

UWV Jaarverslag 2020



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
Kerncijfers	5
Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis	9
1. Dienstverlening gericht op werk	13
1.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's	13
1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers	15
1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	18
1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	21
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	24
2. Inkomensdienstverlening	28
2.1. Inkomenszekerheid bieden	28
2.2. Sociaal-medische beoordelingen	32
2.3. Handhaving	36
3. Overige dienstverlening	45
3.1. Contact met de klant	45
3.2. Klanttevredenheid	48
3.3. Loonaangifteketen en polisadministratie	50
4. Risicobeheersing	55
5. Nieuw beleid	61
6. Toekomstbestendige organisatie	66
6.1. Hrm-beleid	66
6.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	70
6.3. Informatiebeveiliging en privacy	74
6.4. Kennisontwikkeling	78
7. Financiën en bedrijfsvoering	83
7.1. Doelmatigheid	83
7.2. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik	86
7.3. Toekomstparagraaf	86
8. Governance	89
8.1. Raad van bestuur	89
8.2. Advies- en controleorganen UWV	89
8.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	91
8.4. Onze omgeving	93
9. Jaarrekening	97
9.1. Balans per 31 december 2020	97
9.2. Staat van baten en lasten over 2020	98
9.3. Kasstroomoverzicht over 2020	99
9.4. Algemene toelichting	100
9.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	102
9.6. Toelichting op de balans	106
9.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	114
10. Overige gegevens	126
10.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	126
10.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten	129
10.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur	129
Lijst van afkortingen	130

Voorwoord

2020 was een ongekend jaar, de coronacrisis heeft iedereen en alles geraakt. Het is ook een jaar waar UWV met trots en tevredenheid op terugkijkt. Meer dan ooit hebben we laten zien wat UWV kan en hoe professioneel en betrokken onze medewerkers zijn. Ze hebben zich in snel tempo aangepast aan de nieuwe situatie en zijn erin geslaagd om onze dienstverlening grotendeels overeind te houden.

We hebben ons in snel tempo aangepast aan de nieuwe situatie ...

In maart ontstond een explosieve situatie. Werkgevers deden massaal een beroep op werktijdverkorting en het aantal WW-aanvragen nam onrustbarend toe. Onze medewerkers hebben, samen met medewerkers van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), een ongekende prestatie geleverd door in drie weken tijd de door het kabinet aangekondigde tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) uit te werken en voor te bereiden. Daardoor konden we het loket voor de NOW 1 nog vóór de salarisbetalingen van april openen. En het liep storm. We zijn erin geslaagd binnen korte tijd aan bijna 140.000 bedrijven een voorschot over te maken, zodat ze de lonen voor 2,7 miljoen werknemers konden doorbetalen. Tegelijkertijd is het ons gelukt om het op dat moment enorm toenemende aantal WW-aanvragen tijdig af te handelen en hebben we in snel tempo alternatieven ontwikkeld voor face-to-facedienstverlening. Omdat onze kantoren dicht moesten, is er binnen een paar dagen geregeld dat ruim 700 klantencontactmedewerkers vanuit huis burgers en werkgevers te woord konden staan. Binnen twee weken konden ruim 17.000 UWV-medewerkers met ICT-ondersteuning thuis werken. We hebben onze kantoren aangepast aan de eisen van de anderhalvemetersamenleving, waardoor we ze half juni weer in beperkte mate konden openstellen voor de noodzakelijke klantcontacten in levenden lijve. Intussen verzorgden we ook de uitvoering van verschillende nieuwe wetten zoals de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) en de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) en bereidden we de komst van diverse andere nieuwe wetten voor.

... en hebben naast ons normale werk ook nieuwe uitdagingen opgepakt

Naast al het extra werk zijn we erin geslaagd om ons normale werk 'gewoon' voort te zetten, al was het dan wel op een nieuwe manier in het contact met elkaar en met onze klanten. We merken dat onze inspanningen worden gewaardeerd. De klanttevredenheidscijfers zijn fors gestegen: uitkeringsgerechtigden en werkgevers gaven ons gemiddeld een 7,4 en een 7,2. Inmiddels zijn we druk bezig met de voorbereidingen om samen met onze partners op de arbeidsmarkt 35 regionale mobiliteitsteams in te richten. Met deze teams, waarvan de eerste drie in december van start zijn gegaan, gaan we gezamenlijk passende dienstverlening bieden aan mensen die als gevolg van de coronacrisis ontslagen dreigen te worden, in onzekerheid verkeren en ondersteuning kunnen gebruiken. Daarbij ligt de focus op om- en bijscholing naar werk in kansrijkere beroepen, vaak in andere sectoren. Nieuw is dat we daarbij gebruik kunnen maken van elkaars dienstverlening. Wij juichen deze nieuwe manier van werken toe, die ook tegemoetkomt aan de pleidooien van de commissie-Borstlap en de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) voor een wendbaarder en weerbaarder arbeidsmarkt waarop iedereen zich permanent blijft ontwikkelen.

Sommige werkzaamheden moesten we echter tijdelijk laten liggen

Door de coronacrisis hebben we in 2020 niet alles kunnen doen wat we oorspronkelijk wilden. In de eerste maanden hadden we alle capaciteit die we konden vrijmaken, nodig voor de dienstverlening aan alle nieuwe WW-uitkeringsgerechtigden en voor tijdelijke maatregelen als de NOW en de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA). Verder hebben we ons geconcentreerd op het continueren van de essentiële dienstverlening en bedrijfskritische processen. Daardoor moesten we bepaalde werkzaamheden tijdelijk stopzetten en hebben diverse projecten vertraging opgelopen. We hebben minder streng gehandhaafd op een aantal plichten die voor uitkeringsgerechtigden gelden. Face-to-facegesprekken waren de eerste maanden niet mogelijk. Sociaal-medische beoordelingen waarbij lichamelijk onderzoek of face-to-facecontact nodig is, moesten we de eerste maanden uitstellen – vanaf half juni konden we ze weer zo veel mogelijk hervatten. Uitstel betekent langer onzekerheid voor de klant. En voor UWV een verdere toename van het aantal beoordelingen dat op afhandeling wacht.

Voor het probleem van de voorraden beoordelingen lijken meer structurele oplossingen in zicht

We kampen al langere tijd met het probleem dat we lang niet alle aangevraagde sociaal-medische beoordelingen kunnen verrichten. Het aantal uit te voeren – steeds vaker complexe, arbeidsintensieve – beoordelingen zal de komende jaren alleen maar toenemen, terwijl we vraagtekens hebben bij de effectiviteit van de huidige manier van sociaal-medisch beoordelen. Het gaat dus niet alleen om een tekort aan beoordelingscapaciteit. Om de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen veilig te stellen zijn we al langere tijd in gesprek met het ministerie van SZW en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG). Inmiddels lijkt voor dit dilemma een aantal oplossingen in zicht, waarvan een deel op redelijk korte termijn kan worden opgepakt. Op dit moment wordt een wijze van sociaal-medisch beoordelen voorbereid waarbij de focus komt te liggen op werkwijzen waarmee we beter kunnen aansluiten bij de situatie van de klant. Zo kunnen we met dezelfde capaciteit vooral beoordelingen uitvoeren die meer impact hebben.

Alertheid op het gebied van informatiebeveiliging en privacy blijft geboden ...

Een ander dilemma is dat het soms moeilijk is een balans te vinden tussen optimale dienstverlening en adequate informatiebeveiliging en privacy. Daarbij speelt mee dat UWV deels gebruikmaakt van verouderde systemen zoals het klantvolgsysteem Sonar, die ontworpen zijn in een tijd dat het delen van informatie belangrijker werd gevonden dan

privacy. Om effectief en meer datagedreven te kunnen handhaven, maken we gebruik van risicomodellen. Deze bieden de mogelijkheid om gericht te controleren. We zijn daarbij wel permanent op zoek naar de balans tussen de voordelen van risicomodellen en de risico's van algoritmen. Het vermijden van vooringenomenheid staat daarbij voorop.

... en we missen te vaak de mogelijkheid om onze klanten maatwerk te bieden

We snappen dat burgers ervaren dat de overheid – en ook UWV – de menselijke maat soms uit het oog verliest. De spanning tussen de letter en de bedoeling van wetten stelt ons regelmatig voor dilemma's. We willen mensen de dienstverlening bieden die ze nodig hebben, zoals bedoeld door de wetgever. Dat vereist flexibiliteit in de uitvoering, terwijl de vaak strakke regelgeving geen ruimte biedt voor maatwerk en soms juist leidt tot problemen of zelfs ongewenste consequenties voor burgers en werkgevers. De wetgeving is bovendien vaak zo complex dat ze niet of nauwelijks meer uit te leggen is aan burgers. Het eindrapport van het onderzoek Werk aan Uitvoering en de verhoren van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) hebben blootgelegd dat de problemen waartegen uitvoeringsorganisaties als UWV permanent aanlopen, het gevolg zijn van een combinatie van steeds complexere wet- en regelgeving, taakstellingen, een verlies aan menselijke maat en de impact van voortschrijdende digitalisering en het gebruik van data. Een van de conclusies van de TCU is dat uitvoeringsorganisaties van meet af aan betrokken moeten zijn bij de ontwikkeling van nieuwe wet- en regelgeving, zodat alle mogelijke risico's direct in het politieke besluitvormingstraject kunnen worden meegenomen. Dit juichen we zeer toe.

Voor de inzet van onze medewerkers hebben we veel waardering

In 2020 hebben we laten zien dat we in staat zijn om ook onder moeilijke omstandigheden mensen perspectief op werk en inkomen te bieden. We zijn trots op onze medewerkers, die zelf ook op allerlei fronten gebukt gaan onder de gevolgen van de coronacrisis, maar zich toch het hele jaar tot het uiterste hebben ingespannen en daar nog steeds mee doorgaan. Inmiddels zijn veel nieuwe medewerkers geworven en opgeleid. Maar ook dan zal het beroep op onze medewerkers in 2021 onvermijdelijk groot zijn. We weten dat we op hen kunnen rekenen. Daarvoor zijn we hun zeer dankbaar.

Raad van bestuur

Nathalie van Berkel

Maarten Camps, voorzitter

Janet Helder

Guus van Weelden

Infographic

UWV resultaten 2020

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2020.

NOW

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging
Werkgelegenheid: stand 25 februari 2021

Door de coronacrisis getroffen bedrijven konden sinds 6 april 2020 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1
NOW-aanvragen toegekend	139.500	63.700	77.700
Voorschotten uitgekeerd (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8
Voor aantal werknemers (x miljoen)	2,7	1,3	1,3

Uitkerings- verstrekking

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



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk.

Persoonlijke ondersteuning

- 218.400 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 12.500 gesprekken gevoerd met WIA/WGA'ers



190.800 vanuit WW volledig aan het werk
62.800 vanuit WW gedeeltelijk aan het werk
6.300 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
3.000 vanuit WIA volledig aan het werk
6.700 vanuit Wajong
400 vanuit Ziektewet
200 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

Wij vinden het belangrijk dat alleen mensen die daar recht op hebben een uitkering krijgen.



Inlichtingenplicht

- 11.000 overtredingen
- 3.700 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 45.100 overtredingen
- 29.700 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

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

21,0 miljoen inkomsten-
verhoudingen van
13,7 miljoen personen
in polisadministratie

30 miljard gegevens
naar circa 1.000 actieve
afnemers zoals CBS,
Belastingdienst en SVB

Realisatie Dit alles realiseren we met 19.590 medewerkers (17.251 fte's) in dienst.



Kerncijfers

Prestatie-indicatoren

UWV maakt ieder jaar met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) afspraken over de gewenste prestaties. We willen aan deze normen voldoen en waar mogelijk beter presteren. We constateren met trots dat de scores op een aantal afspraken in 2020 zelfs hoger waren dan in 2019. Waar we afspraken niet behaald hebben, komt dat meestal doordat we een aantal werkzaamheden in verband met de coronacrisis moesten opschorten of niet konden uitvoeren. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de scores op de afgesproken prestatie-indicatoren in de verslagperiode.

Tabel Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2020	2020	2019
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betalingen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	98%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	90%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	88%	90%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	88%	88%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	34.900	31.700
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	24.300	14.600
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	700	800
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	89%	89%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	82%	82%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%	96%	92%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken/ contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	2,6	2,3
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	43 dagen	48 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	21,1%	22,0%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	6.700	8.600
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	90%	87%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,1
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,2	6,5
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	96%	100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	86%	85%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	ja	ja
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,2%	99,7%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	*99,0%	99,1%

* In dit cijfer is niet de rechtmatigheid van de NOW-subsidieverstreking meegenomen (zie voor toelichting paragraaf 7.2. Rechtmatigheid onder het kopje Rechtmatigheid NOW-subsidies).

Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van onze belangrijkste overige resultaten in de verslagperiode.

Tabel Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	2020	2019
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,3 miljoen	1,2 miljoen
	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	479.100	330.000
	Aantal faillissementsuitkeringen	21.600	28.000
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	56.700	52.200
	Aantal toekenningen Ziektewet	321.800	298.000
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	172.400	162.000
	Aantal continueringsbeslissingen	13,9 miljoen	13,9 miljoen
	Aantal betalingen	19,1 miljoen	18,0 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 23,0 miljoen	€ 25,3 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 3.412	€ 2.826
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	3.700	4.800
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	4.900	6.600
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingsverplichtingen)	29.700	38.700
	Aantal waarschuwingen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingsverplichtingen)	14.700	62.400
	(Her)beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen	155.900
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen		31.400	37.400
Aantal beoordeelde re-integratieverslagen		33.700	32.200
Bemiddeling en bevorderen re-integratiestroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	10.300	13.100
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	4.200	5.200
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	31.000	15.600
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	6.900	9.700
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	4.000	5.500
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	391.900	342.600
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	3.332.500	4.171.600
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	4,1 miljoen	4,0 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	6.500	7.800
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	84.000	67.400
	Aantal afgehandelde (hoger)beroepszaken	9.000	10.600
	Aantal afgeronde mediations	39	67
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	11,6 miljoen	12,6 miljoen
	Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	1,4 miljoen	1,3 miljoen
	Aantal bezoeken aan uww.nl	64,4 miljoen	46,1 miljoen
	Aantal bezoeken aan werk.nl	25,0 miljoen	23,8 miljoen
Percentage tijdig afgehandelde klachten	97,4%	99,2%	
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	* € 1.978 miljoen	* € 1.858 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 21,3 miljard	€ 19,9 miljard
	Aantal fte's	17.300	16.000
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	21,0 miljoen	20,6 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	47,7 miljoen	41,4 miljoen

* Het bedrag voor de uitvoeringskosten is inclusief de kosten voor de NOW.

Toelichting op een aantal kerncijfers

De belangrijkste verschillen tussen de behaalde resultaten in 2020 en in 2019 worden hierna toegelicht.

- Voor de stijging van het aantal nieuwe WW-uitkeringen: zie hoofdstuk Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis onder het kopje WW en paragraaf 2.1. Inkomenszekerheid bieden onder het kopje WW.
- Voor de stijging van het aantal nieuwe Ziektewet-uitkeringen: zie paragraaf 2.1. Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Ziektewet.
- Het aantal nieuwe Wazo-uitkeringen was in 2019 relatief hoog doordat circa 17.600 eenmalige uitkeringen zijn verstrekt in verband met de Compensatieregeling ZEZ (regeling Zelfstandige en Zwanger). Vanaf 2020 kennen we ook Wazo-uitkeringen toe op basis van de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG). Sinds de invoering per 1 juli 2020 waren dat er 25.400.
- Voor de daling van het benadelingsbedrag en de daling van het aantal boetes en waarschuwingen wegens overtreding van de inlichtingenplicht: zie paragraaf 2.3. Handhaving onder het kopje Overtredingen inlichtingenplicht.
- Voor de daling van het aantal maatregelen en waarschuwingen wegens overtreding van de inspanningsplicht: zie paragraaf 2.3. Handhaving onder het kopje Overtredingen inspanningsplicht.
- Voor de daling van het uitgevoerde aantal sociaal-medische beoordelingen en herbeoordelingen: zie paragraaf 2.2. Sociaal-medische beoordelingen, met name onder het kopje Resultaten.
- Voor de stijging van het aantal afgehandelde ontslagaanvragen: zie paragraaf 1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening onder het kopje Ontslagaanvragen.
- Voor de stijging van de klanttevredenheid en de daling van het aantal afgehandelde klachten: zie paragraaf 3.2. Klanttevredenheid.
- Voor de stijging van het aantal afgehandelde bezwaren: zie paragraaf 3.2. Klanttevredenheid onder het kopje Bezwaren.
- De daling van het aantal afgehandelde beroepszaken komt mede doordat rechtbanken en de Centrale Raad van Beroep in verband met de coronamaatregelen gedurende een aantal maanden geen zittingen hielden.
- Het aantal mediations is laag. Ons streven om mediation weer vaker in te zetten hebben we mede onder invloed van de coronacrisis niet kunnen uitvoeren.

Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis



In maart 2020 veranderden de omstandigheden ingrijpend door het uitbreken van het COVID-19-virus (verder aangeduid als corona). De maatregelen die het kabinet in verband hiermee heeft genomen, hadden en hebben grote gevolgen voor de samenleving en de economie. Ook bij UWV waren de gevolgen direct merkbaar. Werkgevers begonnen in maart massaal beroep te doen op de regeling voor werktijdverkorting. Al snel werd duidelijk dat de toestroom zo groot was dat de regeling niet meer uitvoerbaar was. Tegelijkertijd nam het aantal WW-aanvragen explosief toe. Op 17 maart lanceerde het kabinet een breed economisch steunpakket. Een van de aangekondigde maatregelen was de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW), bedoeld om noodlijdende bedrijven financieel tegemoet te komen en werkgelegenheid te behouden.

Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis

De tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) is in ongekend tempo tot stand gekomen. De regeling is in twee weken ontworpen door medewerkers van UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Gelijktijdig heeft UWV, ook in twee weken, een volledig aanvraagproces ontworpen en gerealiseerd, inclusief een digitaal aanvraagformulier voor werkgevers, een berekenings- en controlesysteem en een specifiek voor de NOW ontworpen betaalproces. In dezelfde periode zijn op verschillende plekken in het land afdelingen ingericht. Er zijn medewerkers aangetrokken en opgeleid voor de afhandeling van de klantcontacten, de uitval uit het geautomatiseerde proces, de controles op de betalingen en de aanmaak en verzending van brieven en beschikkingen. Er was haast geboden, werkgevers moesten een beroep op de NOW kunnen doen vóór de salarisbetalingen van april. Na een uitgebreide test die binnen een week kon worden afgerond, ging het NOW-loket op 6 april open, drie weken na de start half maart. Op de eerste dag ontvingen we ruim 35.000 digitale aanvragen en ruim 4.000 telefoontjes. Drie dagen later werden al de eerste voorschotten uitbetaald aan ruim 9.000 werkgevers. Deze snelle en soepele gang van zaken leverde ons veel complimenten op van werkgevers en ook vanuit de Tweede Kamer. Het onverwachte werkbezoek dat de koning op 21 april aan ons NOW-hoofdkwartier bracht, betekende een kroon op het werk van alle betrokken medewerkers.

De succesvolle ontwikkeling van de NOW is in hoge mate te danken aan de grote aandacht voor alle uitvoeringsaspecten tijdens het ontwerp van de regeling en de intensieve samenwerking tussen UWV en het ministerie van SZW, en binnen UWV tussen alle betrokken bedrijfsonderdelen. Na de NOW werd UWV gevraagd ook de uitvoering van de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) op zich te nemen. Ook deze regeling is in snel tempo op poten gezet; het loket voor de TOFA ging op 22 juni open. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de uitvoering en de resultaten van beide regelingen, op de ontwikkeling van de WW en in hoofdlijnen op de gevolgen voor onze dienstverlening. In de volgende hoofdstukken doen we dat laatste meer in detail.

Steunmaatregelen

Dankzij de snelle invoering van de NOW konden werkgevers hun werknemers doorbetalen en bleven veel banen behouden. Hiervoor was het van cruciaal belang dat werkgevers hun loonaangiften bleven aanleveren, en dat deden ze. De loonaangiftegegevens in de polisadministratie vormen namelijk de grondslag voor alle primaire beslissingen en de beslissingen op bezwaar voor de tijdelijke noodmaatregelen. Inmiddels zijn we bezig met de uitvoering van de NOW 3.

Tabel NOW-voorschotaanvragen

	NOW 1	NOW 2	NOW 3
Aantal ingediende aanvragen	148.300	65.400	81.500
Aantal toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.700
Aantal betrokken werknemers	2,7 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen
Totaal uitgekeerd bedrag aan voorschotten*	€ 7,9 miljard	€ 4,3 miljard	€ 2,8 miljard

Uit de NOW-regelingen vloeit voort dat de uiteindelijke vaststelling van de subsidie, behalve van het al dan niet voldoen aan een aantal subsidievoorwaarden, vooral afhangt van ontwikkelingen bij de werkgever in het boekjaar ten aanzien van de loonsommen en het uiteindelijke omzetverlies. Als gevolg van deze voorwaarden en de timing van de vaststellingen (tot en met eind februari 2021 is slechts circa 4,8% van de voorschotten vastgesteld) is er sprake van inherente onzekerheid over de uiteindelijk vast te stellen subsidiebedragen. Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de jaarrekening, paragraaf 9.7 Toelichting op de staat van baten en lasten onder het kopje Subsidies NOW (14) (pagina 117 tot en met 119).

NOW 1

Werkgevers konden vanaf 6 april 2020 een tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen over de maanden maart tot en met mei, op voorwaarde dat ze hun personeel gewoon doorbetaalden. Ze moesten daarbij aangeven over welke drie aaneengesloten maanden gedurende het tijdvak maart tot en met juli 2020 ze het meeste omzetverlies verwachtten. De tegemoetkoming was maximaal 90% bij een omzetverlies van 100% en evenredig minder bij een lager omzetverlies. Het voorschot ter hoogte van 80% van de tegemoetkoming is uitbetaald in drie maandtermijnen. De eerste aanvraagperiode voor de NOW (de NOW 1) is per 6 juni gesloten. Vooral werkgevers uit de sectoren horeca, detailhandel en overige commerciële dienstverlening hebben een beroep op de NOW 1 gedaan. Werkgevers die gebruikmaakten van de NOW 1 mochten hun personeel niet ontslaan. Werkgevers die toch een ontslagaanvraag hebben ingediend, hebben we telefonisch gewezen op de mogelijkheid om de ontslagaanvraag in te trekken. Voor werkgevers die de ontslagaanvraag niet (tijdig) introkken, gold een extra korting van 150% van de loonkosten van de werknemers voor wie ontslag is aangevraagd.

Werkgevers kunnen sinds 7 oktober 2020 een aanvraag indienen voor de definitieve vaststelling van de NOW 1. Daarbij moeten ze een opgave doen van hun daadwerkelijke omzetverlies gedurende de door hen bij de aanvraag gekozen drie aaneengesloten maanden. Alle 139.500 werkgevers die gebruik hebben gemaakt van de NOW 1 hebben een mailing ontvangen met daarin tekst en uitleg over het vaststellingsproces. Op 30 september verscheen hierover ook een persbericht. Een uitgebreid team staat klaar om eventuele vragen van werkgevers te beantwoorden. Werkgevers kunnen tot en met 31 oktober 2021 een aanvraag voor de definitieve vaststelling indienen. Of daarbij een deskundige derdenverklaring (bijvoorbeeld van een administratiekantoor) dan wel een accountantsverklaring nodig is, hangt af van de hoogte van het voorschot- en subsidiebedrag. UWV heeft vervolgens maximaal 52 weken om de aanvraag af te handelen. Voor de vaststelling van de NOW 1-subsidie zijn tot en met 25 februari 2021 41.900 aanvragen ontvangen. Inmiddels zijn 12.000 nabetalings verricht voor een bedrag van circa € 59 miljoen; er zijn bijna 21.000 vorderingen ingesteld voor een bedrag van circa € 331 miljoen. Het bedrag aan definitief afgerekende voorschotten is € 688 miljoen.

Er zijn tot en met 22 februari 2021 4.481 bezwaren tegen NOW 1-voorschotbeslissingen ingediend. Dat zijn er veel meer dan de 400 waarmee we aanvankelijk rekening hielden en ook de 3.000 waarmee we later rekening hielden. We kregen veel bezwaren omdat er in eerste instantie niet met de bezwaarindiener werd gebeld om de beslissing toe te lichten - zoals dat regulier wel gebeurt bij een ingrijpende beslissing. Na communicatie met de betrokkenen werd 34% van de bezwaren ingetrokken. In december zijn de eerste bezwaren tegen de definitieve afrekening voor de NOW 1 ontvangen. Tot en met 22 februari waren het er 1.242. We houden er rekening mee dat we in 2021 een aanzienlijke hoeveelheid bezwaren tegen de definitieve afrekening van de verschillende NOW-regelingen zullen ontvangen.

NOW 2

Vanaf 6 juli 2020 konden werkgevers een aanvraag indienen voor de NOW 2. Deze tweede aanvraagperiode voor de regeling liep tot en met 31 augustus 2020. Werkgevers met minimaal 20% omzetverlies over een periode van vier aaneengesloten maanden kwamen in aanmerking voor een tegemoetkoming in de loonkosten voor de maanden juni tot en met september, op voorwaarde dat ze hun personeel doorbetalen. Het voorschot is in twee termijnen uitgekeerd. Bij grote ontslaanvragen (twintig werknemers of meer) waarover geen overeenstemming is bereikt met de vakbonden of via een mediationtraject, wordt de werkgever 5% gekort op zijn uiteindelijke NOW-subsidie. Bij andere ontslaanvragen geldt een korting van 100% van de loonkosten van de werknemers voor wie ontslag is aangevraagd. Tegen 1.042 van de NOW 2-voorschotbeslissingen is bezwaar aangetekend, dat zijn er veel minder dan de verwachte 3.000. Het aantal bezwaarzaken dat na communicatie met de indiener is ingetrokken, was nu 21%. Werkgevers kunnen vanaf 15 maart 2021 een aanvraag voor de definitieve vaststelling van de NOW 2 indienen.

NOW 3

Eind augustus 2020 presenteerde het kabinet zijn plannen voor een langer durende regeling vanaf oktober. Voor werkgevers geldt daarbij een inspanningsverplichting om mee te werken aan de begeleiding van met ontslag bedreigde medewerkers naar nieuw werk. Werkgevers konden vanaf 16 november 2020 aanvragen indienen voor het eerste tijdvak (de derde aanvraagperiode van 1 oktober tot en met 31 december 2020, voor de NOW 3.1). Het tweede tijdvak (de vierde aanvraagperiode, voor de NOW 3.2) loopt van 1 januari tot en met 31 maart 2021 en het derde tijdvak (de vijfde aanvraagperiode, voor de NOW 3.3) van 1 april tot en met 30 juni 2021. Voor elk tijdvak kan een werkgever besluiten om wel of geen aanvraag in te dienen. Werkgevers konden oorspronkelijk een aanvraag voor de NOW 3.1 indienen tot en met zondag 13 december 2020. Nadat het kabinet de volgende avond de tweede lockdown aankondigde, is het loket op dinsdag 15 december weer geopend tot en met 27 december. Er zijn 2.053 bezwaren ingediend tegen NOW 3.1-voorschotbeslissingen. Voor deze regeling kunnen er in 2021 ook nog bezwaren binnenkomen. Werkgevers kunnen sinds 15 februari 2021 een aanvraag indienen voor de NOW 3.2; het loket sluit op 14 maart.

TOFA

UWV heeft ook de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) uitgevoerd. Deze regeling gaf flexibele arbeidskrachten voor de maanden maart, april en mei recht op een tegemoetkoming van € 550 per maand, mits ze konden aantonen dat ze in februari 2020 minimaal € 400 aan brutoloon hadden verdiend en in maart ook inkomsten hadden. Het inkomen in april moest minstens 50% lager zijn dan in februari en mocht niet hoger zijn dan € 550 bruto. Vanwege het lage aantal aanvragen is op social media extra aandacht aan de TOFA besteed en is de aanvraagperiode met twee weken verlengd tot en met 26 juli.

De uitvoering van de TOFA is goed verlopen. Er zijn bijna 23.300 aanvragen verwerkt. Daarvan is 51% afgewezen. Bij ruim 12% van de afgewezen aanvragen was er geen sprake van een minimaal inkomstenverlies van 50%, bij ruim 55% heeft de aanvrager te weinig salaris ontvangen in februari of te veel in april. Er is in totaal € 18,6 miljoen uitbetaald. Per 1 december 2020 is het geautomatiseerde proces stopgezet waarmee we aanvragen verwerkten, het recht op een tegemoetkoming bepaalden, beschikkingen verstuurden en de tegemoetkomingen uitbetaalden. Voor de betaling van enkele gegronde bezwaren en mogelijke uitspraken van beroepszaken in 2021 is in januari 2021 een handmatig proces ingericht. Tegen TOFA-beslissingen zijn 3.142 bezwaren ingediend. Deze zijn inmiddels allemaal afgehandeld; 31% ervan is na telefonisch contact met de bezwaarindiener ingetrokken.

Aanvullende crisisdienstverlening

We richten, samen met gemeenten en sociale partners, 35 regionale mobiliteitsteams plus een landelijk ondersteunend team in. Deze teams gaan werknemers voor wie ontslag dreigt van werk naar werk begeleiden. Hiermee kunnen voor het eerst ook mensen zonder uitkering gebruikmaken van publieke arbeidsbemiddeling. In november zijn we met elkaar, op verzoek van de Landelijke Stuurgroep Mobiliteit SZW, gestart met regionale mobiliteitsteams in de

arbeidsmarktregio's Groot Amsterdam, Midden-Brabant en Midden-Utrecht. Het ministerie van SZW heeft een aantal activiteiten, zoals de inrichting van de 35 regionale mobiliteitsteams, vastgelegd in de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19.

UWV is in december 2020 begonnen met de voorbereidingen voor de uitvoeringstoets op deze regeling, vooruitlopend op het formele verzoek van het ministerie in januari 2021. Daarnaast zijn voorbereidingen gestart om zodra de regeling definitief is uitvoering te gaan geven aan de aanvullende crisisdienstverlening. In de ministeriële regeling staat de invulling van de regionale mobiliteitsteams centraal, met de daarvoor beschikbare gestelde budgetten om mensen die hun baan dreigen te verliezen, van werk naar werk te begeleiden. Er is budget beschikbaar gesteld voor de personele bezetting en de bedrijfskosten van een regionaal mobiliteitsteam. Daarnaast is er budget om gebruik te maken van elkaars ingekochte dienstverlening en om meer te doen voor de doelgroep van de banenafpraak en aan praktijkleren. Vooruitlopend op de landelijke inrichting van de regionale mobiliteitsteams heeft UWV per 7 december 2020 een aantal WW-dienstverleningsmodules beschikbaar gesteld voor de van-werk-naar-werkdienstverlening. Zie hiervoor ook paragraaf 1.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's onder het kopje Mobiliteitsdienstverlening.

WW

Na het uitbreken van de coronacrisis nam het aantal WW-aanvragen explosief toe. In april ontvingen we vier keer zo veel aanvragen als in de maanden ervoor, waarna dit aantal tot en met december weer afnam. Het aantal lopende WW-uitkeringen nam toe van 240.200 per eind februari naar 301.100 per eind mei. Vervolgens is het aantal lopende WW-uitkeringen gedaald tot 285.700, wat bijna 28% meer is dan eind december 2019. De toename van het aantal uitkeringen verschilt per sector. De grootste toename doet zich voor bij de horeca, het personenvervoer, de reisbranche en de cultuur-, sport- en recreatiesector. Het aantal WW-uitkeringen nam in 2020 in alle leeftijdsklassen toe. De stijging was verreweg het grootst bij de jongeren: het aantal uitkeringen aan jongeren is meer dan verdubbeld. Het aantal nieuwe WW-uitkeringen nam met 45% toe ten opzichte van 2019. De grootste toename daarbij deed zich voor bij dienstverlenende beroepen (92% meer dan in 2019). Voor meer informatie over de ontwikkeling van de WW, zie paragraaf 2.1. Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Uitkeringsvolumes.

Gevolgen voor de dienstverlening van UWV

In verband met de coronacrisis hebben we moeten besluiten welke dienstverlening we konden laten doorlopen en voor welke dienstverlening we maatregelen moesten nemen – bijvoorbeeld voor fysieke dienstverlening. De genomen maatregelen hebben we onderverdeeld in de volgende drie categorieën.

Besluiten borging dienstverlening/omgang met de beperkingen

We hebben op basis van de rijksrichtlijnen – zoals de oproep om vooral thuis te werken en fysiek contact te vermijden – onze processen aangepast om tijdens de coronacrisis zo veel mogelijk dienstverlening te kunnen blijven bieden. Zo hebben we half maart besloten bepaalde werkzaamheden tijdelijk op te schorten en alle face-to-facecontacten stop te zetten. Waar mogelijk zijn daar telefoongesprekken voor in de plaats gekomen. In sommige situaties is face-to-facecontact of lichamelijk onderzoek echter noodzakelijk, bijvoorbeeld bij sociaal-medische beoordelingen en fysieke controles. Ook hebben we waar nodig naar alternatieve werkwijzen gezocht, zoals het gebruik van e-mail waar postbezorging in het buitenland niet mogelijk was. Vanaf half juni hebben we onze kantoren weer beperkt opengesteld, met een maximale bezettingsgraad van 25%. We voerden er weer sociaal-medische beoordelingen uit waarbij lichamelijk onderzoek of face-to-facecontact noodzakelijk is - zie hiervoor ook paragraaf 2.2. Sociaal-medisch beoordelen. Ook de face-to-facegesprekken in onze op werk gerichte dienstverlening hebben we vanaf juni stap voor stap hervat, volgens een strikte prioritering - zie verder hoofdstuk 1 Dienstverlening gericht op werk.

Besluiten die klanten coulance bieden

Om onze dienstverlening gedurende de coronacrisis zo veel mogelijk op peil te houden, hebben we maatregelen genomen in de dienstverlening. We zijn uitkeringsgerechtigden waar mogelijk welwillend tegemoet getreden door termijnen te verlengen of door coulant om te gaan met wat er van hen gevraagd wordt, zoals bij het nakomen van verplichtingen of het verschijnen op een spreekuur. In overleg met het ministerie van SZW is eind 2020 besloten om deze tijdelijke maatregelen in januari 2021 stop te zetten. We gaan dieper in op de belangrijkste maatregelen in paragraaf 2.1. Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Werkzaamheden opgeschort en in paragraaf 1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers onder het kopje Aanpassingen van de dienstverlening vanwege de coronacrisis.

Besluiten in verband met de capaciteit van UWV

Onze medewerkers werken hard door; voor het overgrote deel nog steeds vanuit huis. De werkdruk is flink toegenomen. We focussen op het continueren van de essentiële dienstverlening en kritieke bedrijfsprocessen. Dat betekent dat we prioriteiten hebben moeten aanbrengen: sommige werkzaamheden en projecten hebben vertraging opgelopen of zijn tijdelijk stopgezet. Om alle extra werkzaamheden aan te kunnen, hebben we meer personeel nodig, dat vaak opleiding nodig heeft. We hebben in 2020 circa 1.200 extra fte's aangetrokken voor een aantal bedrijfsonderdelen (600 voor onze divisie Uitkeren, ruim 300 voor de divisie Werkbedrijf, met nog eens circa 60 voor afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening, bijna 200 voor onze divisie Klant en Service, 40 voor het directoraat Bezwaar en Beroep en 26 voor de afdeling Bijzondere zaken WW van de divisie Sociaal Medische Zaken). Om nieuwe medewerkers op te leiden en klaar te stomen, is de inzet van ervaren medewerkers nodig en dat gaat weer ten koste van de capaciteit.

Dienstverlening gericht op werk



Werkzoekenden en werkgevers ondersteunen bij het vinden van werk en personeel is een kerntaak van UWV. We geloven dat mensen op hun best zijn als ze met werk kunnen deelnemen aan de samenleving. De maatschappij functioneert het best als zo veel mogelijk mensen er, naar vermogen, met werk aan deelnemen. Het is onze missie om daarin het verschil te maken: samen met onze partners bevorderen we werk.

1. Dienstverlening gericht op werk

We willen mensen gerichte persoonlijke dienstverlening bieden, zodat zij zo snel mogelijk weer aan het werk komen. We benutten daarvoor onze inzichten in de werking van de arbeidsmarkt en onze samenwerking met partners in de arbeidsmarktregio's. De coronacrisis betekende dat we onze dienstverlening vanaf half maart fors moesten aanpassen. Om iedereen te blijven helpen, hebben we onze dienstverlening telefonisch en digitaal voortgezet. In 2020 hebben we samen met onze partners voorbereidingen getroffen voor de inrichting van 35 regionale mobiliteitsteams. Deze gaan door de coronacrisis getroffen werkgevers helpen om hun werknemers van werk naar werk te helpen.

1.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's

De coronacrisis heeft in 2020 grote impact gehad op de economie en arbeidsmarkt. Sommige sectoren vielen stil, in andere sectoren nam het werk toe. Ondanks de steunmaatregelen van het kabinet verloren mensen hun werk. Inmiddels heeft het kabinet aanvullende maatregelen getroffen waarbij de focus ligt op het van werk naar werk helpen van mensen die door de coronacrisis hun baan gaan verliezen en het stimuleren van werkzoekenden om zich te laten om- of bijscholen. Hiermee komt het kabinet tegemoet aan de pleidooien in het eindrapport [In wat voor land willen wij werken?](#) van de commissie-Borstlap en het rapport [Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid \(WRR\)](#). Zij pleiten voor een wendbaarder en weerbaarder arbeidsmarkt waarop iedereen zich permanent blijft ontwikkelen. UWV heeft sinds de zomer van 2020 ingezet op het uitwerken van concrete plannen hiervoor, samen met gemeenten en werkgevers- en werknemersorganisaties. Bij deze nieuwe werkwijze kunnen voor het eerst ook mensen zonder uitkering gebruikmaken van de diensten van de publieke arbeidsvoorziening. Dit sluit aan bij het toekomstbeeld van UWV als een brede publieke dienstverlener.

Dienstverlening aan werkgevers, samen met gemeenten

We bieden werkgevers, zo veel mogelijk in samenwerking met gemeenten, dienstverlening via de Werkgeversservicepunten in 35 arbeidsmarktregio's en via een landelijk Werkgeversservicepunt. We hebben werkgevers in 2020 bij ruim een op de drie vacatures voorzien van een geschikte kandidaat. Hoewel het aantal beschikbare vacatures door de coronacrisis is teruggelopen, konden we in 2020 toch 27.300 werkzoekenden die bij UWV of gemeenten zijn ingeschreven, zo bemiddelen naar nieuw werk.

Aangepaste dienstverlening door de coronacrisis

Sinds het begin van de coronacrisis hebben wij werkgevers bijgestaan met advies en informatie. Dit betreft zowel de sectoren waar zich een krimp heeft voorgedaan als kansrijke sectoren waar juist sprake is van een tekort aan personeel. We hebben hierop ingespeeld door versneld werkzoekenden te bemiddelen naar ontstane vacatures. Voor het merendeel van deze dienstverlening zijn we overgestapt op digitale middelen.

Samen met gemeenten hebben we in 2020 de voorlopers van de mobiliteitscentra opgezet om ondersteuning te bieden aan werkgevers en werknemers. Daarvoor konden we gebruikmaken van de infrastructuur die met het programma Perspectief op Werk (PoW) landelijk is neergezet en de middelen die daarvoor beschikbaar zijn gesteld. Tegelijkertijd konden we de ervaringen benutten die we met mobiliteitsdienstverlening hebben opgedaan in specifieke situaties, zoals bij de Hemwegcentrale in Amsterdam en VDL Nedcar in Born. In de loop van 2020 is bij meerdere partijen het besef gegroeid dat een dergelijke vorm van mobiliteitsdienstverlening een effectieve manier kan zijn om de gevolgen van de coronacrisis op te vangen. UWV is dan ook actief betrokken geweest bij de beleidsvoorbereiding om mobiliteitsteams in 35 arbeidsmarktregio's in te richten.

Als een werkgever een aanvraag doet voor bedrijfseconomisch ontslag terwijl hij gebruikmaakt van de NOW 3, dan heeft hij een inspanningsplicht om zijn werknemers te begeleiden naar ander werk. Dit is in het kort de inhoud van de motie-Asscher die bij de Kamerbehandeling van de NOW-regeling is aanvaard. De werkgever moet dit melden via UWV Telefoon NOW. Doet de werkgever dit niet, dan wordt zijn definitieve tegemoetkoming met 5% verlaagd. Vanaf medio november 2020 tot en met medio januari 2021 zijn er in totaal 571 meldingen binnengekomen, vooral van horecabedrijven. Hiervan hebben er 537 betrekking op de NOW 3.1 (de derde aanvraagperiode) en 34 op de NOW 3.2 (vierde aanvraagperiode). Het regionale Werkgeversservicepunt (WSP) neemt vervolgens binnen enkele werkdagen telefonisch contact op met de werkgever. De betrokken werkgevers geven aan dit contactmoment met UWV te waarderen. Veel ondernemers geven aan dat het voorgenomen ontslag van hun personeel wat hen betreft van tijdelijke aard is. Ze verwachten dat ze hun werknemers weer in dienst kunnen nemen zodra de coronamaatregelen worden versoepeld en de horeca weer open mag. In het telefonisch contact met de werkgevers geven de Werkgeversservicepunten duidelijk de mogelijkheden voor ondersteuning aan. Ondernemers kunnen daarvan vrijblijvend gebruikmaken. Tot nu toe is de behoefte aan ondersteuning niet groot. Wel zorgen de contactmomenten met werkgevers ervoor dat de Werkgeversservicepunten hun netwerk kunnen vergroten.

Mobiliteitsdienstverlening

UWV heeft samen met werkgeversorganisaties, vakbonden, gemeenten, onderwijs, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en van SZW op 30 november 2020 de intentieverklaring crisisdienstverlening door regionale mobiliteitsteams ondertekend. Het doel is om gezamenlijk passende begeleiding naar werk te bieden aan mensen die als gevolg van de coronacrisis ontslagen dreigen te worden, in onzekerheid verkeren en ondersteuning kunnen gebruiken. Het is de bedoeling om uiteindelijk in elk van de 35 arbeidsmarktregio's een regionaal mobiliteitsteam te hebben, waaraan gemeenten, sociale partners en UWV deelnemen. In november 2020 zijn in de arbeidsmarktregio's Groot Amsterdam, Midden Brabant en Midden Utrecht de eerste regionale mobiliteitsteams gestart met de crisisdienstverlening. UWV kan hierbij gebruikmaken van de ervaringen die eerder met van-werk-naar-werkdienstverlening zijn opgedaan – zie de tekst hierboven onder het kopje Aangepaste dienstverlening door de coronacrisis. De activiteiten voor de aanvullende crisisdienstverlening zijn geregeld via de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19. Het gaat om:

- het inzetten van een regionaal mobiliteitsteam per arbeidsmarktregio (35 in totaal);
- het inzetten van ontschotter dienstverlening;
- het geven van een extra impuls aan de doelgroep voor de banenafsprake;
- het geven van een extra impuls aan het praktijkleren.

Voor elk van deze activiteiten is apart budget beschikbaar gesteld. UWV is gevraagd om de rol van onafhankelijk kassier op zich te nemen. Het zogeheten ontschotter budget is bedoeld om dienstverlening die door een van de partners is ingekocht bij (private) partners breed beschikbaar te stellen. Zo komt het brede palet aan dienstverlening volledig beschikbaar voor elke werkzoekende.

Arbeidsmarkt en onderwijs

In bepaalde sectoren verdwijnen al jarenlang steeds meer banen terwijl er in andere sectoren personeelstekorten zijn. Daardoor moet een toenemend aantal werkzoekenden breder om zich heen kijken en zich oriënteren op kansen in andere beroepen en vaak ook in andere sectoren. Dit betekent meestal dat ze zich moeten laten bij- of omscholen. Scholing is een essentiële factor in de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams die werknemers van door de coronacrisis getroffen bedrijven gaan helpen om ander werk te vinden. Ook de Leerwerkloketten spelen daarbij een belangrijke rol.

Leerwerkloketten

Een Leerwerkloket is een regionaal samenwerkingsverband van gemeente, UWV en roc dat kosteloos en onafhankelijk scholings- en loopbaanadvies geeft aan iedereen: werkzoekenden, werknemers, scholieren en werkgevers. Leerwerkloketten zijn er in eerste instantie voor burgers met scholingsvragen. Adviseurs van de Leerwerkloketten bespreken, samen met adviseurs van het Werkgeversservicepunt, ook met werkgevers aan welk(e) scholing ze voor hun werknemers behoefte hebben; daarnaast bouwen ze mee aan leerwerktrajecten. UWV heeft twee rollen in de Leerwerkloketten: regionaal maken we deel uit van het bestuur en de uitvoering, en landelijk faciliteren en coördineren we alle Leerwerkloketten via het Landelijk Team Leerwerkloketten. Begin 2020 is als laatste het Leerwerkloket Gooi- en Vechtstreek gestart. Hiermee hebben alle 35 arbeidsmarktregio's een Leerwerkloket.

Mede door de politieke en maatschappelijke focus op omscholing als antwoord op de crisis neemt het beroep op de Leerwerkloketten toe en zijn meerdere Leerwerkloketten in 2020 gegroeid. De loketten hebben met het adviseren van burgers over scholings- en loopbaanmogelijkheden landelijk en regionaal een bijdrage geleverd aan het opvangen van de eerste gevolgen van de coronacrisis. Ook bij de recente totstandkoming van de mobiliteitsteams en de inrichting van de van-werk-naar-werkdienstverlening spelen de Leerwerkloketten in verschillende regio's een rol.

Aan het begin van de coronacrisis daalde de vraag aan de Leerwerkloketten. Vanaf de zomer kantelde dit en ontvingen verschillende Leerwerkloketten ongekend veel aanvragen van burgers voor loopbaan- en scholingsadviesgesprekken. Dat hangt samen met de betere zichtbaarheid van de Leerwerkloketten. De website [NL leert door](#) verwijst burgers voor loopbaan- en scholingsadvies door naar de Leerwerkloketten. Verschillende Leerwerkloketten hebben contact gelegd met adviseurs van Noloc, de beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals en jobcoaches. Zij hebben de toegevoegde waarde van het Leerwerkloket toegelicht en Noloc-adviseurs de mogelijkheid geboden om burgers na het ontwikkeladvies van NL leert door te verwijzen naar het Leerwerkloket voor verdere ondersteuning. Circa veertig Leerwerkloketadviseurs zijn in 2020 zelf (aspirant) Noloc-gecertificeerd. Ook de aansluiting van Leerwerkloketten bij regionale initiatieven als Brabant Leert, het Twents Fonds voor Vakmanschap en het Rotterdams Scholingsfonds heeft ervoor gezorgd dat de Leerwerkloketten beter gevonden worden en het aantal aanvragen voor adviesgesprekken in 2020 toenam. Deze adviesgesprekken zijn digitaal en telefonisch gevoerd.

Arbeidsmarktinformatie

De arbeidsmarktinformatie van UWV biedt arbeidsmarktprofessionals van UWV en ketenpartners, werkgevers en werkzoekenden inzicht in kansen en knelpunten op de arbeidsmarkt zowel aan de vraag- als aan de aanbodzijde. We verstrekken gevraagd en ongevraagd informatie en advies over de arbeidsmarkt. Dit is een wettelijke taak waaraan UWV graag voldoet. Onze arbeidsmarktinformatie is op landelijk, regionaal, sectoraal en beroepsniveau beschikbaar via ons [arbeidsmarktinformatieportaal](#). Het aantal bezoekers van dit portaal is in de laatste maanden van 2020 duidelijk

toegenomen. Het gemiddeld aantal maandelijkse bezoekers kwam uit op ruim 30.000. Ze zijn vooral geïnteresseerd in de informatie over kansberoepen en overstapberoepen en de arbeidsmarktdashboards (zie ook hierna).

Om werkzoekenden, werkgevers en werkenden van wie de baan op de tocht komt te staan te voorzien van actuele informatie over kansen en mogelijkheden op de arbeidsmarkt, hebben wij sinds het begin van de coronacrisis diverse specifieke informatieproducten gepubliceerd. We brachten aan het begin van de crisis tweewekelijks en later maandelijks een update met de vacatureontwikkeling naar buiten, boden inzicht in de acute tekorten en overschotten, brachten de impact van de coronacrisis op de werkgelegenheid per sector in kaart en publiceerden diverse barometers waarmee we dieper ingaan op de ontwikkelingen per sector. In de notitie Coronacrisis: toename WW vooral vanuit flexibele contracten is inzichtelijk gemaakt welke groepen vooral in de WW terecht zijn gekomen sinds de coronacrisis.

Om mensen die op zoek moeten naar ander werk te ondersteunen en te inspireren, hebben we in augustus de publicatie Kansrijke en minder kansrijke beroepen uitgebracht, met een eerste beeld sinds het uitbreken van de coronacrisis. In december verscheen een update van deze publicatie. In oktober hebben we voor 54 beroepen waarin het momenteel lastig is om werk te vinden, voorbeelden van overstapberoepen in kaart gebracht. Dat zijn beroepen die op dit moment betere baankansen bieden en waarnaar werkzoekenden de afgelopen jaren ook daadwerkelijk zijn overgestapt. Voor alle 35 arbeidsmarktregio's is eind oktober de publicatie Regio in Beeld verschenen met daarin de relevante arbeidsmarktontwikkelingen in de regio. Bij de lancering is een landelijk webinar gehouden met bijna 400 deelnemers. Na de landelijke bijeenkomst zijn in verschillende regio's online webinars/bijeenkomsten georganiseerd om de regionale arbeidsmarktvragestukken te presenteren en met elkaar na te denken over mogelijke oplossingsrichtingen. Door het jaar heen verzorgen onze arbeidsmarktadviseurs op landelijk en regionaal niveau (online) presentaties met de laatste inzichten van de situatie op de arbeidsmarkt.

Dashboard

Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen aan gemeenten en andere samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's, zijn we in opdracht van het ministerie van SZW in 2019 gestart met de ontwikkeling van een interactief online dashboard. Sinds maart 2020 zijn er acht dashboards beschikbaar gesteld over: de vacaturemarkt, online vacatures UWW, de WW, het aantal geregistreerde werkzoekenden bij UWW, de banenafpraak, beschut werk, de NOW en de spanningsindicator. De spanningsindicator van UWW meet de verhouding tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt door het geschatte aantal openstaande vacatures te delen door het aantal personen dat in de eerste zes maanden van de WW-uitkering zit. De uitkomst van deze rekensom, het aantal vacatures per werkzoekende, geeft een indicatie van de spanning op de arbeidsmarkt. De coronacrisis zorgde in 2020 voor een flinke afname van de spanning op de arbeidsmarkt. Met deze dashboards kunnen gebruikers snel selecties maken naar een beroep of arbeidsmarktregio. Ook kan iedere gebruiker eenvoudig een vergelijking maken met een andere arbeidsmarktregio of met het landelijke niveau. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en SBB zijn nauw betrokken bij de ontwikkeling van de dashboards. Het dashboard Basiscijfers Jeugd bestaat al enige jaren. Dit dashboard, een gezamenlijk product van SBB en UWW, is in 2020 meerdere keren geactualiseerd. De laatste update vond plaats in december. Ook zijn de regioschetsen, waarin ontwikkelingen op de onderwijs- en arbeidsmarkt voor een regio in het kort worden beschreven, voor alle 35 arbeidsmarktregio's geactualiseerd.

Meer transparantie in de toekomst

We zijn nauw betrokken bij het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM) dat is gericht op het standaardiseren van matchingsgegevens en het verbeteren van de gegevensuitwisseling. Eind 2020 hebben we het ontwerp hiervoor afgerond dat in 2021 in een aantal pilots wordt beproefd. Verder zijn we via het programma Werkinzicht samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) begonnen om voor Nederland een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen voor skills (vaardigheden). Deze gemeenschappelijke taal, CompetentNL, zal zorgen voor meer transparantie op de arbeidsmarkt. We maken CompetentNL eerst in de basis gereed voor eigen gebruik. Eind 2020 is een ruwe versie van de kern van CompetentNL gerealiseerd. In 2021 wordt een eerste testbare versie opgeleverd. De Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO), het Centraal Planbureau (CPB) en SBB ondersteunen de ontwikkeling. We verkennen nu hoe we deze samenwerking kunnen voortzetten.

1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers

Ondanks de coronacrisis hebben we de WW-dienstverlening op peil kunnen houden en goed contact kunnen houden met WW-gerechtigden. Dat zien we ook terug in de klanttevredenheid: die is licht gestegen van 8,0 naar 8,1.

Bij de eerste lockdown is alle dienstverlening op de vestigingen stopgezet: inloopsprekuren, gesprekken, groepsgewijze dienstverlening, banenmarkten, speeddates met werkgevers etc. We hebben meteen telefonische en online alternatieven geboden voor dienstverlening die normaal gesproken op de vestigingen wordt aangeboden. In de loop van het jaar hebben we de online alternatieven uitgebreid met bijvoorbeeld workshops via Teams en webinars. Deze alternatieven werken goed voor WW-gerechtigden die de Nederlandse taal beheersen. Voor niet-digivaardigen en laaggeletterden is het lastig om de online selfservice-instrumenten te gebruiken. Daar hebben zij hulp bij nodig. Hen hielpen we telefonisch. Bij dienstverlening aan niet-Nederlandstaligen is de inzet van tolken nodig. Telefonische dienstverlening met inzet van tolken kost meer tijd dan dienstverlening met tolken op de vestiging.

Sinds half juni waren er weer gesprekken mogelijk op de vestigingen, maar vanwege de coronamaatregelen kon dat slechts voor een beperkte groep: WW-gerechtigden die moeite hebben met digitale dienstverlening en WW-gerechtigden die om een andere reden hun uitkering niet digitaal aanvragen. In de zomerperiode hebben we een aantal vormen van groepsgewijze dienstverlening aangepast aan de eisen van de anderhalvemetersamenleving. We stonden in de startblokken om deze dienstverlening vanaf september op de vestigingen aan te bieden. Door de nieuwe aangescherpte coronamaatregelen die sinds eind september gelden is dat echter niet van de grond gekomen. Voorlopig worden alle afspraken telefonisch afgehandeld.

Aanpassingen van de dienstverlening vanwege de coronacrisis

Voor de lockdown werden de werkoriëntatie- en de monitorgesprekken op de vestigingen gevoerd en kwam het regelmatig voor dat werkzoekenden niet op hun afspraak verschenen. Tijdens de lockdown lukte het bij de telefonische afspraken vrijwel altijd om contact te krijgen. Het was echter juridisch niet mogelijk om een maatregel op te leggen als een WW-gerechtigde zijn telefonische afspraak niet nakwam. Sinds medio februari 2021 is het wel mogelijk om te handhaven op telefonische bereikbaarheid. In overleg met het ministerie van SZW hebben we onze handhavingsactiviteiten voor WW-uitkeringsgerechtigden vanaf de eerste lockdown op een aantal punten aangepast – zie hiervoor paragraaf 2.3. Handhaving onder het kopje Overtredingen inspanningsplicht. Daarnaast hebben we voor een aantal instrumenten de criteria versoepeld:

- Proefplaatsing: als dat nodig was kon de periode (normaal twee maanden) worden verlengd.
- Vrijwilligerswerk: als toestemming aannemelijk was konden WW-gerechtigden direct starten, in afwachting van de definitieve beslissing.
- Scholing: de maximale duur van opleidingen zoals vermeld in de Beleidsregels scholing 2016 (protocol scholing) en de Scholingsregeling WW is voor lopende scholingstrajecten verlengd met de duur van de periode waarin de scholen gesloten zijn, plus zes weken. De vrijstelling van verplichtingen om een opleiding te kunnen volgen, is verlengd tot aan de nieuwe einddatum van de opleiding (zolang de klant een uitkering van UWV ontvangt).

WW-gerechtigden die als zelfstandige starten, kunnen ervoor kiezen dat met een startersperiode te doen. Ze kunnen dan gedurende 26 weken met behoud van 71% van hun uitkering al hun tijd aan hun bedrijf besteden. Bij de eerste lockdown konden WW-gerechtigden die vanaf 1 maart van de startersperiode gebruikmaakten, deze met terugwerkende kracht stopzetten. Bij de tweede lockdown gold hetzelfde. WW-gerechtigden die zouden starten in december 2020 konden tot 31 januari 2021 een verzoek indienen om de startersperiode in te trekken.

Webinars

Werkzoekenden en andere belangstellenden kunnen deelnemen aan een webinar van UWV. Ze leren daar bijvoorbeeld hoe ze effectief kunnen solliciteren, krijgen tips en worden gestimuleerd. Vanwege de coronacrisis is het aanbod van onze webinars aangepast met nieuwe webinars die fysieke bijeenkomsten op de Werkpleinen vervangen. Bijvoorbeeld de Introductie dienstverlening UWV voor nieuwe WW-klienten en Hoe bereid ik mij voor op een ONLINE sollicitatiegesprek. Deze online dienstverlening heeft in 2020 haar waarde bewezen. We verzorgden gemiddeld 6 webinars per week. Deze werden gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd. In 2020 waren er in totaal 158.400 aanmeldingen voor de webinars met 112.700 deelnemers, respectievelijk 155% en 114% meer dan in 2019.

Verbrede dienstverlening

Vooruitlopend op de inrichting van de regionale mobiliteitsteams (zie paragraaf 1.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's onder het kopje Mobiliteitsdienstverlening) is al gestart met de verbrede WW-dienstverlening. Sinds 7 december 2020 kunnen werkgevers een beroep doen op onze WW-dienstverlening voor werknemers die binnen vier maanden werkloos dreigen te raken. Deze verbrede dienstverlening staat los van de dienstverlening die UWV samen met partners gaat bieden vanuit de regionale mobiliteitsteams. Zodra er sprake is van een regionaal mobiliteitsteam zal deze WW-dienstverlening worden uitgevoerd door UWV-medewerkers die voor het regionale mobiliteitsteam werken.

Uitbreiding capaciteit

Vanwege de hogere instroom in de WW is de capaciteit van adviseurs werk in 2020 met ruim 300 fte's uitgebreid. De extra werkdruk door de coronacrisis is in sommige regio's groter dan in andere. Sinds half november 2020 wordt in de regio Groot Amsterdam ervaring opgedaan met een landelijk ondersteuningsteam WW. Adviseurs werk uit regio's waar de werkdruk minder groot is springen via dit team hun collega's in Groot Amsterdam bij door op afstand telefonische werkoriëntatiegesprekken over te nemen.

Resultaten

Het gemiddeld aantal uren dat adviseurs werk per fte daadwerkelijk aan dienstverlening besteden, komt op jaarbasis uit op 1.220 uur (de met het ministerie afgesproken norm is 1.250 uur). De voorgenomen ophoging van capaciteit zal voorsnog niet leiden tot het beoogde aantal uren. Nieuwe medewerkers moeten worden ingewerkt en zijn niet per direct volledig productief. De laatste groep nieuwe medewerkers die in 2019 is ingestroomd, was eind 2020 klaar met de opleiding. In verband met de coronacrisis is de opleiding aangepast, deze duurt nu zeven in plaats van tien maanden.

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die naar onze inschatting hulp nodig hebben bij het vinden van werk. Daarvoor maken we gebruik van de Werkverkenner, een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die

inzicht geeft in de kans op werkherhvatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. De Commissie Testaanlegenheden Nederland (COTAN) – onderdeel van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) – heeft de Werkverkenner beoordeeld. In december 2020 is aan de Werkverkenner als eerste overheidsinstrument het wetenschappelijk COTAN-keurmerk verleend. In totaal hebben we in 2020 218.445 werkoriëntatiegesprekken gevoerd, waarvan 81.165 gesprekken met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder dan 50% kans hebben om binnen één jaar volledig op eigen kracht werk te vinden. Dat zijn er veel meer (71%) dan een jaar daarvoor. Dat komt zowel doordat het aantal WW'ers is toegenomen als doordat WW'ers geplande gesprekken vrijwel niet meer afzeggen sinds we deze gesprekken vanwege de coronacrisis alleen nog telefonisch voeren. 90,2% van de gesprekken vond tijdig (binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld) plaats. In verband met de stijgende werkloosheid zullen we het aantal adviseurs werk moeten opschalen. Omdat dat niet in gelijke tred kan, verwachten we dat de tijdigheid van de gesprekken zal dalen.

Tabel Met WW'ers gevoerde gesprekken

	2020	2019*
Werkoriëntatiegesprekken	218.445	127.610
Face to face	52.037	n.v.t.
Telefonisch	166.408	n.v.t.
Monitorgesprekken	27.394	21.392
Face to face	5.345	n.v.t.
Telefonisch	22.049	n.v.t.
Coachingsgesprekken	280.235	226.203
Face to face	39.173	119.631
Telefonisch	241.062	106.572

* In 2019 is voor werkoriëntatiegesprekken en monitorgesprekken niet geregistreerd of het gesprek face to face of telefonisch is gevoerd.

De afspraak met het ministerie van SZW is dat we jaarlijks minimaal 5.000 langdurig werklozen een passend werkaanbod (PaWa) met intensieve dienstverlening doen. In 2020 hebben we 4.178 keer zo'n passend werkaanbod gedaan, waarmee we voor 84% aan deze afspraak voldoen. Wegens de coronacrisis is ervoor gekozen het passend werkaanbod alleen nog telefonisch en digitaal te doen. Vooral omdat vanwege de coronacrisis minder banen beschikbaar waren die geschikt zijn voor de PaWa-dienstverlening, is de doelstelling van 5.000 niet gerealiseerd.

Uitstroom naar werk vanuit een WW-uitkering

In 2020 zijn 190.800 WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk (2019: 171.700). Het aantal van 190.800 is inclusief 64.600 mensen die na werkherhvatting geen inkomstenformulier meer hebben ingevuld (2019: 37.300) en 26.800 mensen die na werkherhvatting afzien van hun resterende, vaak kleine, WW-uitkering (2019: 11.500). Daarnaast waren er eind 2020 62.800 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind 2019: 57.800).

Effectiviteitsonderzoek persoonlijke WW-dienstverlening

We zijn eind 2017 gestart met het meten van de netto-effectiviteit van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We onderzoeken daarvoor de effecten op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. Naast de 'harde' effectmeting wordt ook onderzocht wat de effecten zijn van de dienstverlening op klantbeleving en klanttevredenheid. Hiervoor heeft SEO Economisch Onderzoek een kwalitatieve evaluatie uitgevoerd. We verwachten het rapport over de uitkomsten van de 'harde' effectmeting in het tweede kwartaal van 2021. Door de coronacrisis nemen werkherhvattingkansen onvermijdelijk af. We verwachten dan ook dat het effect van onze dienstverlening vanaf half maart 2020 vooral voor de mensen met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt minder groot zal zijn.

Verbeteren kwaliteit dienstverlening

We toetsen de kwaliteit en bepalen verbetermaatregelen op basis van eigen onderzoeken en monitorrapportages over de dienstverlening, zoals klanttevredenheidsmetingen en de dienstverleningsportfolio. Het persoonlijke traject van de klant en de afgesproken diensten worden onderbouwd en vastgelegd in het vernieuwde werkplan WW dat we sinds mei 2020 gebruiken.

We hebben ook ingezet op betere registratie in Sonar van de verleende dienstverlening aan klanten. Steekproefsgewijs wordt gekeken hoe wordt geregistreerd. De uitkomst van deze meting wordt teruggekoppeld naar de medewerkers. Het versterken van vakmanschap is een ander spoor waaraan we veel aandacht besteden. Er wordt geïnvesteerd in reflectie op het werk, in leertrajecten en opleidingen. We brengen in kaart welke opleiding, kennis en ervaring – de zogenoemde professionele standaard – nodig is om de functies van adviseur werk en adviseur werkgeversdienstverlening te kunnen uitoefenen.

Daarnaast hebben we in 2020 een indicator ontwikkeld waarmee we de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant, de klantcommunicatie en de registratie van (resultaten) van dienstverlening continu kunnen meten. Deze indicator, de meting operationele kwaliteit (MOK) gaat op termijn de aparte onderzoeken en monitoren (grotendeels) vervangen. We

streven ernaar in het eerste kwartaal van 2021 te starten met de implementatie van de MOK en deze eind 2021 te hebben ingevoerd voor de dienstverlening aan WW'ers.

Scholingsbudget WW

Het Scholingsbudget WW is extra geld dat we kunnen inzetten voor de scholing van werkzoekenden met een WW-uitkering. Dit budget is sinds 2018 telkens voor een jaar tijdelijk beschikbaar. In 2020 zijn er 4.374 scholingen aangevraagd voor een bedrag van € 10,6 miljoen. Uit de maandelijkse rapportages blijkt dat de meeste opleidingen zijn gericht op beroepen in transport en logistiek (29%), in ICT (13%), in techniek en bouw (11%) en in pedagogische beroepen (9%). Het Scholingsbudget WW is in 2020 volledig benut. Direct na de eerste lockdown in maart is de inzet van scholing voor WW-gerechtigden licht gedaald en heeft een aantal lopende scholingstrajecten vertraging opgelopen. Dit kwam bijvoorbeeld doordat de opleider tijd nodig had om het onderwijs aan te passen aan digitale lesvormen, of doordat een praktijkgedeelte niet meer door kon gaan. Opleidingen die stil kwamen te liggen, konden worden verlengd voor een termijn van maximaal de duur van de sluiting van de opleidingsinstituten plus zes weken. Hierbij was wel maatwerk mogelijk – zeker voor de opleidingen met noodzakelijke praktijkonderdelen. Zodra de lesprogramma's waren aangepast aan de nieuw ontstane situatie, zijn we weer uitgegaan van de duur van de trajecten zoals die bij aanvang van de opleiding golden.

Vanaf juni is de inzet van scholing weer gestegen en is er zelfs meer dan voorheen gebruikgemaakt van de mogelijkheden. Uit de beroepen waarvoor wordt opgeleid, is af te leiden dat de adviezen vanuit UWV en de keuzes van werkzoekenden zijn aangepast aan de veranderende arbeidsmarkt. In het vierde kwartaal is het aantal toegekende scholingsaanvragen sterk toegenomen.

In paragraaf 7.2. Rechtmatigheid staat onder het kopje Rechtmatigheid Kaderwet SZW-subsidies vermeld dat er bij de Regeling tijdelijk scholingsbudget meerdere onrechtmatigheden zijn geconstateerd (19,6%). Bij dit onrechtmatigheidspercentage geldt een kanttekening. De regeling wordt in de praktijk conform de afspraak met het ministerie van SZW ingezet om WW-uitkeringsgerechtigden om te scholen naar (regionale) krapteberoepen en/of via scholingsarrangementen met werkgevers. Daarbij heeft de adviseur werk ruimte om een professionele afweging te maken van wat een krapteberoep is. De toets op rechtmatigheid wordt echter gedaan aan de hand van de letterlijke tekst van de regeling. Zolang de oorzaak van de geconstateerde onrechtmatigheid niet wordt weggenomen, zal deze gedurende de looptijd van het scholingsbudget geconstateerd blijven worden.

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

Ook tijdens de coronacrisis hebben we ons in 2020 ingezet om de dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking te verbeteren. We werken aan het op orde brengen en doorontwikkelen van de basale dienstverlening voor mensen met een WIA/WGA-uitkering. Deze bestaat uit het in beeld brengen en houden van deze uitkeringsgerechtigden met oriëntatie- en coachingsgesprekken gedurende in principe vijf jaar. Daarbij hebben we minimaal één contactmoment per jaar en gemiddeld twee. De basale dienstverlening omvat verder de inzet van ingekochte re-integratiedienstverlening en van eigen dienstverlening zoals competentietesten en bemiddeling. Om de basale dienstverlening op orde te brengen, hebben we de uitvoeringscapaciteit vergroot en de sturing en controle versterkt. Daarnaast investeren we in het vakmanschap van onze mensen. Zo hebben we het Kader methodisch re-integreren in gebruik genomen. Dat is een hulpmiddel voor professionals om de klant met een methodische aanpak in beeld te brengen. In lijn met dit methodisch kader is een nieuw werkplan AG ontwikkeld dat we in 2021 implementeren.

Het bieden van maatwerk is uitgangspunt voor onze dienstverlening aan zowel WGA'ers als Wajongers. Dit maatwerk wordt voor een belangrijk deel ingevuld met producten en diensten die we inkopen bij door ons gecontracteerde re-integratiebedrijven. Vooral Wajongers ondersteunen we daarbij aanvullend met de inzet van voorzieningen (zie hierna in paragraaf 1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten).

Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis

Sinds de eerste lockdown half maart vond onze dienstverlening primair telefonisch en digitaal plaats. Vanaf half juni konden we weer in beperkte mate face-to-facedienstverlening bieden. Daarbij gaven we voorrang aan oriëntatiegesprekken met nieuwe WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden, gesprekken met niet-digivaardige uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking en coachingsgesprekken met Wajongers. Eind 2020 werd als gevolg van het oplopende aantal coronabesmettingen de face-to-facedienstverlening weer voor een groot deel afgeschaald. Een deel van onze uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking is bang om fysiek in contact te treden met UWV of re-integratiebedrijven die hen begeleiden vanwege besmettingsgevaar en/of omdat zij behoren tot een risicogroep. Als mensen bijvoorbeeld aangeven liever telefonisch contact te hebben dan een face-to-facegesprek, willigen we dat verzoek in. Sinds half juni is ook beveiligd beeldbellen beschikbaar voor klantcontacten. We zien dat beeldbellen relatief gezien nog niet veel wordt ingezet, maar dat het in bepaalde situaties wel voordelen biedt omdat het persoonlijker is dan telefonisch contact en het mogelijk maakt om non-verbale signalen op te merken. De ervaringen zijn tot nu toe overwegend positief.

De aanpassingen in de dienstverlening voor arbeidsbeperkten door de coronacrisis hebben ook gevolgen gehad voor (repressieve) handhavingsactiviteiten. Omdat uitkeringsgerechtigden niet wettelijk verplicht waren om telefonisch bereikbaar te zijn, is besloten om in alle gevallen dat iemand geen gehoor gaf aan een uitnodiging van UWV, niet te handhaven. Dit gold ook voor de mensen die uitgenodigd waren voor een fysieke afspraak op kantoor. Door aanpassing van de regels zijn mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering sinds eind 2020 verplicht om UWV te informeren over wijziging van hun telefoonnummer en om bereikbaar te zijn als zij een telefonische afspraak met UWV hebben. Sinds 1 januari 2021 zijn we daarom weer (repressief) gaan handhaven als uitkeringsgerechtigden niet bereikbaar zijn of niet verschijnen op een afspraak met UWV.

Resultaten

We zetten ons in om mensen met een beperking aan werk te helpen en te houden. Vooral deze kwetsbare groepen ondervinden de gevolgen van de coronacrisis. Het aantal van hen dat werk vond, daalde in 2020.

Resultaten WIA

We hebben onze capaciteit conform onze doelstelling voor 2020 opgeschaald en voldoen ruimschoots aan de afspraken met het ministerie van SZW over de basale WIA/WGA-dienstverlening. We richten ons daarbij allereerst op de WGA'ers die sinds 2017 onze re-integratiedienstverlening zijn ingestroomd omdat ze het einde van de wachttijd voor de WIA hadden bereikt. In 2020 hebben we gemiddeld 2,6 keer gesproken met mensen uit deze doelgroep (de norm is 1,8 gesprek). We hebben 96% van hen (31.466 van de 32.743) minimaal 1 keer per jaar gesproken (de norm is 90%). In 2020 hebben we het beleid om maximaal 5 jaar dienstverlening te bieden volledig doorgevoerd, tenzij WGA'ers zelf nog om dienstverlening verzoeken of er redenen zijn om de dienstverlening langer door te laten lopen. Mede hierdoor is het totaal aantal WGA'ers dat actieve re-integratiedienstverlening ontvangt in vergelijking met 2019 gedaald. Eind 2020 boden we in totaal 60.960 WIA/WGA'ers actieve re-integratiedienstverlening, waarvan er 94% een volledig klantprofiel en 90% een werkplan hadden. In 2020 zijn 17.532 nieuwe WIA/WGA'ers ingestroomd in onze re-integratiedienstverlening. We voerden 12.455 werkoriëntatiegesprekken en stelden 13.559 (eerste) werkplannen op. We hebben in 2020 10.190 re-integratietrajecten ingekocht voor WIA/WGA'ers. We zien dat het aantal werkhervattingen als gevolg van de coronacrisis lager is dan in 2019 (zie tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking).

Resultaten Wajong

We willen zo veel mogelijk Wajongers met arbeidsvermogen aan werk helpen en aan het werk houden. In 2020 konden we 6.675 Wajongers aan werk helpen. Dat is 83% van de doelstelling van 8.000 plaatsingen, zie hierna onder het kopje Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Wajongers die hun baan verliezen nemen we weer in onze Wajong-dienstverlening op, ook als ze een WW-uitkering krijgen. Naast het (opnieuw) plaatsen van Wajongers is ook het aan het werk houden van Wajongers een belangrijke taak van UWV. In 2020 zijn 9.721 contractverlengingen gerealiseerd (2019: 9.828). Juist in onzekere tijden is het belangrijk om in contact met hen te blijven. In 2020 hebben we contact gehad met 49.769 (94%) van de 53.000 Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie geen re-integratietraject is ingekocht. Gemiddeld hebben we in de afgelopen twaalf maanden 2,0 gesprekken per Wajonger gevoerd. Tijdens die gesprekken nemen we hun actuele situatie door, bespreken we hoe wij hen desgewenst kunnen ondersteunen richting betaald werk en leggen we uit wat hun verplichtingen zijn.

Op verzoek van het ministerie van SZW zijn we in 2019 gestart met een verkenning van de dienstverleningsbehoefte van Wajongers die een vast dienstverband hebben bij een reguliere werkgever. Ook Wajongers die als zelfstandige werken, vragen we of ze behoefte hebben aan onze dienstverlening. Tot en met eind 2020 hebben we circa 13.000 werkende Wajongers benaderd voor een gesprek. Circa 1.100 van hen hebben aangegeven dat ze behoefte hebben aan ondersteuning. Dat kan inzet van jobcoaching zijn, maar ook ondersteuning bij bemiddeling naar een andere functie. De overigen waren over het algemeen positief over het feit dat ze door UWV zijn benaderd, maar gaven aan vooralsnog tevreden te zijn met de huidige werkplek. In overleg met het ministerie is besloten om ondersteuning van werkende Wajongers met een vast dienstverband of werkend als zelfstandige een regulier onderdeel van de dienstverlening te laten zijn.

Sinds 2010 hebben mensen die gebruikmaken van de oude Wajong (oWajongers) de mogelijkheid om over te stappen naar de Wajong 2010. Tot voor kort werd van deze overstapmogelijkheid slechts spaarzaam gebruikgemaakt. Als gevolg van de Wet vereenvoudiging Wajong die in 2021 in werking is getreden, zijn de rekenregels voor de Wajong gewijzigd, waardoor werkende Wajongers er over het algemeen qua inkomsten op vooruitgaan. Dit geldt zeker voor Wajongers die toegang hebben tot de voortgezette werkregeling van de Wajong 2010. Omdat werkende oWajongers bij een overstap direct instromen in de voortgezette werkregeling van de Wajong 2010, is overstappen voor hen daarmee (nog) gunstiger geworden. Begin oktober 2020 is aan circa 13.000 werkende oWajongers een brief gestuurd om hen te attenderen op de mogelijkheid om over te stappen. Ruim 6.300 oWajongers hebben aangegeven dat ze daarvan gebruik willen maken. De overstapgesprekken zullen in de tweede helft van 2021 plaatsvinden. De overstap zelf gaat dan met terugwerkende kracht in per 1 december 2020.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

De arbeidsmarkt is in 2020 verslechterd, zeker voor werkzoekenden met een beperking. Het aantal mensen met een WIA-uitkering dat in 2020 werk vond, was 13% lager dan in 2019. Het aantal mensen met een Ziektewet-uitkering en een WAO- of WAZ-uitkering dat in deze periode een baan vond, daalde met respectievelijk 44% en 39%. De Wajongers die nog niet werken, hebben vaak beperkte mogelijkheden en/of een grote afstand tot de arbeidsmarkt en zijn daardoor moeilijk plaatsbaar. De coronacrisis maakt dat nog moeilijker. Het aantal Wajongers dat we aan werk konden helpen, was 22% lager dan in 2019. Eind 2019 waren er 56.600 Wajongers aan het werk. In juni 2020 waren het er nog maar 55.300, wat een afname is met 1.300 in een half jaar tijd. (De cijfers over werkende Wajongers zijn altijd met vertraging bekend. De cijfers voor heel 2020 zijn daarom pas later in 2021 beschikbaar.) In totaal vonden in 2020 10.300 mensen met een arbeidsbeperking een baan, 22% minder dan in 2019. Zolang de coronacrisis voortduurt en de arbeidsmarkt niet verbetert, is de verwachting dat deze daling zich zal voortzetten.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	* 2020	* 2019
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	10.263	13.063
Mensen met recht op Wajong-uitkering	6.675	8.604
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	3.588	4.459
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	145	238
Mensen met recht op WIA-uitkering	3.031	3.486
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	412	** 735

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

** Exclusief plaatsingen in 2019 die in 2020 geregistreerd zijn.

In 2020 hebben ook nog 6.303 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat.

Verbeteren kwaliteit dienstverlening

We verbeteren de kwaliteit van de dienstverlening voor arbeidsbeperkten. We toetsen de kwaliteit en we bepalen verbetermaatregelen op basis van eigen onderzoeken en monitorrapportages over de dienstverlening, zoals klanttevredenheidsmetingen en de dienstverleningsportfolio. Zo voeren we verbeteringen door in het werkplan AG. We leggen onder andere de rol van arbeidsdeskundigen vast in het plan en ook het gebruik van het methodische kader – een hulpmiddel voor professionals om de klant met een methodische aanpak in beeld te brengen. De beoogde invoering eind 2020 heeft vertraging opgelopen wegens onvoldoende release capaciteit. De huidige verwachting is dat het nieuwe werkplan AG in het voorjaar van 2021 ingevoerd zal zijn.

Dienstverlening voor banenafpraak

Uit de trendrapportage over het derde kwartaal van 2020 blijkt dat er tot 1 oktober landelijk in totaal 61.262 extra banen voor de banenafpraak zijn gecreëerd. Dat zijn er 2.995 meer dan per 1 juli 2020. Het totaal aantal extra gecreëerde banen is echter 530 lager dan eind december 2019. UWV heeft geen informatie over de reden van dit baanverlies en dus ook niet over een eventuele relatie met de coronacrisis. Het streefcijfer voor eind 2020 was 67.500 extra banen.

Er komen drie groepen arbeidsbeperkten in aanmerking voor deze extra banen: mensen die onder de Participatiewet vallen, mensen met een Wsw-indicatie en Wajongers met arbeidsvermogen. Eind september stonden 236.456 mensen ingeschreven in het doelgroepregister voor de banenafpraak. Sinds 30 januari 2020 kunnen mensen ook vragen om uitgeschreven te worden uit het doelgroepregister. Tot en met december 2020 kwamen 1.614 verzoeken voor uitschrijving binnen, 1.543 (95%) van deze aanvragen is afgehandeld. Hiervan zijn er 1.172 toegekend en 371 afgewezen.

Dashboards

Op 10 juni 2020 is via werk.nl een interactief [dashboard Banenafpraak](#) gelanceerd. Dit dashboard geeft inzicht in de voortgang van de banenafpraak per arbeidsmarktregio. Met het interactieve dashboard kunnen gebruikers (bij UWV en gemeenten) snel eigen selecties maken. Ook kunnen ze eenvoudig een vergelijking maken met een andere arbeidsmarktregio of met landelijke data. Mensen die alleen kunnen werken in een beschutte omgeving, onder aangepaste omstandigheden, kunnen bij UWV een aanvraag indienen voor een Advies indicatie beschut werk. UWV geeft vervolgens een positief of negatief advies. Op 26 oktober 2020 is ook een [dashboard Beschut werk](#) live gegaan. Dit dashboard toont de aantallen aanvragen, positieve adviezen en mensen die in een beschutte omgeving werken.

1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

We willen bevorderen dat mensen met een beperking zo veel mogelijk weer aan het werk gaan. Omdat ze vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, kopen we re-integratiediensten en scholing in om hen werkfit te maken en naar werk te begeleiden. Daarnaast verstrekken we hulpmiddelen die ervoor zorgen dat ze hun werk goed kunnen doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven.

Voorzieningen

Mensen met een beperking hebben soms hulp of een hulpmiddel nodig om deel te kunnen nemen aan werk, onderwijs en het 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). De tolkvoorziening verstrekt UWV voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen.

Voorzieningen worden verstrekt aan individuele personen. Daarnaast kan UWV subsidies verstrekken aan werkgevers, bijvoorbeeld om het productieproces aan te passen zodat zij een medewerker met een handicap in dienst kunnen nemen of houden. In maart 2020 is de pilot generieke werkgeversvoorziening gestart. Werkgevers konden bij UWV subsidie aanvragen voor een werkplekaanpassing om daarmee meerdere werknemers met een vergelijkbare beperking – tegelijk of na elkaar – in dienst te nemen. De werkgever moet duurzame werkgelegenheid voor ten minste drie jaar aanbieden. In de pilot wordt geëxperimenteerd met het stapsgewijs loslaten van het individuele dienstverband als voorwaarde voor een werkvoorziening. We ontvingen 7 aanvragen, waarvan we er 2 hebben toegekend en 2 hebben afgewezen. De overige 3 zijn nog in behandeling. We hebben met het ministerie van SZW afgesproken de aanvraagperiode voor een subsidie te verlengen tot 1 juli 2021.

Resultaten

In 2020 is 95% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

In 2020 hebben we 41.809 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (29.977). De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 71,5 miljoen en bleven daarmee ruim binnen het voor dit jaar beschikbare budget van € 92,0 miljoen. De uitgaven waren vrijwel gelijk aan die in 2019 (€ 72,0 miljoen). Dat komt vooral door lagere kosten voor zowel interne als externe jobcoaching en minder reiskosten voor werkverkeer enerzijds, en hogere kosten voor aanpassingen aan auto's en vergoeding van de meerkosten voor bijzondere autotypes anderzijds. Ook was het aantal vervoersvoorzieningen hoger dan in 2019. Dat komt doordat, naast de continueringbeslissingen voor 2020, ook al een deel van de continueringbeslissingen voor 2021 is verwerkt.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen

	2020	2019
Werknemersvoorzieningen*		
Intermediaire voorzieningen	3.689	4.525
Externe jobcoach	16.430	18.623
Loondispensatie	9.935	10.904
Meeneembare voorzieningen	4.879	4.787
Starterskrediet	9	29
Vervoersvoorzieningen	4.716	3.320
Werkgeversvoorzieningen		
Interne jobcoach	2.044	2.531
Meeneembare voorzieningen	2	5
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	2	n.v.t.
Overige werkgeversvoorzieningen	103	147
Totaal	41.809	44.871

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

In 2020 hebben we in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 4.805 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er minder dan in 2019 (5.135). De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 20,7 miljoen en bleven daarmee ruim binnen het voor dit jaar beschikbare budget van € 23,2 miljoen. De uitgaven daalden met ruim 17% ten opzichte van 2019. Dat komt vooral door lagere kosten voor zowel meeneembare als vervoersvoorzieningen. Dit is een gevolg van de effecten van de coronacrisis en de daarmee samenhangende tijdelijke schoolsluiting in het voorjaar en het (ook daarna nog) volgen van onderwijs in digitale vorm vanuit huis.

Tabel Uitgaven onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	2020	2019
Intermediair	12,0	13,1
Meeneembaar	3,3	3,8
Vervoer	5,4	8,1
Totaal voor de klant	20,7	25,0
Uitvoeringskosten	1,4	1,4
Totaal	22,1	26,4

In 2020 hebben we 514 *tolkvoorzieningen in het leefdomein* aan nieuwe klanten toegekend. Verder hebben 475 personen met een lopende voorziening een maatwerk aanvraag ingediend omdat zij meer tolkuren nodig hadden. Al deze aanvragen zijn toegekend. Er is aan 102 organisaties een voorziening toegekend waarvoor € 1,1 miljoen is uitgegeven.

Inclusief uitvoeringskosten hebben we in 2020 € 9,8 miljoen aan tolkvoorzieningen uitgegeven. De *intermediaire voorzieningen* binnen het leefdomein bestaan volledig uit de tolkvoorziening. Voor de uitgaven voor de klant is een budget van € 11,5 miljoen toegekend. In 2020 hebben we daarvan € 8,7 miljoen uitgegeven. Als gevolg van de coronacrisis waren de uitgaven in april tot en met december lager dan verwacht.

Tabel Uitgaven tolkvoorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	2020	* 2019
Intermediaire voorzieningen	8,7	5,4
Totaal voor de klant	8,7	5,4
Structurele uitvoeringskosten	1,1	0,7
Incidentele uitvoeringskosten**	-	0,7
Uitvoeringskosten	1,1	1,4
Totaal	9,8	6,8

* De uitgaven in 2019 voor tolkvoorzieningen leefdomein zijn gemaakt vanaf 1 juli 2019.

** De incidentele uitvoeringskosten hadden betrekking op het project Centralisatie tolkvoorziening. Dit is in 2019 afgerond.

In 2019 is vastgesteld dat op een aantal aspecten controles niet mogelijk of moeilijk uitvoerbaar zijn (zoals de vergoeding voor geannuleerde tolkopdrachten) en dat er wordt vertrouwd op de goedkeuring door de tolkgebruiker. De controles die UWV uitvoert, zijn besproken met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het ministerie heeft aangegeven akkoord te zijn met de controles die UWV uitvoert. Afgesproken is dat het ministerie het aangeeft als het aanvullende controles noodzakelijk vindt. Daarnaast had UWV de regelgeving op sommige onderdelen niet nader geduid. In 2020 is in afstemming met het ministerie van VWS in het Protocol Voorzieningen van UWV nadere duiding gegeven over maatwerk aanvragen van individuen en aanvragen van organisaties. Dit protocol wordt in het voorjaar van 2021 gepubliceerd. UWV zal het protocol vanaf dat moment toepassen. Hiermee wordt de onzekerheid in de rechtmatigheid weggenomen die er in 2020 nog was.

Effecten van de coronacrisis

Omdat face-to-face contact vanaf half maart niet meer mogelijk was konden we tijdelijk bijvoorbeeld geen werkplekonderzoeken of aanpassingen aan auto's doen. Vanaf juni was dat wel weer mogelijk. Sinds eind september gelden echter weer strengere maatregelen waardoor sommige werkzaamheden waarbij fysiek contact nodig is niet kunnen plaatsvinden. Waar mogelijk handelen we aanvragen digitaal, telefonisch of via beeldbellen af. Sinds maart was er als gevolg van het zeer beperkte face-to-face contact een toename van het aantal opdrachten voor tolken op afstand en een afname van het aantal tolkopdrachten op locatie. Dit geldt voor zowel het werk-, onderwijs- als leefdomein.

Gemeenten die voor hun werkzoekenden gebruik willen maken van loonkostensubsidie, hebben daarvoor een loonwaardebepaling nodig. Op verzoek voert UWV dit onderzoek voor de gemeente uit. Als gevolg van de coronamaatregelen is onze dienstverlening aangepast. Als de werknemer niet op de werkplek aanwezig is of als de veiligheid niet kan worden gegarandeerd, kan de arbeidsdeskundige het loonwaardeonderzoek via beeldbellen of telefonisch uitvoeren. Deze werkwijze passen we ook weer toe sinds de lockdown in december. Voor deze onderzoeken op afstand brengt UWV de gemeente een gereduceerd tarief in rekening. De arbeidsdeskundige wijst de gemeente op de mogelijkheid om forfaitaire loonkostensubsidie in het kader van de Participatiewet in te zetten voor maximaal zes maanden met een optie van zes maanden verlenging.

Vanwege het dringende advies om zo veel mogelijk thuis te werken, ontving UWW het afgelopen jaar steeds vaker verzoeken van klanten voor werkvoorzieningen voor de thuiswerkplek. De voorzieningen die de klant al op de werkplek heeft, kunnen soms naar de thuiswerkplek worden verplaatst. Als dit niet het geval is, kan de klant een aanvraag doen voor een voorziening voor de thuiswerkplek. Werkplekaanpassingen die niet te maken hebben met een beperking, vallen onder de arboverantwoordelijkheid van de werkgever.

Re-integratiediensten

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

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

Modulaire diensten zijn bedoeld voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is. Ze bevatten activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de maatschappelijke participatie. Verder gaat het om begeleiding bij scholing, bedoeld voor mensen die wel de vaardigheden en het vermogen hebben om een scholing met goed gevolg te volbrengen, maar ondersteuning nodig hebben bij zaken als studieritme en structuur aanbrengen. Sinds 1 juli 2020 maken deze diensten structureel deel uit van ons dienstverleningspakket. Naast deze re-integratiediensten kopen we ook scholingen in en verstrekken we subsidie voor trajecten op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (EPA) en worden verzorgd door ggz-instellingen.

Resultaten

In 2020 zijn 31.486 re-integratiediensten ingekocht. Dit zijn er 3.102 meer dan in 2019. De stijging wordt vooral veroorzaakt doordat er meer modulaire diensten zijn ingekocht. Er zijn iets minder diensten ingekocht voor Wajongers en juist meer voor de overige groepen. Dat geldt vooral voor de groep met een WW-uitkering (mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt voor de WIA en de Ziektewet zijn bevonden): van 1.232 diensten in 2019 naar 3.545 diensten in 2020. Voor deze groepen WW'ers kunnen we sinds 2019 weer re-integratiedienstverlening inkopen. Na een aanloopfase in 2019 zijn er voor hen in 2020 veel meer diensten ingekocht. Voor 2020 was een budget van € 94,0 miljoen beschikbaar (inclusief budget voor de regeling IPS EPA). De totale uitgaven waren € 87,9 miljoen, wat € 2,0 miljoen meer is dan in 2019 is uitgegeven.

Daarnaast is er subsidie voor 592 IPS-trajecten verstrekt, 19 minder dan in 2019. Dit komt vooral doordat de beschikbare capaciteit voor het verzorgen van IPS-trajecten in toenemende mate ook wordt ingezet voor de gemeentelijke populatie met psychische aandoeningen. Daardoor is er minder capaciteit beschikbaar om trajecten in te zetten voor de UWV-populatie. Voor de periode 2017-2022 is in totaal € 20 miljoen aan budget beschikbaar gesteld. Door de grote benutting in met name de jaren 2018 en 2019 tekende zich het risico af dat het subsidieplafond voortijdig zou worden bereikt en we in de loop van 2021 al zouden moeten stoppen met het verstrekken van subsidie voor de uitvoering van IPS-trajecten. Om dit te voorkomen heeft UWW in 2020 met instemming van het ministerie van SZW besloten om het subsidieplafond te verhogen naar een bedrag van € 23,7 miljoen.

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

	2020	2019
WAO	411	408
Ziektewet	8.677	8.231
oWajong/Wajong 2010	9.056	9.212
WIA	10.389	9.990
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	3.545	1.232
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening (incl. IPS EPA-trajecten)	32.078	29.073
IPS-CMD (gemeenten)	-	75
Totaal	32.078	29.148

* Naast de in de tabel genoemde 32.078 re-integratiediensten en IPS-trajecten die we vanuit het budget van € 94 miljoen hebben ingekocht, hebben we 961 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

We houden bij hoeveel re-integratiediensten leiden tot een plaatsing in betaalde arbeid na afronding van dat traject. Eind 2020 had 46,1% van de in 2017 gestarte trajecten tot werk geleid en 48,3% van de in 2018 gestarte trajecten. Voor trajecten die in 2019 zijn gestart was het percentage eind 2020 41,8%. Dit percentage kan nog stijgen, omdat deze trajecten nog tot een plaatsing kunnen leiden.

Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering hebben we in 2020 2.708 scholingen ingekocht. Er zijn 2.602 scholingen afgesloten, waarvan 1.992 met diploma. Zie voor scholingen WW paragraaf 1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers onder het kopje Scholingsbudget WW.

Effecten van de coronacrisis

In 2020 zijn er niet minder re-integratiediensten ingekocht. De indruk is dat leveranciers van re-integratiediensten, inclusief de IPS-trajecten, creatief met de coronasituatie zijn omgegaan en zich hebben ingespannen om de dienstverlening zo goed mogelijk in te vullen. Leveranciers hebben sinds de eerste lockdown van maart 2020 twee maanden respijt gekregen voor het indienen van re-integratieplannen. Ook is de duur van de dienstverlening in veel gevallen met twee maanden verlengd. Sinds de tweede lockdown, die half december 2020 inging, is de duur van alle dienstverlening met drie maanden verlengd. Het aantal uren modulaire diensten kan voor individuele klanten worden uitgebreid.

Verbeteren kwaliteit bestellen re-integratiediensten en voorzieningen

In 2020 hebben we veel aandacht besteed aan de kwaliteit van de inkoop en inzet van voorzieningen en re-integratiediensten, het beter beheersen en verkleinen van de risico's en het structureel oplossen van de eerder geconstateerde tekortkomingen. Zo hebben we in 2020 maatregelen genomen die de kwaliteit van het inkopen en bestellen van de voorzieningen en re-integratiediensten verhoogt. We verbeteren bijvoorbeeld onze opdrachtgeversrol binnen het bestelkader AG. Dat doen we door het vakmanschap van onze professionals te verhogen en de implementatie van onze dienstverlening beter te begeleiden. Om onze dienstverlening verder te verbeteren en risicomanagement structureel vorm te geven, hebben we in 2020 ook ingezet op een kwaliteitsframework. Dit geeft handvatten hoe we kwaliteitscriteria eenduidig binnen onze re-integratiedienstverlening kunnen toepassen. Andere maatregelen zijn de continue controles die wij sinds begin 2020 uitvoeren op de juistheid, plausibiliteit en volledigheid van bestellingen van re-integratiediensten en scholing en op het verstrekken van een voorziening. Ook aanpassingen aan het Inkoopkader Re-integratiediensten per 1 juli 2020 en de introductie van een nieuw Inkoopkader Scholingsdiensten per 1 januari 2021 ondersteunen de kwaliteitsverbetering. De ontwikkelingen van een MOK voor voorzieningen is vergevorderd. In 2021 zetten we deze kwaliteitsslag voort.

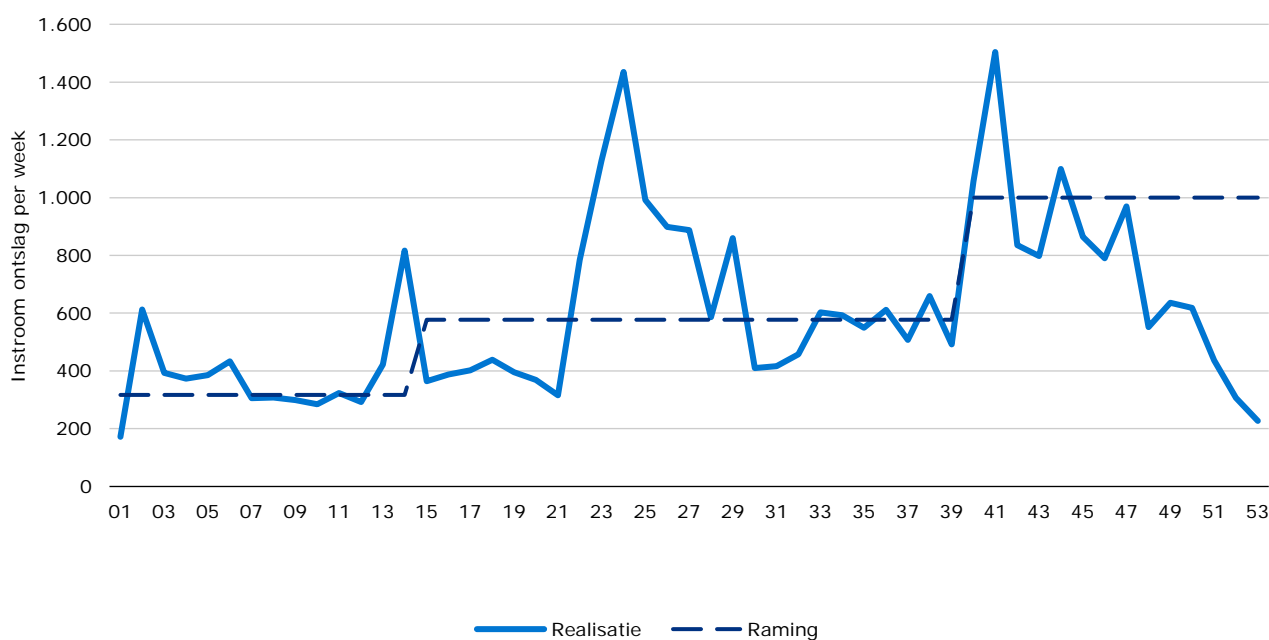
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening. We beoordelen ontslagaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en geven adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. UWV heeft hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. We zijn erin geslaagd deze dienstverlening tijdens de coronacrisis te continueren. Werkprocessen zijn aangepast, zodat medewerkers zo veel mogelijk thuis de dienstverlening konden voortzetten. Klantcontacten over de procedures verliepen deels per post, maar vooral via de telefoon en per beveiligde mail. Daarnaast verstrekten we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via uwv.nl en via de telefoon. In oktober 2020 vond het webinar 'Actualiteiten UWV-ontslagprocedure, NOW en compensatieregelingen transitievergoeding' plaats dat door ongeveer 2.000 werkgevers en advocaten is bekeken. Zij kregen de nieuwe versie van het Handboek UWV ontslagprocedure met de aangepaste/nieuwe uitvoeringsregels. Werkgevers waren zeer content over de informatie die we het afgelopen jaar verstrekten over de actuele ontwikkelingen in de ontslag- en tewerkstellingsvergunningprocedures.

Ontslagaanvragen

Als gevolg van de coronacrisis kregen we in 2020 te maken met 31.662 ontslagaanvragen, bijna twee keer zoveel als we oorspronkelijk hadden verwacht (16.500). 90% van de ontslagaanvragen werd ingediend om bedrijfseconomische redenen en 10% vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid. Het aantal ontslagaanvragen nam vanaf maart 2020 toe. De grafiek hieronder laat zien dat de aantallen op de momenten dat het steunpakket van het kabinet voor werkgevers wijzigde, gedurende korte periodes extra opliepen, soms met meer dan 300%. We hebben alle werkgevers die een beroep op de NOW 1 deden en toch ontslagaanvragen indienden, ingelicht over de gevolgen die dat zou hebben (ontslagboete).

Figuur Aantal ontvangen ontslagaanvragen in 2020 per week



We hebben circa 60 nieuwe fte's aangetrokken om de forse toename van het aantal ontslagaanvragen tijdig te kunnen blijven afhandelen. Voor de verschillende soorten ontslagzaken gelden verschillende afhandeltermijnen. We handelden 80,3% van de ontslagvergunningen tijdig af. Bij een groot deel van de zaken waarbij dat niet lukte (16,3%), kwam dat door bijvoorbeeld verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer, samenloop met andere zaken of noodzakelijke extra derde behandelrondes. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 96,6%.

Tabel Afhandeling ontslagaanvragen

	2020		2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	31.700		15.900	
Bedrijfseconomisch	28.300		13.300	
Langdurig arbeidsongeschikt	3.400		2.600	
Aantal afgewikkelde ontslagaanvragen	31.000		15.600	
Aantal verleende ontslagvergunningen	4.500	15%	3.500	22%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	23.600	76%	9.500	61%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	2.200	7%	2.100	14%
Afgewezen ontslagaanvragen	700	2%	500	3%

Wnra en Wab

Op 1 januari 2020 is nieuwe wet- en regelgeving in werking getreden op het terrein van het arbeids- en ontslagrecht (zie ook hoofdstuk 5 Nieuw beleid). Zo werden de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) en de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) van kracht. Als gevolg van de Wnra is de ontslagtoets van UWV ook van toepassing op voorgenomen ontslagen door het Rijk, provincies, gemeenten, waterschappen en onderwijsorganisaties. Dit leidde tot een (beperkte) toename van het aantal ontslagaanvragen wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Er zijn nauwelijks ontslagaanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen ingediend, omdat een aantal publieke organisaties (waaronder gemeenten) voor de behandeling van bedrijfseconomische ontslagaanvragen bij cao een van de werkgever onafhankelijke en onpartijdige ontslagcommissie heeft ingesteld. Die biedt de mogelijkheid om op onderdelen af te wijken van de UWV-kaders.

De Wab heeft geleid tot aanpassingen van diverse arbeidsrechtelijke onderwerpen, zoals de op 1 april 2020 in werking getreden regeling die compensatie aan werkgevers mogelijk maakt van de aan langdurig arbeidsongeschikte werknemers betaalde transitievergoeding (de CRTV-LAO). De Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming is deels per 1 januari 2021 in werking getreden (met uitzondering van bedrijfsbeëindiging als gevolg van ziekte). Zie voor meer informatie over dit onderwerp hoofdstuk 5 Nieuw beleid onder het kopje Wet arbeidsmarkt in balans.

Tewerkstellingsvergunningen en adviezen aan de IND

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

Vanwege de coronacrisis zijn er minder aanvragen om tewerkstellingsvergunningen en verzoeken om advies van de IND ingediend. Er was minder vraag naar buitenlandse werknemers en buitenlandse werknemers konden niet of beperkt naar Nederland reizen. Daardoor konden werkgevers niet optimaal gebruikmaken van verleende vergunningen. Ook konden buitenlandse werknemers na afloop van een vergunning niet naar hun land terugreizen. In de zomermaanden, toen de coronamaatregelen werden verlicht, toonde de arbeidsmarkt herstel. Dit was ook zichtbaar in de stijging van het aantal aanvragen voor (de verlenging van) een tewerkstellingsvergunning. De instroom daalde weer bij de tweede lockdown.

In 2020 zijn in totaal 10.600 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en IND-verzoeken om advies ingediend, ruim 30% minder dan voorzien. We handelden de aanvragen om een tewerkstellingsvergunning en de verzoeken om advies van de IND in 97% van de gevallen binnen vijf weken af.

Tabel Afhandeling tewerkstellingsvergunningen en GVVA-adviezen

	2020		2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	6.700		9.900	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	6.900		9.700	
Verleende vergunningen	6.000	87%	8.700	90%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	300	4%	300	3%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	600	9%	700	7%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	3.900		5.400	
Aantal afgegeven adviezen GVVA	4.000		5.500	
Positieve adviezen	3.200	80%	4.500	83%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	200	5%	200	3%
Negatieve adviezen	600	15%	800	14%

Brexit

Op 31 januari 2020 heeft het Verenigd Koninkrijk de Europese Unie verlaten. Tot 1 januari 2021 was er een overgangperiode waarin de regels en wetten van de EU nog voor het Verenigd Koninkrijk golden. Vanaf 1 januari 2021 geldt zoals verwacht een vergunningsplicht voor Britten die voor het eerst naar Nederland komen om hier te werken.

Inkomensdienstverlening



Naast ondersteunen bij het vinden van werk en personeel heeft UWV nog drie belangrijke kerntaken: uitkeringen verstrekken, sociaal-medische beoordelingen verrichten en gegevens beheren. Op de eerste twee gaan we in dit hoofdstuk in. UWV vervult ook een poortwachtersrol voor de sociale zekerheid. We letten erop dat alleen mensen die er recht op hebben een uitkering krijgen.

2. Inkomensdienstverlening

Wanneer mensen werk verliezen of door ziekte of een beperking (tijdelijk) niet kunnen werken en een beroep doen op de sociale zekerheid, beoordelen we of dat beroep terecht is. Vervolgens betalen we toegekende uitkeringen snel en correct. WW'ers en arbeidsbeperkten met arbeidsvermogen bieden we zo de ruimte om zich voor te bereiden op en te werken aan werkhervatting. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering stellen we het recht op een uitkering vast via een sociaal-medische beoordeling. Die voeren we vanwege de coronacrisis zo veel mogelijk telefonisch of via beeldbellen uit. Bij de uitkeringsaanvragen en ook tijdens de uitkeringsduur controleren we of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet. Verreweg de meeste uitkeringsgerechtigden houden zich aan de bijbehorende plichten. Wanneer mensen de regels toch overtreden, dan treden we op. In verband met de impact van de coronacrisis hebben we met het ministerie van SZW afgesproken om bepaalde vormen van repressieve handhaving tot eind 2020 niet uit te voeren.

2.1. Inkomenszekerheid bieden

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In 2020 ontvingen circa 1,3 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden een bedrag van in totaal € 21,3 miljard uit.

Gevolgen van de coronacrisis

We hadden in 2020 door de coronacrisis te maken met veel meer uitkeringen dan we eerder konden inschatten.

Meer personeel nodig

Oorspronkelijk hielden we rekening met 400.000 nieuwe WW-aanvragen en bijbehorende continueringen op jaarbasis. In de maanden maart tot en met mei is het aantal WW-aanvragen echter enorm gestegen. We zijn daarna uitgegaan van 590.000 WW-aanvragen in 2020 op jaarbasis. Om deze aantallen te kunnen afhandelen, hebben we de capaciteit tot en met december 2020 uitgebreid met circa 600 fte's uitkeringsdeskundigen WW. De eerste nieuw aangetrokken uitkeringsdeskundigen konden we pas in oktober volledig inzetten. Het inwerken in de praktijk na de theoretische opleiding neemt namelijk ongeveer zes maanden in beslag. Het aantal fte's faillissementsuitkeringsdeskundigen is op sterkte om een eventuele stijging tot 200% aan te kunnen.

De werkdruk voor de uitkeringsdeskundigen was in 2020 hoog. Dit bracht een risico met zich mee voor de tijdigheid van de eerste betaling van nieuwe WW-uitkeringen. Om dit risico te minimaliseren hebben we maatregelen genomen om meer capaciteit vrij te maken en de productiviteit te verhogen (zie hierna onder het kopje Werkzaamheden opgeschort). Deze maatregelen zijn afgestemd met het ministerie van SZW. We hebben veel capaciteit vrijgespeeld door te schrappen in indirecte uren (zoals werkoverleg en kwaliteitscontroles) en door op onderdelen de wet vereenvoudigd toe te passen. Verder zijn alle niet-bedrijfskritische activiteiten opgeschort. Medewerkers die normaal gesproken specialistische werkzaamheden doen, hebben meegeholpen bij de afhandeling van uitkeringsaanvragen en uitkeringsdeskundigen die inmiddels elders in de organisatie werkten zijn de eerste maanden tijdelijk teruggekeerd. Met deze maatregelen hebben we circa 400 fte's vrijgespeeld. Daarnaast hebben onze uitkeringsdeskundigen enorm hard doorgewerkt, ook in de avonden en weekenden. Hierdoor konden we de WW-uitkeringen tijdig uitbetalen. We verwachten alle tijdelijk stopgezette activiteiten in het eerste kwartaal van 2021 weer te kunnen hervatten. Het in de praktijk begeleiden van het grote aantal nieuwe medewerkers zorgt wel voor druk op de uitvoering. Om nieuwe medewerkers sneller in de praktijk te kunnen inzetten, krijgen ze alleen het op dat moment relevante deel van de lesstof aangeboden. Op een later moment kunnen ze de overige lesstof volgen.

In 2020 was de instroom bij de Ziektewet 6% hoger dan begroot (zie hierna bij Uitkeringsvolumes onder het kopje Ziektewet). In totaal ontvingen we in 2020 723.000 meldingen: 534.000 voor de Ziektewet en 189.000 voor de Wazo. Dat waren er 13% meer dan in 2019 (640.000 meldingen, waarvan 490.000 voor de Ziektewet en 150.000 voor de Wazo). Eind december waren er voor de Ziektewet 345 fte's uitkeringsdeskundigen en 248 fte's medewerkers verzuimbeheer. Daarmee beschikken we over het aantal fte's dat we naar verwachting in 2021 nodig hebben.

Werkzaamheden opgeschort

Aan het begin van de coronacrisis hebben we tijdelijke maatregelen genomen die gevolgen konden hebben voor de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking en de handhaving van plichten die gelden voor WW-uitkeringsgerechtigden. We hebben bijvoorbeeld geen maatregelen opgelegd als een uitkeringsgerechtigde zich niet hield aan de sollicitatieplicht of niet verscheen op een afspraak. Ook hebben we een aantal activiteiten opgeschort om het aantal controles in de uitvoering te verminderen. In overleg met het ministerie van SZW is eind 2020 besloten om in januari 2021 met deze tijdelijke maatregelen te stoppen. Eén maatregel was al eerder beëindigd.

Beperkte kwaliteitsbewaking

Om de toegenomen werkdruk te verlagen hebben we ook de reguliere kwaliteitsbewaking, de meting operationele kwaliteit (MOK), tijdelijk opgeschort. Inmiddels hebben we deze metingen voor alle wetten hervat. De MOK-metingen op de arbeidsongeschiktheidswetten, de Ziektewet en faillissementen laten een vergelijkbare kwaliteit zien als voor de coronaperiode. De MOK voor de WW is sinds 16 november weer hervat. Tot die tijd werd het verminderde inzicht in de kwaliteit deels ondervangen door een beperkte kwaliteitsmeting waarbij de inzet van productiemedewerkers niet nodig was. Deze tijdelijke kwaliteitsmeting en de hervatte MOK laten zien dat ook bij de WW de uitvoeringskwaliteit vergelijkbaar is met die voor de coronacrisis.

Uitkeringsvolumes

Veel werkgevers hebben een beroep gedaan op de NOW (zie hoofdstuk Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis, onder het kopje Steunmaatregelen). Dat betekent dat veel bedrijven kiezen voor steun om hun personeel te kunnen doorbetalen. Toch zien we dat het aantal nieuwe WW-uitkeringen fors is gestegen en dat het aantal banen, ondanks alle maatregelen die de overheid heeft genomen om zo veel mogelijk werk te behouden, in 2020 is afgenomen. Dat betekent een verdere toename van het aantal WW-uitkeringen.

In 2020 verstrekten we in totaal 1.030.000 nieuwe uitkeringen en beëindigden we er 1.006.800. Eind 2020 liepen er 1,3 miljoen uitkeringen.

Tabel Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		2020	2019	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	479.069	329.968	45%
	Beëindigde uitkeringen	416.862	369.264	13%
	Lopende uitkeringen	285.660	223.453	28%
WIA	Nieuwe uitkeringen	49.742	45.810	9%
	Beëindigde uitkeringen	26.610	19.938	33%
	Lopende uitkeringen	349.468	327.952	7%
WAO	Nieuwe uitkeringen	548	578	-5%
	Beëindigde uitkeringen	22.461	17.597	28%
	Lopende uitkeringen	214.584	236.515	-9%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	6.363	5.794	10%
	Beëindigde uitkeringen	7.502	6.797	10%
	Lopende uitkeringen	243.134	244.183	0%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	321.817	297.972	8%
	Beëindigde uitkeringen	364.986	335.069	9%
	Lopende uitkeringen	106.814	98.368	9%

WW

We handelden in 2020 56% meer WW-aanvragen af dan in 2019 (633.600 tegenover 407.100). Daarvan wezen we er 24% (154.500) af tegenover 19% (77.100) in 2019. Dat komt doordat als gevolg van de coronacrisis aanvankelijk vooral uitzendkrachten en seizoenswerkers werkloos raakten. Zij hebben vaak niet voldoende weken gewerkt om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering. Ook hebben veel mensen uit voorzorg een WW-uitkering aangevraagd. We ontvingen daarna niet meer de informatie die nodig is om de WW-aanvraag te beoordelen, waarschijnlijk omdat hun werkgevers gebruik konden maken van de NOW. De WW-aanvragen bleven daardoor onvoltooid en werden afgewezen. Veel van de nieuwe uitkeringen die in 2020 werden verstrekt, hadden een beperkte duur. Dat komt doordat het in het begin van de coronacrisis met name ging om mensen met kortlopende WW-rechten die daardoor ook weer snel uitstroonden. Inmiddels neemt de gemiddelde duur van een WW-uitkering toe. 11.500 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. We verwachten dat het aantal WW-aanvragen en het aantal lopende WW-uitkeringen in 2021 fors zal toenemen.

Faillissementsuitkeringen

Als een bedrijf failliet gaat, zorgt UWV ervoor dat de werknemers achterstallige loonbetalingen ontvangen en hun salaris nog enige tijd krijgen doorbetaald in de vorm van een faillissementsuitkering. UWV organiseert, in overleg met de curator, zo snel mogelijk een voorlichtingsbijeenkomst over de gevolgen van het faillissement voor de werknemers. We beantwoorden dan belangrijke vragen zoals 'Wanneer eindigt het dienstverband?' en 'Worden loon, vakantiegeld en niet-opgenomen vakantiedagen nog betaald?' Daarnaast vullen we samen met de werknemers hun aanvraag voor een faillissementsuitkering in en nemen die direct daarna in behandeling. Door de NOW was het aantal faillissementen in 2020 fors lager dan normaal. Er zijn ruim 21.600 faillissementsuitkeringen verstrekt, 23% minder dan in 2019. De uitbetaling gebeurde tijdig.

Ziektewet

Het beroep op de Ziektewet is fors gestegen – zij het iets minder dan we eerst verwachtten (zie ook hierboven bij Gevolgen van de coronacrisis onder het kopje Meer personeel nodig). Deze stijging komt vooral door de coronacrisis en

doordat uitzendbureaus sinds de nieuwe uitzend-cao van eind 2019 meer uitzendcontracten met uitzendbeding (uitzendkrachten) afsluiten en minder contracten zonder uitzendbeding (einddienstverbanders). Doordat er meer WW-uitkeringen worden verstrekt, sluiten we niet uit dat op termijn ook meer zieke WW'ers een beroep op de Ziektewet zullen doen. Aan het begin van de coronacrisis steeg het aantal aanvragen verder tot meer dan 20.000 per week. Tussen april en juni zakte dit terug naar ongeveer 10.000 aanvragen per week. Sinds juni is het aantal aanvragen geleidelijk gestegen naar 15.000 tot 16.000 per week aan het eind van het jaar.

In totaal ontvingen we in 2020 723.000 meldingen: 534.000 voor de Ziektewet en 189.000 voor de Wazo, terwijl er 684.000 waren begroot (490.000 voor de Ziektewet en 194.000 voor de Wazo). Van de 534.000 Ziektewet-meldingen hadden er 139.000 betrekking op uitzendkrachten, ruim 75% meer dan begroot. Het aantal van 534.000 ontvangen Ziektewet-meldingen is inclusief de meldingen van werknemers van eigenrisicodragers (76.500). Deze mensen verwijzen we door naar hun eigen werkgever.

Er zijn in 2020 in totaal 8% meer Ziektewet-uitkeringen toegekend dan in 2019. De stijging deed zich vooral voor aan het begin van de coronacrisis. Er waren vooral veel meer toekenningen aan uitzendkrachten (een stijging van 84%). Het aantal toekenningen aan einddienstverbanders daalde met 19%.

WIA en WAO

We handelden 62.500 WIA-aanvragen af, ruim 3% meer dan in 2019 (60.500). Van de aanvragen hebben we er 19.800 (32%) (2019: 19.500 - ook 32%) afgewezen. Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuwe uitkeringen nam toe met bijna 9%. Deze toename wordt voor de helft veroorzaakt doordat er meer voorschotten voor WGA-uitkeringen zijn toegekend, omdat de sociaal-medische beoordeling vanwege de coronacrisis niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond – zie hiervoor ook verderop onder het kopje Tijdigheid. Deze voorschotten worden meegeteld als nieuwe uitkeringen. Bij de definitieve beoordeling wordt naar verwachting circa 30% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in 2020 verder met 21.500 (6,6%). Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in ongeveer hetzelfde tempo af. Eind 2020 was het aantal WAO-uitkeringen 21.900 (9,3%) lager dan eind december 2019. Er zijn in 2020 meer WAO-uitkeringen beëindigd dan in 2019. In 2019 waren er als gevolg van de verhoging van de AOW-leeftijd met vier maanden minder beëindigingen wegens pensionering. In 2020 is de pensioenleeftijd niet verhoogd, met als direct gevolg meer beëindigingen wegens pensionering.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. We handelden 9.300 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, iets meer dan in 2019 (8.900). Hiervan werden er 5.200 (56%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in 2019: 5.400, 60%). Het aantal Wajong 2015-uitkeringen is in 2020 met 3.900 gestegen (ruim 31%). Daartegenover staat een iets grotere daling (met bijna 5.000) van het aantal uitkeringen op grond van de oude Wajong (oWajong) en de Wajong 2010. Hierdoor blijft het totale aantal Wajong-uitkeringen licht dalen.

Compensatieregeling transitievergoeding

Sinds de start van de Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-LAO) per 1 april 2020 heeft UWV ruim 80.000 aanvragen ontvangen, waarvan er ruim 53.000 zijn toegekend (in totaal € 1,0 miljard). Daarbij voldoen we aan ons doel om 95% van de aanvragen tijdig, dat wil zeggen binnen een maand, af te handelen. Per 1 januari 2021 is ook de Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming (CRTV-BE) gestart.

Tijdigheid

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. Over de tijdigheid van de eerste betaling maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW. In 2020 was de tijdigheid van de WW-betaling 99%. We hebben daarmee de met het ministerie afgesproken norm van 90% ruimschoots gehaald; dit ondanks de grote stijging van het aantal WW-aanvragen. We hebben de grotere aantallen vooral kunnen opvangen dankzij een grote stijging van de productiviteit. Om de tijdige eerste betaling van vooral WW-uitkeringen ook op de langere termijn te kunnen garanderen, zijn extra medewerkers aangetrokken (zie ook hierboven in deze paragraaf onder het kopje Meer personeel nodig).

Tabel Tijdige eerste betaling

	Norm 2020	2020	2019
Betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	90%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	88%	90%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	88%	88%

Wanneer het niet lukt om de eerste betaling op tijd te doen, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen we dat mensen in financiële problemen raken. Voorschotten worden vooral betaald voor WIA-uitkeringen, wanneer we de claimbeoordeling niet tijdig (binnen acht weken) kunnen afronden. In 2020 ging het om 11.085 voorschotten op 72.034 WIA-aanvragen (15,4%). Dat zijn er meer dan in 2019, toen ging het om 4.442 voorschotten op 69.655 WIA-aanvragen (6,4%). De voorraad WIA-claimbeoordelingen begon sinds mei weer te stijgen. Sinds we half juni 2020 onze face-to-faciedienstverlening weer voorzichtig hebben opgestart, zagen we het aantal voorschotten langzaam afnemen. Sinds september is er evenwel sprake van een aanhoudende toename. We verwachten dat er nog wel enige jaren zullen verstrijken voordat we erin slagen om alle WIA-claimbeoordelingen tijdig te verwerken. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordelingen staat door verschillende oorzaken onder druk. Meer informatie hierover is te vinden in paragraaf 2.2. Sociaal medische beoordelingen, en dan met name onder het kopje Tijdigheid.

Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. UWV heeft er daarom groot belang bij dat schuldenproblematiek in een vroeg stadium wordt herkend en dat er adequaat hulp wordt geboden. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV probeert zo veel mogelijk te voorkomen dat uitkeringsgerechtigden problematische schulden krijgen. We geven bijvoorbeeld een voorschot of verwijzen de klant door naar een budgetcoach. Klantadviseurs van ons Klantencontactcentrum kunnen daarvoor al jaren de hulp inroepen van een team gespecialiseerde klantadviseurs in Goes. Het aantal telefoontjes naar het gespecialiseerde belteam liet sinds februari een dalende trend zien, maar sinds mei is er weer sprake van een stijging naar het niveau van vóór de coronacrisis. Het aantal uitkeringsgerechtigden voor wie we een minnelijke schuldregeling treffen zien we door de jaren heen gestaag groeien, maar we zien nog geen effect van de coronacrisis. Ging het in januari 2018 nog om 1.668 mensen (1,6% van het totaal aantal (ex-)uitkeringsgerechtigden met openstaande vorderingen), in januari 2019 was dit opgelopen tot 2.258 mensen (2,4%), en in augustus 2020 tot 2.845 mensen (3,0%). Daarna is dit aantal echter gedaald tot 2.791 mensen (2,9%) in december 2020.

Pilot

Van najaar 2018 tot en met voorjaar 2019 hebben we in Groot Amsterdam en Zuid-Limburg een pilot uitgevoerd met een uitgebreidere dienstverlening voor mensen met schulden. Bij de beproefde werkwijze kan elke UWV-medewerker die in een contact met een (ex-)uitkeringsgerechtigde constateert dat er behoefte is aan hulp vanwege financiële problemen, het speciale team inschakelen. De klantadviseur gaat na wat binnen UWV mogelijk is en kan de klant – wanneer die daarmee schriftelijk instemt – eventueel direct ‘warm’ overdragen aan een gemeentelijke instelling voor schuldhulpverlening. De klant hoeft dan verder zelf geen actie te ondernemen. Als gevolg van de coronacrisis hebben we het opstellen van een plan van aanpak om deze werkwijze UWV-breed in te voeren tijdelijk stopgezet. In het vierde kwartaal zijn de voorbereidingen hervat. Daarop vooruitlopend breiden we de beproefde werkwijze uit over een aantal locaties waar de schuldenproblematiek het meest speelt. Daarmee starten we in februari 2021.

Voor de gegevensuitwisseling met gemeenten is een grondslag nodig die voldoet aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In november 2020 hebben we besloten om deel te nemen aan het experiment vroegsignalering en doorverwijzing. Dit is een experiment op grond van de per 1 januari 2021 gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), die voorziet in de wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling tussen expliciet in die wet omschreven partijen en gemeenten. Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld en kunnen zij schuldhulpverlening aanbieden. In deze wet is ook de mogelijkheid opgenomen om via een experiment een wettelijke grondslag te organiseren tussen gemeenten en andere partijen. Van die mogelijkheid maakt UWV gebruik. Momenteel stellen we hiervoor een plan van aanpak op dat we vervolgens aan het ministerie van SZW zullen voorleggen voor een ministeriële regeling.

De adviezen uit de eerdergenoemde eindrapporten van de WRR en de commissie-Borstlap zijn besproken in het overleg tussen UWV en de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht. Als gevolg hiervan onderzoeken de gemeente Rotterdam en UWV nu welke directe lijnen er mogelijk zijn op het gebied van schuldhulpverlening. Daarnaast is in september 2020 een pilot van start gegaan waarbij directe samenwerking tussen het Expertiseteam Financiën van de gemeente Rotterdam en UWV nader wordt onderzocht. Dit team neemt de klant op in een traject en verleent schuldhulpdienstverlening. Wanneer er tussenkomst of dienstverlening van UWV nodig is, neemt het team contact op en wordt gezamenlijk bekeken wat gedaan kan worden om de klant te helpen. De pilot duurt zes maanden.

Maatwerk coulance bij invorderen

Vanwege de coronacrisis is besloten om mensen die hierom verzoeken drie maanden uitstel van betaling te verlenen. De klant moet hierbij aangeven dat het verzoek om uitstel het gevolg is van de coronacrisis. We bellen de klant na afloop van de drie maanden en onderzoeken dan samen de betaalmogelijkheden en afloscapaciteit, rekening houdend met de beslagvrije voet. We streven naar betaling in twaalf termijnen. Wanneer blijkt dat de klant nog niet in staat is de vordering te betalen, dan krijgt hij zes maanden uitstel. Daarna wordt opnieuw contact opgenomen om te bezien wat de betalingsmogelijkheden zijn. Er zijn altijd maatwerkafspraken mogelijk. Ook zelfstandigen kunnen een voorlopige betalingsregeling krijgen.

Uitkeringen aan gedetineerden en voortvluchtigen

Uitkeringsgerechtigden die in detentie worden genomen, zijn verplicht dit te melden aan UWV. Om niet volledig afhankelijk te zijn van uitkeringsgerechtigden, ontvangt UWV dagelijks van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) gegevens over nieuwe gedetineerden. We vergelijken deze signalen met de gegevens in onze uitkeringsystemen om te bepalen of we de uitkering moeten stopzetten. Uitkeringen voor de WW worden onmiddellijk beëindigd en uitkeringen voor de arbeidsongeschiktheids wetten en de Ziektewet als de detentie langer dan één maand duurt. We willen komen tot een robuust proces binnen UWV. Het vooronderzoek hiervoor is in 2020 afgerond. We gaan gebruikmaken van een nieuwe dataservice Recht op uitkeren detentie en van een nieuwe matchingservice. De oude Gemeenschappelijke Verwijsindex (GVI) – die nog alleen gebruikt wordt voor het vergelijken van gegevens bij detentie en voor het raadplegen van het recht op een uitkering door het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) – wordt vervangen en daarna uitgefaseerd. Hiervoor stellen we een projectvoorstel op, waarover in het eerste kwartaal van 2021 wordt besloten. De realisatie vindt plaats in 2021 en loopt door tot en met medio 2022.

Op 1 maart 2020 zijn herstelacties gestart om de in de periode 2014-2019 onterecht aan gedetineerden uitbetaalde uitkeringen te herzien en terug te vorderen. Op 1 mei waren de herstelacties voor de arbeidsongeschiktheids wetten en de Ziektewet volledig uitgevoerd. Half maart is de herstelactie voor de WW opgeschort in verband met de sterk stijgende aantallen uitkeringsaanvragen door de coronacrisis en de invoering van verschillende noodmaatregelen om de crisis te helpen bestrijden, zoals de NOW. De herstelactie voor de WW is in december alsnog afgerond. Eind februari 2021 is duidelijk hoeveel er is teruggevorderd.

Via het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) ontvangen we gegevens om de uitkering van voortvluchtigen te kunnen intrekken. Van oktober 2018 met augustus 2019 ontbraken daarbij de gegevens van voortvluchtigen van wie de taakstraf is omgezet in vervangende hechtenis. 94 van deze voortvluchtigen blijken een uitkering van UWV te hebben ontvangen tijdens de periode van voortvluchtigheid. Na een nader onderzoek is UWV tot de conclusie gekomen dat deze uitkeringen om uiteenlopende redenen niet terugvorderbaar zijn. Daarbij speelt onder andere mee dat uit eerdere uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) blijkt dat UWV een uitkering alleen kan terugvorderen als de voortvluchtige met een brief is geïnformeerd over het voornemen om de uitkering stop te zetten. Het CJIB kan sinds eind 2019 in de maandelijkse gegevensuitwisseling met uitkeringsinstanties alleen nog de gegevens doorgeven van voortvluchtigen die niet actief door de politie worden gezocht. Dit omdat anders de opsporingsactiviteiten van de politie zouden worden belemmerd. UWV en het ministerie van SZW achten deze ontwikkeling onwenselijk, omdat actief gezochte voortvluchtigen hierdoor een uitkering kunnen behouden. Er is onderzocht of het bij wijze van middenweg mogelijk is om voortvluchtigen die na drie maanden nog niet zijn opgespoord wel mee te nemen in de maandelijkse uitwisseling. Dat is helaas niet mogelijk gebleken – daar zou de kwaliteit van de gegevenslevering volgens CJIB onder lijden.

2.2. Sociaal-medische beoordelingen

Uitgangspunt van het socialezekerheidsstelsel in Nederland is dat mensen met arbeidsvermogen zo veel mogelijk werken naast hun uitkering, op een arbeidsmarkt die toegankelijker moet worden voor mensen met een arbeidsbeperking. Met een sociaal-medische beoordeling helpt UWV hen om inzicht te krijgen in hun mogelijkheden en beperkingen op het gebied van arbeid, zodat zij een stap kunnen zetten richting participatie en deelname aan de maatschappij.

Verschuivende focus

Door de coronacrisis kwam de focus op continuïteit van de dienstverlening te liggen. Hierdoor hebben onze continue inspanningen om onze organisatie verder te professionaliseren vertraging opgelopen. Veiligheid voor uitkeringsgerechtigde en medewerker, inkomenszekerheid, continuïteit en rechtmatigheid kwamen op de eerste plaats. Thema's als teamgericht werken, taakdelegatie, een alternatieve werkwijze voor de eerstejaars Ziektewet-beoordeling en het inrichten van monitoring van mensen die om medische redenen 80-100% arbeidsongeschikt zijn bevonden, kwamen op de tweede plaats.

Alle kantoren moesten van 16 maart tot 15 juni dicht voor het publiek en onze fysieke dienstverlening kwam daarmee stil te liggen. Om onze klanten onder deze omstandigheden voldoende perspectief te blijven bieden, is een crisisplan in werking getreden. Hoewel fysieke gesprekken tijdelijk niet konden doorgaan en onze beschikbare capaciteit in de loop van het jaar kleiner is geworden, hebben we in 2020 bijna evenveel mensen kunnen beoordelen als vorig jaar. Na de

eerste lockdown is wel geconstateerd dat de uitstroom in de eerste 42 weken van de Ziektewet lager was dan in de periode daarvoor. Hierdoor is de vraag naar eerstejaars Ziektewet-beoordelingen gestegen. Om die reden hebben we sinds het laatste kwartaal van 2020 extra geïnvesteerd in de dienstverlening voor deze mensen.

Ondanks de focus op crisismanagement zijn er ook resultaten geboekt bij het werken in teams die – binnen kaders – bepalen hoe zij een bepaalde groep mensen beoordelen. Er is geëxperimenteerd met het monitoren van uitkeringsgerechtigden die om medische redenen 80-100% arbeidsongeschikt zijn bevonden en er is onderzocht welke alternatieve manieren er zijn om de eerstejaars Ziektewet-beoordeling uit te voeren. Daarnaast hebben professionals gedurende de afgelopen maanden gezamenlijk bepaald op welke manier iemand het best beoordeeld kan worden, met name of een face-to-facegesprek noodzakelijk is. Deze manier van werken past goed bij onze toekomstvisie. De opgedane inzichten gaan we in 2021 verder in de praktijk brengen.

Ook bij de sociaal-medische beoordelingen hebben de beperkende maatregelen geleid tot aanpassingen in de kwaliteitstoetsing. De door de adviseurs in de districten uitgevoerde toetsen zijn in 2020 vervangen door een landelijke MCP-toets op basis van een selectie van dossiers. (MCP staat voor minimumcontroleprogramma). De bevindingen uit deze toets zijn gedurende het jaar gedeeld met de medewerkers in de districten. Bij beoordelingen waarbij toekenning van een IVA-uitkering wordt verwacht, is het verplichte vierogenprincipe vervangen door een vrijwillige consultatie van de adviseur-arbeidsdeskundige en de adviseur-verzekeringsarts. Hierdoor hebben deze adviseurs meer tijd om de professional inhoudelijk te ondersteunen en te begeleiden.

De huidige informatievoorziening is dringend toe aan verbetering. Medewerkers hebben te maken met veel verschillende en vaak verouderde systemen, waarvan de performance in 2020 onvoldoende was. Deze systemen communiceren niet goed met elkaar en zijn een deel van de tijd niet beschikbaar. Er is gekeken naar oplossingen voor de korte en lange termijn. Daarbij werd duidelijk dat er de komende jaren de nodige investeringen nodig zijn. In 2020 is de mogelijkheid gecreëerd en beproefd om via beeldbellen een gesprek met de klant te voeren. Ook is het mogelijk geworden om op een veilige manier gegevens en informatie uit te wisselen met klanten. Met deze instrumenten kunnen medewerkers de komende jaren eenvoudiger en veiliger communiceren.

Er is al enige jaren sprake van een mismatch tussen de beschikbare capaciteit voor en de vraag naar sociaal-medische beoordelingen. Hierover is veel overleg geweest met het ministerie van SZW en met de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG). Ook de inspanningen in 2020 waren onvoldoende om aan de gegroeide vraag aan beoordelingen te voldoen, waardoor het aantal mensen dat nog wacht op een beoordeling is toegenomen. We voorzien dat de beoordelingscapaciteit, ondanks alle inspanningen op het gebied van werven en opleiden, in een realistisch scenario hooguit op een vergelijkbaar niveau blijft. Er wordt daarom een wijze van sociaal-medisch beoordelen voorbereid waarbij de focus komt te liggen op werkwijzen waarmee we beter kunnen aansluiten bij de situatie van de klant en zo met dezelfde capaciteit vooral beoordelingen kunnen doen die meer impact hebben. Hierdoor komt de nadruk minder te liggen op het aantal beoordelingen dat we uitvoeren, en meer op het maatschappelijk effect van ons handelen. De huidige lijn van werken in teams die zelf bepalen hoe zij een bepaalde groep klanten beoordelen, wordt doorgezet. Al met al moet dit het uiteindelijk mogelijk maken om alle klanten die een beroep doen op onze sociaal medische dienstverlening binnen de gestelde termijn en op basis van professionele standaarden te beoordelen.

Dienstverlening in 2020

Onze medewerkers hebben veel flexibiliteit getoond bij het overschakelen van fysieke gesprekken naar het beoordelen op afstand. We hebben er op verantwoorde wijze voor gezorgd dat een groot deel van de mensen is beoordeeld. We hebben hen waar mogelijk op basis van stukken en telefonisch contact beoordeeld. Beoordelingen waarbij volgens de professionele mening van de verzekeringsarts lichamelijk onderzoek of een face-to-facegesprek noodzakelijk is, konden in de periode van 16 maart tot 15 juni niet plaatsvinden. Deze vaak complexere beoordelingen vergen relatief meer tijd. Zoals aangegeven in paragraaf 2.1. Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Tijdigheid, zorgt UWV in dat geval in afstemming met de betrokkene voor een voorschot. Dit zorgt tegelijk voor een toename van het aantal nog uit te voeren beoordelingen.

In de afweging tussen inkomenszekerheid voor de klant, continuïteit en rechtmatigheid heeft UWV op twee onderdelen van de sociaal-medische dienstverlening in eerste instantie gekozen voor een alternatieve werkwijze. Dit betrof allereerst de eerstejaars Ziektewet-beoordeling. Werknemers van eigenrisicodragers ontvingen daarbij altijd een beschikking wanneer het Ziektewet-team van oordeel was dat de Ziektewet-uitkering nog steeds terecht was en dat er ook een grote kans was op toekenning van een WIA-uitkering – ook wanneer eigenlijk een fysiek spreekuur nodig was. Deze werkwijze is per 1 juli stopgezet. Sindsdien ontvangt de klant een brief waarin staat dat de beoordeling is uitgesteld tot een fysieke beoordeling mogelijk is en dat hij zijn Ziektewet-uitkering behoudt. Daarnaast hebben we aan het begin van de coronacrisis bij herbeoordelingen die we niet konden verrichten omdat lichamelijk onderzoek nodig is, gebruikgemaakt van de mogelijkheid om de beoordeling op te schorten wegens overmacht. Vanuit het oogpunt van inkomenszekerheid hebben we deze mensen voorzien van een voorschot. Een neveneffect van het opschorten was dat de aanvrager ons dan niet in gebreke kon stellen en een dwangsom kon opleggen. Eind augustus hebben we vastgesteld dat dit niet juridisch houdbaar is. We zijn gestopt met het opschorten wegens overmacht; inmiddels hebben bijna al deze mensen opnieuw een herbeoordeling gekregen.

Bedrijfsbezoeken

We leggen bedrijfsbezoeken af voor het actueel houden van de verzameling aan representatieve functies binnen Nederland. Deze verzameling wordt gebruikt ter onderbouwing van het sociaal-medisch oordeel. De bedrijfsbezoeken

konden in de periode van 16 maart tot 15 juni en vanaf medio oktober niet plaatsvinden. De functies in het bestand hebben, als ze niet worden geactualiseerd, een beperkte geldigheid. Daarom is het Schattingsbesluit aangepast; de maximale geldigheidstermijn van functies is van 24 maanden verlengd naar 36 maanden. Deze maatregel geldt vooralsnog tot 1 juli 2021. UWV en het ministerie van SZW zijn in gesprek over de ontwikkelingen op dit vlak en overwegen in 2021 opnieuw welke maatregelen noodzakelijk zijn.

Resultaten

We hebben in 2020 155.900 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 5.100 minder dan in 2019 (161.000). Gelet op het feit dat we in 2020 over minder beoordelingscapaciteit beschikten, hebben we per saldo, ondanks de veranderde omstandigheden, echter relatief meer mensen kunnen beoordelen dan in 2019. Tegelijkertijd is de vraag naar onze dienstverlening gegroeid, waardoor het aantal personen dat nog wacht op een beoordeling uiteindelijk is toegenomen.

Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2020	2020	Vershil
Claimbeoordelingen*	86.600	82.848	-3.752
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	39.300	41.626	2.326
Herbeoordelingen	46.500	31.397	-15.103
Totaal	172.400	155.871	-16.529

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

Er zijn, zoals gezegd, per saldo relatief meer mensen beoordeeld dan vorig jaar. Hierbij geldt een aantal kanttekeningen:

- WIA-claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen hebben volgens afspraak met het ministerie van SZW een hogere prioriteit dan andere beoordelingen. Doordat we in 2020 meer WIA-claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te verrichten hadden, was er minder capaciteit beschikbaar voor andere beoordelingen. Het negatieve effect hiervan is beperkt gebleven doordat er minder vraag was naar beoordelingen met een lagere prioriteit. Er zijn in 2020 meer eerstejaars Ziektewet-beoordelingen uitgevoerd dan in 2019. Dat is in lijn met de 30% grotere behoefte aan deze beoordelingen, vanwege de toename van het aantal ziekmeldingen en het gegeven dat er minder mensen de Ziektewet uitstroonden in de periode voorafgaand aan de eerstejaars Ziektewet-beoordeling.
- Bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen stromen meer mensen (68%) dan voor de coronacrisis (61%) door naar het tweede Ziektewet-jaar. Daarom verwachten we voor 2021 een stijging van het aantal WIA-aanvragen.

Effecten op de voorraad

De voorraden zijn in 2020 toegenomen. Dit is met name veroorzaakt doordat een deel van de fysieke beoordelingen is uitgesteld vanwege de coronacrisis, er een grotere vraag was naar de arbeidsintensieve WIA-claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen, en er minder capaciteit beschikbaar was voor het uitvoeren van deze beoordelingen.

Tabel Voorraadontwikkeling

	Eind 2019	Eind 2020	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen*	18.652	23.978	5.326
Achterstand voorraad claimbeoordelingen*	4.320	8.616	4.296
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	14.589	24.256	9.667
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	4.455	10.386	5.931
Voorraad herbeoordelingen	34.010	37.188	3.178
Achterstand voorraad herbeoordelingen	18.820	21.224	2.404
Totaal voorraad	67.251	85.422	18.171
Totaal achterstand voorraad	27.595	40.226	12.631

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

Over de voorraadontwikkeling merken we het volgende op:

- De voorraad WIA-claimbeoordelingen nam in 2020 een aantal maanden af, maar liet tussen mei en december een stijging zien.
- De voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen was per eind december 66% hoger dan eind 2019. Deze stijging is met name veroorzaakt door een hogere instroom over 2020 en doordat een deel van de beoordelingen niet heeft kunnen plaatsvinden vanwege de coronacrisis.
- In 2020 nam de voorraad herbeoordelingen met 9,3% toe. De vraag om herbeoordelingen is ten opzichte van het jaar ervoor wel met 19% afgenomen. Dat komt voor een belangrijk deel doordat we proactief contact zoeken met aanvragers over de inhoudelijke noodzaak tot het verrichten van een herbeoordeling. Dit heeft bij een deel van hen geleid tot een later moment voor de herbeoordeling, die daardoor niet in 2020 heeft plaatsgevonden.

Tijdigheid

Een oplopende voorraad betekent ook dat de tijdigheid van de beoordelingen onder druk staat. Het lukt niet om alle beoordelingen tijdig af te ronden en bij de herbeoordelingen en WIA-claimbeoordelingen betekent dit dat UWV in gebreke wordt gesteld, met daarbij een mogelijke dwangsom. In 2020 is UWV wat sociaal-medische beoordelingen betreft circa 6.100 keer in gebreke gesteld en hebben we voor een bedrag van € 3,2 miljoen dwangsommen betaald – dat is € 1 miljoen meer dan in 2019. Om het aantal dwangsommen terug te dringen, zijn we in september een interne communicatiecampagne gestart die medewerkers wijst op het belang om beoordelingen waarbij ingebrekestelling dreigt met voorrang af te handelen. Hiermee is een trendbreuk gerealiseerd in de constante stijging van het aantal dwangsommen sinds eind 2019.

Ontwikkeling verzekeringsartsencapaciteit

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. Toch is ook in 2020 de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de beschikbare capaciteit groter geworden: de vraag is gestegen, de capaciteit is gedaald. We hebben in 2020 95 artsen geworven en hiermee onze doelstelling voor 2020 gehaald, maar het is onvoldoende geweest om het vertrek van 120 artsen op te vangen. De uitstroom wordt ten opzichte van eerdere jaren voor een steeds groter deel veroorzaakt door het vertrek van artsen met een vast dienstverband. In 2019 is onze populatie van artsen die niet in opleiding zijn tot specialist (ANIOS'en) fors toegenomen. Gedurende 2020 is gebleken dat de bereidheid bij deze groep om een vervolgopleiding tot verzekeringsarts te volgen tegenviel. Dit heeft ertoe geleid dat we het tijdelijk contract van veel ANIOS'en niet hebben verlengd. We verwachten dat deze groep op termijn kleiner wordt, doordat we bij werving strenger zijn gaan selecteren op duurzame binding aan UWV en het vak van verzekeringsarts.

Er is in 2020 opnieuw veel geïnvesteerd in de werving van nieuwe artsen, onder andere op het gebied van arbeidsvoorwaarden. Uit onderzoek is gebleken dat de beloning van verzekeringsartsen in dienst van UWV in de praktijk lager is dan die van collega's met een vergelijkbare functiezwaarte in de private sector. Dit verschil hebben we overbrugd met een arbeidsmarkttoeslag waarvoor onze verzekeringsartsen sinds 1 januari 2020 in aanmerking kunnen komen op basis van hun functioneren.

Als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen – wegens pensionering en naar marktpartijen – en de instroom van basisartsen wijzigt de samenstelling van onze artsencapaciteit. Er waren eind 2020 minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon meer tijd besteedden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen op het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit.

Tabel Artsencapaciteit bij divisie Sociaal Medische Zaken

	Gemiddeld aantal fte's 2020	Aantal fte's per eind 2020	Aantal fte's per eind 2019
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie*	153	142	217
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	222	226	210
Aantal AIOS'en*	165	180	150
Aantal ANIOS'en*	150	126	150
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	78	83	82
Subtotaal	768	757	809
Opleidingsinvestering**			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-41	-51	-54
Opleiding AIOS'en	-62	-65	-66
Opleiding ANIOS'en	-44	-50	-57
Subtotaal	-147	-166	-177
Extra capaciteit			
Taakdelegatie***	135	140	132
Subtotaal	135	140	132
Totaal netto-verzekeringsartsencapaciteit	756	731	764

* Per 1 januari 2020 is er een nauwkeurigere registratie van de verschillende artsfuncties. Hierdoor treedt een verschuiving op tussen de aantallen geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie, AIOS'en en ANIOS'en. Om de cijfers over 2020 beter te kunnen vergelijken met die over 2019 zijn de cijfers in de kolom Aantal fte's per eind 2019 met terugwerkende kracht aangepast.

** Bij de opleidingsinvestering wordt uitgegaan van vaste, genormeerde opleidingsuren.

*** De berekening van extra capaciteit door taakdelegatie is niet gebaseerd op het aantal geregistreerde artsen dat met taakdelegatie werkt maar op het aantal medisch secretaresses en sociaal-medisch verpleegkundigen dat hen ondersteunt. Deze werken soms voor meerdere artsen.

Meldpunt Herstelactie

In 2019 heeft UWV de dossiers van ongeveer 2.000 mensen met een IVA-uitkering opnieuw beoordeeld. Deze mensen kregen in 2018 een IVA-uitkering toegekend door het Ondersteuningsteam Noord (OTN) in Groningen. In 2019 bleek uit intern onderzoek dat een aantal van de toekenningen door het OTN niet juist was uitgevoerd. Daarom zijn de dossiers van deze mensen opnieuw tegen het licht gehouden. De uitkering van een deel van hen is na de nieuwe beoordeling verlaagd of beëindigd. Bij beëindiging heeft UWV deze mensen ondersteund door een bedrag te betalen ter hoogte van vier maanden uitkering. We hebben hen ook ondersteuning aangeboden bij het vinden en zoeken van werk. In 2020 heeft de Centrale Cliëntenraad aangegeven dat er schrijnende situaties zijn ontstaan na deze nieuwe beoordeling. UWV heeft daarom in december een Meldpunt Herstelactie geopend, waar gedupeerden zich kunnen melden. Na de melding nemen we contact op met de klant en brengen we diens situatie volledig in kaart. Daarna beoordeelt een onafhankelijke adviescommissie of er mogelijk recht is op een vergoeding of op ondersteuning. Over de uitkomst wordt de klant ook weer persoonlijk geïnformeerd.

2.3. Handhaving

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat UWV goede en snelle dienstverlening levert. Het handhaven van de wet- en regelgeving die UWV uitvoert, is daarvan een cruciaal onderdeel. We doen er alles aan om misbruik en oneigenlijk gebruik zo veel mogelijk te voorkomen en aan te pakken. Samen met ketenpartners treedt UWV op als één overheid in de bestrijding van oneigenlijk gebruik en misbruik van uitkeringen en toeslagen, en daarmee samenhangende misstanden. Op verschillende onderdelen hebben we een aantal handhavingsactiviteiten moeten opschorten als gevolg van de coronacrisis.

Prioriteiten in 2020

Naast het aanpakken van misbruik en oneigenlijk gebruik zet UWV met preventieve activiteiten in op het zo veel mogelijk voorkomen van regelovertreding en fraude. Met een risicogerichte handhavingsaanpak willen we een goede balans vinden tussen dienstverlening en handhaving en de beschikbare capaciteit slimmer en effectiever inzetten. Hierbij gaat de aandacht primair uit naar de risico's met de grootste maatschappelijke impact, die het vertrouwen van

burgers in de overheid aantasten en het draagvlak voor het socialezekerheidsstelsel in gevaar brengen. Dat is het geval als de financiële schade groot is of als blijkt dat de middelen en controles (nog) niet toereikend zijn om misbruik en oneigenlijk gebruik effectief aan te pakken. Met deze aanpak ondervinden mensen die zich aan de regels houden zo min mogelijk hinder van aangescherpte controles. Mensen die misbruik maken, worden op effectieve wijze opgespoord.

We hebben de misbruikrisico's bij de WW samen met een extern onderzoeksbureau geïnventariseerd. Dit onderzoek heeft bevestigd dat we de grootste en belangrijkste risico's die voortvloeien uit WW-wetgeving in beeld hebben. In 2020 hebben we ook de misbruikrisico's voor de Ziektewet en de WIA geïnventariseerd. De volgende stap was om samen met het ministerie van SZW de risico's te waarderen en te prioriteren. Voor de geïdentificeerde risico's in de WW is de waardering nagenoeg gereed. In 2021 wordt de waardering van de risico's in de Ziektewet en de WIA afgerond. Daarnaast heeft het onderzoeksbureau, in samenwerking met UWV en het ministerie van SZW, gewerkt aan een verdere professionalisering en verbetering van ons huidige (operationele) afwegingskader. Het nieuwe afwegingskader moet leiden tot een door het ministerie en UWV gewogen en gedragen prioritering van de frauderisico's waarbij ook rekening wordt gehouden met de maatschappelijke impact ervan. Op basis hiervan kunnen er weloverwogen keuzes worden gemaakt over de inzet van menskracht en middelen om fraude te voorkomen en over het al dan niet accepteren van restrisico's. De implementatie en toepassing van dit nieuwe strategisch afwegingskader heeft vertraging opgelopen en vindt naar verwachting plaats in 2021.

Er is binnen UWV in toenemende mate aandacht voor handhaven als integraal onderdeel van de dienstverlening. Het aantal interne meldingen nam sinds half 2019 substantieel toe. In lijn met onze risicogerichte aanpak hebben we samen met het ministerie van SZW zorgvuldige keuzes gemaakt over welke meldingen we in 2020 in welke volgorde en in welke mate zouden oppakken. Als gevolg van de coronamaatregelen is het aantal meldingen sinds half maart echter aanzienlijk gedaald; prioriteringsafspraken zijn om die reden daar waar nodig herzien in overleg met het ministerie. Daarbij is besloten om geen onderscheid meer te maken in meldingen die volledig of in mindere mate zouden worden opgepakt. De daling van het aantal meldingen bood ruimte om alle meldingen weer op te pakken en de eerder ontstane voorraad terug te brengen naar de gebruikelijke proportie. Na de zomer zijn nieuwe onderzoeken naar fraudefenomenen opgestart – zie verderop in deze paragraaf onder het kopje Fraudethema's. Het aantal meldingen is na de zomer weer toegenomen. We hebben geen nieuwe afspraken met het ministerie gemaakt over prioritering van de meldingen; deze konden allemaal in behandeling worden genomen. We beoordelen momenteel of oudere dossiers die door gebrek aan onderzoeksmiddelen veel vertraging hebben opgelopen, moeten worden afgesloten. Uitsluitend hierover verwachten we in het eerste kwartaal van 2021.

NOW

De lijst met mogelijke risico's op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik blijft onveranderd lang. Bij de totstandkoming van de NOW hebben UWV en het ministerie van SZW ook handhavingsrisico's onderkend. Waar mogelijk heeft UWV beheersmaatregelen genomen. Het ministerie van SZW heeft de (rest)risico's geaccepteerd. De NOW is zo vormgegeven dat er op zeer korte termijn een robuuste regeling kon worden uitgevoerd. Doordat de noodmaatregel zo snel tot stand is gekomen, is het echter ook mogelijk dat er zaken over het hoofd zijn gezien en dat de regeling onvoorziene consequenties kan hebben, die achteraf niet gerepareerd kunnen worden. We houden er daarom rekening mee dat er nog onvolkomenheden in de aanpak zullen blijken, die het ook nodig maken om meer restrisico's op misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O) te aanvaarden dan onder reguliere omstandigheden gebruikelijk zou zijn. De minister heeft de Tweede Kamer hiervan op meerdere momenten op de hoogte gesteld.

Een aantal M&O-aspecten wordt ondervangen bij het verstrekken van het voorschot. Het belangrijkste M&O-risico geldt voor het omzetverlies bij een individuele werkgever. Primaire doelstelling bij de vormgeving van de NOW was om door de coronacrisis getroffen bedrijven zo snel mogelijk hulp te bieden. Daarom is UWV zo snel mogelijk overgegaan tot de eerste betalingen aan werkgevers. Daarbij zijn we afgegaan op de door de werkgever zelf gemaakte inschatting van zijn omzetverlies. Pas bij de afrekening kunnen we vaststellen of die inschatting klopt en wat het werkelijke omzetverlies is. Deze vaststelling moet op dit ogenblik nog gebeuren voor circa € 13,5 miljard van de € 14,3 miljard voorschotten die zijn verstrekt voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1. Dit is exclusief het bedrag aan voorschotten dat is terugbetaald door werkgevers die er in de loop van 2020 voor hebben gekozen hun eerdere aanvraag in te trekken. Afhankelijk van de hoogte van het voorschotbedrag en het definitieve subsidiebedrag moeten werkgevers bij de aanvraag voor een definitieve subsidievaststelling een verklaring bijvoegen van een deskundige derde of een accountantsverklaring. Bij werkgevers die geen verklaring hoeven bij te voegen, onderzoekt het ministerie van SZW met data-analyse risicogericht het door de werkgever opgegeven omzetverliespercentage voordat tot definitieve vaststelling van de subsidie wordt overgegaan.

UWV trekt samen met ketenpartners – de Inspectie SZW (ISZW), de Belastingdienst en de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) – op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW. Er is overleg op alle niveaus. Een speciale NOW-taskforce binnen UWV brengt de risico's verder in kaart en onderzoekt de gevolgen van deze risico's. Waar mogelijk stelt de taskforce beheersmaatregelen voor. Bij wijze van preventieve actie is bijvoorbeeld een steekproef van 600 werkgevers met een grote terugval in de totale loonsom telefonisch benaderd. 20% van deze werkgevers gaf aan de derde voorschotbetaling van de NOW 1 niet te willen ontvangen. Vervolgens zijn op basis van data-analyse 13.000 brieven naar werkgevers gestuurd met de suggestie om hun derde NOW 1-voorschotuitbetaling vrijwillig te annuleren om zo een uiteindelijke terugbetaling te voorkomen. Andere voorbeelden zijn de aanvullende beoordeling door het bedrijfsonderdeel Handhaving van aanvragen voor de NOW 3 aan de hand van signalen die vóór de NOW 3-aanvraag al bekend waren en de mogelijkheid om NOW 2-betalingen te schorsen wanneer langere tijd niet is voldaan aan de verplichting om loonaangifte te doen. De taskforce heeft ook de taak om meldingen te verrijken. Indien deze verrijking daartoe aanleiding geeft, schorst UWV het voorschot en/of draagt het deze casus over aan een

ketenpartner. In de huidige fase ligt de focus met name op het gezamenlijk oppakken en afhandelen van meldingen. In 2020 hebben wij ruim 1.400 meldingen over ruim 1.100 bedrijven ontvangen over alle NOW-regelingen. De meldingen zijn door UWV verrijkt en waar nodig en mogelijk overgedragen aan een ketenpartner voor verdere verwerking.

Preventieve handhaving

Verreweg de meeste mensen die een uitkering ontvangen handelen te goeder trouw. Om te voorkomen dat ze onbedoeld de regels overtreden, communiceert UWV zo helder mogelijk over de rechten en plichten en richten we de processen zo in dat het voor uitkeringsgerechtigden zo makkelijk mogelijk is om zich eraan te houden. Hierbij maken we gebruik van inzichten uit gedragswetenschappelijk onderzoek. In 2020 en 2021 onderzoeken we 'doenvermogen': het cognitieve vermogen dat nodig is om in actie te komen, vol te houden, en om te gaan met verleiding en tegenslag, om de taak uiteindelijk te volbrengen. Wanneer UWV een (te) stevig beroep doet op het doenvermogen van een klant, wordt de kans op onbewuste regelovertreding groter. Daarom is het nuttig om in kaart te brengen welke processen veel doenvermogen van de klant vragen. Hiervoor wordt nu een toetsingsmethode ontwikkeld.

Er is een uitgebreid praktijkexperiment uitgevoerd om no-show gedrag bij werkoriëntatiegesprekken te voorkomen. Het experiment is in samenwerking met vier kantoren opgezet, uitgevoerd en geëvalueerd. In een pilot is een combinatie getest van drie gedragsinterventies die inspelen op achterliggende gedragsmechanismen: werkzoekenden zijn gebeld om een afspraak te maken, ze kregen een bevestigingsbrief over de afspraak voor het gesprek en een bijlage met een overzicht van het dienstverleningsaanbod van UWV. Uit de resultaten van de pilot blijkt dat de beproefde methode effectief is om no-show te voorkomen. Dit neemt significant af bij mensen die we hebben gesproken; het aantal van hen dat niet op afspraak verschijnt is zelfs verwaarloosbaar. Ook het aantal afmeldingen neemt af en de klanttevredenheid neemt toe bij telefonische benadering. De interventie is nog niet kosteneffectief. Dit komt enerzijds doordat deze relatief veel tijd kost vergeleken met de originele uitnodigingsmethode en anderzijds doordat ruim 70% van de klanten de interventie niet nodig heeft. In 2021 onderzoeken we hoe we deze interventie gericht kunnen inzetten bij klanten die op basis van een voorspelmodel mogelijk niet naar de afspraak zullen komen.

Datagedreven werken

We hebben inzicht nodig in (gedrags)kenmerken die duiden op een hogere kans dat regels worden overtreden. We delen, koppelen en analyseren (geanonimiseerde) data om de risico's in kaart te brengen. Wanneer we mogelijk relevante combinaties van kenmerken ontdekken, ontwikkelen we risicomodellen om aanvragen of dossiers te selecteren die in aanmerking komen voor nader onderzoek. We zijn daarbij permanent op zoek naar de balans tussen de voordelen van risicomodellen en de risico's van algoritmen. Het vermijden van vooringenomenheid staat daarbij voorop. We zetten data-analyse ook in om kennis te vergaren over fraudefenomenen waartegen we, samen met ketenpartners en het ministerie, in actie kunnen komen.

In 2020 zijn we begonnen met de voorbereidingen voor de landelijke implementatie van risicogestuurd werken. Voor de uitvoering van deze controletaak is extra ruimte beschikbaar gesteld. De gevolgen van de coronacrisis beperken de mogelijkheden om deze controles goed uit te voeren. Er is vertraging opgetreden bij controles van het risicomodel Verwijtbare werkloosheid, waarover afstemming is geweest met het ministerie van SZW. In april is de verbeterde versie van het risicomodel Verblijf buitenland getest. Signalen uit het nieuwe model zijn vervolgens van april tot en met juli gevalideerd door themaonderzoekers. Ongeveer 70% van de signalen afkomstig uit het risicomodel bleek onderzoekswaardig te zijn.

We werken aan het generieke framework voor risicomodellen voor misbruik en oneigenlijk gebruik. Onder andere het risicomodel Verblijf buitenland wordt daarin geïmplementeerd. Voor dit model is in het kader van de AVG eind 2020 de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB, zie ook paragraaf 6.3. Informatiebeveiliging en privacy onder het kopje Ggegevensbeschermingseffectbeoordeling) goedgekeurd. De verwachting is dat we dit model in 2021 kunnen gaan gebruiken.

Om datagedreven te kunnen handhaven, is het nodig dat we weten waar mogelijke grootschalige risico's schuilen. Door de coronacrisis was er aanvankelijk vrijwel geen ruimte om hiervoor nieuwe onderzoeken te starten. Sinds augustus zijn echter vier onderzoeks- en analyseteams gestart. Deze teams houden zich bezig met de thema's uitgesteld loon, risico's met betrekking tot zelfstandigen Wajong, vrijwilligerswerk door de arbeidsongeschiktheidswettenpopulatie en Compensatieregeling transitievergoeding. Alle vier de onderzoeken bevinden zich in de fase waarin de signalen worden onderzocht.

Effectief handhaven

Om zo effectief mogelijk te handhaven, maken we gebruik van een risicogerichte aanpak. In de eerste maanden van 2020 zijn extra handhavingsdeskundigen aangetrokken die na een opleiding na de zomer aan het werk zijn gegaan. Hiermee zorgen we ook op de langere termijn voor extra handhavingcapaciteit.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht; zij zijn verplicht om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. Met behulp van bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken controleren we of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen

bedrag terugbetalen. Daarbij kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie, dat vervolgens kan overgaan tot een strafrechtelijke vervolging. In 2020 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 23,0 miljoen. Dat is minder dan in 2019 (€ 25,3 miljoen). Het boetebedrag in 2020 is ook evenredig lager (€ 3,5 miljoen) dan dat in 2019 (€ 4,3 miljoen). Deze daling is een gevolg van de coronacrisis: we konden geen bezoeken afleggen.

De groei van het aantal interne meldingen stabiliseerde begin 2020; vanaf het begin van de coronacrisis was er lange tijd een daling zichtbaar. Dat kwam doordat verschillende bedrijfsonderdelen besloten om minder prioriteit te geven aan het melden van vermoedens van regelovertreding en fraude (met name te late ziek- en herstelmeldingen voor de Ziektewet en te late vakantiemeldingen). Normaal gesproken voeren we daarnaast telefonische controles uit om de controlebeleving te verhogen. Doordat deze controles tijdelijk waren stopgezet, kwam het aantal controles op jaarbasis lager uit dan verwacht. Sinds augustus worden te late ziek- en herstelmeldingen en te late vakantiemeldingen weer gemeld. Hierdoor is het aantal interne meldingen weer toegenomen. In augustus zijn ook de telefonische controles weer hervat. Na een daling in het eerste halfjaar van 2020 is in het tweede halfjaar ook het aantal externe meldingen weer toegenomen naar het niveau van voor de coronacrisis.

We hebben de effecten van de coronacrisis op de handhaving meegenomen in een notitie aan het ministerie van SZW over het herijken van de prioriteiten. Besloten is dat we alle meldingen over vermoedens van regelovertreding weer gaan onderzoeken en dat we de voorraad meldingen die sinds medio 2019 was ontstaan wegwerken. Inmiddels zijn deze voorraden teruggebracht naar een aanvaardbaar minimumniveau. Alle meldingen zijn in behandeling. Face-to-facegesprekken op de kantoren worden indien mogelijk sinds juni weer ingepland. Strafrechtelijke zaken hebben daarbij de hoogste prioriteit. Veel klanten zijn echter nog terughoudend met het maken van een afspraak op kantoor. Dit valt onder andere op te maken uit het feit dat het aantal afgebelde afspraken en het aantal 'no-shows' hoger is dan gebruikelijk.

Tabel In behandeling genomen signalen over mogelijke overtredingen

	2020	2019
Interne meldingen	12.639	19.701
Externe meldingen	8.428	8.992
Overige signalen	7.429	9.475

Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we in 2020 minder overtredingen van de inlichtingenplicht geconstateerd dan in 2019.

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	2020		2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	11.000		14.400	
Opgelegde boetes	3.700	34%	4.800	33%
Opgelegde waarschuwingen	4.900	44%	6.600	46%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	2.400	22%	3.000	23%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	0	0%	0*	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 41 (2019: 42).

Uitspraken Centrale Raad van Beroep

Met de inwerkingtreding van de Fraudewet per 1 januari 2013 moest een uitkeringsgerechtigde die zich niet aan de regels van de inlichtingenplicht hield, bovenop het te veel ontvangen bedrag een boete van maximaal 100% betalen. Hierdoor vielen veel boetes veel hoger uit dan daarvoor. Mede naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) op 24 november 2014 is de Fraudewet per 1 januari 2017 aangepast. Er was echter geen overgangsregeling getroffen. De hoge boetes die in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014 waren opgelegd (en niet meer ontvankelijk waren voor bezwaar tot op het moment van de uitspraak van de CRvB), bleven daarom ongewijzigd. Op 7 maart 2019 heeft de CRvB drie uitspraken gedaan over drie herzieningsverzoeken van aangescherpte boetes. De CRvB heeft hierbij richtlijnen gegeven voor de behandeling van verzoeken om herziening van boetes die zijn opgelegd in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014. Met het ministerie van SZW hebben we vervolgens afgesproken om de betrokken uitkeringsgerechtigden te informeren over de mogelijkheid om een herzieningsverzoek in te dienen waarop de boetes konden worden herzien. Dit project is inmiddels afgerond.

In totaal zijn 6.736 boetes beoordeeld, waarvan er 4.289 in aanmerking kwamen voor herziening. Er zijn 3.735 betrokkenen aangeschreven (er waren mensen met meerdere boetes), waarvan er 2.147 hebben gereageerd – voor hen is een herzieningsaanvraag ingediend. We konden niet iedereen schriftelijk en/of telefonisch benaderen, omdat van sommige mensen het woon- of verblijfadres onbekend is. Om adressen te achterhalen hebben we dossieronderzoek uitgevoerd, systemen geraadpleegd en geprobeerd telefonisch contact te zoeken. Er bestaat geen wettelijke herzieningstermijn; deze mensen kunnen mogelijk in de toekomst nog reageren. 57% van de aangeschrevenen heeft het herzieningsaanvraag formulier teruggestuurd. De mensen die dat niet hebben gedaan, zijn gebeld door het

projectteam, dit leverde 3% meer herzieningsaanvragen op. Het totaalbedrag van alle terugbetaling aan boetes is ruim € 970.000.

Sinds de uitspraken van de CRvB over de Fraudewet in 2014 maken we bij zaken waarbij de benadeling vóór 1 januari 2013 startte en daarna doorliep, onderscheid tussen het oude, hoge boetebedrag dat gold vóór de invoering van de nieuwe Fraudewet per 2013 en het nieuwe maximale boetebedrag dat sindsdien geldt. Er zijn zes mensen die eerder bezwaar hebben gemaakt, omdat in hun zaak dit onderscheid niet is gemaakt. In 2020 heeft de CRvB uitspraak gedaan in verschillende zaken over verzoeken om aangescherpte boetes uit 2013 en 2014 te herzien. In deze hoger beroepszaken had UWV de boetes al herzien op basis van vuistregels die de CRvB in 2019 heeft vastgesteld voor soortgelijke zaken. In de zaken waarover de CRvB nu uitspraak heeft gedaan, stond onder andere centraal of deze vuistregels moesten worden aangevuld met een extra vuistregel om de overtredingsperiode op te knippen in een periode voor en een periode na 1 januari 2013. De CRvB heeft geoordeeld dat deze extra regel niet aan de vuistregels wordt toegevoegd. UWV heeft deze knip dus terecht niet toegepast bij de herziening van de aangescherpte boetes.

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspant, kan worden gekort op zijn uitkering. We hebben in 2020 minder overtredingen van de inspanningsplicht geconstateerd en ook minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd. Dit komt doordat we sinds de eerste lockdown in maart zijn gestopt met het versturen van automatische verantwoordingsberichten als een WW'er onvoldoende solliciteert. Omdat veel werkzoekenden zich zorgen maken over hun eigen gezondheid en/of die van hun huisgenoten als zij buiten de deur gaan werken, hebben we met het ministerie van SZW afgesproken om bepaalde vormen van repressieve handhaving tot eind 2020 niet uit te voeren – zoals bij onvoldoende solliciteren of het weigeren van een passend werkaanbod.

Vanaf januari 2021 is UWV weer begonnen met volledig handhaven op de inspanningsplicht, maar er wordt nog steeds rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de werkzoekende. Als de werkzoekende niet aan zijn verplichtingen kan voldoen vanwege de maatregelen die het kabinet heeft genomen of vanwege een lastige privésituatie door de coronacrisis, dan heeft dat geen gevolgen voor zijn uitkering.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	2020		2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	45.100		102.400	
Opgelegde maatregelen	29.700	66%	38.700	38%
Waarvan maatregelen WW	23.900		34.000	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	7.100		8.300	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	10.900		8.600	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	2.700		7.200	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	900		700	
Overtredingen van de controlevoorschriften	1.300		4.000	
Overige	1.000		5.200	
Waarvan maatregelen overige wetten	5.800		4.700	
Opgelegde waarschuwingen	14.700	32%	62.400	61%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	700	2%	1.300	1%

Fraudethema's

We doen steeds meer onderzoek naar georganiseerde vormen van fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele overtredingen, vooral als doel inzicht te verkrijgen in de omvang en impact van (mogelijke) fraudefenomenen. Daarover brengen we intern adviezen uit en ook extern aan ketenpartners en het ministerie. In 2020 zijn meerdere van dit soort onderzoeken afgerond. Het gaat om periodiek onderzoek naar gezondheidsfraude, een vooronderzoek naar de re-integratiedienst Werkfit maken en onderzoeken naar dienstverbanden bij een postbedrijf, meerdere uitkeringen op één adres (als onderdeel van het maatregelenpakket Fraude WW), de voorziening bruikleenauto's, het niet opgeven van verdiensten in de erotische sector, de no-riskpolis en werkende Wajongers.

In 2020 hebben we voor fraudethema's in totaal € 9,2 miljoen (in 2019: € 9,4 miljoen) aan benadelingsbedragen teruggevorderd, € 0,8 miljoen (2019: € 0,9 miljoen) aan boetes opgelegd en € 18,8 miljoen (2019: € 24,9 miljoen) bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.

We hebben volgens de vastgestelde prioritering onder andere themaonderzoeken uitgevoerd naar:

- gefingeerde dienstverbanden: dit betreft een schijnconstructie waarbij personen in de personeels- en loonadministratie worden opgenomen, terwijl er feitelijk geen sprake is van een dienstverband of het verrichten van arbeid;
- gezondheidsfraude: iemand voert, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten uit die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid of wendt gezondheidsproblemen voor;
- mogelijk misbruik van WW-uitkeringen wegens geveinsde betalingsonmacht (faillissementsfraude);
- niet-gemelde inkomsten uit hennepteelt, criminele activiteiten of de erotische sector;
- meerdere uitkeringen op één adres;
- risico's op verblijf in het buitenland;
- inkomsten als zorgverlener uit een persoonsgebonden budget (pgb);
- de Compensatieregeling transitievergoeding;
- wijzigingen in inkomstenverhoudingen.

Veel onderzoeken voor deze thema's konden we vanwege de coronacrisis niet afronden. Met de capaciteit die hierdoor vrijkwam, konden we onderzoeken die voorlopig waren stopgezet of getemporeerd weer hervatten of intensiveren en nieuwe onderzoeken naar misbruikrisico's opstarten. Zo is het onderzoek hervat naar door zorgverleners niet gemelde inkomsten uit een persoonsgebonden budget. Het onderzoek naar meerdere uitkeringen op één adres is volgens planning afgerond. Daarnaast zijn er risicosignalen gegenereerd voor het thema gefingeerde dienstverbanden en vanuit het risicomodel Verblijf buitenland.

In afstemming met het ministerie van SZW zijn bepaalde themaonderzoeken later in het jaar weer opgepakt. Bij de keuze voor nieuwe onderzoeken is rekening gehouden met de maatschappelijke impact van de risico's en de uitvoerbaarheid zonder face-to-facecontact. We zijn in september gestart met onderzoeken die betrekking hebben op de polisadministratie (uitgesteld loon). In navolging van een strafrechtelijk onderzoek van de ISZW naar een specifieke tussenpersoon heeft de officier van justitie toestemming gegeven voor bestuursrechtelijke onderzoeken naar de uitkeringsgerechtigden die aan deze tussenpersoon gekoppeld kunnen worden. Deze bestuursrechtelijke onderzoeken zijn inmiddels ook gestart. Verder zijn aan het einde van het jaar verschillende activiteiten hervat om de interne organisatie van het bedrijfs onderdeel Handhaving te verstevigen. Ook deze activiteiten waren tijdelijk opgeschort door de gevolgen van coronacrisis.

Sinds 1 april 2020 is de Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-LAO) van kracht. Werkgevers die een ontslagvergoeding hebben betaald aan een werknemer die langdurig arbeidsongeschikt was, kunnen op grond van deze regeling compensatie aanvragen bij UWV. Dit kan ook met terugwerkende kracht. Aanvragen worden onderzocht op misbruik van de regeling. Meerdere zaken zijn in 2020 onderzocht en meerdere aanvragen voor de compensatieregeling zijn vervolgens niet gehonoreerd. Begin 2021 wordt er op basis van data-analyse een aanvullend themaonderzoek uitgevoerd. Momenteel speelt een fraudezaak waarbij verzekeringsgelden frauduleus zijn overgemaakt. Deze casus, die in eerste instantie door UWV is opgepakt, is door de FIOD overgenomen; de zaak is nog steeds in onderzoek. UWV gaat het CRTV-proces in het eerste kwartaal van 2021 evalueren. Daarbij kijken we naar zowel de inrichting als de uitvoering van het proces. We gaan ook andere processen onderzoeken om te inventariseren of er fraudegevoelige risico's aanwezig zijn en om de controles in kaart te brengen. Het gaat hierbij om processen als de NOW, de papieren aanvraag, de IOW en faillissementen.

Fraudezaken die in aanmerking komen voor het strafrecht, bespreken we voor met het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie (OM). Dit draagt bij aan een efficiënte inzet van capaciteit; we voorkomen zo dat we zaken indienen waarbij de kans op een passend strafrechtelijk vonnis zeer gering is. In 2020 zijn 41 processen-verbaal ingediend. Hiermee is aan de gemaakte afspraken binnen het handhavingsarrangement voldaan.

Voor de herstelactie op detentiemeldingen (zie paragraaf 2.1. Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Uitkeringen aan gedetineerden en voortvluchtigen) hebben UWV en het ministerie van SZW bepaald dat er geen sprake is van overtreding van de inlichtingenplicht wanneer we een detentiemelding tijdig hebben ontvangen. We hebben hierna besloten het restant van de signalen voor het fraudethema detentie af te handelen zonder een boete op te leggen. Dit betekent dat we de eerder binnen dit thema opgelegde boetes zullen terugdraaien. Het gaat om een bedrag van ruim € 100.000.

We zijn bij het begin van de coronamaatregelen gestopt met de controles voor de regeling onwerkbaar weer die we in de winter van 2019/2020 waren gestart. Dit was twee weken eerder dan gepland. In totaal zijn er in de periode daarvoor 32 werkplekcontroles op locatie uitgevoerd. Op 16 van deze locaties is geconstateerd dat er werknemers aan het werk waren. Voor deze werknemers mag de werkgever geen uitkering aanvragen. Gezien de coronamaatregelen zijn er in de overige maanden van 2020 geen werkplekcontroles meer verricht voor de regeling onwerkbaar weer.

Voortgang maatregelen fraude WW 2020

Na berichtgeving over fraude door arbeidsmigranten in de media hebben we eind 2018 met de minister van SZW extra maatregelen afgesproken om WW-fraude door arbeidsmigranten tegen te gaan. In 2019 zijn veel van deze maatregelen uitgewerkt, doorgevoerd en afgerond. De overige maatregelen zijn in 2020 doorontwikkeld. De effecten van de coronacrisis waren ook hierbij merkbaar. Afspraken voor een gesprek op een UWV-locatie in het kader van een inspectie of themaonderzoek waren tijdelijk niet mogelijk en zijn op een later moment omgezet in telefonische gesprekken. Als de uitkeringsgerechtigde alsnog een gesprek wenst op een UWV-locatie, worden er nieuwe afspraken gemaakt. Deze afspraken zorgen voor een langere termijn bij de afhandeling van WW-fraudezaken. Hieronder geven we de voortgang van de maatregelen weer.

- **100% controle papieren WW-aanvraag:** Het proces rond de papieren WW-aanvraag hebben we aangescherpt. Papieren aanvraagformulieren voor een WW-uitkering moeten worden aangevraagd op een UWV-vestiging. De aanvrager moet zich daarbij altijd legitimeren en UWV registreert – conform de wettelijke voorschriften – diens persoonsgegevens. Als de uitkering wordt toegekend, wordt de uitkeringsgerechtigde binnen vier weken opgeroepen voor een werkoriëntatiegesprek. Tot maart 2020 was dit de werkwijze. Sinds half maart is de 100% controle op de papieren WW-aanvraag vanwege de coronacrisis tot nader order opgeschort. De uitkeringsdeskundigen zijn volledig ingezet op de afhandeling van het toegenomen aantal uitkeringsaanvragen en de NOW.
- **Ontwikkeling risicomodel Verwijtbare werkloosheid:** We verrichten aangescherpte controles om te achterhalen of iemand verwijtbaar werkloos is, ongeoorloofd in het buitenland verblijft of onvoldoende doet om weer aan het werk te komen. Op basis van data-analyse en expertise van medewerkers zijn hiervoor modellen ontwikkeld die we sinds april 2019 gebruiken bij het vaststellen van het recht op en de continuering van WW-uitkeringen. In januari en februari 2020 hebben we gewerkt aan de doorontwikkeling van het risicomodel Verwijtbare werkloosheid. Sinds half maart 2020 zijn de ontwikkeling en afhandeling van de signalen uit het risicomodel opgeschort. De uitkeringsdeskundigen die betrokken zijn bij het vakteam WW zijn nu voor de volle werktijd werkzaam voor de regiokantoren om alle WW-aanvragen af te handelen. De huidige verwachting is dat we in het tweede kwartaal van 2021 de doorontwikkeling van het risicomodel Verwijtbare werkloosheid weer kunnen hervatten. UWV blijft over de planning in gesprek met het ministerie van SZW.
- **Meerdere uitkeringen op één adres:** We onderzochten ook situaties waarin meer dan drie uitkeringen op één adres worden verstrekt. We controleerden dan of de betrokken personen terecht een beroep doen op de WW en of ze daadwerkelijk op dat adres verblijven. Het eindrapport is geschreven en de selectiecriteria voor meerdere uitkeringen op één adres maken inmiddels deel uit van het risicomodel Verblijf buitenland, waardoor controle van de populatie geborgd is. Vanwege de coronamaatregelen vinden de ontwikkeling en afhandeling van signalen uit het risicomodel nog beperkt plaats, zie ook het volgende punt van deze opsomming.
- **Ontwikkeling risicomodel Verblijf buitenland:** Naast de verscherpte controles op verwijtbare werkloosheid verrichten wij ook verscherpte controles op ongeoorloofd verblijf in het buitenland. Dit doen we sinds april 2019 met het risicomodel Verblijf buitenland. Doel hiervan is om ongeoorloofd verblijf in het buitenland vroegtijdig te detecteren en de interventie daarop vanuit het klantproces in te richten. In september 2019 zijn we gestart met het doorontwikkelen van het risicomodel. Dit heeft door de coronacrisis in de eerste helft van het jaar 2020 vertraging opgelopen. Door de versoepeling van de coronamaatregelen kon de doorontwikkeling in de tweede helft van het jaar worden hervat. Het risicomodel is nu klaar voor implementatie in het reguliere werkproces. Er is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uitgevoerd en het gebruik van het risicomodel is akkoord bevonden door de functionaris gegevensbescherming bij UWV. UWV is gestart met het uitvoeren van een uitvoeringstoets om het risicomodel definitief te implementeren in het eerste en tweede kwartaal van 2021.
- **Registratie begeleiders:** Om tussenpersonen – of breder, begeleiders van uitkeringsgerechtigden – beter in beeld te krijgen, registreren we iedereen die in verband met de WW meekomt naar een kantoor. In oktober 2019 is de registratie geëvalueerd. De conclusie van de evaluatie was dat de registratie vooralsnog waardevol bleek te zijn. In 2020 veranderde de situatie door de coronacrisis. Er zijn een tijd lang geen face-to-facegesprekken op UWV-locaties gehouden. Met de tijdelijke versoepeling van de coronamaatregelen zijn deze in de loop van 2020 in beperkte mate weer opgestart. Het ging toen alleen om gesprekken die echt noodzakelijk waren. Inmiddels kent Nederland een tweede lockdown en zijn alle face-to-facegesprekken wederom tot nader order opgeschort. We verwachten in het eerste kwartaal van 2021 een besluit te nemen over het al dan niet voortzetten van de registratie van begeleiders.
- **Pilot Export WW:** Uitkeringsgerechtigden die hun WW-uitkering willen exporteren naar een andere EU-lidstaat, de EER of Zwitserland om daar werk te zoeken, moeten volgens Europese wetgeving eerst vier weken in Nederland verblijven en hier actief op zoek gaan naar werk. Pas daarna is er recht op export van de WW-uitkering. UWV heeft een pilot op dit proces uitgevoerd. In de pilot kregen uitkeringsgerechtigden gedurende deze vier weken intensievere face-to-facedienstverlening op de pilotvestigingen. De pilot is afgerond in januari 2020. We hebben een nadere analyse gemaakt van de impact en de te verwachten kosten bij een landelijke uitrol van de pilot Export WW. Hierbij zijn ook alternatieven in kaart gebracht. Naar aanleiding hiervan hebben we in november 2020 besloten geen vervolg te geven aan de pilot. We gaan uitkeringsgerechtigden via informatiebijeenkomsten attenderen op hun rechten en plichten. Ze zullen het aanvraagformulier voor export van hun WW-uitkering en ook de beschikking weer zelf op de vestiging moeten ophalen (contactmoment). Deze dienstverlening zal in verband met de coronacrisis mogelijk niet eerder dan in 2022 worden vormgegeven en gerealiseerd.
- **Aanpassing vakantieregeling:** Eén van de aanvullende maatregelen die UWV heeft afgestemd met het ministerie is een aanscherping van de Vakantieregeling WW en IOW. Volgens de gewijzigde regels wordt het aantal vakantiedagen op basis van de maximale uitkeringsduur berekend. Daarmee komt het aantal vakantiedagen van alle WW-gerechtigden beter in verhouding te staan tot de maximale duur van de WW-uitkering. Deze wijziging is inmiddels voorbereid. Door de coronacrisis ligt het traject momenteel stil. Zodra we hiervoor voldoende ruimte hebben, wordt het voortgezet.
- **Talenbeleid:** In de Kamerbrief van 2 april 2019 is toegezegd dat UWV het talenbeleid zal aanpassen. UWV gaat in meer talen informatie verstrekken over rechten en plichten over alle Nederlandse uitkeringen. Het gaat hierbij onder andere om informatie op de website en in brochures. Zo begrijpen arbeidsmigranten beter wat hun rechten en plichten zijn en zijn ze minder afhankelijk van tussenpersonen. Per 1 januari 2020 is een samenvatting van rechten en plichten voor de WW in acht talen beschikbaar gesteld op uwv.nl (Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Pools, Bulgaars en Roemeens). In april 2020 is de vertaling van de samenvatting van rechten en plichten voor de Ziektewet opgenomen op de website. Inmiddels zijn de rechten en plichten voor de WIA ook vertaald en op de website geplaatst. Deze maatregel is ook in lijn met de uitvoering door het kabinet van de aanbeveling van het Aanjaagteam Bescherming Arbeidsmigranten om informatievoorziening zoveel mogelijk beschikbaar te stellen in de taal van de arbeidsmigrant.

Het kabinet heeft in november de website [Work in NL](#) gelanceerd die dienstdoet als een centraal informatieknoppunt. Deze website is uiteindelijk in zeven talen beschikbaar en verwijst door naar de corresponderende pagina's van UWV.

Overige dienstverlening



Naast ondersteunen bij het vinden van werk en personeel, het verstrekken van uitkeringen en het verrichten van sociaal-medische beoordelingen heeft UWV nog een vierde kerntaak: het verzamelen, beheren en leveren van gegevens. In onze polisadministratie beheren we de gegevens over inkomstenverhoudingen van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsvaststelling, en leveren gegevens uit de polisadministratie en uit andere UWV-bronsystemen aan derden. De polisadministratie maakt deel uit van de loonaangifteketen. We willen zo veel mogelijk dienstverlening op maat bieden. Bij sociaal-medische beoordelingen en ook bij onze op werk gerichte dienstverlening vormen face-to-facegesprekken een belangrijke component. In verband met de coronacrisis hebben we hiervoor alternatieven moeten ontwikkelen. Ook normaal gesproken vindt verreweg de meeste dienstverlening digitaal plaats, of telefonisch. Daarbij zetten we in op omnichanneldienstverlening.

3. Overige dienstverlening

We werken continu aan verbetering van onze dienstverlening, op allerlei terreinen. We betrekken onze klanten – uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werkgevers – daar zo veel mogelijk bij en luisteren goed naar wat ze van ons verwachten. De coronacrisis vormde een extra uitdaging voor onze organisatie. We hebben er alles aan gedaan om de noodzakelijke dienstverlening voort te zetten en tegelijkertijd snel uitvoering te geven aan de steun- en herstelregelingen van het kabinet. De waardering daarvoor komt tot uiting in de aanzienlijk gestegen klantwaarderingcijfers die uitkeringsgerechtigden en werkgevers ons geven.

3.1. Contact met de klant

We willen zo veel mogelijk dienstverlening op maat bieden. Bij onze sociaal-medische beoordelingen en ook bij onze op werk gerichte dienstverlening vormen persoonlijke gesprekken een belangrijke component. Deze gesprekken voeren we normaal gesproken face to face op onze kantoren. Half maart hebben we als gevolg van de coronacrisis moeten besluiten alle face-to-facecontacten stop te zetten. Waar mogelijk zijn deze contacten vervangen door telefonische gesprekken. Bij bepaalde sociaal-medische beoordelingen is face-to-facecontact of lichamelijk onderzoek echter nodig. Ook in sommige andere situaties kan face-to-facecontact (wettelijk) noodzakelijk zijn – zoals bij bepaalde bezwaarzaken en fysieke controles. Vanaf juni zijn we begonnen met een voorzichtige hervatting van de face-to-facedienstverlening op onze kantoren. We nodigen klanten op kleine schaal uit voor een afspraak op de vestiging. We hebben op alle zoeklocaties maatregelen getroffen om klanten veilig te kunnen ontvangen en UWV-medewerkers veilig te laten werken. Er zijn looproutes en aanduidingen aangebracht om de klantenstroom in goede banen leiden. Op spreekplekken zijn plexiglazen afscheidingen aangebracht tussen UWV-medewerkers en klanten. Verder zetten we gastvrouwen en -heren in. Zij vragen klanten bij binnenkomst naar hun gezondheidssituatie (de afspraak wordt dan zo nodig verzet) en maken ze wegwijs in de aangepaste vestiging.

Dienstverlening in coronatijden

Sinds de maatregelen naar aanleiding van de uitbraak van het coronavirus voelbaar zijn, ontvangen we veel vragen over de WW en de Ziektewet. Voor vragen over de NOW en de TOFA hebben we tijdelijke speciale telefoonnummers in het leven geroepen. Het telefoonnummer voor de TOFA is eind juli gesloten. Om het telefoniekanaal te ontlasten, verwijzen we actief naar het digitale kanaal. Op uwv.nl hebben we een [landingspagina](#) met informatie over de coronamaatregelen opgenomen en we verwijzen op uwv.nl en werk.nl actief naar relevante berichten. Op de speciale landingspagina staat ook een video over wat mensen kunnen verwachten als ze zijn uitgenodigd voor een afspraak op een UWV-kantoor. Verder hebben we veelgestelde vragen op een rijtje gezet, zodat het voor de klant eenvoudiger is om online antwoord op vragen te vinden.

NOW 3

Werkgevers konden in november en december bij UWV een aanvraag indienen voor de derde NOW-periode (de NOW 3.1). Half februari 2021 is het loket voor de vierde aanvraagperiode (de NOW 3.2) geopend. Voor een snelle afhandeling is het van belang dat werkgevers de aanvraag in één keer goed en volledig invullen. Om werkgevers daarbij te helpen hebben we, net als eerder bij de eerdere aanvraagperiodes voor de NOW, op de [website](#) van UWV uitgebreide informatie en instructiefilmpjes gezet. Het is ook belangrijk dat werkgevers een realistische inschatting van hun situatie maken, met het oog op de latere definitieve vaststelling van de tegemoetkoming. Daarvoor hebben we online rekenhulpen ontwikkeld. Met de [rekenhulp omzetverlies](#) kunnen werkgevers het percentage aan omzetverlies berekenen. Op de website www.simulatienow.nl kunnen werkgevers een inschatting maken van de hoogte van het voorschot en de uiteindelijke tegemoetkoming. De simulatietool op deze site laat onder andere zien wat de gevolgen zijn van een dalende loonsom.

Kanalen in samenhang

Verreweg de meeste van de klantcontacten vinden digitaal plaats. Daarbij zorgen we ervoor dat de klant als eerste informatie te zien krijgt die bij zijn klantprofiel past. Voor relatief eenvoudige administratieve taken en vragen bieden we zelfservice via de hoofdportalen van uwv.nl en werk.nl. Voor complexere taken en vragen kunnen uitkeringsgerechtigden persoonlijk contact met ons opnemen via Mijn Berichten op Mijn UWV op uwv.nl en via de Werkmap op werk.nl.

We zetten steeds meer in op omnichanneldienstverlening. Klanten kunnen daarbij zelf bepalen welk kanaal het beste bij hun vraag past en daar gebruik van maken op een moment dat hen uitkomt. We ontwikkelen onze dienstverleningskanalen daarom ook steeds meer in onderlinge samenhang. Op 24 augustus is daar een digitaal communicatiemiddel bij gekomen: de UWV-app. De eerste versie was bedoeld voor een beperkte groep WW-uitkeringsgerechtigden. De app is sinds eind februari 2021 beschikbaar voor alle WW'ers die maandelijks hun

inkomsten moeten doorgeven. Zij kunnen met de app hun inkomstenopgave invullen en versturen, eerder ingevulde inkomstenopgaven bekijken en een herinneringsnotificatie instellen zodat zij op tijd zijn met invullen en versturen. De mogelijkheid om de inkomstenopgave te doen via Mijn UWV of op papier blijft bestaan. In de toekomst kunnen we aan de app meer e-diensten toevoegen.

Het is al langer mogelijk om te chatten via het openbare gedeelte van uwv.nl en de chat voor doven en slechthorenden. In september is een proef gestart met een chat met DigiD-inlog in de beveiligde 'Mijn UWV' omgeving. Hiermee kunnen we ook klantvragen beantwoorden waarvoor persoonlijke gegevens nodig zijn. Met de proef willen we onder andere inzicht krijgen in de bereidheid van de klant om zijn persoonlijke vragen via de chat te stellen, het effect op de afhandelingstijd van de desbetreffende vragen en de kwaliteit en foutgevoeligheid van de beantwoording. De eerste resultaten zijn positief. Besloten is om de chat achter DigiD in het eerste kwartaal van 2021 voort te zetten om voldoende informatie te verzamelen voor het opstellen van een businesscase. Sinds half september zijn voor alle WW-gerechtigden de taken en berichten uit de Werkmap ook op [Mijn UWV te zien](#) en af te handelen. Ze kunnen hierdoor al hun uitkeringsgerelateerde zaken in één digitale omgeving inzien en regelen.

Wie hulp wil om digitaal zaken met UWV te regelen, kan sinds 13 juli 2020 op een veilige manier iemand machtigen om namens hem in te loggen op de Werkmap. De machtiging kan worden aangevraagd via digid.nl en geldt ook voor het aanvragen van een WW-uitkering en het regelen van zaken voor een bijstandsuitkering op werk.nl. De voordelen van digitale dienstverlening zijn daardoor ook beschikbaar voor uitkeringsgerechtigden die zelf niet goed met een computer of digitale dienstverlening overweg kunnen of die dat willen uitbesteden. Voor Mijn UWV was DigiD Machtigen sinds december 2019 al mogelijk.

Voor zowel burgers als werkgevers blijft telefonie een belangrijk ondersteunend kanaal. Zowel bij telefonische contacten als bij digitale berichten gaan we na of de klant zich goed geholpen voelt. We zoeken daarbij naar de vraag achter de vraag en voorzien de klant actief van suggesties. We leggen alle contacten met klanten, ongeacht het kanaal, vast zodat de contacthistorie beschikbaar is voor alle UWV-collega's en de klant zijn verhaal bij een volgend contact niet opnieuw hoeft te doen. We werken voortdurend aan verdere verbetering van onze informatievoorziening. In 2020 zijn in totaal bijna 2.200 brieven en bijna 2.600 webpagina's gewijzigd.

In 2020 kregen uwv.nl en werk.nl respectievelijk 64,4 miljoen en 25,0 miljoen bezoeken. Dat gebeurt steeds vaker via een mobiel apparaat: uwv.nl werd in 54% van de gevallen via een mobiel apparaat bezocht. Dat gebeurde bij 51% van de bezoeken via een smartphone en bij 3% via een tablet. Voor onze website werk.nl was dit respectievelijk 42%, 38% en 4%. We verwerkten iedere eerste dag van de maand via Mijn UWV gemiddeld ruim 136.000 inkomstenopgaven. Maandelijks werden in 2020 gemiddeld ruim 254.000 inkomstenopgaven verwerkt. Ook hier zien we een groei in het gebruik van mobiele apparaten; 39% van de inkomstenopgaven werd vanaf een mobiele telefoon gedaan en 4% vanaf een tablet. De meestgebruikte zoekwoorden op uwv.nl waren NOW, NOW 3, en NOW aanvragen. De coronagerelateerde pagina's werden 4,2 miljoen keer bezocht. De meest bekeken (61.000 keer) veelgestelde vraag voor particulieren was Ben ik ondanks het coronavirus nog steeds verplicht om te solliciteren? Werkgevers bekeken het vaakst (6.000 keer) Ziek: betaal ik het loon van mijn werknemer door als hij vanwege besmettingsgevaar niet op zijn werkplek kan werken? Of als hij in isolatie of quarantaine is op advies van de GGD of het RIVM?

Meestal nemen we zelf met klanten contact op per post, telefoon of via Mijn UWV. Maar soms is het nodig om snel informatie uit te wisselen via e-mail. Om de privacy van klanten te beschermen en zorgvuldig om te gaan met gevoelige informatie, maakt UWV gebruik van het beveiligde e-mailsysteem Zivver. Met Zivver worden berichten versleuteld verstuurd. Deze berichten kunnen alleen worden bekeken door de ontvanger, die hiervoor een sms-code ontvangt. Vanaf oktober is Zivver uitgerold bij alle UWV_medewerkers.

Dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In 2020 werd het werkgeversportaal 1,4 miljoen keer bezocht (2019: 1,3 miljoen). Via Digipoort en het werkgeversportaal deden werkgevers 959.700 verzuim-, hersteld- en 42-weeksmeldingen. Het werkgeversportaal van UWV is sinds 1 maart 2020 uitsluitend nog toegankelijk via eHerkenning. Hiermee hebben we de beveiliging van het portaal naar een hoger niveau gebracht en voldoen we aan de eis van de Autoriteit Persoonsgegevens om te werken met meerfactorauthenticatie. Inzending op papier blijft voor (kleine) werkgevers een uitwijkmogelijkheid. Het aantal gebruikers is in 2020 met ruim 58.000 nieuwe accounts met eHerkenning gestegen tot 138.900. Deze accounts doen meldingen namens 96.900 werkgevers. In de laatste maanden van 2020 zijn de voorbereidingen getroffen om het werkgeversportaal van werk.nl op eHerkenning aan te sluiten. Dit project is in januari 2021 van start gegaan.

De contacten tussen grote werkgevers en onze accountmanagers liepen in 2020 voor een belangrijk deel door. Ze vinden inmiddels grotendeels online plaats. Sinds juni vonden er weer steeds meer gesprekken plaats op de locatie van de werkgever tot de lockdown in december. In het afgelopen jaar zijn nieuwe online oplossingen ontwikkeld om bepaalde vormen van dienstverlening te kunnen voortzetten, zoals het geven van voorlichting en presentaties en het organiseren van netwerkbijeenkomsten. Door de beperkende coronamaatregelen zijn de werkgeverscongressen in het najaar niet doorgegaan.

Oplossingen voor werkgevers

Uit onderzoek blijkt dat werkgevers vaak niet op de hoogte zijn wat UWW voor ze kan betekenen, bijvoorbeeld bij het vinden en behouden van (nieuw) personeel. Werkgevers kennen vaak ook niet alle financiële regelingen. Daarom hebben we speciaal voor mkb-werkgevers in het laatste kwartaal van 2020 de online campagne Oplossingen voor werkgevers gevoerd. Daarmee lieten we zien dat UWW ook tijdens de coronacrisis klaarstaat om werkgevers te ondersteunen met informatie en dienstverlening. De nadruk lag daarbij op de NOW-regelingen. Maar ook de dienstverlening rond ontslag wegens bedrijfseconomische redenen en achtergrondinformatie over scholings- en ontwikkeltrajecten voor werknemers kwamen aan bod. Deze campagne krijgt in 2021 een vervolg.

Ondersteunende dienstverlening

In de eerste helft van 2020 stond de tijdige afhandeling van telefonische en digitale vragen van burgers onder druk. Dit zagen we terug in langere wachttijden. De telefonische wachttijd bedroeg in het eerste halfjaar gemiddeld 236 seconden, daalde in het derde kwartaal tot 41 seconden en in het vierde kwartaal tot 31 seconden. De oorzaak van de langere wachttijden was een combinatie van factoren. Enerzijds hadden burgers veel vragen vanwege de coronacrisis en de steunmaatregelen (NOW en TOFA). Anderzijds hadden we te maken met een tekort aan klantadviseurs als gevolg van een hoog verloop, en de inzet van veel nieuwe – minder ervaren – medewerkers. Ondanks de moeilijke omstandigheden zorgden onze medewerkers ervoor dat de dienstverlening op peil bleef. In 2020 zijn 4,1 miljoen telefoontjes afgehandeld. De tijdigheid bij de afhandeling van contacten via telefoon en berichten ontwikkelde zich in het tweede halfjaar positief. In meer dan 80% van de gevallen werd de telefoon binnen 60 seconden opgenomen. Ook de tijdigheid bij de afhandeling van digitale berichten ontwikkelde zich positief. 80% van de digitale berichten werd op werkdagen binnen 24 uur afgehandeld. De meeste NOW-gerelateerde vragen gaan over de aanvraagprocedure, de voorwaarden en de betaling van de NOW-uitkeringen. De klanttevredenheid over de afhandeling van NOW-vragen is met 86,6% hoog.

Capaciteit

Omdat we rekening hielden met een aanzienlijke toename van het aantal WW-vragen, zijn we sinds mei bezig met het geleidelijk opschalen van personeel. Inclusief de extra mensen voor de uitvoering van NOW en TOFA is de capaciteit de afgelopen maanden uitgebreid met per saldo 156 klantadviseurs tot 746. Daarnaast onderzoeken we of er mogelijkheden zijn om een deel van het extra werkaanbod op alternatieve wijze op te vangen. Deze mogelijkheden worden getoetst in het programma Robuust en schaalbaar klantencontact. Hierbij ligt de focus op het verleiden van klanten om gebruik te maken van kanalen die 24/7 open zijn, het monitoren van veelgestelde vragen en het actualiseren van deze informatie op alle kanalen. We kijken ook naar de mogelijkheid om de klant na een telefoongesprek een mailbericht met de gegeven antwoorden te sturen. Om de meestgestelde vraag over de betaling van de WW-uitkering verder terug te dringen, testen we welke verwijzingen naar andere kanalen aantoonbaar het meeste effect hebben. Ook testen we of we mensen kunnen verleiden naar de contactpagina te gaan door deze en niet een telefoonnummer te noemen in brieven. De eerste resultaten verwachten we in het eerste halfjaar van 2021.

Betrekken van klanten

We luisteren naar onze klanten. Zo kunnen we onze dienstverlening zo veel mogelijk op hun behoeftes en wensen afstemmen en zo de klanttevredenheid verbeteren. We betrekken hen bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die klanten binnen UWW afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis van de resultaten nemen we maatregelen. In het kader van de introductie van de NOW hebben we twee klantreizen in kaart gebracht: de klantreis van de werkgever die een beroep op deze regeling doet en de klantreis van werknemers die naar aanleiding van de coronacrisis een WW-uitkering willen aanvragen. Van de klantreis rondom arbeidsmigranten is een update gemaakt. Verder zijn de klantreizen Ik ontvang een uitkering en moet naar de gevangenis, Ik zoek werk en Mijn werkgever gaat failliet in kaart gebracht.

De belangrijkste pijnpunten die klanten aangaven bij de klantreis Ik zoek werk zijn onder te verdelen in algemene pijnpunten, zoals het missen van een vast contactpersoon bij UWW en de ervaring dat het van de medewerker afhangt welke hulp iemand krijgt, en meer specifieke knelpunten die te maken hebben met het zoeken naar werk. Klanten gaven aan dat we hun te weinig passende vacatures aanbieden, dat we geen inzicht verschaffen in waarom we bepaalde beroepen gelet op werkervaring en vaardigheden passend achten en geen mogelijkheden bieden om via UWW een opleiding te volgen. De komende maanden bekijken we wat we kunnen verbeteren.

Eind september is het Klantcentrum geopend, een plek waar klanten en UWW-medewerkers elkaar ontmoeten in het hoofdkantoor van UWW. Met het realiseren van een fysieke locatie voorzien van de nieuwste technische snuffjes hopen we de klant nog beter te kunnen betrekken bij de ontwikkeling en optimalisatie van onze dienstverlening. Dit kan zowel in het Klantcentrum zelf als op afstand. Sinds de opening zijn er al diverse onderzoeken verricht in het Klantcentrum. Zo is in samenwerking met de Cliëntenraad onderzoek verricht naar de IOW en is er een onderzoek gedaan naar laaggeletterdheid en brieven. Ook worden er spiegelgesprekken georganiseerd, kringgesprekken over een bepaald thema waarin klanten vertellen over hun ervaringen. Dankzij de online faciliteiten kunnen we ook tijdens de lockdown sinds december nog steeds gebruikmaken van het Klantcentrum.

We betrekken uitkeringsgerechtigden en werkgevers ook op andere manieren bij kwalitatieve en kwantitatieve maatwerkonderzoeken. Ze kunnen bijvoorbeeld via de vier online klantpanels van UWW hun mening geven. Zo hebben we in mei via het klantpanel bij Wajong-uitkeringsgerechtigden onderzoek gedaan naar handhaving. Uit dit onderzoek

blijkt dat Wajongers het logisch vinden dat er regels gelden bij een uitkering. Ze gaven aan dat de informatie van UWV over de regels beter kan, net als de communicatie over wanneer UWV controleert. We onderzoeken daarom nu welke verbeteringen mogelijk zijn in de communicatie over regels en controle, bijvoorbeeld op de websites van UWV of in gesprekken met UWV. Via het klantpanel denken klanten momenteel mee over het verbeteren van brieven die we naar klanten sturen. Tijdens deze zogeheten brievenchallenge willen we samen met hen optimale brieven samenstellen. Gesprekken met klanten die voorheen vaak op kantoor plaatsvonden, worden nu vanwege de coronacrisis grotendeels gevoerd via de telefoon en soms via beeldbellen. We hebben onderzocht wat klanten van deze telefonische afspraken vinden – zie ook het begin van paragraaf 3.2. Klanttevredenheid. Bij hun oordeel blijken onder andere het doel van het gesprek dat gevoerd moet worden, de ervaring die de klant met UWV heeft en de persoonlijke situatie van de klant doorslaggevend zijn. Het aantal aanvragen voor de NOW 2 bleek aanzienlijk lager dan voor de NOW 1. Onderzoek onder NOW 1-aanvragers die nog geen NOW 2 hadden aangevraagd gaf inzicht in het aantal nog te verwachten aanvragen en achterliggende argumentaties. Voor een deel van de werkgevers bleek een tweede beroep op de NOW niet nodig omdat het weer beter ging met het bedrijf. Ook bleek dat een deel van de werkgevers wachtte met aanvragen totdat zij meer inzicht hadden in de hoogte van het omzetverlies.

Maatwerkplaats

Uit het in opdracht van het kabinet uitgevoerde onderzoek Werk aan Uitvoering (WAU) en de hoorzittingen van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) komt naar voren dat wet- en regelgeving vaak erg complex en tot in detail geregeld is, wat soms tot ongewenste effecten leidt, en dat uitvoeringsorganisaties de afgelopen periode vooral zijn afgerekend op efficiency. Daardoor is de menselijke maat te veel op de achtergrond geraakt. Het onderzoek van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagaffaire heeft dit beeld op schrijnende wijze nog eens extra bevestigd. Ook UWV-medewerkers maken zich hier zorgen over, en denken mee over oplossingen. Dit heeft onder andere geleid tot de oprichting van de landelijke maatwerkplaats in november 2020. Doel ervan is om complexe, schrijnende problemen, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn, samen te ontrafelen en te zoeken naar oplossingen. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat daarbij gebruik wordt gemaakt van de professionele ruimte die er is. Op deze manier willen we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen, maatwerk bieden. De landelijke maatwerkplaats, waarin verschillende bedrijfsonderdelen zijn vertegenwoordigd, ondersteunt waar nodig lokale maatwerkplaatsen en UWV-medewerkers die vastlopen in complexe casuïstiek, maar neemt de casus niet over. De maatwerkplaats richt zich daarnaast op structureel leren van en patronen ontdekken in de diverse casussen. Het ministerie van SZW heeft enthousiast gereageerd op dit initiatief en richt zelf ook maatwerkplaatsen op.

3.2. Klanttevredenheid

De gemiddelde klanttevredenheid over de dienstverlening is in 2020 ten opzichte van 2019 aanzienlijk gestegen. Dit geldt voor uitkeringsgerechtigden en vooral voor werkgevers. Dit is te danken aan de dienstverlening tijdens de coronacrisis en de NOW in het bijzonder, en de daarmee gepaard gaande imagoverbetering van UWV. UWV heeft in de ogen van de klant zeer adequaat gereageerd op de ontstane situatie. De hogere klanttevredenheid zien we UWV-breed.

De klanttevredenheid van werkgevers is gestegen van 6,5 in 2019 naar 7,2 in 2020. De tevredenheid over de aanvraag en afhandeling van de NOW-regelingen is hierbij van grote invloed. De tevredenheid over de aanvraag en afhandeling van de NOW 1 en de NOW 2 komt uit op respectievelijk 8,3 en 8,2. Onderliggende aspecten als de snelheid van de afhandeling en de duidelijkheid van de beslissing laten tevredenheidsscores van rond de 90% zien. Ook werkgevers die geen NOW-aanvragen deden zijn meer tevreden dan in 2019.

De klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden is gestegen van 7,1 in 2019 naar 7,4. Met name de klanttevredenheid van WW- en WIA-uitkeringsgerechtigden is toegenomen. Ook bij deze groepen zijn specifieke vragen gesteld over de dienstverlening van UWV rond de coronacrisis. Het gaat daarbij om aspecten als de informatie op uwv.nl en het beantwoorden van vragen door UWV Telefoon. De tevredenheidspercentages daarover variëren van 65% tot 80%. Gemiddeld 80% was tevreden over de telefonische afhandeling van afspraken met een UWV-medewerker die vanwege de coronacrisis in de plaats kwamen van een gesprek op kantoor. Per 1 juli 2020 voert UWV de nieuwe wet WIEG uit. De klanttevredenheid over de aanvraag en afhandeling van het extra geboorteverlof op grond van de WIEG is 7,7.

We hebben onze klanten ook gevraagd aan welk kanaal ze de voorkeur geven in de huidige situatie. De uitkomsten zijn divers, maar duidelijk is wel dat velen de digitale contacten waarderen. Zij hebben minder stress en voor fysiek beperkten is het een voordeel dat ze geen lastige reis hoeven te maken. In het algemeen blijven de scores voor persoonlijk contact, ongeacht het kanaal, met UWV-medewerkers zeer hoog (circa 8).

Tabel Klanttevredenheid 2020

	Norm 2020	Gemiddelde score 2020	Gemiddelde score 2019
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,1
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,2	6,5
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,5	6,0

Afhandeling klachten en bezwaren

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 2020 ontvingen we 6.588 klachten. Dit is 15% minder dan in 2019. Er werden in vergelijking met 2019 relatief meer klachten ingediend over dienstverlening en minder over bejegening en betalingen. Mensen klaagden vooral over onduidelijke of onjuiste informatie en over beslissingen en besluiten die te laat of helemaal niet worden genomen – dit betreft overwegend sociaal-medische beslissingen.

Van alle ontvangen klachten hadden er 16 betrekking op de coronacrisis. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die het er niet mee eens zijn dat ze hun baan hebben verloren. Verder hadden 12 klachten betrekking op de TOFA en 103 op de NOW. De klachten over de TOFA gaan met name over afwijzingen en over aanvragen buiten de termijn. De klachten over NOW zijn divers. Werkgevers beklagen zich erover dat ze geen recht hebben op de NOW, dat betalingen uitblijven of niet juist zijn en dat er communicatie ontbreekt over de status van een bezwaarschrift tegen een afwijzing.

We handelden 6.498 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2019. Het lukte om 97,4% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. De coronacrisis heeft voornamelijk geen effect op de afhandeling van de klachten. Er worden veel klachten vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de betrokkene om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het totale aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2020 was de klachtintensiteit 0,19% (2019: 0,3%). De verwachte toename van het aantal WW-klachten is door de dempende werking van de NOW voornamelijk uitgebleven. We verwachten dat deze toename zich in 2021 wel zal voordoen en hebben ons voorbereid door de capaciteit voor de klachtafhandeling uit te breiden met 4 fte's.

Geschillencommissie UWV

Sinds januari 2020 bestaat er een externe Geschillencommissie UWV. Deze wordt gefaciliteerd door De Geschillencommissie, die dat doet voor ruim tachtig andere branches en organisaties in Nederland. De Geschillencommissie UWV behandelt onafhankelijk klachten over het handelen of nalaten van (verzekerings)artsen en sociaal-medisch verpleegkundigen (BIG-geregistreerden) die werken bij UWV. UWV voldoet hiermee aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die in de zorgsector onder andere een betere en snelle aanpak van klachten regelt. De Geschillencommissie UWV is eind augustus door het ministerie van VWS erkend als geschilleninstantie. De commissie kan pas in actie komen nadat een klant eerst bij UWV de klachtenprocedure heeft doorgelopen. Als de klant vindt dat zijn klacht nog niet is opgelost, kan hij binnen een jaar na het afsluiten van de klachtenprocedure bij UWV een melding doen bij De Geschillencommissie. Die stelt vervolgens UWV op de hoogte, zodat we met de (verzekerings)arts of verpleegkundige tegen wie de klacht is gericht een verweer kunnen opstellen. In 2020 is er 1 klacht ingediend bij de externe Geschillencommissie UWV.

Bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In 2020 werden 85.000 bezwaren ingediend. Dat is bijna een kwart meer dan in 2019 (68.800). De toename van het aantal wetstechnische bezwaren hangt samen met de economische gevolgen van de coronacrisis: er zijn bezwaren ingediend over beslissingen voor de tijdelijke regelingen NOW en TOFA (zie hoofdstuk Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis, onder het kopje Steunmaatregelen) en er zijn meer bezwaren ingediend over beslissingen voor de WW. Om de grotere toestroom van bezwaren te verwerken, hebben we de reguliere capaciteit met circa 40 fte's uitgebreid. Om de bezwaren tegen NOW- en TOFA-beslissingen te behandelen zijn tijdelijke eenheden ingericht. Omdat de afhandeling van de bezwaren voor de TOFA-regeling zijn afgerond, is die eenheid opgeheven. De NOW-medewerkers zijn opgeleid om de bezwaren tegen de NOW 3 en de definitieve NOW-afrekening af te handelen.

In 2020 hebben we 84.000 bezwaarzaken afgehandeld. Het percentage gegronde bezwaren is in 2020 met 23% lager dan in 2019 (25%). 31% van de bezwaarzaken is ingetrokken, wat meer is dan in 2019 (27%). Deze stijging komt met name door het relatief hoge percentage ingetrokken NOW-bezwaarzaken en wetstechnische bezwaarzaken. De hogere instroom van bezwaren bij de arbeidsongeschiktheidswetten in 2020 wordt veroorzaakt doordat de NOW- en TOFA-bezwaren in deze categorie worden geteld. De wettelijke tijdigheid geeft aan in hoeverre we de bezwaren afhandelen binnen de wettelijke einddatum. Hierbij maken we onderscheid tussen wetstechnische en medische zaken. De wettelijke tijdigheid over 2020 is 97,3%: 99,1% voor wetstechnische bezwaren en 95,2% voor medische bezwaren. De lage wettelijke tijdigheid van medische bezwaren komt doordat face-to-facecontact vanwege de coronamaatregelen tijdelijk niet mogelijk was, en door het tekort aan verzekeringsartsen.

Tabel Afhandeling bezwaren

	2020	2019
Ontvangen bezwaren	85.000	68.800
WW	18.200	14.700
Arbeidsongeschiktheidswetten	46.900	34.200
Ziektewet	19.900	19.900
Afgehandelde bezwaren	84.000	67.400
WW	18.400	14.700
Arbeidsongeschiktheidswetten	45.200	32.700
Ziektewet	20.400	20.000

Door de coronamaatregelen was face-to-facecontact met klanten tot half juni niet mogelijk. Dat vingen we zo veel mogelijk op met telefonische contacten en beeldbellen. Omdat in sommige gevallen de klant echt gezien moet worden, hebben we onze kantoren in juni hiervoor geopend. Ongeveer een derde van de mensen die een medisch bezwaar hebben ingediend, heeft langer moeten wachten op duidelijkheid hierover. Dit geldt vooral wanneer er medisch onderzoek of een hoorzitting met een verzekeringsarts nodig was. De gemiddelde doorlooptijd steeg hierdoor in het laatste kwartaal tot 124 dagen. Ook de rechtbanken hadden te maken met beperkingen voor face-to-facecontacten. De werkvoorraad (hoger)beroepszaken is daardoor in het laatste kwartaal nauwelijks afgenomen.

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2020 was de bezwaarintensiteit 2,5% (2019: 2,2%).

Pilots Sneller voor de klant

We hebben in pilots beproefd of de wachttijd voor de klant verkort kan worden. Dit deden we zowel voor wetstechnische als medische bezwaren. De medische pilot heeft gelopen tot 1 september en is succesvol afgerond: de gemiddelde doorlooptijd halveerde ten opzichte van het landelijk gemiddelde. De twee wetstechnische pilots waren al eerder succesvol afgerond: ook hier waren de wachttijden gehalveerd ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Vanaf januari 2021 zijn we gestart met combinatiepilots van wetstechnische en medische zaken.

3.3. Loonaangifteketen en polisadministratie

De loonaangifteketen (LAK) is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Voor in de keten staan werkgevers en uitkeringsinstanties. Zij zijn verantwoordelijk voor het tijdig doen van een juiste en volledige aangifte bij de Belastingdienst over de door hen uitbetaalde lonen en uitkeringen (de loonaangifte). Dit doen zij elke maand of elke vier weken met behulp van software die door softwarebouwers ontwikkeld is op basis van door de Belastingdienst en UWV vastgestelde specificaties. In de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) zijn de verschillende verantwoordelijkheden van Belastingdienst, UWV en CBS vastgelegd. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor onder meer de heffing van loonbelasting en premies werknemersverzekeringen, voor het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgevers- en werknemersniveau, voor het toezicht op de volledigheid, juistheid en kwaliteit van de aangeleverde collectieve gegevens en - samen met UWV en CBS - voor de kwaliteit van de nominatieve gegevens over elke individuele werknemer. UWV is verantwoordelijk voor het beheer van de nominatieve gegevens in de polisadministratie en voor het leveren van deze gegevens aan publieke en privaatrechtelijke afnemers, binnen de geldende wetgeving. De Belastingdienst en UWV hebben afspraken over de verantwoordelijkheden voor het verwerken en doorleveren van deze gegevens vastgelegd in een overeenkomst.

De Belastingdienst stuurt de dienstverband- en loongegevens op werknemersniveau door naar UWV, die deze gegevens vervolgens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen: werknemers, uitkerings- en pensioengerechtigden. De uitbraak van de coronacrisis heeft voorsnog geen gevolgen gehad voor de aanlevering van loonaangiften: deze blijven goed binnenkomen, waardoor ook onze dienstverlening verloopt zoals gegevensafnemers van ons gewend zijn. Eind 2020 stonden er 21,0 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,7 miljoen mensen in de polisadministratie geregistreerd. Deze gegevens zijn voor veel uitvoerende instanties van belang, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude, of het subsidiëren van bepaalde typen arbeid. UWV gebruikt de loonaangiftegegevens om maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen te berekenen voor de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. In 2020 heeft UWV de loonaangiftegegevens ook gebruikt voor de berekening van de NOW-subsidies. UWV verstrekt de loonaangiftegegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.000 afnemers, zoals gemeenten, pensioenfondsen, SVB, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en gerechtsdeurwaarders. Het CBS ontvangt loonaangiftegegevens en gebruikt deze uitsluitend voor statistische doeleinden. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners, diverse andere organisaties én voor elke burger die met deze instanties en organisaties in aanraking komt.

De ketenpartners onderkennen het maatschappelijk belang van de kwaliteit van de gegevens binnen de loonaangifteketen en werken daarom continu aan de borging en verbetering van de gegevenskwaliteit. Enerzijds preventief door voorlichting aan en samenwerking met inhoudingsplichtigen (werkgevers), salarisprofessionals en softwareontwikkelaars. Anderzijds met (geprogrammeerde) controles, gezamenlijke analyses en toezicht. De Belastingdienst voert bijvoorbeeld controles uit bij inhoudingsplichtigen op de loonadministratie en analyseert en monitort de kwaliteit van de ontvangen loonaangiftegegevens. Bovendien worden kwaliteitssignalen van burgers en afnemers verwerkt. Op basis van de resultaten van deze controles en analyses worden verbeteringen aangebracht in de loonaangiftesoftware en de (geprogrammeerde) controles om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifte en daarmee de polisadministratie te verbeteren.

Naast de gegevens in de polisadministratie beschikt UWV over grote hoeveelheden data uit andere eigen bronsystemen. UWV is dankzij al deze data ook in staat steeds meer kennisproducten te produceren. Het gaat dan om producten die bijdragen aan het te ontwikkelen beleid, die inzicht geven in ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en die verder bijdragen aan een effectievere uitvoering van (overheids)taken.

Functioneren loonaangifteketen

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items die alle betrekking hebben op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen, is het niet alleen nodig dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang. De loonaangifteketen heeft in 2020 voldaan aan de eisen van het normenkader.

Tabel Werking van de loonaangifteketen

	Norm 2020	2020	2019
1 Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥98%	100%	99,7%
2 Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,4%	99,4%
3 Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,9%	100,0%
4 Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥97%	99,1%	99,0%
5 Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥95%	99,2%	99,7%
6 Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte	>99%	99,3%	99,4%
7 Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	100,0%	97,7%

Als gevolg van de invoering van de Wet arbeidsmarkt in balans is de sectorale WW-premiedifferentiatie per 1 januari 2020 vervangen door premiedifferentiatie op basis van de soort arbeidsovereenkomst. Over de gevolgen die dit voor UWV heeft, rapporteren we in hoofdstuk 5 Nieuw beleid onder het kopje Wet arbeidsmarkt in balans.

Gevolgen van de coronacrisis

Een groot aantal inhoudingsplichtigen is in de kern van hun bedrijfsvoering geraakt doordat de omzet door de coronacrisis geheel of gedeeltelijk is komen te vervallen. Voor een correcte uitvoering van het door het kabinet samengestelde pakket van noodmaatregelen en voor de beoordeling van het recht op WW- en Ziektewet-uitkeringen is het essentieel dat de inhoudingsplichtigen de loonaangifte op tijd blijven doen. Hierop is strikt gemonitord. De aanlevering van loonaangiftegegevens blijkt normaal door te gaan. De ontwikkeling en implementatie van de pakketten noodmaatregelen die sinds eind maart/begin april zijn ingevoerd leggen een aanzienlijk beslag op de personele capaciteit van de loonaangifteketen. Hierdoor lopen andere trajecten zoals de kwaliteitsmonitor vertraging op.

Onderzoek loonaangifteketen

Eind december 2019 is de rapportage van de Commissie Loonaangifteketen aan de Tweede Kamer verzonden. Naar aanleiding van de conclusies van de commissie zijn de samenwerkende partners in de loonaangifteketen, deels

afzonderlijk, deels in gezamenlijkheid, gestart met activiteiten die zich richten op het realiseren van een evenwichtige balans tussen dienstverlening, efficiëntie en fraudebestrijding.

De commissie heeft onder andere misbruikrisico's in kaart gebracht en maatregelen aanbevolen om misbruik en oneigenlijk gebruik te bestrijden en om de gegevenskwaliteit te verbeteren. De betrokken organisaties hebben samen met de staatssecretaris van Financiën (Fiscaliteit en Belastingdienst) bekeken welke onderdelen van de maatregelen kansrijk zijn.

- Ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik is het Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen (AGL), onder verantwoordelijkheid van de keteneigenaren UWV en de Belastingdienst, gestart met een verkenning om misbruikrisico's te detecteren die gerelateerd zijn aan de gegevens in de loonaangifte. Het gaat om risico's met betrekking tot correctieberichten met terugwerkende kracht, gefingeerde dienstverbanden en nulaangiften. De eerste stap in de verkenning is inmiddels gezet met een beschrijving van situaties waarin via oneigenlijk aanleveren correctiegedrag manipulaties op gegevens in de polisadministratie worden uitgevoerd die kunnen leiden tot onterechte vaststellingen van uitkeringen en teruggaven. De volgende stappen richten zich op het oneigenlijke aangifte- en correctiegedrag van inhoudingsplichtigen en de vraag of dit herkenbaar wordt aangetroffen in de polisadministratie.
- 'Onder regie van het Afnemersoverleg Loonaangifteketen is een werkgroep ingesteld die zich richt op het in beeld brengen van de aard van fraude- en misbruikrisico's.
- Het Ketenbureau van de Loonaangifteketen beziet welke verbeteringen er mogelijk zijn om fouten in de aanlevering te verminderen met een verificatiepunt voor burgerservicenummers (bsn's). Om dit te bewerkstelligen is besloten om samen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) een onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheid om inhoudingsplichtigen aan te sluiten op het bsn-register.
- Acties om versneld digitaal terug te koppelen zijn ingepland voor 2022.
- Er zijn geen nadere acties nodig voor het invullen van de code 'reden beëindigen van het dienstverband' door werkgevers. Onderzoek binnen de loonaangifteketen wijst uit dat het aantal gemaakte fouten beperkt is.
- UWV start in 2021 risicoassessments met afnemers van gegevens uit de polisadministratie om nieuwe risico's met betrekking tot fraude en misbruik in de loonaangifteketen in beeld te brengen. Doel is om een continu proces voor de signalering van nieuwe risico's te realiseren.

Naar een robuustere loonaangifteketen

UWV en de Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden. We werken met elkaar aan de borging van de stabiliteit en continuïteit van de keten, nu en in de toekomst. De samenwerkende partijen in de loonaangifteketen zijn zich er terdege van bewust dat verschillende invalshoeken, beschikbare capaciteit en prioriteiten bij de keteneigenaren van invloed zijn op de snelheid van doorontwikkeling en innovatie van de keten.

Continuïteit loonaangifteketen

Aan de ontwikkelkant van de loonaangifteketen is in 2020 de borging van continuïteit het belangrijkste criterium geweest bij keuzes voor de inzet van de (schaarse) capaciteit. Prioriteit hadden onderwerpen die doorliepen vanuit 2019 of nieuw in de portfolio zijn beland vanwege wijzigingen van wet- en regelgeving en noodzakelijke aanpassingen van bijvoorbeeld systemen en communicatieproducten. Het belangrijkste proces hierbij, de jaarovergang 2019-2020, is geruisloos verlopen, inclusief de wijziging van de Wet financiering sociale verzekeringen om de WW-premie voortaan te differentiëren naar de aard van de arbeidsovereenkomst.

Eerder aanleveren loonaangiften

Voor de afnemers van data uit de loonaangifteketen is het van groot belang dat deze gegevens actueel zijn. Daarom is in 2018 het project Eerder aanleveren geïnitieerd, waarmee inhoudingsplichtigen actief worden benaderd met het verzoek hun loonaangifte (vrijwillig) eerder aan te leveren. Doel van het project was om eind 2020 minimaal 70% van de loonaangiften voor de circa 20 miljoen inkomstenverhoudingen tegelijk met de salarisbetaling binnen te krijgen. Door de coronacrisis hadden UWV en een grote inhoudingsplichtige in het publieke domein, tezamen goed voor circa 5 miljoen inkomstenverhoudingen (25% van de totale populatie), niet voldoende capaciteit om invulling te geven aan deze proactieve benadering. De streefwaarde is daardoor met maximaal 47% van de loonaangiften in juli 2020 (9,45 miljoen inkomstenverhoudingen) buiten bereik gebleven.

Toekomstbestendigheid loonaangifteketen

Om de toekomstbestendigheid van de loonaangifteketen te garanderen zijn meerdere projecten gestart, waarvoor de inzet van de (schaarse) capaciteit en middelen doorslaggevend is.

- *Vernieuwing werkgeversadministratie:* In de werkgeversadministratie administreert de Belastingdienst de gegevens van inhoudingsplichtigen voor de loonheffingen. Deze gegevens worden uitgewisseld met UWV. De werkgeversadministratie is essentieel voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen van de Belastingdienst en UWV in het kader van de loonheffingen. Het huidige werkgeversadministratiesysteem is aan het eind van zijn technische levensduur en is dringend aan vervanging toe. In 2020 is gestart met de bouw van de Relatiegegevens Loonheffingen aan de zijde van de Belastingdienst en de vernieuwing van de werkgeversadministratie aan de zijde van UWV. Dit loopt door tot in 2022.

- *Versneld digitaal terugkoppelen*: In het Meerjarenplan loonaangifteketen 2021–2025 is vastgelegd dat de loonaangifteketen gaat investeren in een digitale terugkoppeling van fouten in de loonaangifte. Doel is om inhoudingsplichtigen digitaal en sneller te informeren over onjuistheden in de aangifte.
- *Arbeidsvoorwaardenbedrag*: Steeds meer werkgevers bieden hun werknemers een zogenoemd individueel keuzebudget, waarbij de werknemer zo veel mogelijk keuzevrijheid heeft in de vorm en het moment van uitbetaling van flexibele salarisonderdelen. Zowel de reserveringen in als de aanwendungen van dit budget zijn niet separaat vermeld in de loonaangifte. Daarom worden twee nieuwe rubrieken in de loonaangifte opgenomen: opbouw arbeidsvoorwaardenbedrag en opname arbeidsvoorwaardenbedrag. De beoogde ingangsdatum is 1 januari 2022.
- *Model gegevenskwaliteit* (ontwikkeling kwaliteitsmonitor): In opdracht van het kernteam loonaangifteketen ontwikkelt het Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifte (AGL) de LAK-kwaliteitsmonitor. Deze monitor maakt de gegevenskwaliteit inzichtelijk voor zowel bestuurders van de loonaangifteketen als gegevensafnemers van de keten. Om het afnemersbelang optimaal te waarborgen is een werkgroep kwaliteitsmonitor opgericht waarin afnemers actief participeren. In februari 2020 is een eerste versie van de kwaliteitsmonitor opgeleverd. De doorontwikkeling is vertraagd doordat de beschikbare personele capaciteit in verband met de coronacrisis is ingezet op diverse andere spoedeisende activiteiten zoals de steunmaatregelen.

Vrijwillige verzekeringen

UWV is in maart en april 2020 geconfronteerd met mensen die hun vrijwillige verzekering niet meer konden betalen. Met instemming van het ministerie van SZW hebben we maatregelen getroffen om deze mensen tegemoet te komen. Dit gebeurde in de vorm van drie maanden uitstel van betaling van de verzekeringspremies, of verlaging van het verzekerd dagloon en daarmee de verzekeringspremie. De uitsteltermijn is aansluitend verlengd en loopt gedurende de coronacrisis door als maatwerk voor klanten met een vrijwillige verzekering. In 2020 hebben 155 klanten de verzekering als gevolg van de coronacrisis alsnog beëindigd. Afnemers van vrijwillige verzekeringen geven aan dat zij content zijn over het meedenken en de opties die UWV biedt.

Nieuwe manieren van gegevensuitwisseling

UWV heeft samen met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten een gedeelde verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet voor gegevensuitwisseling. De komende jaren onderzoekt UWV nieuwe manieren van gegevensuitwisseling. Dat doen we samen met onze ketenpartners in het SZW-programma Toekomst gegevensuitwisseling werk en inkomen (TWI) en bijvoorbeeld ook via het programma Verbeteren uitwisselen matchingsgegevens (VUM). Beide programma's zijn gericht op het bereiken van synergie. Het programma TWI richt zich op het faciliteren van regie op gegevens, waarbij burgers meer mogelijkheden krijgen om overheidsgegevens in te zetten voor publieke of private dienstverlening. UWV heeft daarmee ervaring opgedaan binnen het initiatief Handig! Hierbij is mogelijk gemaakt dat burgers bij een hypotheekaanvraag geen werkgeversverklaring meer hoeven op te vragen. In plaats daarvan kunnen ze het digitale UWV Verzekeringsbericht, dat gevalideerde loongegevens uit de polisadministratie bevat, delen met de hypotheekverstrekker. We leveren een bijdrage aan de pilots van het programma TWI en we denken mee over een nieuwe architectuur die past bij deze toekomstige wijze van gegevensgebruik binnen en buiten de sector. Hierbij wordt ook rekening gehouden met het programma Regie op Gegevens van het ministerie van BZK. We willen gegevens en informatie snel en goed beschikbaar stellen. Daarom ontwikkelen we in samenwerking met enkele afnemers nieuwe diensten die dit mogelijk maken. Hiervoor hebben we zelf een configureerbare webservice (CWS) ontwikkeld, waarmee we gemakkelijker gegevensleveringen op maat kunnen verzorgen voor afnemers. Sinds 1 januari 2021 wordt de CWS bijvoorbeeld ingezet bij de gegevensuitwisseling in het kader van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv). Om mogelijke kandidaten voor vacatures landelijk voor werkgevers vindbaar te maken, werken we in het programma VUM met gemeenten aan een standaard gegevensset en een efficiëntere manier om werkzoekendenprofielen uit te wisselen.

Risicobeheersing



UWV is een grote uitvoeringsorganisatie, in een dynamische omgeving met complexe wet- en regelgeving. Onze planning- en controlcyclus zorgt ervoor dat beslissingen op de verschillende niveaus in de organisatie met de juiste informatie en inzichten worden genomen en dat de effecten van de beslissingen worden gemonitord. In 2020 hebben we ingezet op een verdere versterking van risicobeheersing. We zetten erop in om mogelijke knelpunten en risico's die we voorzien transparant en tijdig te bespreken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW.

4. Risicobeheersing

Er zijn het hele jaar door ontwikkelingen waarop wij zodanig moeten reageren dat we de risico's kunnen beheersen en de afgesproken dienstverlening op niveau blijft. In 2020 hebben we onze risicobeheersing verder versterkt. Aan het eind van dit hoofdstuk geven we een overzicht van de belangrijkste bestuurlijke risico's die wij onderkennen.

Voortgang versterking risicomangement

De minister heeft, na incidenten in 2019, de Tweede Kamer toegezegd dat UWV het risicomangement versterkt. Per oktober 2019 is Janet Helder benoemd als lid van de raad van bestuur, voor een periode van twee jaar. Haar opdracht is om het risicobeleid van UWV en de aandacht binnen de organisatie voor gevoelige uitvoeringsproblematiek verder te versterken.

Eind 2019 is de stuurgroep risicomangement opgericht; deze monitort de versterking van risicomangement. De door de stuurgroep opgestelde nota Aanpak versterking risicomangement beschrijft de filosofie van UWV op het gebied van risicomangement, somt knelpunten op en bevat een plan van aanpak met vijf verbetermaatregelen en twintig actiepunten. Het plan van aanpak is in februari 2020 gepresenteerd tijdens een gezamenlijke risicoconferentie voor de directeurs van UWV, de SVB en het ministerie van SZW. Hierbij is ook het concept voor risicoleiderschap van risico-expert Martin van Staveren geïntroduceerd als richtinggevend thema. Dit concept past bij het uitgangspunt van UWV dat het signaleren van risico's en adequaat handelen deel uitmaken van het dagelijks werk van elke medewerker van UWV.

Vervolgens zijn we aan de slag gegaan met de verbeterpunten. Aan het begin van de coronacrisis hebben we een vertraging gemeld in het oppakken van de twintig actiepunten uit het plan. In september is de Groepsraad (de raad van bestuur en de directeurs van divisies en stafdirecties van UWV) samengekomen om op alle onderdelen van het plan van aanpak stil te staan bij de voortgang en de gekozen inhoudelijke aanpak. Sindsdien zijn de actiepunten weer actief opgepakt. De stuurgroep risicomangement heeft een nieuwe samenstelling gekregen en bewaakt het bereiken van doelen.

Gezien de omstandigheden kijken we met een positief gevoel terug op de voortgang die we in 2020 hebben geboekt.

- Een aanzienlijk deel van de risico's doet zich voor omdat we als UWV fouten maken. Hoe hoger de kwaliteit van onze dienstverlening, hoe minder risico's we lopen. Risicomangement begint daarom met vakmanschap: medewerkers die hun vak verstaan en blijven onderhouden. We zijn gestart met de oprichting van academies in de uitvoering, om nieuwe medewerkers op te leiden en zittende medewerkers op de hoogte te houden van wijzigingen, nieuwe werkwijzen en de verschillende leercirkels uit de klantprocessen.
- Afwegingen over de risico's in de uitvoering worden vaak gemaakt op basis van kennis, ervaring en fingerspitzengefühl van personen. We hebben een plan gemaakt hoe we gezamenlijk een gemeenschappelijk afwegingskader kunnen creëren dat ons ondersteunt bij het nemen van het juiste besluit over een risico.
- Om onze medewerkers een totaaloverzicht te bieden van onze maatschappelijke opdracht, brengen we alle uitvoeringsprocessen en externe afspraken met elkaar in verband in heldere stroomschema's. Dit overzicht is nu klaar voor de grote wetten die we uitvoeren. We ontsluiten het onder de naam UWV Inzicht voor alle medewerkers via de digitale werkplek.
- We zijn gestart met de herijking van de kwaliteitsvisie UWV. Dit moet zorgen voor een scherper onderscheid tussen de verantwoordelijkheden van de directies van de bedrijfsonderdelen (de eerste lijn) en de onderdelen Businesscontrol en Kwaliteit (de tweede lijn). De herijking wordt naar verwachting begin 2021 afgerond.
- Binnen de tweede lijn hebben we een werkwijze ontwikkeld met risicoregisters. Hierbij halen we risico's op van de werkvloer en bijvoorbeeld ook uit onderzoeken en maand- of projectrapportages. Deze risico's leggen we vast in een risicoregister met de bijbehorende beheersmaatregelen en de eigenaar. De risicoregisters helpen ons om overzicht te houden, risico's beter te beheersen, aan verschillende tafels het juiste gesprek over risico's te voeren en ons hierover te verantwoorden. Met behulp van de registers organiseren we tweemaal per jaar een risicoschouw om de rode draden in beeld te krijgen voor de gehele organisatie. Deze werkwijze hebben we geïntegreerd in onze P&C-cyclus.
- We hebben risicosessies met een breed deelnemersveld georganiseerd over nieuwe wet- en regelgeving. De risicoparagraaf bij de NOW is hier een goed voorbeeld van. De opbrengst van de sessies – een uitgebreid overzicht van de risico's plus mogelijke maatregelen en de door het ministerie te accepteren restrisico's - hebben we meegestuurd met onze brieven aan het ministerie waarin we reageerden op de uitvoerbaarheid van de NOW. Het voornemen is om bij grotere wetswijzigingen of nieuwe regelingen telkens een dergelijke sessie te houden en de opbrengst mee te sturen met de uitvoeringstoets.
- In verschillende bijeenkomsten wordt gewerkt aan risicobewustzijn. Zo zijn in de Groepsraad in december 2020 de belangrijkste risico's van de organisatieonderdelen besproken aan de hand van een waar-lij-ik-wakker-van-sessie. In alle besluiten die aan de raad van bestuur worden voorgelegd, moet worden aangegeven welke kansen en risico's en gevolgen voor maatschappelijk draagvlak er zijn.

- Onze Accountantsdienst heeft bij wijze van nulmeting een audit uitgevoerd naar het risicomanagement binnen UWV. De uitkomsten duiden erop dat we met het plan van aanpak de juiste weg zijn ingeslagen en de juiste acties in gang zetten. Dit auditrapport is gepubliceerd op uwv.nl; in 2021 vindt een vervolgaudit plaats.
- De verbetering van het business continuity management (BCM) en de crisisbeheersing is in 2020 verder opgepakt. BCM ziet toe op het uitwerken en paraat hebben van draaiboeken en scenario's voor als zich grote verstoringen in de dienstverlening voordoen. De BCM-functie binnen UWV is versterkt met een centrale BCM-manager. De ervaringen die we opdoen tijdens de coronacrisis worden verwerkt in de opzet van de crisisorganisatie binnen UWV.
- Net zoals in 2019 voor de WW is gedaan, heeft KPMG in 2020 voor de Ziektewet en de WIA een fraude-analyse uitgevoerd. Hiermee worden de kwetsbaarheden in de uitvoering van de wetgeving in kaart gebracht ten aanzien van misbruik, oneigenlijk gebruik en fraude.
- Issuemanagement is versterkt door de aanstelling van een centrale issuemanager en een stuurgroep issuemanagement onder leiding van de raad van bestuur. Er wordt issuemanagement ingezet bij verschillende risicovolle beleidsthema's zoals de NOW-vaststellingen.
- De Audit Advies Commissie is versterkt en pakt haar in het reglement beschreven rol.
- In de bestuursraad met het ministerie van SZW en de SVB hebben we afspraken gemaakt hoe we komen van signalen vanaf de werkvloer tot de strategische risico's en hoe we deze onderling met elkaar delen.

Risicomanagement in planning-en-controlcyclus

Risicomanagement heeft een prominente plek in de planning-en-controlcyclus. Op vaste momenten halen we de risico's op uit de organisatie om deze te wegen en vervolgens het ministerie van SZW daarover te informeren.

De externe planning-en-controlcyclus met het ministerie van SZW start met het jaarplan, waarna we rapporteren over de stand van het uitvoeringsjaar via achtereenvolgens het vier- en het achtmaandenverslag en na twaalf maanden via het jaarverslag. Op deze externe cyclus heeft UWV zijn interne planning-en-controlcyclus afgestemd. De verschillende bedrijfsonderdelen leggen intern verantwoording af aan de raad van bestuur over het afgelopen jaar met hun decemberrapportage. Eind januari kijken we in een gespreksronde tussen de directeurs van de organisatieonderdelen, de portefeuillehouder uit de raad van bestuur en de directie Financieel Economische Zaken terug op het voorgaande jaar. We kijken daarbij ook vooruit; bij de gesprekken van januari 2021 was er nadrukkelijk aandacht voor de specifieke risico's en beheersmaatregelen van de bedrijfsonderdelen in de huidige situatie. Deze risico's worden beschreven in dit hoofdstuk.

Terugblik op onze informatievoorziening

De gesprekken over de voorjaarsnota's stonden in 2020 uiteraard in het teken van de coronacrisis en de gevolgen daarvan voor onze doelstellingen en werkprocessen. De hogere werkvolumes en de beperkingen voor de manier waarop het werk kan worden gedaan, zetten de uitvoerende processen onder grote druk en leverden diverse dilemma's op. Zo moesten keuzes worden gemaakt tussen het tijdig helpen van de klant, het uitvoeren van controles en het handhaven van de kwaliteit van het werkproces. Door het hoge klantvolume en de werkdruk hebben we aan het begin van de coronacrisis keuzes moeten maken in de werkprocessen. Deze keuzes hebben we met het ministerie van SZW gedeeld in gesprekken en via het viermaandenverslag. In de maanden daarna hebben we het ministerie op de hoogte gehouden via een maandmonitor die de voortgang op de gemaakte afspraken over opschaling en werkprocessen in beeld bracht. Toen duidelijk werd dat de uitvoering zich staande hield en de klantaantallen zich stabiel ontwikkelden, zijn we overeengekomen de maandelijkse rapportage te stoppen. In oktober is de laatste maandelijkse monitor opgeleverd over september. Inmiddels zien we dat onze opschalingsacties effect hebben. Hierdoor konden we in januari 2021 vrijwel alle tijdelijke maatregelen stopzetten die we in 2020 in onze werkprocessen hebben getroffen.

Verloop crisis is grootste risico

Wij hebben beelden bij het verloop van het klantvolume die we ontleen aan onze eigen uitvoering en voorspellingen van het CPB. Daar koersen we op. De mate waarin deze voorspellingen uitkomen, hangt in hoge mate af van het verdere verloop van de coronacrisis en de ingezette crisis- en herstelmaatregelen. De WW-volumes blijven vooralsnog achter bij eerdere verwachtingen en ramingen; door alle opschalingsacties van 2020 kunnen we onze klanten nu nog tijdig helpen. Van het afgelopen jaar hebben we ook veel geleerd. Er liggen nu plannen klaar hoe we in korte tijd met een enorme piek in de WW-volumes kunnen omgaan en hoe we snel arbeidskrachten kunnen werven en opleiden. Wij hebben in het driehoeksoverleg tussen de plaatsvervangend secretaris-generaal en de directeur-generaal Sociale Zekerheid en Integratie van het ministerie van SZW en de raad van bestuur van UWV van 24 september 2020 afgesproken om nauw met elkaar in contact te blijven over hoe de situatie zich ontwikkelt en om samen nieuwe afspraken te maken als dat nodig is. Net zoals in 2020 zullen we in het viermaandenverslag van 2021 het jaarplan herijken.

Restrisico's

Door dit gehele jaarverslag heen hebben wij zo goed mogelijk geduid welke gevolgen de coronacrisis heeft voor de afgesproken doelen, dienstverlening, werkprocessen en kwaliteit van het werk en welke ingrepen wij zelf hebben gedaan. Het transparant en tijdig melden van deze consequenties en ingrepen is een belangrijke beheersmaatregel. In deze tekst beperken we ons tot een update van de eerder opgenomen vijf bestuurlijke risico's en de aanvulling vanuit

de gespreksronde in januari die, ondanks de transparante melding daarvan in dit verslag, een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWW samen zullen moeten accepteren.

- *Het risico op onrechtmatige uitgaven, ontevreden klanten en negatieve publiciteit doordat het werkaanbod voor de WW veel groter is dan de uitvoering aankant en er beperkingen op fysiek contact blijven bestaan.*

Dit risico is ook gemeld in de eerdere externe verslagen en via de maandelijkse monitor, en heeft centraal gestaan in de gesprekken die wij afgelopen maanden hebben gevoerd over de stand van de uitvoering. Met trots kunnen we vaststellen dat UWW erin is geslaagd de klanten tijdig te betalen, ook in de maanden dat de aanwas van nieuwe klanten verdubbelde. De cijfers over de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking (99,2%) laten zien dat het uitvoeringsproces ondanks alle werkdruk goed is verlopen. Om het extra werk te kunnen uitvoeren, hebben we maatregelen genomen om bij de bedrijfsonderdelen Uitkeren, Werkbedrijf, Bezwaar en Beroep en Klant en Service zo snel mogelijk de bezetting uit te breiden. Het is echter onmogelijk om de volledig benodigde hoeveelheid personeel in zo'n korte tijd te werven – laat staan om deze tijdig opgeleid op de werkvloer te hebben. Om in de tussentijd de dienstverlening op peil te kunnen houden moesten we besluiten om een aantal werkzaamheden uit het referentiewerkproces niet meer uit te voeren. Inmiddels hebben we conform de plannen fors opgeschaald; de opschalingsacties bij de bedrijfsonderdelen Werkbedrijf en Uitkeren lopen nog door in 2021. In januari 2021 zijn de maatregelen om het referentiewerkproces los te laten weer afgebouwd. Doordat verschillende bedrijfsonderdelen bepaalde activiteiten niet meer uitoefenden kwamen er aan het begin van de coronacrisis veel minder interne signalen over mogelijke fraude binnen. Hierdoor is er een risico dat in 2020 meer burgers een uitkering ontvingen waarop ze geen recht hebben. Tegen het einde van het jaar steeg het aantal interne signalen weer richting het normale niveau. Verder waren en zijn er werkprocessen die we door de coronabeperkingen op fysiek contact niet kunnen uitvoeren, ook al hebben we het personeel ervoor beschikbaar. We hebben onze kantoren aangepast aan de anderhalvemetersamenleving en nodigen klanten op kantoor uit waar dit noodzakelijk is. Andere klantcontacten vinden nu online of telefonisch plaats.

Dankzij de NOW-regelingen is het aantal faillissementen en daarmee het beroep op loondoorbetaling door UWW tot nu toe zeer beperkt gebleven. Er is zelfs sprake van minder aanvragen voor faillissementsuitkeringen dan in 2019. Het proces loondoorbetaling bij faillissement – waarbij de aanvragen op papier en handmatig worden verwerkt – is daardoor in 2020 niet onder druk komen te staan. We houden er echter rekening mee dat de toekomstige afbouw van de NOW-regelingen en het opeisen van uitgestelde betalingen door werknemers kan leiden tot een groot aantal faillissementen in een kort tijdsbestek. In dat geval is er het risico dat het werkproces wel onder druk komt te staan.

- *Het risico op IB&P-incidenten is een serieus restrisico omdat wij onvoldoende in staat zijn alle benodigde beheersmaatregelen op tijd te nemen.*

De externe bedreigingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) ontwikkelen zich in rap tempo, en niet alleen als het gaat om het illegaal verkrijgen van persoonsgegevens. Het vergt een enorme inspanning en investering om die externe ontwikkelingen bij te benen. Dat komt mede doordat wij werken met systemen uit een tijd dat privacy by design nauwelijks aan de orde was en eerder het gemakkelijk delen van informatie belangrijk werd gevonden. Dit risico kent twee kanten: de toegankelijkheid van medewerkers tot persoonsgegevens en de systeemtechnische kant. We regelen zo veel mogelijk dat medewerkers alleen toegang hebben tot persoonsgegevens die ze voor hun werk nodig hebben. Ook besteden we veel aandacht aan het bewustzijn rond IB&P en trainen we medewerkers in wat zij in hun dagelijkse werk kunnen doen om deze risico's te verminderen. Wat de systeemtechnische kant betreft voeren we per bedrijfsonderdeel een IB&P-plan met verbetermaatregelen uit. Deze plannen zijn echter ontoereikend om alle gesignaleerde kwetsbaarheden op korte termijn op te lossen. In de investeringsportfolio moeten wij keuzes maken tussen IB&P-aanpassingen in systemen en nieuwe wetgeving, gebruikerswensen, verbeteringen voor de klant of investeringen in stabiliteit en continuïteit. We weten dat we nooit voldoende kunnen doen om datalekken of misbruik tegen te gaan. Dit restrisico wordt essentiëler naarmate het belang van IB&P in het maatschappelijk debat toeneemt. Wij proberen de risico's die wij kennen zo transparant mogelijk te melden aan het ministerie. Een voorbeeld daarvan is onze melding van de risico's in Sonar, ons klantvolgsysteem – zie ook paragraaf 6.3. Informatiebeveiliging en privacy onder het kopje Sonar. We zullen deze risico's niet van vandaag op morgen hebben opgelost en er blijft een aanzienlijk restrisico over.

- *Het risico op discontinuïteit in de dienstverlening door cyberaanvallen.*

Een andersoortig IB&P-risico lopen we als gevolg van cybercrime. Er bestaat de kans dat we worden gehackt en dat kan zeer grote gevolgen hebben, ondanks alle maatregelen die we nemen. De dreiging van cybercrime voor de overheid en bedrijven is het afgelopen jaar stevig geweest en blijft zich verder ontwikkelen. Voor de overheid, en dus ook voor UWW als grote uitvoeringsorganisatie, verzwaart dit de last van het beheer van de systemen. Dat heeft impact op de continuïteit van de dienstverlening. Overheid en bedrijfsleven nemen maatregelen om zich te verdedigen. De vraag is of de maatregelen (blijven) voldoen om een aanval af te slaan. UWW neemt deel aan het Nationaal Detectie Netwerk en treft daarnaast preventieve ('in control'), detectieve ('zo spoedig mogelijk zien') en correctieve ('zo spoedig mogelijk brand meester') maatregelen. In de afgelopen jaren zijn zogeheten red-team-acties uitgevoerd, waarbij cybersecurityaanvallen zijn gesimuleerd. De bevindingen uit deze acties zijn opgepakt en zorgen voor een betere verdediging.

- *Het risico op negatieve waardering voor de NOW en opvolgende regelingen als gevolg van schrijnende gevallen, niet te controleren voorwaarden en misbruik.*

Voor de TOFA en de opeenvolgende NOW-regelingen hebben wij intern risicosessies gehouden; de opbrengst daarvan is gedeeld met het ministerie van SZW. Op een groot deel van de risico's zijn we in staat om voldoende beheersmaatregelen te nemen, in een aantal gevallen blijft echter een restrisico over dat het ministerie moet accepteren. Rode draad in die restrisico's is dat al deze regelingen ervan uitgaan dat UWV de aanvragers snel een voorschot verstrekt. Bij de NOW wordt daarbij afgegaan op de door de werkgever gemaakte inschatting van het omzetverlies. Pas bij de afrekening kunnen we vaststellen of die inschatting klopt en wat het werkelijke omzetverlies is. Inmiddels hebben we de eerste verzoeken tot afrekening voor de NOW 1 ontvangen; de samenwerking met het ministerie van SZW hierbij verloopt voorspoedig. Naarmate voorschot en afrekening verder in tijd uit elkaar liggen, neemt de kans toe op problemen bij de terugvordering en het begrip van de werkgever daarvoor. Schrijnende situaties bij individuele werkgevers vormen een potentieel publiciteitsrisico waarop we samen met het ministerie van SZW acteren. Daarnaast is bij het inrichten van de controles voor de NOW gebleken dat een aantal fraudemogelijkheden moeilijk is te detecteren en te voorkomen. De minister van SZW heeft dit risico op meerdere momenten gedeeld met de Tweede Kamer.

- *Het risico op het niet tijdig verrichten van medische keuringen, met als gevolg dat mensen langer een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen dan nodig is.*

Wij zijn al jaren met het ministerie van SZW in gesprek over het feit dat onze beoordelingscapaciteit ontoereikend is om het toenemend aantal medische beoordelingen te verrichten dat zich in een jaar aandient. Door de tijd heen hebben we diverse maatregelen genomen zoals de introductie van taakdelegatie en het uitbreiden van de artsen capaciteit. Tot nu toe hebben we de stijging van de voorraden niet tot staan weten te brengen. Deze oplopende voorraden staan symbool voor het structurele gat tussen de beschikbare capaciteit en de werkvoorraad. De voorraden zijn in 2020 gegroeid met 18.000 dossiers. Verder zien we meer instroom in en ook minder uitstroom uit de Ziektewet. De coronamaatregelen en de oplopende werkloosheid zijn daar waarschijnlijk deels de oorzaak van. We constateren dat bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen meer mensen doorstromen naar het tweede Ziektewet-jaar dan vóór de coronacrisis (68% tegenover 61%). Dit leidt later tot een groter aantal WIA-claimbeoordelingen. Eenzelfde beweging zien wij in het traject tot de eerste 42 Ziektewet-weken, waar de uitstroom lager is dan normaal. Dit zal leiden tot nog meer aanwas van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Het te laat of niet verrichten van deze beoordelingen, die de toegang tot de sociale zekerheid bewaken, leidt ertoe dat mensen een uitkering behouden die zij bij een tijdige keuring mogelijk waren kwijtgeraakt. In welke mate de afwijkingen in het proces leiden tot onterechte uitkeringstoekenning is moeilijk financieel te duiden.

Om het almaar toenemend aantal sociaal-medische beoordelingen nu en in de toekomst te kunnen uitvoeren zijn meer maatregelen nodig. We kijken daarom samen met het ministerie van SZW en de NVVG ook naar de effectiviteit van het huidige instrumentarium. Als resultaat van deze gesprekken is een gezamenlijk pakket van maatregelen geformuleerd om het gat tussen de beschikbare capaciteit en de werkvoorraad te verkleinen. Dit pakket vraagt deels ook om aanpassing van wet- en regelgeving. Totdat deze oplossing is geïmplementeerd, vormen de hoger dan noodzakelijke uitkeringslasten een te accepteren restrisico.

- *Het risico op vertraging of terugval in de kwaliteitsontwikkeling die UWV moet doormaken.*

Het goed uitvoeren van regelingen is er in de loop van de jaren niet gemakkelijker op geworden. De regelgeving wijzigt vaker dan voorheen en is complexer dan ooit. Bezuinigingen op de uitvoering en de focus op efficiency hebben diepe sporen achtergelaten in de dienstverlening. Ook de politiek-maatschappelijke context is veranderend; een fout bij een individuele klant kan onderwerp van parlementair debat worden. Om deze ontwikkelingen het hoofd te bieden, hebben wij met een nieuwe strategie ingezet op verbetering van het vakmanschap in de uitvoering. Doel is om de kwaliteit van het werk op een hoger plan te brengen en de dienstverlening te verbeteren. Wij zien in de praktijk dat de coronacrisis nu alle aandacht opeist in de uitvoering. De ervaren medewerkers worden ingezet voor het opleiden van de nieuw aangenomen collega's in plaats van het coachen van de zittende populatie. Een beweging om de kwaliteit te verbeteren die een aantal divisies met kracht had ingezet, lag in het voorjaar van 2020 tijdelijk stil. Door de thuiswerkverplichting en de hoge werkdruk was er maar weinig aandacht en tijd over voor casuïstiekbespreking en het terugkoppelen van gemaakte fouten. Inmiddels hebben we deze initiatieven op het vlak van kwaliteitsverbetering weer opgepakt.

- *Het risico op vertraging van implementatie van de ICT-veranderagenda.*

In het merendeel van de in januari 2020 met bedrijfsonderdelen gevoerde gesprekken werd als nieuw risico genoemd dat veel voorgenomen wijzigingen vertraging zullen oplopen. Net als in andere jaren hebben we ook in 2021 weer een ambitieuze veranderagenda. Het thuiswerken in coronatijd maakt de samenwerking in deze verandertrajecten niet eenvoudiger. De veranderagenda is in 2021 complex door een aantal grote verandertrajecten waarvoor meerdere of alle bedrijfsonderdelen van UWV een bijdrage moeten leveren. Dit geldt bijvoorbeeld voor de vernieuwing van het applicatielandschap bij de divisie Sociaal Medische Zaken (SIO). Bij de divisie Werkbedrijf geldt dit voor het vernieuwingsprogramma WORKit, de transitie van de datacenterdienstverlening (VeDaT), de ontwikkeling van het Data Integratie & Analyse domein (Diascoop) en het herontwerp van de WW-dienstverlening (HOWW). Tegelijkertijd werken we komende jaren aan veel nationale en Europese beleidsopdrachten zoals de Wet

vereenvoudiging beslagvrije voet, de Wet digitale overheid en electronic exchange of social security information (EESSI).

De ICT-veranderagenda 2021 past precies in elkaar. De onderlinge afhankelijkheid van de verschillende trajecten is groot. We doen de overdracht van onze data en applicaties daarom stapsgewijs. Een eventuele vertraging in de migratie kan ook de planning van andere ICT-trajecten bedreigen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de jaarovergang van de loonaangifteketen en de inrichting van het van-bestellen-tot-betalenproces voor de STAP-regeling. Om dit risico zo goed mogelijk te managen sturen we op de planning, zodat we tijdig kunnen constateren of er sprake is van risico op verstoringen in essentiële UWV-processen. In dat geval zullen we samen met het ministerie van SZW de noodzakelijke keuzes maken.

■ *Het risico op uitval van medewerkers door de coronacrisis.*

Ondanks de historisch lage verzuimcijfers en een zeer hoge score in het werkbelevingsonderzoek onder onze medewerkers (met een 8,0 voor werkplezier) zien we dat de beperkende maatregelen van de tweede lockdown en het thuisonderwijs veel vergen van onze medewerkers. In combinatie met de langdurig geleverde prestaties op hoog niveau kan dit leiden tot verzuim en daarmee tot druk op onze dienstverlening. We krijgen de laatste tijd signalen van medewerkers – uit alle leeftijdsgroepen – dat hun vitaliteit vermindert. Uiteraard proberen we alle medewerkers zo goed mogelijk mentaal en fysiek te ondersteunen. Hiervoor zijn diverse faciliteiten beschikbaar gesteld. Daarnaast houden managers onlinecontact met hun medewerkers.

■ *Het risico op niet-klantgericht handelen door verkeerde inschatting van de vitaliteit van de klant wanneer we deze niet in levenden lijve zien.*

Onze dienstverlening is mensenwerk. Onze medewerkers proberen iedereen binnen de gegeven kaders zo goed mogelijk te helpen. Dat doen ze ook onder de gewijzigde omstandigheden tijdens de huidige coronacrisis. Werkgevers en werknemers waarderen dat, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Door de beperkende maatregelen zien we onze klanten echter alleen in levenden lijve als dat echt noodzakelijk is. In alle andere gevallen hebben we telefonisch of online contact met hen. Dit is een andere vorm van contact dan we in veel gevallen gewend zijn. Het is lastiger om op afstand de vitaliteit van iemand te beoordelen en andere signalen op te pikken. Hierdoor is er bijvoorbeeld het risico dat we niet de optimale interventie bieden die past bij de specifieke situatie van een klant. Het kan er zelfs toe leiden dat schrijnende klantsituaties niet tijdig worden herkend en dat deze pas ontdekt worden als mensen een klacht of zelfs een bezwaar indienen.

Nieuw beleid



Regelgeving op het gebied van werk en inkomen is voortdurend in beweging. Er komen nieuwe wetten en regels bij en bestaande wet- en regelgeving verandert. Deze wet- en regelgeving is vaak complex, met een groot aantal ingewikkelde en ICT-gerelateerde wijzigingen. We toetsen beleidsvoornemens in een zo vroeg mogelijk stadium op uitvoerbaarheid en geven aan waar we knelpunten voorzien. We maken afspraken met onze opdrachtgevers over het tempo waarin en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren.

5. Nieuw beleid

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van wat er in 2020 in werking is gezet en gerealiseerd op het gebied van wet- en regelgeving. Over de totstandkoming en uitvoering van de NOW en de TOFA berichten we in hoofdstuk Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Op 1 januari 2021 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking getreden. De beslagvrije voet is het bedrag dat mensen met schulden minimaal nodig hebben om van te leven en waar schuldeisers niet aan mogen komen. De wet heeft tot doel om de vaststelling van de beslagvrije voet te vereenvoudigen en te verbeteren, waardoor het bestaansminimum van mensen beter gegarandeerd kan worden. Onder de eerdere regelgeving had UWV bij het berekenen van de beslagvrije voet veel gegevens nodig die de betrokkene zelf moest aanleveren. De vereenvoudiging zorgt er onder andere voor dat de berekening van de beslagvrije voet daarvan minder afhankelijk is. Dat kan dankzij het gebruik van gegevens over de leefsituatie, het belastbaar inkomen en de ontvangen toeslagen die aanwezig zijn in de BRP en de polisadministratie en bij de Belastingdienst.

De wet raakt UWV op verschillende manieren. Ten eerste als beheerder van de polisadministratie. Daarnaast omdat deurwaarders, gemeenten en de SVB beslag kunnen leggen op door UWV betaalde uitkeringen. UWV vordert zelf ook uitkeringen die ten onrechte betaald zijn terug en int boetes. UWV werkte verder in 2020 intensief samen met alle andere betrokken partijen aan de tijdige implementatie van de wet. In samenwerking met de Stichting Inlichtingenbureau hebben we een centrale voorziening in de vorm van een rekentool gebouwd die beslagleggende partijen moet helpen de beslagvrije voet op de juiste wijze vast te stellen. UWV en Stichting Inlichtingenbureau beheren en exploiteren sinds 1 januari 2021 gezamenlijk deze voorziening. UWV bedient hiermee de SVB, het CJIB en het LBIO.

Doordat er zo veel partijen bij de uitvoering van deze wet betrokken zijn en door de coronacrisis heeft het invoeringsprogramma enige vertraging opgelopen. Binnen UWV zijn de meeste voorbereidingen voor de implementatie in december afgerond. Hierdoor kon de uitvoering van de wet per 1 januari 2021 van start gaan. De activiteiten binnen UWV voor de ketentesten van alle IV-voorzieningen die voor de uitvoering van de wet gebruikt worden, konden echter niet volledig worden afgerond in december. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat UWV de resterende voorzieningen en functionaliteiten eind januari 2021 zou opleveren – dit is half februari via een extra release gerealiseerd.

Wet tegemoetkomingen loondomein

De Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl) voorziet in drie instrumenten om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen of te houden. Het gaat om het lage-inkomensvoordeel (LIV, een tegemoetkoming in de loonkosten), het jeugd-LIV en het loonkostenvoordeel (LKV). UWV berekent het LIV en het jeugd-LIV op basis van gegevens in de polisadministratie. De Belastingdienst betaalt deze tegemoetkomingen vervolgens uit aan werkgevers. Werkgevers die werknemers hebben voor wie ze een LKV willen ontvangen, hebben daarvoor een kopie nodig van de doelgroepverklaring. De werknemer moet deze doelgroepverklaring aanvragen bij UWV of gemeenten. In 2020 heeft UWV ongeveer 86.000 aanvragen ontvangen. Hiervan is het grootste gedeelte ingediend door een gemachtigde; dit is in de meeste gevallen de werkgever. Van gemeenten ontvingen we in 2020 circa 1.300 kopieën van een doelgroepverklaring.

In mei 2020 hebben we met de Wtl-rekenmachine de definitieve berekeningen gemaakt voor het LIV, het jeugd-LIV en het LKV. Om de door de coronacrisis getroffen werkgevers tegemoet te komen, hebben we deze berekeningen op verzoek van het ministerie van SZW vervroegd verstuurd naar de Belastingdienst. Deze heeft de tegemoetkomingen daardoor twee maanden eerder dan gepland kunnen uitbetalen. De 145.120 verstuurd berekeningen hebben betrekking op 805.875 werknemers voor wie de werkgever recht heeft op een of meer tegemoetkomingen. Het totaalbedrag van de definitieve berekening is bijna € 736 miljoen, waarvan circa € 525 miljoen voor het LIV, circa € 63 miljoen voor het jeugd-LIV en circa € 148 miljoen voor het LKV. Werkgevers die een beschikking hebben gekregen, kunnen binnen zes weken na dagtekening bezwaar indienen. In 2020 zijn ongeveer 800 bezwaren en informatieverzoeken ingediend.

Wet invoering extra geboorteverlof

Met de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) hebben partners sinds 1 juli 2020 recht op een aanvullend geboorteverlof van maximaal vijf weken, met een uitkering van 70% van het (gemaximeerde) dagloon. UWV voert deze wet uit (zie verder toelichting op de kerncijfers, derde aandachtspunt en de introtekst van paragraaf 3.2. Klanttevredenheid).

Wet invoering ouderschapsverlof

Het wetsvoorstel Wet invoering ouderschapsverlof (Wbo) introduceert per 2 augustus 2022 voor werknemers die verzekerd zijn voor de Ziektewet een nieuwe uitkering van 50% van het (gemaximeerde) dagloon bij ouderschapsverlof van maximaal negen weken. Daarnaast komen er voor bepaalde groepen niet-verzekeringplichtige werknemers een uitkering voor ouderschapsverlof (van 50% van het wettelijk minimumloon naar rato van de overeengekomen arbeidsduur) en een uitkering voor aanvullend geboorteverlof (van 70% van het wettelijk minimumloon naar rato van de overeengekomen arbeidsduur). De ouderschapsverlofuitkering wordt verstrekt boven op de bestaande uitkeringen bij zwangerschaps- en bevallingsverlof en bij aanvullend geboorteverlof. In april 2020 hebben we een uitvoeringstoets uitgebracht op het wetsvoorstel. In juni volgde een addendum op de uitvoeringstoets over de internationale aspecten van het wetsvoorstel en over enkele aanpassingen van het wetsvoorstel die aanleiding waren voor nieuwe ramingen van de uitvoeringskosten. Begin oktober 2020 heeft het ministerie van SZW UWV verzocht om te starten met de implementatie van het wetsvoorstel. We zullen moeten implementeren zonder onomkeerbare stappen te zetten totdat de Tweede Kamer het wetsvoorstel behandeld heeft en tot de uitkomst van een eventuele BIT-toets. Begin december heeft UWV een uitvoeringstoets op de lagere regelgeving in verband met het wetsvoorstel uitgebracht.

Wet arbeidsmarkt in balans

De Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) is op 1 januari 2020 in werking getreden. Het doel van de Wab is om vaste contracten aantrekkelijker te maken voor werkgevers en flexkrachten meer perspectief op zekerheid te bieden. De Wab heeft geleid tot aanpassingen van diverse onderwerpen in het arbeidsrecht (zoals de cumulatiegrond, de definitie van payrollwerkgever, payrollwerknemer en ketenregeling). De sectorale WW-premiedifferentiatie is per 1 januari 2020 vervangen door premiedifferentiatie op basis van de soort arbeidsovereenkomst. Een werkgever komt in aanmerking voor de lage premie als er sprake is van een schriftelijke arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, waarbij geen sprake is van een oproepovereenkomst. UWV maakt de aard van het arbeidscontract sinds januari 2020 inzichtelijk via het digitale verzekeringsbericht dat alle werknemers kunnen inzien op Mijn UWV. In april is het formulier voor correctieverzoeken opgeleverd.

Op grond van de Wab geldt de hoge Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)-premie. De hoge premie geldt ook voor vaste contracten als het aantal verloonde uren meer dan 130% van het aantal contracturen bedraagt. Het kabinet heeft als crisismaatregel besloten om in die situatie over 2020 de lage AWf-premie te laten gelden. Deze maatregel zal ook gelden over 2021. UWV heeft de taak om de Belastingdienst na afloop van het aangiftejaar te informeren over gevallen waarin niet een lage maar een hoge premie afgedragen had moeten worden. Dit is aan de orde als een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd binnen twee maanden na aanvang toch wordt ontbonden. De levering van signalen over 2020 is inmiddels gereed, de applicatie voor de uitvoerings- en beheerorganisatie volgt in maart 2021.

Regeling compensatie transitievergoeding

Een werkgever is verplicht de werknemer bij ontslag een transitievergoeding uit te keren. In een aantal gevallen heeft de werkgever de mogelijkheid compensatie voor de aan de werknemer betaalde transitievergoeding te vragen bij UWV. Het gaat dan om ontslag na langdurige arbeidsongeschiktheid van de werknemer (CRTV-LAO) en om ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming als gevolg van pensionering of overlijden van de werkgever (CRTV-BE).

Op 1 april 2020 is de CRTV-LAO in werking getreden. UWV voert deze regeling uit. De regeling heeft terugwerkende kracht: alle transitievergoedingen die sinds 1 juli 2015 zijn betaald aan langdurig zieke werknemers, komen voor vergoeding in aanmerking. De CRTV-BE is op 1 januari 2021 in werking getreden.

Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

De Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten regelt dat werkgevers uit zowel de private als publieke sector gezamenlijk 125.000 banen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast bepaalt de wet dat er, wanneer deze afspraak niet wordt gerealiseerd, een quotumheffing wordt opgelegd. De wet is per 3 december 2019 aangepast: de uitvoering van de quotumheffing is opgeschort tot 2022. In 2020 heeft UWV een uitvoeringstoets uitgebracht op een voorstel voor een vereenvoudigde banenafpraak. Het is nog onduidelijk wanneer (onderdelen van) het voorstel in werking treden.

Wet vereenvoudiging Wajong

Het doel van het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging Wajong is het wegnemen van belemmeringen die de participatie van mensen met een Wajong-uitkering op de arbeidsmarkt bemoeilijken. Een tweede doel is het vereenvoudigen en harmoniseren van de verschillende regelingen (oude Wajong, Wajong 2010 en Wajong 2015), om zo het geheel eenvoudiger en overzichtelijker te maken. UWV heeft in 2019 en 2020 via meerdere uitvoeringstoetsen de consequenties in kaart gebracht voor de uitvoering van de Wet vereenvoudiging Wajong. We hebben bij de implementatie gehoor gegeven aan de wens van de Eerste Kamer om de maatregelen omtrent het schrappen van de studieregeling in de Wajong 2010 en de uitsluitingsgrond voor studeren in de Wajong 2015 per 1 september 2020 in werking te laten treden. Concreet betekent dit dat Wajongers die vanaf 1 september 2020 studeren of gaan studeren een volledige uitkering ontvangen en niet meer worden gekort. Daarnaast kunnen jonggehandicapten zonder

arbeidsvermogen die aan de voorwaarden voldoen, al tijdens hun studie in aanmerking komen voor een Wajong-uitkering of onderwijs gaan volgen. Alle andere maatregelen, inclusief de nieuwe rekenregels voor inkomensondersteuning, zijn ingegaan op 1 januari 2021. Tijdens het parlementaire proces zijn er diverse wijzigingen in het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging Wajong aangebracht. Deze wijzigingen hebben het wetsvoorstel nog ingewikkelder gemaakt. Dat maakt het niet alleen lastiger om de wet uit te voeren, maar ook moeilijker om deze te begrijpen. We verwachten daarom veel vragen vanuit deze kwetsbare doelgroep over de nieuwe regels en voorzien bovendien dat niet alle regels even helder en begrijpelijk uit te leggen zijn.

Maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA

Het ministerie van SZW heeft eind april 2020 een conceptwetsvoorstel Maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA ter advisering voorgelegd aan de Raad van State. Hierin wordt geregeld dat UWV zich bij het verrichten van de toets op de re-integratie-inspanningen (RIV-toets) van een werkgever en diens zieke werknemer moet baseren op het advies van de bedrijfsarts over de belastbaarheid van de zieke werknemer. De overige twee onderdelen uit het oorspronkelijke conceptwetsvoorstel zijn ingetrokken (premievermindering voor het Arbeidsongeschiktheidsfonds en gedurende vijf jaar geen herbeoordeling van een WIA-gerechtigde wegens het verkrijgen van inkomsten).

In de uitvoeringstoets op het oorspronkelijke conceptwetsvoorstel van augustus 2019 is bij het onderdeel RIV-toets als noodzakelijke voorwaarde opgenomen dat UWV op uiterlijk 1 juli 2020 inzichtelijk moest hebben op welke wijze de bedrijfsarts tot zijn advies over de belastbaarheid komt. Het was aan het ministerie om uitwerking te geven aan deze voorwaarde. Inmiddels is bekend dat in mei 2021 een instrument met bijhorende leidraad gereed is op grond waarvan bedrijfsartsen tot hun adviezen zullen komen. De leidraad gaat uit van uniforme definities en referentiewaarden. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat UWV het wetsvoorstel gaat uitvoeren per 1 september 2021, vier maanden na oplevering van beide genoemde documenten. In verband met het terugtreden van het kabinet is dit wetsvoorstel inmiddels controversieel verklaard, waardoor de planning onzeker is geworden.

Wet arbeid vreemdelingen

We hebben in de eerste twee maanden van 2020 een uitvoeringstoets gedaan op de herziening van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en het conceptontwerpbesluit tot herziening van het Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen (BuWav 2021). De beoogde ingangsdatum is 1 januari 2022. Omdat het Verenigd Koninkrijk de Europese Unie heeft verlaten, is vanaf 1 januari 2021 een tewerkstellingsvergunning of een GVVA vereist indien een werkgever een Brit vanaf die datum voor zich wil laten werken. De Wav is vanaf die datum van toepassing.

Digitale overheid

In het regeerakkoord is een aantal generieke maatregelen geformuleerd voor de vernieuwing van het openbaar bestuur en de ICT-dienstverlening. Deze maatregelen hebben betrekking op de digitalisering binnen de overheid en vallen onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De Wet open overheid (Woo) maakt deel uit van dit maatregelenpakket. Deze wet dient ter vervanging van de huidige Wet openbaarheid van bestuur (Wob) en beoogt een transparantere en actief openbaar makende overheid.

Daarnaast lopen er onder andere nog de volgende overheidsbrede wetstrajecten via het ministerie van BZK:

- Voor de modernisering van de Basisregistratie personen (BRP) participeerde UWV ook in 2020 in het traject van het ministerie van BZK waarin breed wordt nagedacht over een toekomstige registratie van persoonsgegevens. UWV heeft op verzoek van BZK zitting genomen in de programmaraad van de Modernisering BRP. Daarnaast leverde UWV onder andere via het programma Toekomst gegevensuitwisseling werk en inkomen (TWI) een bijdrage aan de visie op de Regie op Gegevens van het ministerie van SZW. Beide trajecten lopen de jaren na 2020 nog door.
- De Wet digitale overheid (Wdo) beoogt onder meer om generieke regels op te stellen voor veilig en betrouwbaar inloggen bij overheidsorganisaties voor burgers en bedrijven en verplicht enkele open standaarden via lagere regelgeving. Ook zal de wet de erkenning regelen van (private) aanbieders van middelen en diensten voor identificatie en authenticatie. UWV heeft in 2018 een uitvoeringstoets uitgebracht op het generieke wetsvoorstel. De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel op 18 februari 2020 aangenomen. De Eerste Kamer heeft de minister van BZK gevraagd om een wetswijziging door te voeren, een zogeheten novelle. In januari 2020 is een uitvoeringstoets opgeleverd voor drie algemene maatregelen van bestuur en in november 2020 op de Regeling betrouwbaarheidsniveaus. De beoogde ingangsdatum van de wet is opgeschoven als gevolg van de coronacrisis.
- De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) betreft een aanpassing op de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en geeft burgers en bedrijven onder andere recht op digitale dienstverlening. De wet ligt momenteel ter behandeling voor in de Tweede Kamer. UWV is al gestart met voorbereidende werkzaamheden voor de implementatie van de wet. Naar verwachting heeft het voorstel een grote impact op UWV. In het tweede tertaal van 2020 heeft de raad van bestuur ingestemd met het projectplan voor 2021 en volgende jaren.

-
- De Archiefwet geeft kaders en uitgangspunten voor het informatiebeheer van overheidsorganen. De modernisering van de Archiefwet hanteert inhoudelijk de uitgangspunten uit de wet van 1995, maar heeft als doel om deze geschikt te maken voor het digitale tijdperk. Begin 2020 heeft UWV een spontane uitvoeringstoets gedaan. Het gewijzigde nieuwe wetsvoorstel lijkt geringe impact te hebben op UWV. Er zullen wel een beheerstrategie, risicobenadering (risicogestuurd bepalen welke informatie hoe en voor welke termijn moet worden gearhiveerd) en passende maatregelen moeten komen. De kaders hiervoor vanuit de wetgeving ontbreken. De verwachting is dat het advies van de Raad van State over de Archiefwet in het voorjaar van 2021 bekend zal zijn en dat het wetsvoorstel vervolgens in de zomer of het najaar van 2021 bij de Tweede Kamer zal worden ingediend.

STAP-regeling

De overheid wil alle burgers in staat stellen om hun arbeidsmarktpositie te versterken door scholingsactiviteiten te volgen. Hiervoor komt per persoon een financiële ondersteuning van maximaal € 1.000 per jaar beschikbaar – de zogeheten STAP-subsidie. UWV heeft de opdracht gekregen om de subsidieregeling Stimulering arbeidsmarktpositie (STAP) uit te voeren. Deze regeling zal naar verwachting per 1 januari 2022 ingaan. We zullen de STAP-regeling zo veel mogelijk als online dienst aanbieden en digitaal uitvoeren. Hiervoor ontwikkelen we onder andere een internettoepassing waarmee we de binnen UWV beschikbare arbeidsmarktinformatie kunnen vertalen in gerichte arbeidsmarktadviezen voor werkenden en werkzoekenden.

Het programmateam heeft begin 2020 de eerste fase van het project – analyse en ontwerp – gerealiseerd. Medio 2020 is gestart met fase twee: verwerving en realisatie. Er zijn onder meer parallel twee aanbestedingen uitgevoerd en afgerond, namelijk voor de STAP-applicatie die het aanvraagproces ondersteunt en voor een systeem dat nodig is om betalingen aan opleiders te kunnen doen, de e-facturatiebroker. Naast de technische realisatie is ook gebouwd aan een nieuw organisatieonderdeel dat zich uitsluitend gaat bezighouden met het STAP-budget. Hiervoor is een kwartiermaker aangesteld, een locatie gekozen en de werving van medewerkers is gestart. Dit gebeurt in nauwe afstemming met de medezeggenschap. Een noodzakelijk onderdeel van de uitvoering van de STAP-regeling is het Scholingsregister, waarin alle erkende scholingsactiviteiten staan vermeld. De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is verantwoordelijk voor de realisatie van dit register. Daarom werkt UWV ook met deze organisatie nauw samen. De realisatie van de UWV-onderdelen verloopt volgens een krappe planning. De totale realisatie van de uitvoering van deze regeling is complexer door de betrokkenheid van meerdere partijen. Daarom is er voortdurend oog voor risico's en mitigerende maatregelen, voor UWV en in de samenwerking met de ministeries van SZW en OCW en met DUO.

Toekomstbestendige organisatie



In 2020 hebben we meer dan ooit laten zien wat UWV kan en hoe professioneel en betrokken onze medewerkers zijn. Ze hebben zich in snel tempo aangepast aan de nieuwe situatie en zijn erin geslaagd om onze dienstverlening grotendeels overeind te houden. Onze ICT-medewerkers hebben ervoor gezorgd dat alle UWV'ers binnen de kortste keren van huis uit het werk konden voortzetten en de dienstverlening op afstand zo veel mogelijk konden continueren. Informatiebeveiliging en privacy zijn daarbij essentieel. Intussen liep de reguliere ICT-dienstverlening aan de organisatie voor het overgrote deel door.

6. Toekomstbestendige organisatie

Om onze taken nu en in de toekomst goed te kunnen uitvoeren, zijn deskundige medewerkers en een goede interne organisatie van groot belang. We hebben in 2020 veel nieuwe medewerkers geworven. We vinden het belangrijk dat medewerkers goed passen op de plek waar ze werken en dat ze hun werk goed en met plezier kunnen doen. Daarom investeren we in een open cultuur, leren en ontwikkelen, zelfregie en diversiteit. Via de UWV Kennisagenda ontwikkelen we kennis die helpt om de dienstverlening en het vakmanschap van UWV'ers te verbeteren. Adequate ICT is bij alles een randvoorwaarde. De toenemende rol van dataverkeer vraagt om extra aandacht voor informatiebeveiliging en bescherming van privacy.

6.1. Hrm-beleid

In 2020 stond UWV voor de opgave veel nieuwe medewerkers te werven. We hebben al enige jaren te maken met een vergrijsd personeelsbestand en daarmee met een toenemende pensioenuitstroom. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig. In 2020 leidde de coronacrisis sinds maart bovendien tot een grote toename van werk. Alles bij elkaar hebben we in 2020 2.562 nieuwe medewerkers aangenomen. De groei is het grootst bij de bedrijfsonderdelen Klant & Service, Uitkeren, Bezwaar & Beroep, Sociaal Medische Zaken en Werkbedrijf. Er gingen in 2020 1.216 medewerkers uit dienst – ruim 30% van hen vertrok om met (pre)pensioen te gaan.

We willen zowel kwalitatief als kwantitatief zorgen voor een toekomstbestendig personeelsbestand. Een belangrijke basis hiervoor vormt onze strategische personeelsplanning. Hierin komt onder andere de grote wervingsnoodzaak van schaarse professionals naar voren zoals verzekeringartsen, arbeidsdeskundigen, ICT-experts en data-analisten. Actueel is de werving van onder andere administratief en wetstechnisch personeel in verband met de toegenomen WW-volumes. Verder is de loopbaanontwikkeling van alle UWV-medewerkers een pijler van ons hrm-beleid.

Door bezuinigingen konden we de afgelopen jaren minder aandacht besteden aan de ontwikkeling van het vakmanschap van onze medewerkers dan we nodig achten, terwijl het belang daarvan juist toeneemt. We zijn daarom begonnen aan een inhaalslag. Dit betekent dat we veel investeren in verruiming van de leer- en ontwikkelmogelijkheden voor onze medewerkers. Daarnaast zijn we ons bewust van onze maatschappelijke positie en vinden we dat ons personeelsbestand een afspiegeling moet zijn van de samenstelling van onze maatschappij. Om die reden zijn en blijven diversiteit en inclusiviteit belangrijke speerpunten in ons meerjarig hrm-beleid.

Thuiswerken

Verreweg de meeste UWV-medewerkers werken vanwege de coronacrisis thuis. Om hen goed te ondersteunen en te informeren hebben we direct in maart ICT-voorzieningen voor de thuiswerkplek geregeld en gezorgd voor dagelijkse interne communicatie via de digitale werkplek. Alle medewerkers beschikken over een laptop en mobiele telefoon van UWV. Daarnaast gebruiken veel medewerkers op hun werkplek thuis intussen ook een monitor, toetsenbord en muis van UWV. Een aantal medewerkers heeft ook een bureaustoel van kantoor gehaald. Alle medewerkers ontvingen in oktober een eenmalige tegemoetkoming in de kosten van het thuiswerken. Uitzendkrachten die voor UWV werken ontvingen eenzelfde tegemoetkoming via de uitzendbureaus. We besteden daarnaast veel aandacht aan het belang van onderling contact, samenwerken, de balans werk-privé en het welbevinden van medewerkers. Voor het laatste is onder andere een interne pool van coaches beschikbaar gemaakt en zijn er (dagelijks geactualiseerde) online activiteiten voor en informatie over persoonlijke fysieke en mentale vitaliteit. Medewerkers vragen regelmatig om advies bij de bedrijfsarts, fysiotherapeut, arbocoördinator of werkplekconsulent.

Het miniwerkbelevingsonderzoek in april naar het welbevinden en de ervaringen met thuiswerken van medewerkers heeft in de zomer een vervolg gekregen in het brede, tweejaarlijkse werkbelevingsonderzoek. Dit werkbelevingsonderzoek werd door 71% van de medewerkers ingevuld. De uitkomsten van de verschillende onderzoeken komen vrijwel overeen. Medewerkers kenden hoge scores toe aan werkplezier (8,0), werkgeverschap (7,8), sociale veiligheid (7,8) en bevlogenheid (7,3). Grote waardering was er voor de manier waarop UWV de coronacrisis aanpakt en hoe het thuiswerken wordt ondersteund. Veel medewerkers gaven aan dat ze hun werk ook op afstand effectief en kwalitatief goed kunnen continueren. Wel gaven velen aan dat zij het onderlinge en 'toevallige' contact van de kantooromgeving missen; ze vroegen ook aandacht voor verbinding tussen medewerkers en afdelingen. Veel medewerkers (85,5%) hebben een voorkeur voor een combinatie van thuis- en kantoorwerken na de coronasituatie, 9,6% geeft er de voorkeur aan om alleen thuis te werken en 4,9% wil altijd naar kantoor komen.

In het licht van de toekomst na de coronacrisis is ook onderzoek gedaan naar de opvallende daling in verzuimmeldingen tijdens deze periode van thuiswerken (van 5,7% in december 2019 naar 4,7% in december 2020). Hieruit blijkt dat deze daling onder andere verklaard kan worden door het wegvallen van reistijden en de mogelijkheid om meer zelf de regie te nemen bij werk en dagindeling. In oktober en november heeft UWV deelgenomen aan het onderzoek We

werken thuis van het Kenniscentrum Center for People and Buildings en de TU Delft. Aan dit negen weken durende onderzoek deden gemiddeld 6.500 medewerkers deel. De bevindingen zijn grotendeels in lijn met die van onze eigen werkbelevingsonderzoeken. Medewerkers beoordeelden bij dit onderzoek hun productiviteit tijdens het thuiswerken met gemiddeld een 8,0. Tot slot spraken 450 medewerkers in november in kleine groepen met elkaar over de vraag hoe je verbinding met elkaar houdt bij hybride werken. De uitkomsten hiervan vullen de conclusies van de eerdere onderzoeken aan. Medewerkers gaven aan dat ze door het thuiswerken een betere balans tussen werk en privé ervaren, en dat ze meer vrijheid en meer energie hebben. Daarnaast zijn ze verrast dat er online zoveel meer kan dan gedacht, zowel technisch als qua sociale uitwisseling. Ook uit deze gesprekken blijkt dat er een voorkeur is om na de coronacrisis de helft van de tijd op kantoor te werken en de helft van de tijd thuis. Alle onderzoeksresultaten worden meegenomen in de UWV-brede en breed gedragen visie op het hybride werken van na de coronacrisis die we opstellen.

Personeelsbestand

In 2020 steeg het aantal medewerkers in dienst van UWV met 7,4% en het aantal fte's met 7,6%. Dit geldt voor het totaal van tijdelijke en vaste arbeidsplaatsen. We werken ook met tijdelijke contracten omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is, of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. Het aantal tijdelijke arbeidsplaatsen is vooral toegenomen door de komst van adviseurs werk, uitkeringsdeskundigen en medewerkers bezwaar. Het aantal vaste arbeidsplaatsen is met name toegenomen doordat voor 115 flexkrachten die als klantadviseur werken bij ons Klantencontactcentrum (KCC) het flexcontract is omgezet in een vast dienstverband. In 2020 zijn in totaal 170 flexkrachten in vaste dienst gekomen. Toch is het aantal flexkrachten dit jaar met 425 gestegen ten opzichte van december 2019. Dit komt vooral door de toename van uitkeringsdeskundigen WWV, medewerkers bezwaar en – ook weer – klantadviseurs voor het Klantencontactcentrum. In 2020 verliet in totaal 4,9% van onze vaste medewerkers de organisatie. Er is 1 medewerker boventallig geworden. Eind december 2020 waren er in totaal nog 17 medewerkers boventallig.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind december 2020	Eind december 2019
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	16.540	16.233
Tijdelijke medewerkers	3.050	2.011
Totaal	19.590	18.244
Fte's	17.251	16.028
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	591	635
Flexkrachten	2.005	1.580

UWV als aantrekkelijke werkgever

We investeren flink in de bekendheid met UWV en de positionering van UWV als aantrekkelijke werkgever, en in het optimaliseren van onze werving-en-selectie-inspanningen. In juni en november startten het tweede en derde deel van de online mediacampagne Werken met zinhoud. De webpagina's [Werken bij UWV](#) trokken in 2020 ruim 716.000 bezoeken, waarvan ruim 290.000 een rechtstreeks gevolg waren van de campagne. Het tweede deel van de campagne leidde tot veel belangstelling voor de vacatures voor klantadviseurs, uitkeringsdeskundigen en adviseurs werk. Het derde deel richtte zich op de functies klantadviseur, uitkeringsdeskundige en verzekeringsarts. De belangstelling was het grootst voor de vacatures voor klantadviseurs: deze trokken ruim 34.000 bezoeken. Voor de vacatures voor uitkeringsdeskundigen werden ruim 25.000 bezoeken geteld, voor de verzekeringsartsen ruim 1.600. Dat UWV wordt gezien als een werkgever met meerwaarde blijkt ook uit de nominatie van UWV voor de verkiezing Beste overheidsorganisatie van het jaar. In onze inzending stond het Verhaal van UWV centraal: Bouwen aan een samenleving waarin iedereen meedoet. Helaas zijn we niet doorgedrongen tot de finalisten. In de lijst van Favoriete werkgevers 2020 van Intermediair zijn we dit jaar gestegen van plek 69 naar plek 36.

Per 1 juli 2020 is een digitaal UWV-breed introductieprogramma gestart dat nieuwe UWV-medewerkers tijdens hun eerste drie maanden snel en goed wegwijs maakt in de inhoud van het werk en de organisatie. Inmiddels is dit digitale introductieprogramma aan ruim 3.000 nieuwe interne en externe medewerkers aangeboden. Begin november 2020 is dit programma uitgebreid met een afrondende live sessie *Jouw leven, jouw loopbaan*, georganiseerd door de regionale loopbaancentra. In deze sessie kijken nieuwe medewerkers terug op hun eerste 100 dagen bij UWV en kijken zij vooruit naar hun verdere loopbaan bij onze organisatie. Tot en met 2021 houden we met enkele enquêtes de vinger aan de pols bij de jongere UWV-medewerkers (tot en met 30 jaar) als het gaat om hun loopbaan- en ontwikkelbehoeftes. Hiermee willen we meer grip krijgen op het welbevinden van deze groep medewerkers, zodat we bij werving en ook bij doorstroom meer kunnen inspelen op hun behoeftes.

Inzetbaarheid, leren en ontwikkeling

In lijn met de cao-afspraken organiseren we met de loopbaancentra activiteiten voor verschillende generaties medewerkers. Er zijn dialoogsessies gehouden met 55-plus medewerkers (650 deelnemers) om van hen te horen wat hen bezighoudt en wat zij nodig hebben om de komende jaren vitaal en met plezier te blijven werken. Op basis van de uitkomsten van die sessies bieden de loopbaancentra het management informatie en tools, en de medewerkers een platform om vitaal en inzetbaar te blijven. In het verlengde hiervan bieden we voor deze doelgroep ook aanvullende dienstverlening in de vorm van pensioenvoorlichting en (extern) financieel advies. De trainees die we jaarlijks werven, bieden we een programma dat zich richt op het vormgeven van het vervolg van hun loopbaan. Samen met UWV-trainees bereiden we een programma voor dialoogsessies met medewerkers jonger dan 35 jaar voor. Verder zijn we bezig met een gerichte aanpak voor loopbaanbegeleiding van medewerkers uit de doelgroep voor de banenafpraak. We continueren de dialoog met medewerkers via online loopbaancafés, bijvoorbeeld over fit en vitaal en over leren en ontwikkelen.

Van augustus tot en met november heeft een uitgebreide communicatiecampagne plaatsgevonden over de rol en dienstverlening van de loopbaancentra. Deze campagne daagde alle medewerkers uit om, aan de hand van concrete verhalen van UWV-medewerkers, na te denken over hun eigen ontwikkeling en loopbaan. De publicaties in het kader van de campagne zijn veelvuldig bekeken.

Leren en ontwikkelen krijgt verder focus via het programma Vertrouwen in vakmanschap. En alle medewerkers kunnen sinds begin 2020 op eigen initiatief gebruik maken van een online 'all you can learn' aanbod van 2.000 opleidingen. Dit aanbod wordt steeds aangepast aan de behoeftes binnen UWV.

Intensivering Vertrouwen in vakmanschap

De enorme inzet, samenwerking en creativiteit van alle UWV'ers om nieuwe processen op te zetten maar ook om de dagelijkse taken doorgang te laten vinden sinds de coronamaatregelen, is een prachtig voorbeeld van het vertrouwen dat we in elkaar mogen hebben en het vakmanschap waar UWV voor staat. Het laat zien waarom het zo belangrijk is dat we blijven investeren in ons vakmanschap en in elkaar. Vanwege de coronacrisis zijn na half maart de bijeenkomsten op locatie die gepland stonden in het kader van de intensivering van Vertrouwen in vakmanschap (iViv) stilgelegd. Deze zijn deels omgezet in onlinebijeenkomsten. Een belangrijk onderdeel van Vertrouwen in vakmanschap is het gesprek tussen medewerker en manager over de opdracht van UWV, de bedoeling, de resultaten die worden verwacht, de ruimte die medewerkers hebben om een eigen invulling aan de dienstverlening te geven en de dilemma's die ze daarbij ervaren. Om een eerste invulling te geven aan het gesprek over dilemma's en om het management beter te faciliteren in het structureel voeren van deze gesprekken, zijn in 2020 in alle districten dialoogsessies georganiseerd. In februari en maart 2020 hebben twee van de drie geplande dialoogsessies plaatsgevonden. Hierin gingen honderd managers en medewerkers samen met de raad van bestuur de dialoog aan over dilemma's op het spanningsveld tussen controle, dienstverlening, efficiëntie en effectiviteit. Wegens de coronabeperkingen voor het bijeenkomen van grotere groepen is de derde bijeenkomst uitgesteld. Dit geldt ook voor de voorbereidingen voor de drie dialoogsessies die van mei tot september zouden plaatsvinden. We houden de fysieke bijeenkomsten alsnog, zodra dat weer mogelijk is.

Via informatie op intranet en via masterclasses geven we meer aandacht aan de inhoud en het kader van de opdracht die we als UWV vervullen. De kaders voor onze uitvoering zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, maar ook in aanvullende afspraken met het ministerie van SZW. We brengen deze aanvullende (maatschappelijke) afspraken in beeld. De hiervoor ontwikkelde tool UWV Inzicht laat zien in welk bedrijfsonderdeel en waar in het totale proces de betreffende afspraak thuishoort en biedt context over de uitvoering van ons beleid. UWV Inzicht is voor iedere UWV-medewerker online in te zien en te gebruiken bij de dagelijkse werkzaamheden. UWV Inzicht is inmiddels gereed voor de belangrijkste vijftien wet- en regelgevingen. Op basis van UWV inzicht is eind 2020 het Wetsgedreven Inzicht in Kosten en Taken (WIKT) WIA opgeleverd aan het ministerie van SZW. Het WIKT biedt het ministerie inzicht in de kosten voor de uitvoering van de WIA. UWV Inzicht is ook verwerkt in drie masterclasses binnen het programma 'De baanbrekers' voor nieuwe managers dat in het najaar van 2020 van start is gegaan. Daarnaast worden masterclasses aangeboden die inzicht geven in de werkrelatie van UWV met het ministerie van SZW (opdrachtgever en eigenaar) en worden rond een specifiek thema verdiepende gesprekken gefaciliteerd. Door de coronabeperkingen waren later in 2020 geplande masterclasses uitgesteld.

Om het vakmanschap verder te versterken en het vertrouwen te verhogen is een analyse van de curricula uitgevoerd. Er wordt een zogeheten bodemplaat voor curricula ontwikkeld – een fundament van kennis over bijvoorbeeld wet- en regelgeving die relevant is voor elke UWV-medewerker. Daarnaast is een leerklimaatscan opgezet die inzicht geeft in de sterktes en uitdagingen van het leerklimaat binnen UWV. De aanbevelingen uit dit onderzoek worden begin 2021 besproken met het management van de organisatie. Door de coronacrisis hebben de werkzaamheden om intervisie en het werken in vakgroepen te bevorderen, die begin 2020 zijn gestart in het kader van intensivering van Vertrouwen in vakmanschap, geen vervolg gekregen. In de praktijk blijken veel medewerkers het werken in vakgroepen tijdens de coronacrisis echter juist zelf te hebben omarmd.

Vakmanschap betekent ook: eigen verantwoordelijkheid nemen. We verwachten dat medewerkers die ergens tegenaan lopen dat aan de orde stellen en de ruimte die er is benutten om oplossingen te vinden. Dit heeft al tot veel inspirerende initiatieven geleid. Dit kan variëren van medewerkers die op eigen initiatief fungeren als ervaringsdeskundigen voor klanten met psychische aandoeningen of verslavingsproblematiek, of posters die UWV-medewerkers confronteren met klachten van klanten, tot initiatieven om werkprocessen te versnellen of op een andere manier te verbeteren. Een mooi

voorbeeld is de in november 2020 gestarte maatwerkplaats – zie hiervoor paragraaf 3.1. Contact met de klant onder het kopje Maatwerkplaats.

Diversiteit en inclusiviteit

We willen dat UWV zo veel mogelijk een afspiegeling is van de maatschappij en dat alle medewerkers zich binnen UWV gelijk behandeld, gewaardeerd en gerespecteerd voelen. We streven naar meer diversiteit in de hogere salarisschalen. We nemen daarom deel aan diverse charters en monitoring, in 2020 voor het eerst ook aan de Monitor Cultureel Talent naar de Top. In het voorjaar zijn 7 directeuren gestart met de coaching van 35 talentvolle medewerkers met een cultureel diverse achtergrond. Voor managementfuncties werken we samen met een partij gespecialiseerd in de werving en selectie van medewerkers met een cultureel diverse achtergrond. In augustus volgden 40 hrm-medewerkers en managers een summerschool Diversiteit, die we op verzoek online herhalen in het eerste kwartaal van 2021.

Eind 2020 was 60,8% van de UWV-medewerkers vrouw en 39,2% man (2019: 59,3% en 40,7%). Vrouwen bezetten 43,0% van de managementposities en mannen 57,0% (2019: 42,2% en 57,8%). In juli en augustus hebben we extern onderzoek laten verrichten naar de beloning van onze medewerkers, met speciale aandacht voor de man-vrouwverdeling. Uit het onderzoek blijkt dat, uitgaande van het jaarsalaris inclusief vaste toeslagen en uitgekeerde gratificaties, er bij UWV sprake is van een gemiddeld loonverschil van 13,9% ten nadele van vrouwen. Dit verschil is voor het grootste deel verklaarbaar doordat vrouwen vaker in lagere functiegroepen werkzaam zijn. Daarnaast zijn mannen relatief ouder en werken ze minder vaak in deeltijd dan vrouwen. Al met al blijft slechts 1% van het loonverschil onverklaard. Er is dus geen aanwijzing voor loonongelijkheid (discriminatie) tussen mannen en vrouwen binnen UWV.

Om het gesprek over diversiteit en inclusiviteit binnen UWV te versterken zijn in het najaar enkele webinars georganiseerd, gericht op kennisvergroting. De webinars zijn ondersteund met activiteiten zoals de DiversiDates. Daarbij worden collega's die elkaar niet kennen aan elkaar gekoppeld om te ontdekken wie er achter een naam of functie schuilt, en welke talenten, verschillen en overeenkomsten ze hebben. Verder is er veel aandacht voor het bewust worden van eigen vooroordelen en bieden we handvatten om hier anders mee om te gaan in het contact met collega's en klanten.

UWV heeft zich ten doel gesteld om in het kader van de banenafpraak in de periode tot eind 2020 500 duurzame arbeidsplaatsen op maat te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op 1 januari 2021 waren er 417 gerealiseerd (71 plaatsen meer dan in 2019). Hiermee lopen we achter op onze eigen planning. We verwachten dat we de beoogde 500 arbeidsplaatsen in 2021 wel zullen realiseren met de meer aanbodgerichte aanpak die we intussen toepassen. Onze adviseurs werk op de Werkgeversservicepunten leveren hiervoor cv's aan. Ook werven we kandidaten voor deze plekken via de grote wervingsacties. In de zomer organiseerden we 5 Zomerdialogen tussen managers over ervaringen en mogelijkheden. Deze worden wegens succes voortgezet en ook binnen bedrijfssonderdelen worden voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Op het intranet zorgen we voor regelmatige berichtgeving met tips en ervaringsverhalen. We hebben ook speciale sessies georganiseerd om ervaringen en best practices in de context van de coronacrisis te delen. Naast een speciale online dag voor werkbegeleiders hebben we in december een online jaarevenement gehouden. Hierbij zijn onder andere initiatieven, managers, werkbegeleiders en medewerkers vanuit de banenafpraak in het zonnetje gezet en zijn voor de eerste keer Banenafpraak-Awards uitgereikt.

Op 18 september is de Trainee pool van start gegaan met 123 trainees van hbo- of wo-niveau, onder wie 19 statushouders en 7 medewerkers uit de doelgroep voor de banenafpraak. De selectie heeft volledig online plaatsgevonden.

Zoals afgesproken in het convenant met GGZ Nederland richten we ons ook op medewerkers met een psychische kwetsbaarheid. De plaatsing op reguliere UWV-vacatures van kandidaten in een IPS-traject ligt momenteel stil in verband met de coronacrisis. Deze zal in 2021 worden hervat vanuit het project Banenafpraak.

Integriteit en openheid

We investeren nadrukkelijk in de openheid en integriteit van onze organisatie. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. We stimuleren met verschillende bewustwordingsactiviteiten dat nieuwe en zittende medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen.

In 2020 zijn de UWV gedragscode en het sanctieprotocol geactualiseerd, mede in verband met de inwerkingtreding van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) en de bijbehorende ambtenarenstatus voor UWV-medewerkers. In het sanctieprotocol waren ook aanpassingen nodig om aan te sluiten op het actuele arbeidsrecht. Vanwege de invoering van de Wnra zijn begin 2020 voorbereidingen getroffen voor het afleggen van de ambtseed door alle medewerkers van UWV. Na uitstel in verband met de coronacrisis heeft op 11 september 2020 de Groepsraad als eerste de UWV Ambtseed afgelegd, waarna de directeuren de eed of belofte hebben afgenomen bij hun districtsmanagers en hoofden. Tijdens de Week van Waarden van 26 oktober tot en met 6 november 2020 hebben vrijwel alle andere UWV-medewerkers de eed afgelegd ten overstaan van hun direct leidinggevendenden. Dit gebeurde grotendeels in digitale teambijeenkomsten. 2,4% van de medewerkers heeft aangegeven de ambtseed niet te willen afleggen. De

leidinggevend van deze medewerkers zijn met hen in gesprek gegaan over de reden hiervoor. In het personeelsdossier van de medewerkers die bij hun besluit bleven is een aantekening gemaakt dat zij afzien van het afleggen van de eed. In aanloop naar en tijdens de Week van Waarden is op diverse manieren stilgestaan bij integriteit en bij de kernwaarden van UWV.

In 2020 ontvingen we 148 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 131 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 17 keer waren het klanten of derden. Er zijn 71 integriteitsonderzoeken gestart en 73 zaken werden volledig afgesloten (waarvan 14 zaken uit 2019). Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke schending van de integriteit. Deze meldingen zijn overgedragen aan bijvoorbeeld de klachtenservice van UWV of het bedrijfsonderdeel Handhaving. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 22 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot ontslag op staande voet. Dit laatste gebeurde 1 keer. In 2020 is er 1 keer aanleiding geweest voor een strafrechtelijke aangifte tegen een UWV-medewerker. Het aantal integriteitsmeldingen is als gevolg van de beperkende coronamaatregelen sinds half maart iets afgenomen maar sinds de zomer weer gestegen.

Alle nieuwe medewerkers en medewerkers die nog geen managementfunctie hebben en intern op een managementfunctie solliciteren, vragen we om een verklaring omtrent gedrag (vog). Bij functies met bijzondere vertrouwelijkheid checken we altijd op referenties en diploma en verrichten we onderzoek in openbare bronnen. De ondernemingsraad heeft eerder ingestemd met een derde niveau van screening voor nieuwe medewerkers in data-analyseomgevingen.

Naar aanleiding van het vorig jaar uitgevoerde cultuuronderzoek is de aanbeveling gedaan om intern vertrouwenspersonen aan te stellen. Er is na overleg met diverse vergelijkbare organisaties en externe deskundigen een voorstel ter instemming voorgelegd aan de ondernemingsraad.

Met het jaarlijkse integriteitsdashboard monitoren we het integriteitsklimaat UWV-breed en per bedrijfsonderdeel. De uitkomsten van het integriteitsdashboard over 2019 zijn, in aanwezigheid van de leden van een door UWV samengestelde commissie van externe integriteitsdeskundigen, besproken met de raad van bestuur en de directies en daarna ook met de ondernemingsraad. Op de onderdelen klimaat en vangnet & naleving scoort UWV beter dan bij de vorige meting, op het onderdeel preventie iets slechter. Veel best practices die zijn opgehaald worden de komende periode uitgewisseld. Met de Groepsraad zijn in een werksessie de uitkomsten van het eigen dashboard voor de Groepsraad besproken. Er zijn thema's vastgesteld waar de Groepsraad zich de komende tijd onderling op wil richten. Per thema zijn concrete verbeteringsuggesties besproken.

6.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

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

Het is onze ICT-afdeling gelukt om binnen twee weken thuiswerken mogelijk te maken voor vrijwel al onze medewerkers. Intussen liep de reguliere ICT-dienstverlening aan de organisatie voor het overgrote deel door. De impact die het thuiswerken op de infrastructuur heeft, is een continu punt van aandacht voor ons en onze leveranciers. Nieuwe technologie is versneld ingezet. Ondersteuning voor leren op afstand is extra urgent geworden omdat UWV veel nieuwe medewerkers heeft aangetrokken die nodig zijn voor de uitvoering van de steunregelingen en het toenemend aantal uitkeringen. Ondanks het geschetste extra werk en de omslag naar thuiswerken hebben we de uitvoering van de in 2020 geplande ICT-projecten kunnen voortzetten.

Naar een wendbare, effectieve en efficiënte IV-organisatie

Begin 2019 hebben de raad van bestuur en de ondernemingsraad van UWV afgesproken om vanaf juni 2019 in een praktijkjaar verder vorm te geven aan de organisatieveranderingen en de werkwijze die samen als oogmerk hebben de organisatie wendbaarder te maken en de kwaliteit te verhogen. In de eerste helft van 2020 hebben we dit praktijkjaar afgerond. De voorgestelde organisatieveranderingen en nieuwe werkwijzen zijn beproefd en afgestemd met de medezeggenschap. De adviesaanvragen voor de beoogde formalisering van de inrichting voor de decentrale IV-offices, de centrale CIO-office en de IV-ketens zijn in augustus vastgesteld door de raad van bestuur en ingediend bij de ondernemingsraad. In de tweede helft van 2020 is het beoogde besturingsmodel beproefd en zijn we gestart met de inrichting van de beleidsmatige IV-processen.

Keuzes blijven nodig

De extra werkzaamheden voor de tijdelijke regelingen, de noodzakelijke modernisering van het ICT-landschap en de gewenste verbetering van de dienstverlening zorgen ervoor dat het maken van keuzes onverminderd belangrijk blijft. We zorgen dat onze dienstverlening betrouwbaar en stabiel blijft, ook op de lange termijn. Daarnaast blijven informatiebeveiliging en waarborging van de privacy de komende jaren onze aandacht vragen. De maakbaarheid van de totale omvang van de benodigde ICT-vernieuwingen is essentieel. Met het ministerie van SZW hebben we afspraken gemaakt over extra, specifieke financiering die ons helpt om onze ICT-systemen te vernieuwen en om onze dienstverlening voor burgers en werkgevers, en de ondersteuning van onze medewerkers te innoveren. Ook hebben we afgesproken om onze inzet voor enkele beleidsopdrachten zoals de implementatie van de nieuwe definitie voor inkomstenverhoudingen verspreid in de tijd en daarmee op de iets langere termijn te plannen.

UWV Informatieplan

We gebruiken het meerjarig UWV Informatieplan (UIP) sinds 2016 om onze IV-strategie te beschrijven. Het UIP wordt jaarlijks geactualiseerd. In het UIP hebben we voor 2020 negen strategische doelstellingen gedefinieerd. Hiervan hebben we er, ondanks de overstap naar thuiswerken en alle extra werkzaamheden, vijf gerealiseerd. Drie strategische doelstellingen zullen in de eerste helft van 2021 worden behaald. Voor één doelstelling is een herbezinningsperiode afgesproken; wanneer die doelstelling wordt gerealiseerd is nog niet bekend. Daarnaast rapporteren we over de voortgang van twaalf strategische doelstellingen uit vorige jaren, waarvan we er negen hebben behaald in 2020. De strategische doelstellingen zijn in de paragrafen hierna gecursiveerd aangegeven. In dit verslag lichten we, aan de hand van de vier UIP-categorieën, kort toe welke resultaten zijn bereikt.

UIP-categorie 1 - Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

De continuïteit van onze dienstverlening is afhankelijk van de stabiliteit en betrouwbaarheid van ons ICT-landschap. We maken de huidige applicaties in dit landschap op korte termijn robuuster en stabiel en nemen maatregelen om de informatiebeveiliging naar een hoger niveau te tillen. Daarnaast werken we aan verdere ontkoppeling van het applicatielandschap en de infrastructuur, zodat onderlinge afhankelijkheden afnemen.

Strategische doelstellingen

In 2020 hebben we gewerkt aan fase drie en vier van project Datafabriek. Doel van het project is een nieuwe datawarehouseomgeving te realiseren voor opslag, beheer en levering van gegevens voor eigen gebruik en gebruik door derde partijen zoals de SVB en het CBS. De derde fase van het project, de strategische doelstelling uit 2019, *Datafabriek: basis op orde*, bestaat uit verwerving van tooling en de installatie hiervan. Dit is in 2020 gerealiseerd. In de vierde fase van het project realiseren we de strategische doelstelling voor 2020, *beschikbaarstelling van de eerste set informatieproducten*. Dit doen we in 2021. In oktober heeft het Bureau ICT Toetsing (BIT) advies over de vierde fase uitgebracht. Om de beheersing te verbeteren zijn we gestart met de inrichting van kortcyclische deelprojecten en de herijking van het projectplan. De voortgang wordt intensief gemonitord.

De UWV Persoonsadministratie (UPA) is het centrale adressensysteem van UWV waaruit de adressen uit de Basisregistratie Personen beschikbaar worden gesteld aan uitvoerende processen. We maken *UPA gereed voor rechtstreekse aansluiting op de materiestructuren* die gebruik maken van de adressen. Hierdoor borgen we deze werkwijze doelmatig en kunnen we aanvullende administraties opruimen. In dit proces zijn we een aantal uitdagingen tegengekomen die inherent zijn aan de functie van UPA als centrale registratie en aan de dynamiek van de uitvoeringsprocessen met materiestructuren. We willen vasthouden aan de strategische doelstelling en de beoogde positionering van de UPA en onderzoeken welke keuzes we centraal of in de materiestructuren kunnen maken. Deze strategische doelstelling hebben we daarom niet, zoals beoogd, in 2020 kunnen afronden.

De druk op en aandacht voor informatiebeveiliging en privacy (IB&P) en in het bijzonder ook de governance neemt toe binnen UWV, mede vanwege de externe ontwikkelingen, de grootte van onze organisatie en de aard van onze wettelijke taken. In 2020 is *op basis van een risicogestuurde aanpak* gewerkt aan *nakoming van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) en de opvolger daarvan, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), en het Beleidskader Privacy*. Hiervoor zijn onder andere de meest risicovolle applicaties op forensische logging en monitoring aangesloten. Verder is bij de centrale ICT-organisatie het Information Security Management System (ISMS) ingericht voor governance in het IB&P domein. Bij de divisie Klant & Service is ISMS ingericht voor governance op Logius-middelen en SUWI-maatregelen. Tot slot is implementatie van op de BIR gebaseerd cryptografiebeleid en toepassing van het Secure Software Development-framework gerealiseerd. De doelstelling is hiermee behaald in 2020. Zie ook paragraaf 6.3. Informatiebeveiliging en privacy onder het kopje Baseline Informatiebeveiliging Overheid.

We hebben in 2020 ook aan een strategische doelstelling uit 2019 gewerkt: *de up-to-date beveiliging van kritische data-analyseomgevingen* volgens de AVG. De technische implementatie is voor een deel van deze omgevingen uitgevoerd (voor gegevens die we bij onze dienstverlening gebruiken). In 2020 zijn de maatregelen opgeleverd die niet van het project Datafabriek afhankelijk zijn. Volgens een grove inschatting worden de maatregelen die samenhangen met project Datafabriek opgeleverd in 2023.

Groot onderhoud

In het kader van het programma Groot onderhoud wordt het applicatielandschap voorzien van geactualiseerde softwareversies voor infrastructuur en middleware, zodat bedrijfsapplicaties veilig en stabiel blijven. Via het ingerichte

geautomatiseerde beheer kan het grootste deel van de applicatieaanpassingen eenvoudig in productie worden genomen.

Enkele belangrijke trajecten die in 2020 zijn afgerond, zijn het groot onderhoud van Sonar (dat overigens losstaat van de IB&P-maatregelen die voor dit systeem worden ingezet), van applicaties voor de uitkeringsverstrekking en voor online communicatie, van het elektronisch archief en van de applicatie voor de afhandeling van bezwaar- en beroepsprocessen. Het groot onderhoud van de infrastructuur voor de betalingsstraten (MIMAS-cluster) is begin 2020 gestart. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de divisie Uitkeren omdat naast groot onderhoud gelijktijdig functionele en technische veranderingen binnen dit systeemcomplex plaatsvinden.

De initiatiefase van groot onderhoud aan werk.nl is eind 2020 van start gegaan en loopt door in 2021. Groot onderhoud aan deze omgeving zal in het nieuwe datacenter worden uitgevoerd. Daarnaast is gestart met de impactanalyse voor groot onderhoud van de operationele datastore voor onder andere gegevens van personen, werkgevers en arbeidsverhoudingen (ODS) en van het werkvoorraad- en signaleringssysteem voor uitkeringsprocessen.

Softwareontwikkeling en testen

We hebben in de eerste maanden van 2020 een visie op softwareontwikkeling en testen opgesteld en gepresenteerd in de architectuurboard, het inhoudelijke UWV-brede gremium voor ICT-architectuur. Volgens deze visie wordt decentrale ontwikkeling gefaciliteerd door een centraal beheerde, gestandaardiseerde ontwikkel-, test- en acceptatieomgeving. Daarin wordt gestuurd op hergebruik, standaardisatie, kwaliteitsbewaking, automatisering van opleveringen en testen. In het derde kwartaal heeft de IV-Board de visie goedgekeurd. De businesscase die deze visie ondersteunt is ook besproken in de IV-Board en wordt verder aangescherpt.

UIP-categorie 2 - Wet- en regelgevingstrajecten

We maken goede afspraken met het ministerie van SZW om, waar mogelijk, de in het regeerakkoord vastgelegde ambities te kunnen realiseren en tegelijkertijd onze dienstverlening toekomstbestendig te maken. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT bevorderen we enerzijds dat ICT optimaal bijdraagt aan het realiseren van de beleidsdoelstelling en anderzijds dat de ontwikkelingen in lijn zijn met de modernisering van ons applicatielandschap of die zelfs versterken. In hoofdstuk 5 Nieuw beleid rapporteren we over onze inspanningen om nieuwe of veranderde wet- en regelgeving te implementeren. Vrijwel al deze trajecten leggen ook beslag op de beschikbare ICT-veranderingscapaciteit van UWV.

Voor de implementatie van het werkproces voor incasso via deurwaarders in opdracht van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) hebben we de onvoorziene hindernissen opgelost die we in 2019 constateerden in de keten van het berichtenverkeer en geautomatiseerde gegevensuitwisseling. In juli is de aansluiting op de incassodienstverlening gerealiseerd; er zijn vervolgens zaken op geautomatiseerde wijze overgedragen. Voor gebruikers binnen en buiten UWV zijn de gevolgen beperkt gebleven. Zij hebben langer gebruikgemaakt van de huidige werkwijze.

UWV is verplicht om aan te sluiten op het nieuwe Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van socialezekerheidsinformatie (EESSI). De Europese Commissie levert dit systeem. Het doel is om de papieren communicatie tussen Europese socialezekerheidsorganen te vervangen door elektronische, volledig gestandaardiseerde berichtenuitwisseling. We werken aan een goed functionerende verbinding tussen UWV en het nationaal access point in Nederland. Een deel van de onvolkomenheden in de Europese gebruikersapplicatie voor EESSI is in de Europese releases van november 2019 en december 2020 verbeterd. Deze releases lossen een deel, maar zeker niet alle onvolkomenheden op. UWV is op 7 december 2020 met een eerste proces voor de WW live gegaan en de eerste berichten met het buitenland zijn reeds uitgewisseld.

In augustus 2020 is een application programming interface (API) voor vacatures opgeleverd waarmee leden en partners van het Nederlandse EURES-netwerk hun vacatures sinds eind 2020 via werk.nl kunnen doorleiden naar het EURES-portaal. EURES is het Europese netwerk van arbeidsvoorzieningsorganisaties. Het Nationaal Coördinatiebureau (NCO) EURES Nederland is beheerder van het Nederlandse EURES-netwerk. Het toelatingsportaal voor potentiële leden en partners is bijgewerkt en in de periode van 1 mei tot 1 juli 2020 opengesteld voor de aanmelding van nieuwe leden en partners. Leden van het netwerk delen actief cv's en vacatures, bieden algemene informatie én maatwerkadvies. Partners van ons netwerk kunnen minstens een van deze diensten leveren. In 2020 zijn er geen aanvragen gedaan. Het EURES-netwerk Nederland telt sinds 1 september 2020 zes leden. In juni is de Nederlandse bijdrage aan het Performance Measurement System (PMS) voor het eerste halfjaar van 2020 tijdig opgeleverd op Europees niveau. Verder is meegewerkt aan het ex-postevaluatieonderzoek en kennissessies voor de uitbreiding van het netwerk van de Europese Commissie.

Per januari 2021 geldt de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister (HR) van de Kamer van Koophandel (KvK) als basisregistratie. We hebben de aansluiting op het Handelsregister in gang gezet. Daarnaast zijn de procedures voor de aansluiting op de KvK-dataservice gestart. Door de prioritering van expertise voor de NOW-regelingen, door de migratie naar het nieuwe datacenter en beperkt oponthoud bij de Kamer van Koophandel zullen we bij oplevering in 2021 volledig voldoen aan de wettelijke verplichting uit de Handelsregisterwet. Op de bedrijfsvoering heeft dit geen impact: we beschikken reeds over de juiste gegevens.

UIP-categorie 3 - Vereenvoudiging en vernieuwing ICT-landschap

We hebben ons de afgelopen jaren meer gericht op vereenvoudiging en vernieuwing van het ICT-landschap. We vernieuwen ons ICT-landschap continu met vaak langlopende trajecten om het geleidelijk wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen, zodat we ook in de toekomst betrouwbare dienstverlening kunnen bieden.

Strategische doelstellingen

Ondanks de extra tijd die nodig was om de voorwaarden voor de transitie van applicaties af te ronden, is de doelstelling *basisinfrastructuur voor nieuw datacenter ingericht en waves 1 en 2 van de transitie afgerond* grotendeels gerealiseerd in 2020. Als gevolg van de thuiswerkmaatregelen vanwege de coronacrisis hebben we de migratie van de eerste applicaties (wave 1) opnieuw ingepland. Eind juli is voldaan aan de voorwaarden voor de migratie. Het fysieke datacenter, de netwerkverbinding tussen UWW en het datacenter en randvoorwaardelijke voorzieningen als informatiebeveiliging, geautomatiseerde monitorvoorzieningen en datatransferservices zijn opgeleverd. De vijftien applicaties uit wave 2 zijn succesvol gemigreerd. Enkele applicaties uit de oorspronkelijk geplande wave 1 zijn meegenomen in deze wave 2. De overige applicaties uit wave 1 worden verdeeld over de opvolgende waves. Hiermee blijft de oorspronkelijke planning voor de overige waves grotendeels gelijk. Om het risico op uitloop op de planning voor de totale transitie in drie jaar te verminderen wordt intensief met de leverancier overlegd en samengewerkt.

Door technische vraagstukken is de landelijke implementatie van de *e-afspraak bij de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ)* verplaatst van 2019 naar 2020. De eerste maanden van het jaar hebben we de eerder geconstateerde performancehaperingen opgelost en de koppeling met het facilitymanagementinformatiesysteem gerealiseerd. Het herijkte projectplan is in juli door de raad van bestuur goedgekeurd; de uitrol op de kantoren is in december 2020 gerealiseerd en daarmee ook de strategische doelstelling.

Voor realisatie van de strategische doelstelling *Basis klantbeeld burger beschikbaar voor Klantencontactcentrum (KCC)* is de klantbeeldapplicatie ontwikkeld. Hiermee krijgen medewerkers van ons Klantencontactcentrum in één overzicht de meest essentiële klantgegevens te zien. Daarnaast hebben we gewerkt aan de servicekoppelingen van deze applicatie, zodat het primaire proces op termijn gebruik kan maken van eenduidige klantinformatie. De oplevering van Basis klantbeeld burger voor ons Klantencontactcentrum verschuift van december 2020 naar het tweede kwartaal 2021 omdat tijdens de testfase een privacykwestie aan het licht kwam. Realisatie van de strategische doelstelling zal ook in 2021 plaatsvinden.

Voor *operationele procesbesturing en casemanagement (OPB&CM)* en voor *business rules management (BRM)* is de benodigde tooling verworven. OPB en BRM zijn geïnstalleerd en het project is gedechargeerd. De doelstelling *Ondersteuning ingericht voor gebruik van generieke IV-tooling voor business rules management en operationele procesbesturing door divisies* is gehaald.

Een aantal applicaties draait op het platform OpenVMS. Omdat de ondersteuning hiervan op termijn zal stoppen, zijn we een *vooronderzoek OpenVMS* gestart om een alternatief voor dit platform te vinden. Binnen dit vooronderzoek is een marktonderzoek naar alternatieven voor OpenVMS uitgevoerd, zijn diverse scenario's opgesteld en zijn besliscriteria vastgesteld om een keuze uit de scenario's te kunnen maken. Op basis daarvan is gekozen voor een scenario met een technische conversie van de applicaties. De eerste stap wordt een proof of concept met beperkte scope. De strategische doelstelling vooronderzoek OpenVMS is hiermee gerealiseerd.

Ook op het gebied van vereenvoudiging en vernieuwing hebben we in 2020 gewerkt aan de realisatie van doelstellingen uit voorgaande jaren. De *nieuwe WW-klantapplicatie* maakt het mogelijk om met bedrijfsregels (afspraken over het vertalen van beleid naar uitvoerbare technische regels) mensen die een WW-uitkering aanvragen gericht te bevragen. Daardoor kan het aanvraagproces klantvriendelijk, efficiënter en sneller verlopen. Oplevering wordt verwacht in het derde kwartaal van 2021 in plaats van in 2019, zoals oorspronkelijk gepland. Het project heeft meebewogen met veranderde eisen aan de digitale overheid voor nieuw adressenbeleid en toegankelijkheidseisen. Gaandeweg is een meer realistisch beeld van de realisatiesnelheid verkregen; de planning is op basis hiervan herijkt. Vanwege de budgetomvang is in juni een BIT-toets gestart.

De toekomstvisie en strategie voor de transitie van de applicatielandschappen voor de divisies Werkbedrijf en Sociaal Medische Zaken zijn vastgesteld. De visie en de strategie van de divisie Werkbedrijf krijgen vorm in het inmiddels gestarte programma WORKit. In de laatste week van juni 2020 is met interviews een gateway review op dit programma uitgevoerd. De aanbevelingen met de hoogste prioriteit zijn verder uitgewerkt. De visie en de strategie van de divisie Sociaal Medische Zaken zijn in januari 2020 vastgesteld. Er zijn drie vooronderzoeken uitgevoerd die bijdragen aan het fundament van de doelarchitectuur van deze divisie.

Voor de ondersteuning van medewerkers die met grote dossiers werken hebben we een *e-dossierfunctionaliteit* ontwikkeld. De eerste toepassingen van deze functionaliteit zijn voorzien bij de directoraten *Bezwaar en Beroep (B&B)* en *Handhaving (DHH)*. De uitrol op drie proefkantoren is succesvol afgerond. De uitrol over alle kantoren hebben we in verband met de coronamaatregelen uitgesteld. De e-dossierfunctionaliteit is in december in gebruik genomen, als eerste bij beide genoemde directoraten. Hiermee zijn deze strategische doelstellingen gerealiseerd.

De implementatie van het *nieuwe ICT-middel voor inputmanagement* – voor verwerking en verdeling van alle binnenkomende post en berichten – is begin 2020 gestart met de Ziektewet-verwerkingsstroom en functioneert goed. De overige verwerkingsstromen en applicaties zijn in het vierde kwartaal in gebruik genomen. Er was enige vertraging door onder andere de NOW-regelingen. Tot de volledige oplevering is de huidige oplossing gebruikt voor de

documentstromen die nog niet waren gemigreerd. Hierdoor is de dagelijkse post steeds volgens afspraak verwerkt. De realisatie van deze strategische doelstelling betekent dat we een efficiëntieslag in documentverwerking hebben bereikt na een lang proces waarin enkele keren een herstart noodzakelijk bleek. Borging van de leerpunten uit dit traject krijgt nadrukkelijk onze aandacht.

Innovatie

Innovatie was in 2020 een belangrijk aandachtspunt. We hebben samen met het ministerie van SZW en de SVB in het najaar online bijeenkomsten georganiseerd waar we samenwerken, experimenteren en leren van innovatieve ontwikkelingen. Die brengen we vervolgens onder de aandacht van beleidsmakers en managers in de drie organisaties. Bij de vervanging en modernisering van onze ICT sluiten we aan bij (rijks)brede voorzieningen of reeds beproefde en bewezen ontwikkelingen en technologieën in de markt. We experimenteren voorzichtig met innovatieve oplossingen, maar die moeten altijd bijdragen aan het bereiken van onze organisatie-doelen. Daarbij hebben we afgelopen jaar ons proces voor de UWV-innovatiefunnel (de stappen van het signaleren van technologische trends tot en met het beproeven van een oplossing) aangescherpt. Voor 2020 lag de focus op divisieoverstijgende thema's. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van klantreizen om pijnpunten en oplossingsrichtingen te identificeren die tot nieuwe innovaties kunnen leiden in de digitale dienstverlening. Recent afgeronde proof of concepts zijn robotic process automation in de boekhouding, waarbij repeterende activiteiten in de verwerking van journaalladers zijn nagebootst, en de inzet van virtuele assistenten om klanten digitaal te begeleiden.

Leveranciers

We versterken onze regiefunctie verder door in te zetten op strategisch leveranciersmanagement en kennisopbouw over applicatieontwikkeling. Er is in 2019 een standaardinkoopmodel opgeleverd voor aanbesteding van applicatiemanagement. Dit is direct toegepast bij de niet-openbare Europese aanbesteding voor het polisdomein (gegevens loonaangifte) en het domein van documentaire informatievoorziening (DIV). De Europese applicatieaanbesteding voor documentaire informatievoorziening is gepubliceerd.

UIP-categorie 4 - Functionele doorontwikkeling en batentrajecten

Eind augustus heeft een kleine groep gebruikers met een WW-uitkering of een Ziektewet-uitkering vanuit de WW de inkomstenopgave succesvol ingediend via de nieuwe app-functionaliteit. Tijdens deze soft launch zijn performance issues aan het licht gekomen en bleken aanpassingen nodig vanwege wijzigingen in het iOS-besturingssysteem. Nadat deze knelpunten zijn opgelost kan de nieuwe functionaliteit in gebruik worden genomen voor de gehele doelgroep. De doelstelling *UWV-app met een eerste set diensten gereed* wordt in 2021 gerealiseerd.

Alle *Werkmapdiensten brengen we onder bij Mijn UWV* op uwv.nl. Dit zijn diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen. De diensten rond het vinden van werk blijven op werk.nl. In de eerste maanden van het jaar zijn diverse testen op de nieuwe afbakening van Werkmapdiensten uitgevoerd, waaronder ook een gebruikersacceptatietest. De nieuwe afbakening van Werkmapdiensten is opgeleverd voor de gehele doelgroep na een soft launch voor een beperkte doelgroep. Hiermee is de strategische doelstelling behaald.

Eind 2020 is UWV-breed een functionaliteit in gebruik genomen om e-mails en bestanden veilig uit te wisselen met klanten, werkgevers en andere externe partijen. Hiermee worden e-mailberichten met gevoelige inhoud, zoals persoonsgegevens, medische informatie, contractinformatie of andere informatie versleuteld. Daarnaast wordt er ook een ontvangerscontrole ingesteld en wordt voorkomen dat informatie met gevoelige inhoud naar de verkeerde personen wordt gestuurd.

6.3. Informatiebeveiliging en privacy

UWV biedt digitale dienstverlening en werkt met veel persoonsgegevens. Daarom moeten de informatiebeveiliging en de privacy op orde zijn. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat persoonsgegevens bij UWV in veilige handen zijn. Adequate beveiliging is bovendien noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Verder hebben we te maken met normen vanuit wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Het op orde brengen van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) is een doorlopend proces, waarbij elk jaar stappen worden gezet en keuzes worden gemaakt.

Vanwege de coronacrisis zijn in 2020 nieuwe regelingen ingevoerd en werkwijzen aangepast, en moet voor de bestaande dienstverlening gestaag worden opgeschaald. In het algemeen is bij deze ontwikkelingen voldoende aandacht geweest voor de bescherming van persoonsgegevens; het aantal incidenten is hierdoor niet significant toegenomen. Toch maakten de omstandigheden dat er meer risico's moesten worden geaccepteerd dan gebruikelijk. Van belang is dat, zodra de omstandigheden dat toelaten, maatregelen worden genomen om risico's terug te dringen.

Sonar

Tussen eind 2019 en begin 2020 hebben we een informatiebeveiliging- en privacyonderzoek laten uitvoeren naar het informatiesysteem Sonar. Dit systeem wordt ingezet voor het registreren van werkzoekenden en wordt gebruikt door meerdere bedrijfsonderdelen van UWV en ook door gemeenten. Het onderzoek toonde aan dat dit legacy-systeem niet

voldoet aan de eisen die de AVG stelt en dat de privacy van klanten onvoldoende is gewaarborgd. Op de lange termijn zal het vernieuwingsprogramma WORKit het systeem vervangen en uitfaseren. Voor de korte en middellange termijn is echter ook actie noodzakelijk. Hiervoor is het project Sonar IB&P gestart. Voor de korte termijn zijn er vier acties ondernomen:

- verbeterde logging en monitoring;
- verbeterde opschoningsscripts, waarmee klantgegevens worden opgeschoond waarvan de archiveringstermijn is verlopen;
- een wachtwoordreset;
- meerdere acties om het privacybewustzijn bij management en medewerkers te vergroten.

Op de middellange termijn worden de autorisaties in Sonar fijnmaziger, onderzoeken we voor welke medewerkers een regionale autorisatie mogelijk is en zetten we in op verbeterd risicomanagement.

Privacy

Terugkerende thema's zijn de ontwikkeling van aanvullend beleid rond bijvoorbeeld digitale communicatie en de omgang met gezondheidsgegevens en personeelsgegevens. Dit gaat langzaam, zeker tijdens de coronacrisis. Maar het geeft duidelijkheid aan medewerkers en managers en bespaart werk.

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Op grond van de AVG moeten in principe alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de persoon van wie persoonsgegevens zijn gelekt (de betrokkene). Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, moet UWV ook de betrokkene inlichten. UWV heeft in 2020 in totaal 3.033 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er 1.066 als datalek gemeld bij de AP. Meer dan 90% van de gemelde datalekken heeft betrekking op door UWV verzonden post – er is dan bijvoorbeeld sprake van verkeerde adressering of er is een verkeerde bijlage toegevoegd. Intern wordt inmiddels werk gemaakt van de adressenproblematiek - de verschillende adressen die een klant kan aanhouden zijn een belangrijke bron van fouten. UWV heeft contact met andere zelfstandig bestuursorganen (zbo's) en de AP om te komen tot een vereenvoudigde afhandeling van postgerelateerde datalekken. Doordat met UWV vergelijkbare organisaties op verschillende wijze omgaan met de meldingen aan de AP, zijn er nog geen concrete afspraken gemaakt. Mailen met klanten moet altijd gebeuren via een beveiligde omgeving zoals Mijn UWV of de Werkmap. Naar aanleiding van een groot datalek in 2018 is het sinds eind 2018 onmogelijk bestanden in de Werkmap te plaatsen. Om omvangrijke datalekken verder te voorkomen hebben we organisatorische beveiligingsmaatregelen genomen zoals toepassing van het vierogenprincipe, het opdelen van grote bestanden en dataminimalisatie.

Recht op inzage en correctie

Burgers hebben recht op inzage in en eventueel correctie van de persoonsgegevens die UWV van hen verwerkt. Op grond van verschillende signalen uit de organisatie blijkt dat het proces voor inzage- en correctierecht voor verbetering vatbaar is. De huidige afhandeling op de UWV-kantoren verloopt nog onvoldoende: medewerkers zijn te vaak niet volledig op de hoogte van het proces, klanten klagen over gebrekkige tijdigheid en volledigheid van de afhandeling en het ontbreekt aan inzicht in bijvoorbeeld totaalaantallen verzoeken en de wijze van afhandeling. Om deze redenen is besloten het proces aan te passen naar een centrale routing met duidelijke richtlijnen voor de afhandeling. Alle verzoeken – op papier en digitaal – worden voortaan naar ons Bureau Gegevensbescherming (BG) gestuurd, dat ze controleert op volledigheid. De verzoeken worden vervolgens doorgestuurd naar de desbetreffende bedrijfsonderdelen. Verder hebben we een digitaal AVG-formulier ontwikkeld waarmee burgers, door via DigiD in te loggen op uwv.nl, een AVG-verzoek kunnen indienen. We verwachten dat de voorbereidingen om dit digitale formulier in gebruik te nemen aan het eind van het eerste kwartaal 2021 zijn afgerond. Uit de signalen blijkt dat ook het proces rond andere rechten die voortvloeien uit de AVG niet helemaal vlekkeloos verloopt, zoals het recht op vergetelheid en het tijdelijk stopzetten van de verwerking van persoonsgegevens. Uit een onderzoek naar een aantal systemen voor de afhandeling van dit soort signalen bleek dat deze niet duurzaam of kostenefficiënt zijn. In januari 2021 is dit onderzoek voortgezet.

Samenwerkingsverbanden

Het ontbreken van een duidelijk wettelijke taakafbakening tussen UWV en samenwerkingspartners zoals gemeenten en de GGD, zorgt al langere tijd voor onduidelijkheid voor medewerkers en managers in de samenwerking met partners en in contact met de klant. Wat er in de praktijk gebeurt hangt dan vaak af van de lokale situatie. De enige goede oplossing hiervoor is wet- of regelgeving waarin taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn omschreven en de daarvoor vereiste gegevensuitwisseling is vastgelegd. Sinds begin 2020 zijn we hierover in gesprek met het ministerie van SZW; deze gesprekken waren aan het eind van het jaar nog niet afgerond. Mede daardoor kan bijvoorbeeld een initiatief als de vroegsignalering bij schuldenproblematiek (zie paragraaf 2.1. Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Pilot) nog niet als vast onderdeel van onze dienstverlening worden opgenomen.

Gegevensbeschermingseffectbeoordelingen

De AVG vereist een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt. Dit proces is ingericht en zorgt voor een vergroot inzicht in de gegevensverwerkingen en de risico's en maatregelen. Om te bepalen of het uitvoeren van een volledige GEB voor de desbetreffende verwerking noodzakelijk is, doen we eerst een GEB-check. In 2020 heeft de GEB-board in totaal 77 GEB-checks en 82 GEB-rapporten afgerond.

Algoritmes en kunstmatige intelligentie

In september vond de eerste bijeenkomst plaats van de commissie datagestuurde werken. In deze commissie worden datatoepassingen zoals algoritmen besproken met als doel om uiteindelijk te komen tot een set van uitgangspunten voor het gebruik van datatoepassingen binnen UWV. Daarnaast worden in de commissie de vraagstukken uit de conceptvisie datagedreven UWV besproken. De commissie komt elke zes weken bij elkaar. Datatoepassingen als algoritmen en kunstmatige intelligentie worden getoetst vanuit het perspectief van de AVG via een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB). Noemenswaardig zijn in dit verband de GEB's van drie analyse-omgevingen. De belangrijkste gesignaleerde risico's betreffen de grootschalige verwerking van niet-geanonimiseerde gegevens, de verwerking van gegevens voor doelen waar die gegevens niet voor verkregen zijn en het handhaven van oorspronkelijke bewaartermijnen. Mitigerende maatregelen stuiten vaak op weerstand. Dit geldt bijvoorbeeld voor de screening van medewerkers die toegang hebben tot de analyseomgevingen. Punt van zorg is dat er buiten de aangeboden GEB's meer toepassingen van kunstmatige intelligentie en algoritmen worden gebruikt die nog niet getoetst zijn. Hiervoor worden binnenkort GEB's opgesteld.

Betrouwbaarheid leveranciers

UWV maakt met name voor ondersteunende processen vaak gebruik van externe partijen en clouddiensten. Hiervoor worden contracten gesloten en GEB's opgesteld. Dat ook een beperkte ondersteunende clouddienst continue aandacht voor IB&P verdient, bleek toen dit voorjaar bij één partij bij toeval aan het licht kwam dat de geleverde diensten niet voldeden aan de minimale eisen voor beveiliging en privacy. Dat is intussen opgelost, maar de conclusie is dat de papieren werkelijkheid niet noodzakelijk overeenkomt met de echte werkelijkheid. Het is van belang aangeboden diensten van externe partijen altijd te onderzoeken en minimaal te onderwerpen aan een zogeheten penetratietest.

Informatiebeveiliging

Om de privacy van burgers en medewerkers te beschermen is het zaak de informatiebeveiliging op orde te hebben. Bedrijfsonderdelen nemen op basis van risicoanalyses maatregelen om zowel doelbinding en proportionaliteit als sluitend autorisatiebeheer op orde te brengen. Dit gebeurt onder andere via de projecten Helios (zie hieronder onder kopje Autorisatiebeheer), Maatregelen doelbinding en proportionaliteit gebruik Elektronisch Archief, Veilig digitaal communiceren, Sonar maatregelen IB&P (zie hierboven onder het kopje Sonar) en Migratie Sonar-archief naar Elektronisch Archief.

Technische maatregelen

UWV is eind 2018 een traject gestart om de toegang tot de UWV-omgeving voor externe softwareleveranciers strenger te controleren. De toegang tot de UWV-omgeving wordt hierdoor beter gereguleerd en in lijn gebracht met de AVG en geldende interne richtlijnen. De procedure wordt in twee fasen doorgevoerd. Tijdens de eerste fase krijgen de externe softwareleveranciers op gecontroleerde wijze toegang tot UWV. De tweede fase is gericht op het gecontroleerd toegang verschaffen tot applicaties en systemen. De eerste fase is afgerond. De IV-Board heeft de oude mogelijkheden om de productieomgeving te ontsluiten per 1 februari 2020 laten dichtzetten; alle bedrijfsonderdelen verstrekken alleen nog toegang volgens de nieuwe procedure voor externe partijen. De binnen UWV gehanteerde procedure wordt naar aanleiding van de transitie in 2021 naar een nieuw datacenter geëvalueerd en zo nodig aangepast om de toegang blijvend veilig, efficiënt en effectief te laten plaatsvinden.

Veilige software is een constant aandachtspunt binnen het IV-domein. Sinds 2012 hanteert UWV hiervoor het Secure Software Development (SSD) framework. Voor nieuwe software is dit in afspraken en /of contracten met softwareleveranciers vastgelegd. Begin 2020 is een projectplan met verbeteracties opgesteld om de softwarekwaliteit verder te verhogen. Vervolgens zijn er aanpassingen doorgevoerd die het SSD-proces moeten optimaliseren. Verder wordt de informatievoorziening over de SSD-bevindingen en hoe deze op te lossen verbeterd. In vervolg op een pilot in 2020 gaan we in 2021 de SSD-oplossingen opnemen in een SSD-bibliotheek. Verder zullen we procesaanpassingen doorvoeren en een kennis- en expertisegroep op het gebied van SSD oprichten. Eind 2020 heeft UWV het nieuwe normenkader SSD (versie 3.0) omarmd. In 2021 wordt dit nieuwe normenkader in gebruik genomen en wordt gestart met het implementeren van SSD 3.0.

Ook is in 2020 verder gewerkt aan het ontwikkelen van een centrale voorziening om logdata uit infrastructuur en applicaties op te slaan (loghost). Zo is de scope van het project Loghost begin 2020 uitgebreid, waardoor versneld de logging en monitoring is uitgevoerd op de websites van UWV – een vereiste vanuit het DigiID-normenkader. Daarnaast is in het tweede kwartaal van 2020 een dreigingsanalyse op de websites van UWV afgerond. Op basis van de resultaten zijn we in het derde kwartaal van 2020 begonnen met het ontsluiten van de logbronnen. De verwachting is dat alle logbronnen die binnen de scope van het project Loghost vallen uiterlijk in het eerste kwartaal van 2021 zijn ontsloten. UWV hanteert een procesgerichte benadering voor de beheersing van informatiebeveiliging, ook wel Information Security Management System (ISMS) genoemd. Het doel van ISMS is het continu beoordelen of beveiligingsmaatregelen, processen en procedures passend en effectief zijn, of dat ze bijgesteld moeten worden. Het ISMS gaat uit van een PDCA-cyclus (plan, do, check, act) waarin het risicobeheerproces centraal staat. UWV maakt voor het ISMS-proces gebruik van ondersteunende governance, risk & compliance (GRC) software. De GRC-software wordt primair ingezet in het IV/ICT-domein; we overwegen om deze software UWV-breed in gebruik te nemen. Met de verdere inrichting van ISMS kan de informatie efficiënter worden verwerkt, ontstaat een betere basis voor rapportage en sturing en krijgen we een concernbreed inzicht in de mate van compliance.

Verder is binnen UWV het vernieuwde cryptografiebeleid vastgesteld, wat is afgeleid van de BIO, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid. Dit beleid is richtinggevend voor de wijze waarop UWV data kan beveiligen, zowel opgeslagen data als data die worden uitgewisseld tussen systemen en met andere partijen. Bij de toepassing van het cryptografiebeleid wordt op basis van een risicoanalyse bepaald waar aanvullende maatregelen op het gebied van versleuteling nodig zijn. Bij het operationaliseren van het beleid maken we gebruik van de ervaring die we in 2019 en 2020 hebben opgedaan met de onderliggende Richtlijn cryptografische beheersmaatregelen en houden we rekening met de mogelijkheden die de transitie naar het nieuwe datacenter biedt. Voor de situatie in het nieuwe datacenter worden specifieke richtlijnen opgesteld naast de beheerlijnen die de komende jaren tijdens de transitiefase bij de huidige dienstverlener van kracht blijven. De bedrijfsonderdelen maken sinds half april 2020 op halfjaarlijkse basis inzichtelijk op welke wijze zij invulling geven aan het cryptografiebeleid.

Jaarlijks vertalen we het Cybersecuritybeeld Nederland (CSBN) van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) naar het dreigingsbeeld voor UWV. Daarbij betrekken we de incidenten die zich bij UWV voordoen. Zo was het begin 2020 door problemen met Citrix-software een tijd onmogelijk om thuis te werken. Tegelijkertijd werd een kwetsbaarheid ontdekt in de Microsoft besturingssystemen. In dezelfde periode was er in de media ook veel aandacht voor een gijzelsoftwareaanval bij Maastricht University. Deze aanval heeft UWV gelukkig niet geraakt. Bij de huidige bredere inzet van Microsoft-systemen voor telewerken en thuiswerken heeft de privacyimpact hiervan nadrukkelijk aandacht. We hebben onderzocht welke maatregelen UWV nog meer kan nemen, zowel intern als bij de inkoop van ICT en leveranciersmanagement, om de digitale weerbaarheid van UWV te versterken en digitale aanvallen af te wenden. De maatregelen worden in de plannen voor 2021 uitgewerkt.

Autorisatiebeheer

Er worden stappen gezet om identity access management (IAM) verder uit te werken. Een visie op IAM is in concept opgesteld en wordt per thema gestructureerd verder uitgewerkt. Daarbij worden onder andere beleidsuitgangspunten voor autorisatiebeheer opgesteld over toegangsrechten van medewerkers binnen een (bedrijfs)netwerk.

Effectief autorisatiebeheer, als onderdeel van IAM, zorgt ervoor dat een systeem alleen toegankelijk is voor medewerkers die de gegevens in het systeem nodig hebben voor hun werkzaamheden. Daarmee wordt het risico op misbruik van gegevens zo veel mogelijk beperkt. Met een controlemodel voor risicovolle autorisatieafwijkingen (delta's) houden we toezicht op de uitvoering van het huidige autorisatiebeheerproces. In de zomer van 2020 hebben we geconstateerd dat het proces, het controlemodel en het autorisatiebeheersysteem (ABS) voor verbetering vatbaar zijn. We realiseren elk jaar de nodige verbeteringen tot de vernieuwingen uit het meerjarig programma Helios operationeel zijn. We verwachten dat dit in 2024 het geval zal zijn. In 2020 hebben we als eerste de samenwerking van de opdrachtgever en het functioneel beheer en de werkprocessen van het beheer en onderhoud van het autorisatiebeheersysteem verbeterd. We richten ons in eerste instantie op de inrichting van een betere beheerorganisatie en op het beperken van de risico's die volgens de uitgevoerde GEB en de bevindingen van onze eigen Accountantsdienst de hoogste prioriteit hebben. Het gaat dan om overautorisatie en onderautorisatie. In het eerste geval heeft iemand rechten op systemen en toegang tot gegevens die niet bij zijn functie horen en is er een risico van misbruik, bijvoorbeeld fraude met geldstromen of het lekken van (persoons)gegevens. In het tweede geval heeft iemand juist te weinig rechten, waardoor hij zijn werk niet goed kan doen. Met het programma Helios hebben we via een vooronderzoek in de organisatie bepaald welke verbeteringen noodzakelijk zijn voor een goed functionerend bedrijfsproces voor autorisatiebeheer. Hiermee willen we de verschillende bedrijfsonderdelen in staat stellen medewerkers op een beheerste en vlotte wijze de juiste autorisaties te geven. Een risicoanalyse is opgesteld en er zijn voorbereidende werkzaamheden gestart voor het te vernieuwen autorisatiebeheerbeleid.

In het eerste tertaal van 2020 is een verbeterplan opgesteld om het proces rond het aanmaken van de deltalijsten te versimpelen en te automatiseren. De lijsten die bij de controles worden gebruikt, worden daardoor betrouwbaarder. De acties uit dit plan zijn inmiddels grotendeels uitgevoerd. De kwaliteit van de deltalijsten is verbeterd. Hierdoor kunnen gerichtere schoningsacties worden uitgezet die op termijn zullen leiden tot een afname van het aantal delta's. In het eerste kwartaal van 2021 komen de rapporten over de schoningsacties op een geautomatiseerde standaardwijze beschikbaar, waardoor ze een betrouwbaarder overzicht verschaffen en de manager en/of controller op elk gewenst moment een rapport kan opvragen. De huidige handmatige en arbeidsintensieve vervaardiging van de rapporten komt daarmee te vervallen.

Bewustwording

Het vergroten van de bewustwording van medewerkers over de risico's van het werken met vertrouwelijke informatie van burgers is een belangrijke maatregel voor het borgen van informatiebeveiliging en privacybescherming. De e-learnings hiervoor zijn in februari en maart 2020 geëvalueerd en worden nu geactualiseerd. Afgesproken is dat ze worden opgenomen in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers, dat in de loop van 2020 stapsgewijs is uitgerold in de organisatie. Bedrijfsonderdelen zijn zelf verantwoordelijk om de huidige medewerkers en managers de e-learnings te laten volgen. In oktober zijn tijdens de cybersecuritymaand verschillende bewustwordingsactiviteiten georganiseerd zoals een kick-offsessie en een afsluitend webinar cybersecurity. Ook werden phishingmails verstuurd om de alertheid van medewerkers te testen. Medewerkers zijn verder via diverse blogs en interviews op de digitale werkplek geïnformeerd en er is een extern webinar georganiseerd over de weerbare digitale overheid. Bewustwording kan nooit in de plaats komen van principes als dataminimalisatie, beperking van autorisaties, privacy by design en adequate beveiligingsmaatregelen. Systemen en processen dienen in dat opzicht inherent foutbestendig te zijn. Het is duidelijk dat dit zeker bij oudere systemen vaak nog niet het geval is. In die situaties is een bewuste omgang met persoonsgegevens van groot belang.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Per 1 januari 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) in werking getreden binnen alle lagen van de overheid. Dit normenkader vervangt de eerdere baselines informatieveiligheid voor gemeenten, Rijk, waterschappen en provincies. Afgelopen jaar is gewerkt aan het actualiseren van intern beleid en richtlijnen om de basis te leggen voor de invoering van de BIO. De invoering van de BIO bestaat uit twee fasen. In de eerste fase bepaalt de organisatie de tekortkomingen (gaps) die er zijn tussen de huidige situatie en de BIO, worden ongewenste tekortkomingen geïdentificeerd en wordt er een planning gemaakt om deze op te lossen. Als deze planning er is, wordt de organisatie als in control beschouwd. De tweede fase van het invoeren van de BIO is de route naar compliancy. Met een ingericht ISMS en een risicogebaseerde prioritering moet er worden gewerkt naar compliancy als onderdeel van de IB&P-jaarplancycclus. UWV streeft ernaar om half 2022 in control te zijn en dus de eerste fase doorlopen te hebben. Ervaringen van andere organisaties leren dat het doorlopen van de eerste fase inclusief bepaling van de tekortkomingen tot de BIO en mitigerende maatregelen anderhalf jaar kost. Er wordt volop gewerkt aan de voorbereidingen en de planning van de eerste fase. Doel is om deze voorbereidingen per 1 april 2021 af te ronden.

Informatiebeveiligings- en privacybeschermingsagenda

Onze Informatiebeveiligings- en privacybeschermingsagenda geeft inzicht in welke activiteiten nodig zijn om de voornaamste IB&P-risico's te verminderen. De IB&P-agenda bestaat uit een top 11 van UWV-brede risicogebieden en een overzicht van de voorgenomen maatregelen. Uit de herijking van de IB&P-agenda begin 2020 komt naar voren dat de top 11 van 2020 grotendeels van toepassing blijft voor 2021. Er is blijvend aandacht nodig voor de digitale weerbaarheid van de organisatie naast de aandacht voor al in de top 11 opgenomen risico's. Dit betreft bijvoorbeeld risico's op het gebied van veilig digitaal communiceren, beveiliging van onze portalen en doelbinding en proportionaliteit. Deze uitkomst is in lijn met de verwachting dat deze risico's niet binnen een jaar zijn opgelost. Diverse maatregelen zijn vanwege de beperkte verandercapaciteit en de daaruit voortvloeiende prioritering nog niet genomen en blijven daarmee onverminderd actueel.

De IB&P-agenda 2021-2025 is half juli vastgesteld. De voornaamste wijzigingen zijn dat:

- de risicogebieden worden geconcretiseerd op basis van inzichten uit de gap-analyse op het privacybeleid en recente ontwikkelingen;
- het risicogebied 'rechten van betrokkenen' is verwijderd uit de top 11 omdat er al afdoende maatregelen zijn genomen of staan gepland;
- het risicogebied 'digitale weerbaarheid' is in de top 11 geplaatst vanwege de toenemende cyberdreiging en de noodzaak om adequate maatregelen te nemen.

6.4. Kennisontwikkeling

In 2020 zijn de volgende resultaten bereikt bij het ontwikkelen en toepassen van kennis binnen UWV.

Nieuwe UWV Kennisagenda 2020–2021

In februari 2020 is de nieuwe [UWV Kennisagenda 2020–2021](#) gepubliceerd. De nieuwe UWV Kennisagenda bouwt voort op de voorgaande, waarbij twee grote programma's doorlopen, namelijk Weten wat werkt en Professionalisering en vakmanschap. Daarnaast zijn er twee nieuwe UWV-brede kennisthema's benoemd: Doenvermogen en Werkgevers beter begrijpen. Medewerkers uit alle betrokken bedrijfsonderdelen hebben in 2020 beide thema's gezamenlijk verder ingevuld en de eerste concrete onderzoeksprojecten zijn van start gegaan. De stuurgroep Kennisagenda zal de voortgang monitoren.

Doenvermogen

In navolging van de aanbeveling van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) dat de overheid meer rekening moet houden met het doenvermogen van burgers, heeft UWV dit als apart kennisthema benoemd in de UWV Kennisagenda. We onderzoeken hoe UWV beter kan aansluiten bij het doenvermogen van klanten en hoe we basisvaardigheden van klanten kunnen versterken. In 2020 is allereerst in kaart gebracht wat doenvermogen betekent voor UWV en welke elementen belangrijk zijn. Op basis daarvan zijn we in 2020 begonnen met de ontwikkeling van een doenvermogenstoets voor UWV. Hiermee kunnen we meten in hoeverre nieuwe en bestaande werkprocessen en dienstverlening van UWV een beroep doen op doenvermogen van burgers. Vervolgens kunnen we in kaart brengen waar te veel doenvermogen wordt gevraagd en welke oplossingen mogelijk zijn. Oplevering van de toets staat gepland voor 2021. Met behulp van de doenvermogenstoets onderzoeken we ook op welke wijze we de belangrijkste pijnpunten in bestaande processen en dienstverlening kunnen verbeteren. Ook loopt er een onderzoek naar basisvaardigheden zoals taal-, reken- en digitale vaardigheid.

Werkgevers beter begrijpen

Werkgevers hebben met verschillende vraagstukken te maken waarbij UWV in beeld komt, zoals het zoeken van personeel, het voldoen aan de banenafpraak, het ontslag van personeel, het ziek worden van personeel en niet te vergeten – nu zeer actueel met de NOW-regeling – het overnemen van loonverplichtingen. Dit raakt het werk van verschillende divisies binnen UWV. In dit kennisthema delen we UWV-breed kennis over werkgevers en hun behoeften, om de dienstverlening aan werkgevers te verbeteren. In 2020 zijn vier deelonderzoeken gestart die in 2021 doorlopen:

- *Trends en ontwikkelingen werkgeversdienstverlening:* We schetsen relevante trendontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de implicaties ervan voor UWV. Op deze manier bieden we aanknopingspunten om de dienstverlening aan te passen aan toekomstgerichte ontwikkelingen en handvatten voor het dienstverleningsconcept.
- *Werkgeversdienstverlening in samenhang:* Dit onderzoek moet inzicht verschaffen in de verschillende rollen van UWV tegenover werkgevers en de optimale manier om deze te combineren. Dit biedt praktische handvatten om de dienstverlening van UWV aan werkgevers vanuit één UWV-beleving te laten plaatsvinden.
- *Leren van werkgeverservaringen:* We kunnen de aanwezige kennis over en de ervaringen van UWV met werkgeversdienstverlening beter benutten. Daarom willen we doelgericht gebruik ervan stimuleren.
- *Data inzichten werkgevers:* We gaan de aanwezige dataregistraties van werkgevers breder toegankelijk maken, waardoor medewerkers werkgevers beter van dienst kunnen zijn. En we gaan deze kennis structureel met elkaar delen.

Weten wat werkt

Met het kennisprogramma Weten wat werkt wil UWV de kennis vergroten over de effectiviteit van de dienstverlening om mensen aan het werk te helpen en zo deze dienstverlening verbeteren. Er loopt een langdurig kwantitatief onderzoek en ook een kwalitatief onderzoek naar de effecten van de dienstverlening aan WW'ers. De eerste rapporten hierover publiceert UWV naar verwachting aan het eind van het eerste kwartaal van 2021. Daarnaast werkt UWV samen met het ministerie van SZW in het kennisprogramma Onbeperkt aan het Werk aan onderzoek naar de effectiviteit van dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. In 2020 en 2021 loopt ook onderzoek naar de effecten van de dienstverlening aan de Wajong-populatie. Dit onderzoek bestaat uit drie delen. Allereerst een cijfermatige beschrijving van de populatie Wajongers met arbeidsvermogen en een bestandsonderzoek naar hun re-integratie- en arbeidsmarktpatronen, gevolgd door een kwantitatieve en een kwalitatieve evaluatie. De eerste twee onderzoeksrapporten zijn inmiddels klaar. Tot slot loopt er sinds 1 oktober 2019 een driejarig onderzoek naar de effectiviteit van dienstverlening aan WGA'ers met arbeidsvermogen, zowel met een gedeeltelijke (35-80%) als met een volledige (80-100%) uitkering. Naast deze driejarige kwantitatieve studie zijn in 2020 de voorbereidingen getroffen voor een kwalitatief onderzoek naar de rol van de klant in het re-integratieproces. Dit onderzoek gaat in 2021 van start.

In 2020 hebben we het onderzoek Wat kopen we in voor wie gepubliceerd. Dit geeft inzicht in de ontwikkeling van het aantal ingekochte re-integratiediensten (waaronder scholing), de mate van succes, de verantwoording daarvan, hoeveel mensen werk hebben gevonden en de vervolgdienstverlening aan uitkeringsgerechtigden die het werk (nog) niet hebben hervat. Verder zijn de rapporten Succesfactoren voor post-initiële arbeidsmarktgerichte scholing, Scholing van UWV-klanten met een arbeidsbeperking en Extra scholingsmogelijkheden voor WGA'ers gepubliceerd. De onderzoeken laten onder andere zien dat scholing voor mensen met een arbeidsbeperking een succesvol re-integratiemiddel is, maar nog op beperkte schaal wordt ingezet. Op basis van de onderzoeken heeft UWV besloten om de werkprocessen en dienstverlening aan te passen, onder andere door adviseurs werk op te leiden tot scholingsexpert, uitbreiding van de capaciteit van de adviseurs, een training Hoe koop ik wat in en uitbreiding van het trainingsaanbod voor werkzoekenden met trainingen basisvaardigheden. Mensen die werken met een jobcoach krijgen toch vaak te maken met baanbeëindigingen. Daarom is UWV eind 2020 onderzoek gestart om te achterhalen of er verbetermogelijkheden zijn in de dienstverlening aan Wajongers die hun baan dreigen te verliezen en of daarvoor aanpassingen in wetgeving enerzijds en inrichting van de dienstverlening anderzijds nodig zijn. In samenwerking met de brancheorganisaties OVAL en Noloc, de beroepsvereniging uitvoerders in het sociaal domein SAM en de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA) is in juli 2020 een SUWI-subsidieonderzoek gestart dat doorloopt tot medio 2021. Dit onderzoek heeft tot doel de afwegingen in beeld te brengen om dienstverlening in te zetten van professionals in de hele keten, dus bij opdrachtgevers (UWV en gemeenten) en opdrachtnemers (re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties). Doel is om deze afwegingen met elkaar te delen om van elkaar te leren.

Professionalisering en vakmanschap

Binnen dit thema onderzoeken we allereerst UWV-breed hoe resultaten van onderzoek beter benut kunnen worden door verschillende soorten professionals. Als eerste stap heeft UWV in 2020 een onderzoek gepubliceerd waarin belangrijke voorwaarden voor acceptatie van onderzoek en innovatie in kaart zijn gebracht. Hieruit blijkt dat de perceptie van de medewerker over het product bepalend is voor acceptatie, hoe belangrijk het is dat gebruikers en managers in een vroeg stadium van de ontwikkeling van een innovatie inspraak hebben en dat het management een cruciale rol speelt in het scheppen van een klimaat waar ruimte is voor kennisgedreven werken. In vervolgonderzoek gaan we na hoe UWV via gedragsmethodieken deze voorwaarden positief kan beïnvloeden teneinde innovatie en kennis gedreven werken te bevorderen. Daarnaast onderzoeken we hoe we de methode voor de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid van klanten door UWV-professionals kunnen verrijken met andere type kenmerken en gegevens van de klant, zoals informatie over zijn vaardigheden. UWV heeft hier in 2020 literatuuronderzoek naar gedaan. Tot slot doen we onderzoek

om een instrument te ontwikkelen dat UWV-medewerkers ondersteunt bij het signaleren dat een uitkeringsgerechtigde klachten veinst. De resultaten van dit lopende onderzoek worden in 2021 verwacht.

Overig onderzoek en kennisproducten

Naast de onderzoeken die specifiek onder de vier UWV brede thema's van de Kennisagenda 2020–2021 vallen, doen we nog meer onderzoek en begeleiden we subsidieonderzoek. In dit door de coronacrisis gedomineerde jaar was de arbeidsmarktinformatie van UWV een belangrijke bron van informatie.

Arbeidsmarkt

UWV verzorgt maandelijks actuele informatie en advies over (ontwikkelingen op) de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Hiermee ondersteunen we werkzoekenden, werkgevers en beleidsmakers bij het maken van arbeidsmarktkeuzes. Daarbij hebben we niet alleen aandacht voor de huidige stand van zaken en kortetermijnontwikkelingen, maar ook voor ontwikkelingen op de langere termijn. In 2020 verschenen vooral publicaties die inspeelden op de actuele coronasituatie. Voor het ondersteunen van mensen die op zoek moesten naar ander werk, hebben we ter inspiratie verschillende publicaties uitgebracht, zoals het inzicht in kansrijke en minder kansrijke beroepen. Ook boden we alternatieven om, vanuit het oude beroep, kansrijkere stappen te zetten in de loopbaan. Daarnaast verscheen in de 35 arbeidsmarktregio's de jaarlijkse publicatie Regio in Beeld, die als input kan dienen voor beleidsmakers op het gebied van actief arbeidsmarktbeleid. Zie ook paragraaf 1.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's onder het kopje Arbeidsmarktinformatie.

Pilots Technologie en Inclusie (CTI)

UWV is lid van de Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI). De partijen die in april 2019 als winnaars uit de bus kwamen bij de door de CTI uitgeschreven challenge hebben in zeven pilots ervaren wat het concreet betekent om technologie op de werkvloer in te zetten voor mensen met een beperking. De coalitie wil van de pilots leren wat de impact is op de toegankelijkheid van werk, de kwaliteit van werk en de economische haalbaarheid. Verder wil de CTI leren welke (externe) barrières een verdere opschaling in de weg staan en wie met die barrières aan de slag moeten gaan. De pilots zijn in maart 2020 afgerond en de resultaten van het onderzoek naar de pilots zijn in oktober gepubliceerd. Een belangrijke uitkomst was dat technologie waardevol is in termen van werkbehoud, werkplezier en taakuitbreiding voor mensen met een beperking. Ook bleek de inzet van technologie in een aantal gevallen meer op te leveren dan het kost. De CTI is bezig met het uitwerken van de vervolplannen, regionale pilots zullen daarvan deel uitmaken. De vervolplannen worden naar verwachting in het eerste kwartaal van 2021 bekendgemaakt.

Evidencebased en methodisch werken

UWV hecht aan evidencebased en methodisch werken. Daarom is kennisontwikkeling onmisbaar. We willen onze dienstverlening enerzijds doelmatiger en uniformer maken door zo veel mogelijk dezelfde modules en stappen te hanteren. Anderzijds spitsen we onze dienstverlening, waar dat relevant en mogelijk is, meer toe op de individuele klant. We maken hierbij gebruik van klantprofilering en triage (urgentiebepaling op basis van een vragenlijst) en/of targetting (zo veel mogelijk op een individu toespitsen). Hiermee is het mogelijk specifieke ondersteuning aan te bieden aan juist die klanten die daar daadwerkelijk baat bij hebben. Dat gebeurt bij de WW-dienstverlening via de inzet van de Werkverkenner en de Keuzehulp. De Keuzehulp helpt adviseurs om zo effectief mogelijk advies voor dienstverlening te geven aan een werkzoekende, toegesneden op diens persoonlijke situatie. Vanwege de coronacrisis zijn face-to-facegesprekken met werkzoekenden niet mogelijk. De Keuzehulp is om die reden tijdelijk aangepast naar online en telefonische dienstverlening. De Keuzehulp is een-op-een verbonden met de voorspellende factoren voor werkhervatting van de Werkverkenner. Begin september 2020 is een nieuwe versie van de Werkverkenner landelijk in gebruik genomen. Deze nieuwe versie kent meer voorspellende factoren dan de voorgaande. De Keuzehulp is daarom vanaf september ook uitgebreid met informatie over effectieve dienstverlening voor de nieuwe factoren uit de Werkverkenner.

Een onderzoeker van het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG), een samenwerkingsverband van Amsterdam Universitair Medisch Centrum, Universitair Medisch Centrum Groningen en UWV, doet een studie naar passende WIA/WGA-dienstverlening. Zij ontwikkelt een instrument dat arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening kan ondersteunen bij het in beeld brengen van een WGA-gerechtigde en bij het maken van een keuze voor passende dienstverlening. Deze keuzehulp helpt UWV bij het maken van de stap van werken op basis van ervaring naar methodisch werken op een wetenschappelijke basis. Tot slot is eind 2020 een proefschrift van een andere onderzoeker van het KCVG verschenen over een beslissingsondersteunend instrument op basis van data-analytics. Uit dit onderzoek blijkt dat het instrument verzekeringsartsen mogelijk kan helpen bij het maken van prognoses over een toekomstige verandering in het werkvermogen van mensen die een WIA-uitkering aanvragen.

Werk en uitkeringsgebruik Oost-Europese arbeidsmigranten

In 2020 verscheen een proefschrift van een medewerker van UWV Kenniscentrum over werk en uitkeringsgebruik van Oost-Europese arbeidsmigranten, andere migrantengroepen en Nederlandse werknemers. Uit het proefschrift blijkt dat Oost-Europese arbeidsmigranten een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt hebben die hun beroep op de WW grotendeels verklaart. Zij werken in Nederland vaak met tijdelijke contracten in sectoren met een grote kans op werkloosheid. Daardoor hebben ze een vier keer zo grote kans om hun baan te verliezen als Nederlandse werknemers, en doen ze ook vaker een beroep op de WW. Het verschil in WW-instroom kan voor bijna 90% worden toegeschreven aan baankenmerken. Dit betekent dat de rol van strategisch gedrag om gebruik te maken van de sociale zekerheid niet kan worden uitgesloten, maar dat andere factoren een veel groter gewicht in de schaal leggen. De combinatie van hun

hogere instroom, kortere verblijfsduur en lagere uitkering leidt tot de conclusie dat het totale uitkeringsbeslag op de WW door Oost-Europese arbeidsmigranten niet sterk afwijkt van dat van Nederlandse werknemers.

Financiën en bedrijfsvoering



UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Dat geld besteden we zo zorgvuldig en doelmatig mogelijk. Alle partijen die met publieke middelen worden gefinancierd, moeten zich bij de besteding van deze middelen aan de geldende wet- en regelgeving houden. Ook wordt van hen een adequate verantwoording over de besteding van publieke middelen verwacht.

7. Financiën en bedrijfsvoering

We willen al onze klanten een zo goed mogelijke dienstverlening bieden en tegelijkertijd uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we onszelf gesteld hebben. Daarvoor is een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie essentieel, net als een doelmatige besteding van het beschikbare budget. Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Dat geldt zowel voor de uitkeringen die we verstrekken als voor de inkoop die we doen.

7.1. Doelmatigheid

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

De coronacrisis heeft grote impact op de samenleving. UWV zet alle zeilen bij om organisaties en burgers op het gebied van werk en inkomen zo goed mogelijk te ondersteunen. We hebben in korte tijd de implementatie en uitvoering van de NOW-regelingen en de TOFA gerealiseerd. Het begrotingsbeeld voor 2020 is sterk beïnvloed door de coronacrisis. De uitvoering van de verschillende steunmaatregelen, de opschaling vanwege de toenemende klantvolumes en aanpassingen in de bedrijfsvoering zoals het thuiswerken hebben een enorme impact. Het uitvoeringsbudget van UWV wordt – doorgaans – in de loop van het jaar niet meer aangepast aan nieuwe volume-inzichten. Gezien de uitzonderlijke omstandigheden heeft het ministerie van SZW voor 2020 – naast specifieke budgetten voor de uitvoering van de NOW en de TOFA – € 105 miljoen extra toegekend voor onder andere opschalingskosten en frictie in de bedrijfsvoering.

Begrotingsresultaat 2020

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 2020 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV
Bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen/afwijzen claim	569,9	582,4	-12,5	-2,2%
1.2 Continueren	370,3	389,2	-18,9	-4,8%
1.3 Handhaving	56,9	70,0	-13,1	-18,7%
	997,1	1.041,6	-44,5	-4,3%
2. Dienstverlening werkzoekenden				
2.1 WW-dienstverlening	265,9	248,2	17,7	7,1%
2.2 AG-dienstverlening	185,4	223,7	-38,3	-17,1%
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	48,1	48,6	-0,5	-1,0%
	499,4	520,6	-21,2	-4,1%
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening				
3.1 Gegevensbeheer	49,1	50,6	-1,5	-2,9%
3.2 Werkgeversdienstverlening	92,3	91,6	0,7	0,7%
	141,4	142,2	-0,8	-0,6%
4. Uitkeringsverstrekking				
4.1 Uitkeringsverstrekking	87,0	99,8	-12,8	-12,8%
	87,0	99,8	-12,8	-12,8%
5. Klantcontact				
5.1 Klantcontact	135,1	136,6	-1,5	-1,1%
	135,1	136,6	-1,5	-1,1%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.860,0	1.940,8	-80,8	-4,2%
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	86,8	85,8	1,0	1,1%
Invoering wet- en regelgeving	24,6	26,3	-1,7	-6,5%
Totaal projectkosten	111,4	112,1	-0,7	-0,6%
Frictiekosten personeel en huisvesting	6,6	10,3	-3,8	-36,5%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.977,9	2.063,2	-85,3	-4,1%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-26,5	-26,5	0,0	0,0%
Toevoeging aan egalisatiereserve	67,5	0,0	67,5	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	2.018,9	2.036,7	-17,8	-0,9%

* Inclusief de NOW.

De opgenomen jaarbegroting 2020 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.063,2 miljoen. Hiervoor heeft het ministerie van SZW € 2.060,5 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) € 1,6 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van VWS € 1,1 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdomein.

Over heel 2020 is het budget met € 85,3 miljoen onderschreden. Dit is met name het gevolg van een onderschrijding op de extra budgettoekenning van het ministerie van SZW van € 105 miljoen voor coronakosten. In ons achtmaandenverslag aan de minister van SZW gingen we nog uit van een budgetonderschrijding van € 40 miljoen tot € 60 miljoen. In de laatste vier maanden van 2020 hadden we een toevoeging aan de reservering voor vakantieverplichtingen die € 15 miljoen lager uitviel dan verwacht; dit komt doordat er relatief veel verlof is opgenomen in de laatste weken van 2020. Daarnaast hebben we aanzienlijk minder uitgegeven aan diverse bedrijfsvoeringskosten (opleidingen, evenementen etc.) dan verwacht.

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:** De kostenonderschrijding bij toekennen/afwijzen claim wordt veroorzaakt door minder activiteiten bij de arbeidsongeschiktheidswetten – er waren onder meer minder WIA-claimbeoordelingen dan begroot. Er waren meer beslissingen WW en bij de Ziektewet waren er meer activiteiten bij de uitkeringen van uitzendkrachten en de begeleiding bij kort verzuim. Bij de continueringen waren er minder herbeoordelingen WIA en meer activiteiten voor

de begeleiding bij langdurig verzuim. De handavingsactiviteiten lagen onder het niveau van de begroting omdat er minder interne meldingen waren door de coronacrisis.

- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren meer activiteiten dienstverlening werkzoekenden WW dan begroot en minder activiteiten AG-dienstverlening. Er waren vooral minder activiteiten caseload WIA en Wajong. De activiteiten inkoop re-integratie en voorzieningen lagen nagenoeg op het begrote niveau.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: De totale activiteiten lagen op het begrote niveau.
- *Uitkeringsverstrekking*: De activiteiten voor debiteurenbeheer en het bestandsbeheer lagen onder het begrote aantal.
- *Klantcontact*: Het totaal aantal activiteiten bij de telefonische klantcontacten was lager dan begroot. Wel waren er hogere aantallen voor het klantcontact over de WW en met werkgevers.

Projectkosten

Voor 2020 was € 112,1 miljoen begroot voor projecten. Dit is een richtbedrag, gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De gerealiseerde projectkosten zijn in 2020 met € 111,4 miljoen vrijwel op het niveau van de begroting uitgekomen.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 6,0 miljoen. Deze frictiekosten bestaan voornamelijk uit de kosten van de interne mobiliteitscentra. Verder was er een dotatie van € 1,1 miljoen aan de voorziening Sociaal plan.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,6 miljoen. Eind 2020 stonden er geen panden leeg. In principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 26,5 miljoen opgenomen voor het Bestedingsplan dienstverlening WW, Wajong en WIA. Dit bedrag is onttrokken aan het bestemmingsfonds frictiekosten.

Van het totale budgetresultaat 2020 van € 85,3 miljoen is een bedrag van € 67,5 miljoen toegevoegd aan de egaliseringsreserve. Hiermee is het maximumbedrag van de egaliseringsreserve (€ 86,7 miljoen) bereikt. Het resterende deel van het budgetresultaat (€ 17,8 miljoen) blijft onderdeel van het fondsvermogen. De egaliseringsreserve bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar.

ICT-kosten

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

Tabel ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	153,9
2. Hardware	33,6
3. Standaard software	45,7
4. Spraak- en dataverbindingen	16,2
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	63,3
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	155,7
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	468,4

Huisvesting

Sinds maart 2020 werken vanwege de coronacrisis de meeste UWV-medewerkers thuis. Het aantal te huisvesten fte's is ook sinds maart aanzienlijk toegenomen, met 1.600 tot ruim 19.800 fte's. Waar dit in het verleden zou hebben geleid tot het huren van extra vierkante meters, is de opschaling als gevolg van de coronacrisis opgevangen door het thuiswerken. Bij de lockdown in maart moesten medewerkers van het ene op het andere moment thuiswerken. De ruim 22.000 medewerkers van UWV beschikken over een smartphone. Ze hebben hun laptop van kantoor mee naar huis genomen en zijn in een korte periode op aanvraag voorzien van extra voorzieningen, zoals een beeldscherm en muis of een bureaustoel. Kort daarna zijn alle panden geschikt gemaakt voor de anderhalvemetersamenleving zodat ze geleidelijk aan weer in gebruik konden worden genomen. Sinds de tweede lockdown werken de UWV-medewerkers weer grotendeels thuis.

In het tweede helft van 2020 zijn diverse onderzoeken gestart om een goed integraal beeld te krijgen van het werken in de thuissituatie en hoe bedrijfsonderdelen en medewerkers het werken op kantoor en thuis zien in de periode na de coronacrisis. De uitkomsten zullen in 2021 worden verwerkt in een nieuwe visie op werken bij UWV. Naar verwachting zal deels het thuiswerken een structureel karakter krijgen en komen medewerkers deels naar kantoor voor face-to-facecontacten met klanten en om elkaar fysiek te ontmoeten. Dit zal ook effect hebben op de facilitaire dienstverlening zoals de catering, schoonmaak en beveiliging van de kantoren enerzijds en het structureel faciliteren van thuiswerkplekken anderzijds. In het verlengde van de visie zullen we daarom in 2021 een nieuw meerjarenhuisvestingsplan en een meerjarenfacilitairplan opstellen.

Tabel Huisvesting

	31 december 2020	31 december 2019
Aantal panden in portefeuille	67	71
Aantal vierkante meters	358.500	358.900

Eind 2020 had UWV 67 panden in portefeuille. Dat zijn er 4 minder dan eind 2019. Het aantal vierkante meters is in 2020 gedaald met circa 400 m². Door deze daling in combinatie met de groei van het aantal medewerkers is er per medewerker gemiddeld 18 m² beschikbaar (eind 2019 bijna 20 m²). De in 2020 gerealiseerde huisvestingskosten zijn binnen de begroting gebleven. De totale huisvestings- en facilitaire kosten per fte bedragen circa € 6.100.

In 2020 zijn diverse pilots gestart waarin we nieuwe inrichtingsconcepten testen. In ons huisvestingsbeleid is duurzaamheid een belangrijk aspect. Zo zijn op de panden in Leeuwarden en Groningen zonnepanelen geplaatst en voorzien we onze panden steeds meer van ledverlichting. Voor meer informatie over de manier waarop we invulling geven aan onze ambitie om in 2030 klimaatneutraal te zijn: zie paragraaf 8.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen onder het kopje Milieu.

7.2. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV heeft een stelsel ingericht om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en te bestrijden. Het stelsel kent binnen UWV vier verdedigingslijnies:

- Overleg met het ministerie van SZW en het doen van uitvoeringstoetsen op voorgenomen wetgeving om te komen tot goede, handhaafbare wetgeving.
- Vervolgens vertaling van deze wetgeving naar systemen en de inrichting van primaire UWV-klantprocessen.
- Investeren in kennis, kunde en bewustzijn van medewerkers op gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik.
- Het inrichten van controles en (data)analyses met als doel de opsporing van misbruik of oneigenlijk gebruik en als mogelijk gevolg sanctionering.

Terugblikkend op het verslagjaar 2020 is gebleken dat dit stelsel goed heeft gefunctioneerd. Achterstanden in de beheersing zijn opgepakt. In de versterking en verdere vormgeving van het stelsel is echter vertraging opgetreden als gevolg van de coronacrisis.

Wij professionaliseren de verdedigingslijnies verder door onder andere de toepassing van risicomangement. Daarnaast kunnen incidenten nieuwe inzichten geven om het stelsel verder te verbeteren. Op die manier werkt UWV continu aan het verstevigen van het stelsel ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De aanpak is erop gericht uitkeringsgerechtigden en subsidieontvangers die te goeder trouw zijn zo min mogelijk te belasten met controles. Risicogerichte handhaving vormt daarmee onderdeel van de dienstverlening. UWV blijft met het ministerie van SZW in gesprek over de keuzes ten aanzien van mensen en middelen voor de handhavingsactiviteiten.

De getroffen maatregelen ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik zijn naar onze mening in de basis toereikend. Het stelsel dat is ingericht, staat en heeft gefunctioneerd. Dat is met name goed zichtbaar bij de crisismaatregelen. Als gevolg van de coronamaatregelen konden niet alle handhavingsactiviteiten (volledig) plaatsvinden.

Misbruik van uitkeringen kan niet volledig worden uitgesloten, restrisico's blijven aanwezig met mogelijk nadelige financiële gevolgen voor de uitgaande kasstromen.

7.3. Toekomstparagraaf

Veranderingen

Het jaar 2020 stond voor een groot deel in het teken van de coronacrisis. We hebben in korte tijd de uitvoering van de NOW 1 voorbereid en voorschotbetalingen voor deze regeling gedaan. Daarna hebben we ook voorschotbetalingen

gedaan voor de NOW 2 en de NOW 3 en tegemoetkomingen verstrekt in het kader van de TOFA. Eind 2020 zijn we begonnen met de vaststelling van de NOW 1-subsidie. De voorschotbetalingen en subsidievaststellingen voor de NOW lopen door in 2021.

We zijn in 2020 gestart met de voorbereidingen om samen met onze partners op de arbeidsmarkt 35 regionale mobiliteitsteams in te richten. Met deze teams gaan we gezamenlijk passende dienstverlening bieden aan mensen die als gevolg van de coronacrisis ontslagen dreigen te worden, in onzekerheid verkeren en ondersteuning kunnen gebruiken. Daarbij ligt de focus op om- en bijscholing naar werk in kansrijkere beroepen, vaak in andere sectoren. Nieuw is dat we daarbij gebruik kunnen maken van elkaars dienstverlening.

Omdat door de coronacrisis face-to-facecontacten de eerste maanden helemaal niet en daarna beperkt mogelijk waren, hebben we in snel tempo alternatieven ontwikkeld. Zo hebben we in 2020 positieve ervaringen opgedaan om gesprekken met klanten te voeren via beeldbellen. Verder hebben we het mogelijk gemaakt om op een veilige manier gegevens en informatie uit te wisselen met klanten. We verwachten dat deze nieuwe manieren van communiceren blijvend deel van ons instrumentarium zullen uitmaken.

De eindrapporten van het onderzoek Werk aan Uitvoering en van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) hebben blootgelegd dat de problemen waartegen uitvoeringsorganisaties als UWV permanent aanlopen, het gevolg zijn van een combinatie van steeds complexere wet- en regelgeving, taakstellingen, een verlies aan menselijke maat en de impact van voortschrijdende digitalisering en het gebruik van data. Het kabinet heeft in januari 2021 aan de Tweede Kamer laten weten dat het de komende jaren extra middelen beschikbaar wil stellen om de dienstverlening bij alle onderdelen van de overheid te versterken en om de informatievoorziening aan de Tweede Kamer en aan het publiek te verbeteren. Ook UWV komt in aanmerking voor extra middelen. Deze worden toegekend op basis van een bestedingsplan; dat stellen we op dit moment op.

Binnen UWV denken we continu na over hoe we aan mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen, toch maatwerk kunnen leveren. In november 2020 is op initiatief van een van onze medewerkers de landelijke maatwerkplaats opgericht. Doel ervan is om complexe, schrijnende problemen, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn, samen te ontrafelen en te zoeken naar oplossingen. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat daarbij gebruik wordt gemaakt van de professionele ruimte die er is. De landelijke maatwerkplaats, waarin verschillende bedrijfsonderdelen zijn vertegenwoordigd, ondersteunt waar nodig lokale maatwerkplaatsen en UWV-medewerkers die vastlopen in complexe casuïstiek. De maatwerkplaats richt zich daarnaast op structureel leren van en patronen ontdekken in de diverse casussen.

We kampen al langere tijd met het probleem dat we lang niet alle aangevraagde sociaal-medische beoordelingen kunnen verrichten. Het aantal uit te voeren – steeds vaker complexe, arbeidsintensieve – beoordelingen zal de komende jaren alleen maar toenemen, terwijl we vraagtekens hebben bij de effectiviteit van de huidige manier van sociaal-medisch beoordelen. Om de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen veilig te stellen, zijn we al langere tijd in gesprek met het ministerie van SZW en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NvVG). Inmiddels lijkt een aantal oplossingen in zicht, waarvan een deel op redelijk korte termijn kan worden opgepakt. Op dit moment wordt een wijze van sociaal-medisch beoordelen voorbereid waarbij de focus komt te liggen op werkwijzen waarmee we beter kunnen aansluiten bij de situatie van de klant. Zo kunnen we met dezelfde capaciteit vooral beoordelingen uitvoeren die meer impact hebben.

Begroting

In het jaarverslag 2019 hebben we gemeld dat de begroting UWV 2020 een structureel tekort kende. Een groot deel hiervan heeft UWV voor 2021 door besparingen opgelost. Daarnaast wordt vanaf 2022 extra budget toegekend door het ministerie van SZW. De verwachting is dat hiermee vanaf 2022 het structureel evenwicht tussen uitgaven en financiering is hersteld. Het jaar 2021 vormt nog een overgangsjaar, waarin de extra financiering in 2022 overbrugd moet worden. De verwachting is dat dit gerealiseerd kan worden door incidentele voordelen en onttrekking aan de reserves, waarmee de begroting 2021 sluitend is.

Ontwikkeling van de fondsen

Ondanks de verslechterde economische situatie neemt het totale vermogen van de UWV-fondsen toe. UWV verwacht eind 2021 een overschot van € 16,0 miljard. Dit komt doordat de werkgeverpremies hoger dan lastendekkend zijn vastgesteld. Ook worden de NOW- en TOFA-lasten volledig vergoed door de overheid. Eind 2020 ging het nog om een overschot van € 11,7 miljard.

Een tekort doet zich alleen nog voor bij het Algemeen Werkloosheidsfonds, waaruit de WW-uitkering na een half jaar werkloosheid wordt gefinancierd. Het negatieve fondsvermogen heeft geen gevolgen voor de betaling van de WW-uitkeringen. De wijze waarop UWV invulling geeft aan de rol van fondsbeheerder, heeft geen rol gespeeld bij het ontstaan van het tekort. De minister van SZW stelt diverse premies vast en neemt daarbij ook inkomenspolitiek en de ontwikkeling van het EMU-saldo in overweging. Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent.

Governance



UWV staat midden in de samenleving. Wij streven ernaar dat ons handelen een duurzame positieve impact heeft op mens, samenleving en milieu. Met onze opdrachtgever, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), onderhouden we dagelijks contact. We zoeken actief de dialoog met onze stakeholders en met onze medezeggenschap, en delen graag onze kennis met anderen. Onze cliëntenraden zijn onze ogen en oren, en onze gewaardeerde partners. Onze onafhankelijke Audit Advies Commissie kijkt kritisch mee naar de bedrijfsprocessen, het risicomanagement en de informatiestromen van UWV en op de wijze waarop het ministerie en UWV samenwerken.

8. Governance

8.1. Raad van bestuur

De leden van de raad van bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar.

In 2020 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2020:

De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010, termijn per 1 juli 2015 voor vijf jaar verlengd, voorzitter van de raad van 1 januari 2019 tot 1 september 2020:

- lid bestuur Stichting Talent Ontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- voorzitter raad van toezicht Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind
- lid Raad van inspiratie van Stichting Life Goals
- lid Raad van Advies van Stichting instituut Gak (q.q.)

De heer M.R.P.M. (Maarten) Camps (1964), benoemd als voorzitter van de raad per 1 september 2020 voor een periode van vijf jaar:

- lid van raad van toezicht JINC
- lid Raad van Advies Air Support Command
- lid Raad van Advies van Stichting instituut Gak (q.q.)

Mevrouw N. (Nathalie) van Berkel (1982), benoemd per 1 september 2019 voor een periode van vijf jaar:

- lid raad van toezicht van de Aloysius Stichting

Mevrouw drs. J.H. (Janet) Helder (1961), benoemd per 1 oktober 2019 voor een periode van twee jaar.

De heer drs. G.B.F. (Guus) van Weelden (1959), benoemd per 1 september 2018 voor een periode van vijf jaar:

- voorzitter raad van toezicht Stichting Perspektief (tot november 2020)
- voorzitter raad van toezicht Arosa (tot november 2020)
- bestuurslid Stichting Epilepsia
- lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen NVvA (q.q.)
- lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeids- en bedrijfsgeneeskunde NVAB (q.q.)

8.2. Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen raad van toezicht of raad van advies.

Audit Advies Commissie

In overleg met het ministerie van SZW heeft de raad van bestuur van UWV sinds 2015 een adviserend audit comité. In het voorjaar van 2019 zijn de taken van het audit comité verbreed; sindsdien gaat het verder onder de naam Audit Advies Commissie. Met deze verandering is ook een nieuw reglement opgesteld dat zorgt voor een stevige verankering van de kritische en onafhankelijke blik van de Audit Advies Commissie op de bedrijfsprocessen, het risicomanagement en de informatiestromen van UWV en op de wijze waarop het ministerie en UWV samenwerken. In 2020 heeft de Audit Advies Commissie regelmatig stilgestaan bij de uitwerking van het reglement en daarmee haar adviserende en toezichthoudende rol op deze verschillende terreinen. Dit heeft geleid tot verdere verduidelijking van de invulling van deze rollen en helderheid over welke documenten hiervoor ter ondersteuning noodzakelijk zijn. De Audit Advies Commissie heeft voor de verdieping op onderwerpen portefeuilleteams gevormd.

Zowel de adviserende rol als de toezichthoudende rol worden primair vormgegeven in de overleggen en besprekingen met de organisatie gedurende het jaar. Hierbij worden dilemma's besproken en spreekt de Audit Advies Commissie zich uit over onderwerpen zoals risicomanagement, de bedrijfsprocessen of de samenwerking met het ministerie van SZW. Wanneer daarvoor aanleiding is, worden adviezen ook schriftelijk door de Audit Advies Commissie uitgewerkt. UWV weegt de adviezen van de Audit Advies Commissie mee in zijn interne besluitvorming. De Audit Advies Commissie evalueert jaarlijks haar rol en de invulling daarvan in het afgelopen jaar. De evaluatie over 2020 vindt plaats in het eerste kwartaal van 2021.

De Audit Advies Commissie heeft in 2020 acht keer vergaderd. Tijdens deze bijeenkomsten is er veel aandacht besteed aan de effecten van de coronacrisis op de dienstverlening van UWV en het versterken van risicomanagement. In mei 2020 heeft de Audit Advies Commissie, naar aanleiding van het verzoek van het ministerie van SZW aan UWV om de

NOW uit te voeren, een nota opgesteld met een advies voor het overleg met de minister van SZW. In deze adviesnota besteedt de Audit Advies Commissie aandacht aan de effecten en de risico's die de uitvoering van de noodregelingen met zich meebrengt voor de uitvoering van de reguliere wettelijke taken van UWV. Daarnaast zijn in 2020 de volgende onderwerpen aan bod gekomen: het Jaarplan UWV 2021, het Audit jaarplan 2021 en de ontwikkelingen en uitdagingen op het gebied van ICT. In het bijzonder zijn de risico's van de migratie van het datacenter besproken. Naast de reguliere bijeenkomsten van de Audit Advies Commissie hebben de leden hun kennis van de organisatie versterkt via twee kennismakingsbijeenkomsten en individuele gesprekken.

2020 was het eerste jaar van het vernieuwde en versterkte team van de Audit Advies Commissie. Het was een jaar van inwerken en zicht krijgen op de werkprocessen van UWV. Hierna volgt het eerste beeld van de Audit Advies Commissie van UWV. UWV heeft in 2020 een enorme prestatie geleverd door onder hoge druk meerdere coronamaatregelen tijdig uit te voeren. Door de gelijktijdige groei van de werkloosheid nam de druk om mensen te werven verder toe. Er zijn in hoog tempo thuiswerkplekken ingericht. Het algemene beeld van de Audit Advies Commissie is dat UWV goed presteert en wendbaar is als het nodig is. Om het risicomanagement te versterken is een verbeterprogramma ingericht, dat door de coronacrisis enige vertraging heeft opgelopen. UWV heeft een proces in gang gezet om samen met het ministerie van SZW de handavingsrisico's in wetten systematisch in beeld te brengen en daar afspraken over te maken. Dat leidt tot professionalisering van de relatie tussen UWV als uitvoerder en het ministerie van SZW als opdrachtgevend departement. Het stelsel van risicobeheersing vergt nog een verbeteringslag en de opvolging van gesignaleerde risico's zou in de ogen van de Audit Advies Commissie sneller moeten kunnen. UWV staat voor de grote opgave om het ICT-landschap te vernieuwen. De plannen daarvoor zijn degelijk. De uitvoering ervan wordt periodiek gevolgd door de Audit Advies Commissie.

Samenstelling van de Audit Advies Commissie UWV

De Audit Advies Commissie bestaat uit externe deskundigen met brede ervaring. Dit waren in 2020 de heer J. van der Vliet (voorzitter), mevrouw M.C.C. Bekker, mevrouw A.C.W. Sneller, de heer F.J. van der Ent, de heer F. Haverkamp en de heer J.H. Ouwehand. De heer J.H. Ouwehand heeft tevens zitting in de Audit Committee SZW en vormt hiermee de verbindende schakel tussen beide organen. De voorzitter heeft periodiek overleg met de plaatsvervangend secretaris-generaal van SZW, die in het besturingsmodel de rol van eigenaar van UWV vervult. De voorzitter van de raad van bestuur, de portefeuillehouder van de raad van bestuur en de directeuren van de Accountantsdienst en Financieel Economische Zaken wonen de bijeenkomsten van de Audit Advies Commissie bij. Om de transitie te ondersteunen is de heer Haverkamp gedurende het jaar aangebleven als lid van de Audit Advies Commissie. Per eind 2020 is zijn lidmaatschap volgens afspraak beëindigd.

Vergoeding Audit Advies Commissie

Voor de vergoeding van de voorzitter en de leden van de Audit Advies Commissie volgt UWV de regels van de Wet normering topinkomens (WNT), de Wet vergoedingen adviescolleges en commissies en het Besluitvergoedingen adviescolleges en commissies.

Intern en openbaar accountant

UWV beschikt over een interne accountantsdienst die onafhankelijk is gepositioneerd en rechtstreeks ressorteert onder de raad van bestuur. De Accountantsdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De Accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de raad van bestuur. Ieder kwartaal maakt de Accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de raad van bestuur over de interne audits en de wettelijke en overige verplichte controles. De Accountantsdienst controleert voor de minister van SZW de jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een verklaring van getrouwheid af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

De Auditdienst Rijk voert volgens het nieuwe toezichtbeleid een review uit op de werkzaamheden van de Accountantsdienst betreffende de controle van de verantwoordingen. Deze review is eind 2019 gestart en heeft betrekking op het verantwoordingsjaar 2018. Dit onderzoek is in 2020 met een positief resultaat afgerond. Daarnaast is de Accountantsdienst in 2019 vanuit de beroepsorganisaties (NBA, NOREA, IIA) getoetst via de Kwaliteitstoets Overheidsauditors. Dit onderzoek is in 2020 met een positief resultaat afgerond.

PricewaterhouseCoopers geeft als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de jaarrekening in de publiekversie van het jaarverslag. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening brengt de openbaar accountant een accountantsverslag met de relevante bevindingen uit aan de raad van bestuur van UWV.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad houdt zich bezig met de beleidsmatige en strategische koers van UWV en gaat met de raad van bestuur in gesprek over de manier waarop politieke besluiten en maatschappelijke ontwikkelingen worden opgepakt. In die hoedanigheid heeft de ondernemingsraad input geleverd voor de herijking van de visie van UWV voor de komende jaren. De relatie tussen bestuurder en de ondernemingsraad is gebaseerd op goede, transparante en nauwe samenwerking. De ondernemingsraad krijgt de wettelijk verplichte informatie en de documenten die de raad nodig heeft

om zijn taken juist, tijdig en correct uit te kunnen voeren. Minimaal een keer per maand vindt het formele overleg plaats. Tussentijds vindt geregeld informeler overleg plaats. Datzelfde geldt voor het overleg dat de divisiedirecteuren hebben met de onderdeelcommissies. Los van het formele overleg zijn bestuurder en ondernemingsraad samen begonnen om via een dialoogmodel toekomstige advies- en instemmingstrajecten een andere vorm te geven. Daarbij wordt gestreefd naar een meer interactieve samenwerking tussen bestuurder en ondernemingsraad, waarbij de ondernemingsraad in een vroegtijdig stadium wordt betrokken bij de beoogde besluitvorming.

De ondernemingsraad is nauw betrokken bij het personeelsbeleid voor geheel UWV en andere hrm-onderwerpen, zoals het tot stand komen van een langetermijnvisie op personeelsgebied en een visie op flexibel en locatieafhankelijk werken. Vanwege de coronacrisis zijn ook de ontwikkelingen rond thuiswerken, met de effecten daarvan op de medewerkers, onderwerp van gesprek. In 2020 is opnieuw veel tijd besteed aan twee grote onderwerpen: de IV-professionalisering en de herinrichting van de Ziektewet-arbodienstverlening. Met de IV-professionalisering wil UWV een efficiënte, effectieve en wendbare IV-organisatie realiseren, waarin bedrijfsonderdelen optimaal met elkaar samenwerken. De bestuurder en de ondernemingsraad hebben afgesproken om gedurende een praktijkjaar proefondervindelijk vorm en inhoud te geven aan de transitie. Dit praktijkjaar is medio 2020 afgerond en de opgedane leerpunten zijn meegenomen in (voorgenomen) besluitvorming. Een belangrijke rol hierbij speelt de in 2019 ingerichte klankbordgroep met IV-medewerkers uit alle lagen van de organisatie. De ondernemingsraad is onder voorwaarden akkoord gegaan met de implementatie van het nieuwe Ziektewet-arbodienstverleningsproces. De raad heeft een begeleidingscommissie ingesteld om de invoering van het proces te monitoren en samen met de bestuurder de evaluatie vorm te geven. De ICT-ondersteuning, het organisatorische deel en het klantperspectief zijn onderzocht door KPMG; de juridische kanten zijn geëvalueerd door professor J.K.M. Gevers (emeritus hoogleraar gezondheidsrecht). De evaluatie wijst uit dat het proces is geïmplementeerd zoals beoogd, maar er dat nog wel verbeterpunten zijn. We zijn met de ondernemingsraad in gesprek over eventuele vervolgstappen.

In het laatste tertaal van 2020 heeft de ondernemingsraad ingestemd met de aanpassing van de gedragscode en het agressieprotocol van UWV. In september is bij de raad een instemmingsaanvraag ingediend voor de privacyverklaring voor UWV-medewerkers. Met deze privacyverklaring geeft UWV invulling aan zijn wettelijke plicht als werkgever om medewerkers te informeren over de omgang met hun persoonsgegevens. Deze instemmingsaanvraag maakt deel uit van het continue gesprek dat bestuurder en ondernemingsraad voeren over de zogeheten Digital Footprint – de sporen die het gebruik van onder andere ICT-middelen bewust en onbewust nalaat. Op het gebied van huisvesting heeft de ondernemingsraad in 2020 een adviesaanvraag ontvangen over de verandering van de huisvesting in Leeuwarden; verder is de raad geïnformeerd over het verlengen van lopende huurcontracten. Daarnaast was de raad nauw betrokken bij de pilot rond de herijking van het inrichtingsconcept voor de divisie Sociaal Medische Zaken en de pilot voor de herinrichting van het hoofdkantoor. Dit laatste traject heeft als gevolg van de coronacrisis vertraging opgelopen en zal daardoor pas in een later stadium worden geëvalueerd en afgerond.

8.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

We geven breed invulling aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Dit doen we vanuit onze rol van dienstverlener, werkgever en opdrachtgever. Ons mvo-beleid is verbonden aan de Sustainable Development Goals, de zeventien wereldwijde duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties. Deze doelen moeten een einde aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering dichterbij brengen. 193 landen, waaronder Nederland, hebben zich hieraan verbonden. UWV geeft hieraan invulling aan de hand van de drie mvo-pijlers mens, milieu en maatschappij.

Vanuit onze maatschappelijke rol en vanuit werkgeversperspectief willen we een afspiegeling vormen van de samenleving. We blijven ons daarom inzetten voor een groter aandeel vrouwen en collega's met een migratieachtergrond in het midden- en topmanagement en voor duurzame inclusieve arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak. Een ander belangrijk onderdeel van ons mvo-beleid is de doelstelling om uiterlijk in 2030 tot een klimaatneutrale bedrijfsvoering te komen, althans voor de aspecten waarop we zelf directe invloed hebben. Parallel aan klimaatneutraliteit focussen we steeds meer op de principes van de circulaire economie en zetten we in op maximalisering van de levensduur en het hergebruik van producten en grondstoffen.

Mens

Fitte en vitale medewerkers zijn in deze tijd belangrijker dan ooit voor het realiseren van onze doelstellingen. We ondersteunen onze medewerkers bij hun gezonde voornemens met vitaliteitstips en webinars en dagen hen uit om gezond te leven. Ook bieden we hun de mogelijkheid om zich te laten adviseren over bijvoorbeeld de inrichting van hun thuiswerkplek. Daarnaast focussen we ons op werkgeluk. Onderzoek heeft aangetoond dat participeren door middel van werk bijdraagt aan het ervaren van levensgeluk. Maar dan is het belangrijk dat mensen zich ook goed voelen in hun rol als werknemer. Om de bewustwording daarvan te vergroten en om de waarde ervan te onderkennen, organiseert onze Denktank Werkgeluk sinds een aantal jaren de Week van Werkgeluk. In september vond hiervan de derde editie plaats, met in totaal 20 workshops en 294 deelnemers. De Week van Werkgeluk was in 2020 extra relevant, nu het merendeel van de medewerkers vanuit huis werkt.

Actuele maatschappelijke ontwikkelingen wakkeren de dialoog over gelijkheid, diversiteit en inclusiviteit bij UWV aan. We geven daaraan gehoor en ondernemen verschillende activiteiten om een omgeving te creëren waarin medewerkers

zich veilig en gewaardeerd voelen. Zo organiseerden we op 1 oktober 2020 in het kader van Diversity Day 90 online DiversiDates waarbij 150 UWV'ers elkaar ontmoetten. Verder ging ook dit jaar weer het UWV-brede traineeship van start – voor meer informatie hierover zie paragraaf 6.1. Hrm-beleid onder het kopje Diversiteit en inclusiviteit. De belangstelling voor de vijf personeelsnetwerken die UWV al enkele jaren kent neemt toe. Deze netwerken geven ieder op eigen wijze invulling aan de begrippen diversiteit en inclusiviteit. Het gaat om Roze werkt, Jong@UWV, VROUW@UWV, het ouderennetwerk PROUD@UWV en het multiculturele netwerk LEF. In totaal waren eind 2020 7.200 medewerkers lid van een netwerk – 14% meer dan eind 2019. Parallel aan de personeelsnetwerken werkt UWV momenteel aan een voorstel voor een diversiteitscoalitie, waarbij management en netwerken gaan samenwerken om diversiteit en inclusiviteit binnen de organisatie te versterken.

Met het project Banenafpraak zetten we in op het creëren van duurzame inclusieve arbeidsplaatsen. Doelstelling was om in de periode 2017-2020 in totaal 500 structurele arbeidsplaatsen te realiseren. In 2020 moest nog 30% van de doelstelling worden gerealiseerd, maar dat hebben we niet gehaald. Per 1 januari 2021 hadden we 417 van deze arbeidsplekken gerealiseerd. We doen ons best om onze doelstelling van 500 arbeidsplaatsen in 2021 alsnog te realiseren.

We willen sociale waarde voor de samenleving creëren. We zetten ons actief in om de arbeidskansen te vergroten van groepen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Sinds 2019 doen we dat op gestructureerde wijze door bij alle aanbestedingen boven € 214.000 (dit zijn altijd Europese aanbestedingen) ten minste 5% van de geraamde contractwaarde in te zetten voor social return. Samen met leveranciers geven we hier invulling aan door middel van de zogenaamde bouwblokkenmethode. Deze transparante waardebeoordeling maakt het voor leveranciers mogelijk om social return op meerdere manieren in te vullen, bijvoorbeeld door zelf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen, bestellingen te plaatsen bij sociale ondernemingen, of maatschappelijke organisaties te ondersteunen met specifieke kennis of faciliteiten. Sinds de start in 2019 zijn 18 nieuwe contracten afgesloten waarop social return van toepassing is – hiervan zijn er 8 afgesloten in 2020. De betrokken leveranciers hebben zich daarbij verplicht om over de gehele contractperiode in totaal € 2,9 miljoen te besteden aan social return. 7 contracten zijn inmiddels gestart, de overige 11 starten in de loop van dit jaar. Tot en met juni 2020 is € 177.000 aan social return gerealiseerd – dit is bijna 75% van de doelstelling voor 2020 (op de reeds gestarte contracten van € 237.000). Omdat 11 van de afgesloten contracten nog moeten starten, verwachten we dat deze bedragen de komende maanden zullen oplopen. Wel is het vanwege de beperkende coronamaatregelen voor een aantal leveranciers moeilijker geworden om invulling te geven aan hun socialreturnverplichting. De jaarcijfers over 2020 zijn pas bekend in de loop van maart 2021, deze nemen we op in het viermaandenverslag 2021.

Milieu

Het is onze ambitie om in 2030 een klimaatneutrale organisatie te zijn op aspecten die goed beïnvloedbaar zijn, zoals vervoer en energie. In de roadmap klimaatneutraliteit 2030 zijn verschillende maatregelen opgenomen die moeten leiden tot een verdere verduurzaming van huisvesting en zakelijk verkeer (dienstreizen en vlieguren). Ten opzichte van het nulpunt (2017) hebben we tot nu toe een reductie van 57% in onze CO₂-uitstoot gerealiseerd. De forse daling in CO₂-uitstoot is voornamelijk te danken aan inkoop van 100% groene elektriciteit van Nederlandse oorsprong (elektriciteit) en groen gas (brandstof & warmte) voor de panden waar UWV hoofdhuurder is. Daarnaast wordt een stuk grijs gas gecompenseerd waar UWV medehuurder is. Een inventarisatie van het energieverbruik laat zien dat we ook in deze panden voor een groot deel gebruikmaken van groene energie (elektriciteit en brandstof en warmte).

In 2020 hebben we besloten om in een periode van vier jaar over te gaan van auto's op fossiele brandstof naar emissievrije elektrische auto's. Dat betekent dat er voorlopig nog een zekere mate van keuzevrijheid is, maar dat de keuze voor elektrische auto's aantrekkelijk(er) wordt gemaakt. Doelstelling is om uiterlijk in 2028 een volledig emissievrij wagenpark te hebben. Al vele jaren zetten we in op het terugdringen van (onnodige) verkeersbewegingen. Zo stimuleren we onze medewerkers met het openbaar vervoer te reizen, stellen we bedrijfsfietsen en/of e-bikes beschikbaar en kennen we een goede fietsregeling. In 2020 hebben we ook speciale beleidsrichtlijnen opgesteld voor de vermindering van het aantal zakelijke vlieguren door medewerkers. Doel is dat de organisatie, als er weer vrij gereisd kan worden, bewust(er) omgaat met buitenlandse dienstreizen. Met ingang van 1 januari 2021 worden buitenlandse dienstreizen alleen nog gemaakt met instemming van de directie van een bedrijfsonderdeel. Voor intercontinentale reizen moet toestemming worden gegeven door de voorzitter van de raad van bestuur. Om het thuiswerken te ondersteunen zijn online communicatie- en vergadertools versneld ingevoerd. Er werd in 2020 door de coronacrisis minder gereisd. Dat geldt voor zowel dienstreizen als woon-werkverkeer. Dit heeft een gunstig effect gehad op onze CO₂-uitstoot.

Naast een klimaatneutrale bedrijfsvoering is de circulaire economie een van de leidraden in ons milieubeleid; uitgangspunten daarvan zijn de herbruikbaarheid van producten en grondstoffen en het Herstellend vermogen van natuurlijke hulpbronnen. UWV focust zich daarbij op de producten en diensten die het inkoop. Zo zijn we al enkele jaren bezig met vermindering van plasticgebruik en het verlengen van de levensduur van hardware, inclusief mobiele telefoons. Afgedankte ICT-apparatuur die nog goed bruikbaar is, zoals monitoren en smartphones, wordt schoongemaakt, nagekeken en opgeknapt. Dat gebeurt door een bedrijf dat werkt met medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarna schenken we een groot deel van de apparatuur aan maatschappelijke instellingen en mensen met een kleine beurs. In 2020 deden we dat met 5.000 monitoren en 2.000 andere hardware items (desktops, laptops en smartphones). Kantoormeubilair hergebruiken we waar mogelijk. We zien dat het papierverbruik als gevolg van het thuiswerken in 2020 fors is gedaald (26% ten opzichte van 2019). Omgerekend hebben we sinds 2012 in totaal

14.829 bomen bespaard. We werken aan een actualisatie van onze circulaire doelstelling. Bij de komende bestellingen en aanbestedingen gaan we ons richten op drie uitgangspunten: preventie, levensduurverlenging en recycling.

Maatschappij

Ons maatschappelijk ondernemerschap maken we concreet en meetbaar voor onszelf, onze stakeholders en de samenleving. We gebruiken daarvoor een gecertificeerd managementsysteem: de [MVO Prestatieladder](#). Dit systeem kent vijf niveaus van certificering. Sinds 2016 bevinden wij ons op niveau 4 (excellent). In februari 2020 zijn we opnieuw gecertificeerd voor een periode van drie jaar.

We organiseren verschillende inzamelingsacties, onder andere voor de Voedselbank. Dit gebeurt traditiegetrouw met kratten in de hal van in alle kantoren, waar collega's langdurig houdbare producten kunnen doneren. Nu het door de coronacrisis niet mogelijk is om naar kantoor te komen, konden we niet fysiek inzamelen. Om de Voedselbank toch te ondersteunen, konden medewerkers een financiële donatie doen. In totaal is circa € 8.000 opgehaald.

De Prokkelweek is een week waarin organisaties, bedrijven, particulieren en mensen met een verstandelijke beperking samenkomen om elkaar beter te leren kennen. In 2020 liep de week vol prikkelende ontmoetingen anders dan voorgaande jaren. Door het coronavirus waren fysieke ontmoetingen niet mogelijk, maar dat heeft Stichting Prokkel en UWV er niet van weerhouden om er alsnog een geslaagde week van te maken. Als alternatief zijn er online bedrijfsprokkels georganiseerd; UWV'ers gingen daarbij online in dialoog met mensen met een verstandelijke beperking. In de zomermaanden is Prokkel-op-pad georganiseerd, een coronaproof buitenactiviteit waarbij teams van UWV'ers en mensen met een verstandelijke beperking op pad gingen. UWV deed mee met drie teams.

UWV organiseert al jarenlang elk jaar een congres Kunst voor perspectief. Hier presenteren mensen met een beperking door hen gemaakte kunstwerken. Kunstwerken van de winnaars worden opgenomen in een reizende expositie die gedurende het jaar allerlei bedrijven en ook UWV-kantoren langsgaat. Door de coronamaatregelen hebben de extra exposities niet kunnen plaatsvinden en konden we in het najaar geen congres houden. Een activiteit die wel doorging was onder andere de Wall of Fame in ons hoofdkantoor. Daar werd een keuze tentoongesteld van kunstwerken uit de collectie van UWV. Bijna alle kunstwerken in de UWV-gebouwen zijn gemaakt door kunstenaars met een verstandelijke, psychische of fysieke handicap of met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast hebben vier kunstenaars die meededen aan Kunst met Perspectief 2020 een set aan relatiegeschenken ontworpen waarvan er inmiddels 1.175 zijn besteld.

8.4. Onze omgeving

Met onze belangrijkste stakeholders onderhouden we structureel contact.

Media- en social media-aanpak

In 2020 zijn we proactiever gaan communiceren en vertellen over onze dienstverlening, de uitdagingen waar we voor staan en dilemma's waarmee we worstelen. We kiezen voor een benadering waarin we transparant zijn over de prestaties van UWV en waarbij we de mensen achter de organisatie een gezicht geven. Vaker dan voorheen hebben we zelf het nieuws opgezocht met interviews, persberichten, columns en berichten in social media rondom onze dienstverlening. Zo hebben we bij de NOW- en TOFA-regelingen de media vanaf het begin meegenomen in de manier waarop UWV de regelingen uitvoert. Niet alleen bij de NOW, maar op tal van andere aandachtsgebieden hebben we het initiatief genomen om ons eigen verhaal te vertellen in de media. Denk aan een duiding van de stijgende WW-cijfers, onze terugkerende toelichtingen op de arbeidsmarktontwikkelingen ten gevolge van de coronacrisis, achtergrondreportages over hoe UWV omgaat met de toenemende drukte en de impact op onze klanten, verhalen over de rol van UWV bij omscholing, artikelen in vakbladen over wat de coronacrisis betekende voor ICT en management. En natuurlijk het bezoek van koning Willem Alexander aan UWV en koningin Máxima aan het Regionaal Werk Centrum Amsterdam. Via onze socialmediakanalen LinkedIn, Twitter, Facebook en Instagram delen we onze verhalen en zoeken we interactie op. Dat doen we door nauw aan te sluiten op de behoeftes van onze volgers met verhalen van werkzoekenden, arbeidsbeperkten en werkgevers. Daarnaast zetten we social media in om gericht doelgroepen te informeren en te attenderen op nieuwe regelingen die voor hen relevant zijn, zoals NOW, TOFA en WIEG. Met socialmediacampagnes lieten we verschillende doelgroepen in 2020 kennismaken met het verhaal van UWV. Proactief mediabeleid betekende ook persoonlijk uitleg geven door de verantwoordelijken van de organisatie over zaken die niet altijd goed gaan. Dit stelt ons in staat de context te schetsen, inclusief welke dilemma's daarmee gepaard kunnen gaan, bijvoorbeeld in de uitvoering van wet- en regelgeving.

Reputatie UWV

Naast het mediabeeld meten we ook de reputatie van UWV. Door dagelijks burgers te bevragen over hun ervaringen met en hun beeld van UWV, kunnen we een reputatiescore uitrekenen. Onze reputatiescore is gestegen van 47,1 punten in 2019 naar 53,4 punten in 2020 (op een schaal van 0-100). Overheidsorganisaties hebben over het algemeen scores tussen de 40 en 60. Het goed uitvoeren van de NOW- en TOFA- regelingen en bijbehorende media-

aandacht heeft hier onder andere aan bijgedragen. Opvallend is dat mensen positiever over UWV zijn als ze door berichtgeving in de (social) media een duidelijker beeld hebben van wat UWV doet.

Samenwerking met onze stakeholders

We vinden het belangrijk dat onze stakeholders goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarnaast willen wij op onze beurt graag weten wat hun vragen, standpunten en andere bijzonderheden zijn, zodat we daar waar nodig op kunnen inspelen. Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Dat zijn onder meer gemeenten, sociale partners (werkgevers- en werknemersorganisaties), de VNG, de cliëntenraden en de Nationale ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk.

We ondernemen diverse activiteiten om het structurele contact met deze stakeholders te onderhouden. Zo nodigen we (medewerkers van) onze stakeholders uit voor werkbezoeken aan UWV. We betrekken onze stakeholders ook bij de belangrijkste ontwikkelingen in de sociale zekerheid. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving voorzien we ze van factsheets met informatie over de belangrijkste veranderingen en nodigen we ze uit voor informatiebijeenkomsten. In 2020 gebeurde dat bijvoorbeeld bij de NOW en in de voorbereiding op de invoering van de Wet vereenvoudiging Wajong. Met de belangenbehartigers van kwetsbare groepen onder onze klanten blijven we permanent in gesprek.

De Nederlandse arbeidsmarkt kent 35 arbeidsmarktregio's en de centrumgemeenten daarbinnen zijn belangrijke partners van UWV om vraag en aanbod van werk regionaal goed op elkaar aan te sluiten. Dit geldt in het bijzonder voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Met de Stichting van de Arbeid bespreken we regelmatig de werking van deze arbeidsmarktregio's en hoe deze kan worden verbeterd.

Partijen die betrokken zijn bij UWV informeren we met verschillende publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar, zo veel mogelijk op basis van (gedrags)wetenschappelijke inzichten en bewezen ervaring, invulling aan geven. De Tweede Kamer ontvangt standaard al onze arbeidsmarktpublicaties. UWV heeft in 2020 bijgedragen aan verschillende rondetafelgesprekken en technische briefings in het parlement, en ook aan de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties. Kamerleden en hun medewerkers zijn bij UWV welkom voor werkbezoeken. We helpen hen graag bij vragen over de uitvoerbaarheid van voorstellen die ze voor ogen hebben.

Op onze [verantwoordingswebsite](#) ontsluiten we onze verantwoordingsinformatie op een publiek-vriendelijke manier. Op deze website staan teksten die ontleend zijn aan de verantwoordingsverslagen voor de minister, plus allerlei aanvullende informatie en cijfers. De site wordt drie keer per jaar geactualiseerd.

Onze cliëntenraden

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen vroegtijdig met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districts-niveau met de 11 Districtscliëntenraden. In 2020 hebben we het ontwerpjaarplan UWV 2021 voor advies voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad. Dit is inmiddels een jaarlijks proces. De feedback van de Centrale Cliëntenraad zorgt voor verbetering, aanscherping en betere leesbaarheid van de teksten van het jaarplan. Daarnaast zijn er in 2020 diverse (ongevraagde) adviezen uitgebracht over onder andere het Besluit Werkgebieden 2021 over de werkgebieden van de UWV-vestigingen en de arbeidsmarktregio's en de toegankelijkheid van de UWV-kantoren volgens de RIVM-richtlijnen. De cliëntenraad Limburg vroeg extra aandacht voor het signaleren en doorverwijzen van mensen met een lage uitkering naar gemeenten en andere instanties. Dit advies won begin 2021 de Juryprijs bij de jaarlijkse verkiezingen van de Cliënt in Beeldprijs van de Landelijke Cliëntenraad.

We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving en nieuwe werkprocessen. Dat doen we via de [website van de cliëntenraden](#) en in overleggen die we met de cliëntenraden voeren. We betrekken hen bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die daarvoor worden gestart. Hiervoor organiseren we landelijke bijeenkomsten, met uit iedere raad een vertegenwoordiger. Er waren in 2020 bijeenkomsten over onder andere de digitale dienstverlening en over de chat met DigiD-inlog. De leesgroep heeft 15 keer advies gegeven over de leesbaarheid en begrijpelijkheid van brieven en is een van de deelnemers aan de brievenchallenge (zie paragraaf 3.1. Contact met de klant onder het kopje Betrekken van klanten). Cliëntenraadsleden worden ook ingeschakeld bij de diverse klantreizen en waren in 2020 betrokken bij het testen van het nieuwe klantcentrum. In 2020 is een Meldpunt Herstelactie OTN (Ondersteuningsteam Noord) geopend, nadat de Centrale Cliëntenraad aanhoudend aandacht had gevraagd voor klanten die zich mogelijk in een schrijnende situatie bevinden nadat hun dossiers na een beoordeling door het Ondersteuningsteam Noord opnieuw tegen het licht waren gehouden – zie ook paragraaf 2.2. Sociaal-medische beoordelingen onder het kopje Resultaten.

De raad van bestuur bezoekt jaarlijks de Districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken in de uitvoeringspraktijk die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. Tijdens deze bezoeken krijgen we veel informatie die we gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Door de coronamaatregelen konden het jaarlijkse Cliëntenparticipatiecongres en de fysieke overleggen in 2020 niet doorgaan. De raad van bestuur is in de regio Noord gestart met het digitaal bijwonen van de overlegvergadering. De andere cliëntenraden volgen in 2021.

In 2018 hebben we onder alle cliëntenraadsleden breed onderzoek gedaan naar het fenomeen cliëntenparticipatie. Op basis van de aanbevelingen van dit onderzoek zijn in 2019 drie werkgroepen met vertegenwoordiging vanuit alle cliëntenraden gestart rond de thema's promotie, samenwerking en contact, hervorming raadszetels en selectieprocedure. Door de coronacrisis hebben de werkgroepen vertraging opgelopen. De resultaten en adviezen van deze werkgroepen worden nu in de eerste helft van 2021 verwacht.

Relatie met ministerie van SZW

De sturingsrelatie tussen SZW en UWV laat zich het beste omschrijven als een driehoeksrelatie van een eigenaar, een opdrachtgever en een opdrachtnemer. In de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer staat doeltreffendheid centraal: wordt een door het ministerie van SZW (opdrachtgever) verstrekte opdracht door UWV (opdrachtnemer) goed uitgevoerd? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer staat doelmatigheid centraal: staat de uitvoering (het geheel aan taken) in verhouding tot de middelen? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer speelt ook organisatiegericht toezicht een rol. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de plaatsvervangend secretaris-generaal.

In 2020 is er veel aandacht geweest voor de relatie tussen onder meer eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer. Zo heeft het onderzoek Werk aan Uitvoering waardevolle inzichten en aanbevelingen opgeleverd om de relatie tussen politiek, beleid en uitvoering verder te verbeteren. En ook de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) bracht mogelijke verbeteringen aan het oppervlak, waar zowel departement als uitvoeringsorganisatie profijt van kunnen hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om het nadrukkelijker betrekken van het uitvoeringsperspectief bij nieuwe wetgeving, vereenvoudiging van wet- en regelgeving om het voor de burger begrijpelijker en voor de uitvoerder eenvoudiger te maken, en het creëren van ruimte in de regelgeving om daar waar dat nodig is, maatwerk toe te passen in de dienstverlening aan burgers. Het onderzoek Werk aan Uitvoering is afgerond in 2020. Het eindrapport van de TCU is eind februari 2021 verschenen.

Eigenaar en opdrachtgever

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijke tussensverslagen en ons jaarverslag. De minister en de raad van bestuur bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie.

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. In 2020 heeft de evaluatie SUWI plaatsgevonden. Dit onderzoek heeft onder meer inzichten opgeleverd in hoeverre de SUWI-doelstellingen (bestaanszekerheid, arbeidsparticipatie) zijn behaald in de afgelopen jaren en wat er in de samenwerking tussen departement, UWV en gemeenten kan worden verbeterd om nog beter invulling te geven aan deze SUWI-doelstellingen. De leerpunten uit deze evaluatie nemen het ministerie en UWV mee om de samenwerking in 2020 verder vorm te geven.

Toezichthouder

Het organisatiegerichte toezicht op UWV valt onder de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie SZW. De kern van het toezichtbeleid is dat de uitvoeringsorganisaties die onder het ministerie vallen (UWV én SVB) zelf verantwoordelijk zijn voor het functioneren van de uitvoering. De minister van SZW is verantwoordelijk voor toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de zbo's. Daarnaast houdt de Inspectie SZW toezicht op het SUWI-stelsel en op de hierbij behorende doelstellingen. In 2020 waren vanwege de coronacrisis reguliere werkbezoeken niet goed mogelijk.

Jaarrekening



De jaarrekening schetst een beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV aan het eind van het verslagjaar en van het resultaat over 2020. De jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2020, de staat van baten en lasten, het kasstroomoverzicht over 2020 en de toelichtingen.

De balans bevat een overzicht van de activa (de bezittingen) en de passiva (het vermogen waarmee de activa zijn gefinancierd). De staat van baten en lasten bevat een overzicht van de inkomsten (baten) en uitgaven (lasten) voor de programmakosten (het bedrag dat we uitgeven aan bijvoorbeeld uitkeringen, re-integratieactiviteiten, sociaal-medische beoordelingen en gegevensbeheer en -uitwisseling) en voor de uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder andere personeel, huisvesting en ICT). Het kasstroomoverzicht geeft een overzicht van de feitelijke ingaande en uitgaande geldstromen.

9. Jaarrekening

9.1. Balans per 31 december 2020

Tabel Balans per 31 december 2020, na bestemming resultaat

Bedragen x € 1 miljoen		31 december 2020	31 december 2019
ACTIVA	Ref.		
Vaste activa			
Materiële vaste activa	(1)	95	94
Financiële vaste activa	(2)	163	163
Totaal vaste activa		258	257
Vlottende activa			
Vorderingen	(3)	5.682	3.426
Liquide middelen	(4)	9.712	5.104
Totaal vlottende activa		15.394	8.530
Totaal activa		15.652	8.787
PASSIVA			
Fondsen			
Fondsvermogen	(5)	10.749	5.054
Bestemmingsfondsen	(6)	113	140
Egalisatiereserve	(7)	87	19
Totaal fondsen		10.949	5.213
Voorzieningen	(8)	606	1.251
Kortlopende schulden	(9)	4.097	2.323
Totaal passiva		15.652	8.787

9.2. Staat van baten en lasten over 2020

Tabel Staat van baten en lasten over 2020

Bedragen x € 1 miljoen		2020	2019
BATEN			
	Ref.		
Baten wettelijke taken sv			
Premiebaten	(10)	28.172	27.639
Rijksbijdragen NOW		14.049	-
Rijksbijdragen overig		4.644	4.569
Totaal rijksbijdragen	(11)	18.693	4.569
Totaal baten		46.865	32.208
LASTEN			
Programmakosten			
Uitkeringen	(12)	21.251	19.929
Sociale lasten	(13)	3.337	3.348
Subsidies NOW	(14)	14.029	-
Overige baten en lasten	(15)	534	1.327
		39.151	24.604
Uitvoeringskosten			
Personeelskosten	(16)	1.575	1.459
Huisvestingskosten	(17)	108	105
Automatiseringskosten	(18)	251	245
Kantoorkosten	(19)	27	26
Vervoers- en overige kosten	(20)	32	43
		1.993	1.878
Af: netto-omzet uitvoeringskosten		-15	-20
		1.978	1.858
Financiële baten en lasten			
	(21)		
Rentebaten		0	0
Rentelasten		0	0
		0	0
Totaal lasten		41.129	26.462
Saldo van baten en lasten		5.736	5.746

9.3. Kasstroomoverzicht over 2020

Tabel Kasstroomoverzicht over 2020

Bedragen x € 1 miljoen	2020	2019
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Premies	26.960	27.467
Rijksbijdragen NOW	13.217	-
Rijksbijdragen overig	4.685	4.580
Overige baten	111	102
Netto-omzet uitvoeringskosten	13	20
	44.986	32.169
Uitgaven		
Uitkeringen	-21.015	-19.990
Sociale lasten	-3.318	-3.326
Subsidies NOW	-12.803	-
Overige lasten	-1.249	-238
Uitvoeringskosten	-1.966	-1.848
	-40.351	-25.402
Totale kasstroom uit operationele activiteiten	4.635	6.767
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN		
Investerings in materiële vaste activa	-27	-18
Desinvesterings in materiële vaste activa	0	0
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten	-27	-18
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Opgenomen middelen	0	-1.648
Rentebaten en -lasten	0	0
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten	0	-1.648
Netto-kasstroom	4.608	5.101
Specificatie netto-kasstroom		
Stand 1 januari	5.104	3
Stand 31 december	9.712	5.104
Netto-kasstroom	4.608	5.101

9.4. Algemene toelichting

Taken UWV

Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal wetten en regelingen op het gebied van de sociale zekerheid en beheerder van de fondsen waaruit de aan deze wetten en regelingen verbonden kosten worden gefinancierd.

Wij beheren de volgende fondsen:

- *Arbeidsongeschiktheidsfondsen (Aof)*: het Aof financiert onder meer de WAO-, WAZ-, WAZO- en IVA-uitkeringen, alsmede de WGA-uitkeringen in de eerste tien jaar voor alleen de overige uitkeringsgroepen (zieke WW'ers, zieken als gevolg van zwangerschap en vrijwillig verzekerden) en na tien jaar voor alle groepen. Daarnaast worden uit het Aof de Ziektewet-uitkeringen als gevolg van zwangerschap en/of bevalling, voor vrijwillig verzekerden en gebruikers van de no-riskpolis gefinancierd. Sinds 1 januari 2020 financiert het Aof de compensatie voor de transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Voorts wordt door het Aof een gedeelte van de uitgaven van de re-integratietrajecten en een gedeelte van de werkvoorzieningen gefinancierd.
- *Werkhervattingskas (Whk)*: de Whk financiert de eerste tien jaar van de WIA-WGA-uitkeringen voor zowel mensen met een vast en een flexibel dienstverband, alsmede de Ziektewet uitkeringen voor mensen met een flexibel dienstverband. Daarnaast betaalt de Whk een gedeelte van de uitgaven van de re-integratietrajecten.
- *Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)*: het AWf financiert onder meer de WW-uitkeringen, de loonbetalingsverplichtingen aan werknemers van in betalingsonmacht verkerende werkgevers en de Ziektewet-uitkeringen voor de vangnetgroep zieke werklozen. Daarnaast wordt uit het AWf de re-integratie voor de WW en de Ziektewet gefinancierd. Tenslotte betaalt het AWf de operationele kosten van de Sociaal Economische Raad (SER).
- *Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)*: het Ufo financiert de WW-uitkeringen en Ziektewet-uitkeringen aan (ex-) overheidspersoneel. Het Ufo wordt gefinancierd door de overheidswerkgevers via de Ufo-premie.
- *Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afi)*: het Afi financiert Wajong-uitkeringen en re-integratielasten van Wajongers. Vanuit het Afi worden daarnaast onderwijs-, leef- en een gedeelte van werkvoorzieningen betaald. Dit fonds wordt volledig gefinancierd door een rijksbijdrage.
- *Toeslagenfondsen*: het Toeslagenfonds financiert toeslagen op uitkeringen van de moederwetten WAO, WIA, WAZ, Wajong, WW, Ziektewet en IOW. Daarnaast worden de IOW-uitkeringen en tegemoetkomingen arbeidsongeschikten uit dit fonds betaald. Het fonds wordt volledig gefinancierd door een rijksbijdrage.
- *Sectorfondsen (tot en met 31 december 2019)*: de sectorfondsen financierden onder meer het eerste half jaar werkloosheid en de Ziektewet-staartuitkeringen van eigenrisicodragers.

Als gevolg van de coronacrisis heeft het kabinet in 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) en de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) in het leven geroepen. De NOW is een subsidie en is bedoeld om werkgevers die te maken hebben met een omzetverlies van minimaal 20% ten opzichte van een referentieperiode financieel tegemoet te komen, waardoor zij hun werknemers in dienst kunnen houden. De TOFA was bedoeld als vangnet voor flexwerkers die door de coronacrisis substantieel inkomensverlies hebben geleden, maar geen aanspraak konden maken op een socialezekerheidsuitkering of op bijstand en onvoldoende middelen van bestaan hadden om rond te komen. De TOFA is in 2020 ook weer beëindigd.

De NOW en de TOFA worden via het AWf afgewikkeld en zijn volledig rijksgefinancierd.

De balans bevat zowel de vermogensbestanddelen van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten – bestaande uit de lasten, premiebatens en rijksbijdragen van de fondsen – als de uitvoeringskosten van de UWV-organisatie.

Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik

We streven ernaar een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zo veel mogelijk wordt voorkomen en het burgers en bedrijven gemakkelijk wordt gemaakt goede aanvragen te doen. We stemmen de mate en intensiteit van onze controles af op het gedrag van burgers en bedrijven, en dwingen naleving af als burgers en bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen. We weten dat het overgrote deel van de burgers en bedrijven te goeder trouw is en bereid is uit zichzelf regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van UWV.

Bij alle door UWV uit te voeren taken kunnen de medewerkers, in meerdere of mindere mate, worden geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O). Met name uitkeringen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik omdat recht, hoogte en duur mede afhankelijk zijn van gegevens die uitkeringsgerechtigden zelf verstrekken. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van sociale wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van de uitvoering van UWV. Om naleving te bevorderen en niet-naleving tegen te gaan, beschikken wij over een reeks van instrumenten op het gebied van het voorkomen van fouten en fraudebestrijding die wij zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten.

Op basis van de beschikbare personele en financiële middelen maken we voortdurend keuzes over waar we onze capaciteit inzetten. Daarom is het uitgesloten om op alle individuele gevallen gerichte controle uit te voeren. Daarnaast zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die controlemogelijkheden beperken of verhinderen. Ook dat wegen we mee bij het bepalen van onze prioriteiten. Dit betekent dat er ook bij een toereikend M&O-beleid sprake is van inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen en de juistheid van mogelijke terugvorderingen. Wij zijn van mening dat wij binnen de hierboven geschetste context al het mogelijke

hebben gedaan om deze inherente onzekerheid zo veel mogelijk te beperken. Wij hebben deze onzekerheid geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheid doet naar onze mening geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW

Bij de totstandkoming van de NOW hebben UWV en het ministerie van SZW ook handhavingsrisico's onderkend. Primaire doelstelling was om door de coronacrisis getroffen bedrijven zo snel mogelijk hulp te bieden. Daarom is UWV zo snel mogelijk overgegaan tot de eerste betalingen aan werkgevers. Waar mogelijk heeft UWV beheersmaatregelen genomen. Het ministerie van SZW heeft de (rest)risico's geaccepteerd.

De NOW-regeling is zo vormgegeven dat er op zeer korte termijn een robuuste regeling kon worden uitgevoerd. De snelheid waarmee de noodmaatregel tot stand is gekomen, impliceert echter ook dat mogelijk zaken over het hoofd zijn gezien en dat de regeling onvoorziene consequenties kan hebben, die achteraf niet gerepareerd kunnen worden. We houden er daarom rekening mee dat er nog onvolkomenheden in de aanpak zullen blijken waardoor meer restrisico's op misbruik en oneigenlijk gebruik moeten worden aanvaard dan onder reguliere omstandigheden gebruikelijk zou zijn. De minister heeft de Tweede Kamer op meerdere momenten hiervan ook op de hoogte gesteld.

Een aantal M&O-aspecten wordt ondervangen bij het verstrekken van het voorschot. Het belangrijkste M&O aspect, ten aanzien van het omzetverlies bij de individuele werkgever, kan pas worden gecontroleerd bij de vaststellingsaanvraag. Bij circa € 13,5 miljard van de verstrekte voorschotten voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1 moet de vaststelling nog plaats vinden. UWV trekt samen met ketenpartners – de Inspectie SZW (ISZW), de Belastingdienst en de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) – op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW.

Financiering

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). De middelen die nodig zijn voor de uitkeringen en uitvoeringskosten van de verschillende wetten, verkrijgen wij door premieheffing bij werkgevers/verzekerden en uit financiering door het Rijk.

Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd.

Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de Wfsv verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar. De Belastingdienst stelt jaarlijks een jaarverantwoording op waarin de dienst financiële verantwoording aflegt over zijn taken. De Belastingdienst geeft in zijn jaarverantwoording aan dat de uitvoering van zijn rechtshandhavingsbeleid beperkingen kent, waardoor een niet te kwantificeren inherente onzekerheid bestaat voor de volledigheid van de ontvangen premies. De jaarverantwoording van de Belastingdienst wordt gecontroleerd door de Auditdienst Rijk.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages vast voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2018 zijn vastgesteld op 6 oktober 2020. Voor de belastingjaren 2019 en 2020 worden de verdeelpercentages naar verwachting in respectievelijk 2021 en 2022 vastgesteld.

De heffing en inning van de premies vrijwillige verzekeringen is ingevolge de Wfsv aan UWV opgedragen.

Rijksbijdragen SZW

Voor de uitvoering van de Wajong, de re-integratie Wajong en de beoordeling van de gemeentelijke doelgroep ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van SZW. Daarnaast financiert het ministerie van SZW alle lasten van het Toeslagenfonds en enkele specifieke wetten en regelingen binnen het AWF en het Aof. De crisismaatregelen, de NOW en de TOFA, worden gefinancierd binnen het AWF.

Rijksbijdrage 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 het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

Rijksbijdrage VWS

Voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen voor het leefdoel (artikel 3a.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015) ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Informatieverschaffing over schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van de organisatie zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden, naast het ministerie van SZW, alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Met betrekking tot de verbonden partijen wordt informatie opgenomen die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het bestuur van het Pensioenfonds bestaat uit negen leden. Drie bestuursleden, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de raad van bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de ondernemingsraad. Daarnaast hebben twee gepensioneerden zitting in het bestuur.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Regeling SUWI, artikel 5.10a lid 4. In dit artikel is bepaald dat het jaarverslag, de tussentijdse verslagen en de jaarrekening van UWV bestaan uit twee afzonderlijke delen, waarvan één deel uitsluitend betrekking heeft op BKWI en het andere deel op UWV met uitzondering van BKWI. In afwijking van Titel 9 Boek 2 BW zijn de cijfers van BKWI om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV. De jaarverslagen van BKWI worden gepubliceerd op www.bkwi.nl.

Het door de minister van SZW aan BKWI toegekende budget voor 2020 bedraagt € 11,8 miljoen.

9.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen voor verslaggeving

Algemeen

De wettelijke versie van de jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1 en lid 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI en zoveel als mogelijk (dat wil zeggen behoudens voor zover daarin niet geregeld) met Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de staat van baten en lasten zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Functionele valuta

De jaarrekening is opgesteld in euro's. Dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van UWV. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's, zijn koersverschillen niet aan de orde.

Operationele leasing

De organisatie heeft leasecontracten waarbij de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet nagenoeg geheel door de organisatie worden gedragen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten over de looptijd van het contract.

Financiële instrumenten

UWV maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van krediet van het ministerie van Financiën. Hierdoor is er geen krediet- en liquiditeitsrisico. UWV maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten. Zoals is toegelicht in paragraaf 9.4 onder kopje 'Financiering', is er geen risico ten aanzien van de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Afrondingen

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

Grondslagen

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen niet geactiveerd.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen rekening houdend met een eventuele restwaarde.

Indien belangrijke bestanddelen van een materieel vast actief van elkaar te onderscheiden zijn en verschillen in gebruiksduur of verwachte gebruikspatroon, worden deze bestanddelen afzonderlijk afgeschreven.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Financiële vaste activa

De onder financiële vaste activa opgenomen vorderingen worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde onder aftrek van transactiekosten (indien materieel). Vervolgens worden deze vorderingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Bij de waardering wordt rekening gehouden met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort.

Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder waardeverminderversverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten, onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst. Als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt, waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. De in aftrek te brengen kosten bij het bepalen van de opbrengstwaarde zijn gebaseerd op de geschatte kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de verkoop en nodig zijn om de verkoop te realiseren.

Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een inschatting gemaakt van de toekomstige netto-kasstroom bij voortgezet gebruik van het actief/de kasstroomgenererende eenheid. Vervolgens worden deze kasstromen contant gemaakt waarbij een disconteringsvoet wordt gehanteerd van 0% (2019: 0%). De disconteringsvoet geeft geen risico's weer waarmee in de toekomstige kasstromen al rekening is gehouden.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten, is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn, wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er rente-inkomsten ten gunste

van de staat van baten en lasten gebracht op basis van de effectieve rente. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Dotaties aan en vrijval van de voorziening voor oninbare premievorderingen worden verwerkt in de resultaatpost Premiebatens. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de resultaatposten Uitkeringen en Sociale lasten. Dotaties aan en vrijval van de voorziening voor oninbare vorderingen NOW worden verwerkt in de resultaatpost Subsidies NOW.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan grotendeels uit rekeningen-courant bij de minister van Financiën en direct opvraagbare banktegoeden. Voor elk van de door ons beheerde fondsen houden wij een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden bepaald op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen, tenzij de tijdswaarde van geld niet materieel is. Indien de tijdswaarde van geld niet materieel is, wordt de voorziening tegen nominale waarde verantwoord.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag, rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

De bepaling van het resultaat

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar. De baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd. De lasten worden in acht genomen indien zij hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar.

Premiebatens

De premiebatens worden bepaald door de ontvangen premies over het premiejaar te vermeerderen met de premies over premiemaand december die in januari van het volgende verslagjaar worden ontvangen en de premies waarvoor bijzonder uitstel van betaling is verleend vanwege de coronacrisis.

Rijksbijdragen

De baten uit rijksbijdragen zijn bepaald door de totale lasten van de rijksgefinancierde wetten en regelingen, bestaande uit programmakosten en uitvoeringskosten, te verminderen met de overige baten.

De tijdelijke regelingen NOW en de TOFA zijn volledig rijksgefinancierd.

Uitkeringen en sociale lasten

De uitkeringen en bijbehorende sociale lasten worden op grond van de wettelijke regelingen verwerkt in de staat van baten en lasten.

Subsidies NOW

De subsidies NOW worden op grond van de wettelijke regelingen verwerkt in de staat van baten en lasten. De subsidieverplichtingen worden bij eerste waardering geheel ten laste gebracht van het boekjaar indien het besluit tot verlening schriftelijk aan de subsidieontvanger is medegedeeld, ongeacht in welk boekjaar de subsidie wordt uitgekeerd. De subsidielasten zijn vervolgens bepaald op basis van de verwachte toekomstige kasstromen, als beste schatting voor de waardering.

Overige baten en lasten

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken, worden verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd. De Europees Sociaal Fonds (ESF)-baten worden verantwoord in het jaar waarin er voldoende zekerheid is over de inbaarheid daarvan.

Uitvoeringskosten

De kosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Personeelskosten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit.

De pensioenregelingen worden verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

Netto-omzet uitvoeringskosten

De netto-omzet omvat de opbrengsten van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen. Verantwoording van opbrengsten uit de levering van diensten geschiedt naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

Afschrijvingen op materiële vaste activa

Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de staat van baten en lasten, te weten de huisvestingskosten, de automatiseringskosten en de kantoorkosten. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting.

Materiële vaste activa worden vanaf het moment van gereedheid voor ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

Belastingen

Per 1 januari 2016 zijn ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen (zoals UWV) onderworpen aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan heeft UWV al zijn activiteiten beoordeeld. De conclusie was dat UWV in 2016 geen activiteiten heeft ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin. De Belastingdienst heeft bevestigd geen aanleiding te zien een aangiftebiljet vennootschapsbelasting uit te reiken over het jaar 2016. Ook in de jaren 2017 tot en met 2020 heeft UWV geen activiteiten ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. UWV heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de programma- en de uitvoeringskosten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. Onder de kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn alleen opgenomen de investeringen waarvoor geldmiddelen zijn opgeofferd. De kredieten die zijn opgenomen bij de minister van Financiën ter financiering van de vermogenstekorten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

9.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (1)

Het verloop van de materiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven.

Tabel Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Stand per 1 januari 2020				
Aanschafwaarde	104	29	91	224
Cumulatieve afschrijvingen	-50	-14	-66	-130
Boekwaarde per 1 januari 2020	54	15	25	94
Mutaties				
Investerings	11	5	11	27
Desinvesterings	0	0	0	0
Afschrijvingen	-10	-3	-13	-26
Saldo mutaties	1	2	-2	1
Stand per 31 december 2020				
Aanschafwaarde	107	33	102	242
Cumulatieve afschrijvingen	-52	-16	-79	-147
Boekwaarde per 31 december 2020	55	17	23	95

In 2020 is voor een bedrag van € 9 miljoen aan volledig afgeschreven materiële vaste activa buiten gebruik gesteld. Om die reden zijn de aanschafwaarde en de cumulatieve afschrijvingen ultimo 2020 met dit bedrag gecorrigeerd. In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 6 miljoen (2019: ook € 6 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Het betreft projectmatige investeringen in gehuurde panden.

De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

We hanteren de volgende afschrijvingstermijnen:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal 10 jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn
- Inventaris: 5 - 10 jaar
- Hardware en software: 2 - 5 jaar

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2020 € nihil (2019: ook € nihil). Wij hanteren daarbij de rentetarieven die worden toegepast op de rekeningen-courant die wij aanhouden bij de minister van Financiën.

Financiële vaste activa (2)

Met ingang van 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Ultimo 2011 resteerde een vordering van UWV op het ministerie van SZW van € 163 miljoen aan niet-afgerekend transactieresultaat. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties voor het ministerie van SZW mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde vordering als langlopend dient te worden getypeerd, aangezien zij niet eerder wordt betaald door het ministerie van SZW dan bij beëindiging van de desbetreffende wet of opheffing van het desbetreffende fonds. De vordering betreft nog te verrekenen rijksbijdragen van respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de Toeslagenwet. Het eerstgenoemde bedrag kan door ons direct worden opgeëist, zodra door wet- en regelgeving het Afj wordt opgeheven en/of de Wajong wordt ingetrokken. Voor het tweede genoemde bedrag geldt eenzelfde situatie voor het Toeslagenfonds en/of de Toeslagenwet. Over de vordering wordt door het ministerie van SZW geen rente vergoed.

Vorderingen (3)

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd.

Tabel Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen

31 december 2020

31 december 2019

	31 december 2020	31 december 2019
Programmakosten		
Premievorderingen	3.918	2.706
Vorderingen NOW	335	-
Faillissementsvorderingen	278	321
Uitkeringsdebiteuren	285	289
Nog te verrekenen rijksbijdragen	779	-
Overige vorderingen en overlopende activa	29	64
	5.624	3.380
Uitvoeringskosten		
Debiteuren	5	3
Vooruitbetaalde kosten	42	25
Overige vorderingen en overlopende activa	11	18
	58	46
Totaal	5.682	3.426

Premievorderingen

Ondernemers die betalingsproblemen hebben vanwege de coronacrisis kunnen tot en met 30 juni 2021 bijzonder uitstel van betaling aanvragen voor verschillende belastingen. De premies voor de werknemersverzekeringen maken ook deel uit van deze crisismaatregel. Het saldo premievorderingen van € 3.918 miljoen bestaat voor € 2.705 miljoen aan vorderingen die in januari 2021 zijn geïncasseerd en voor € 1.290 miljoen aan vorderingen waarvoor uitstel van betaling is verleend. Op deze laatste vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid in mindering gebracht van € 77 miljoen (6%). Dit percentage is gebaseerd op een raming van het ministerie van Financiën. Deze raming is met veel onzekerheid omgeven.

Vorderingen NOW

De vorderingen NOW bestaan uit de te vorderen subsidiebedragen uit hoofde van afrekeningen NOW 1 en de door werkgevers ingediende intrekingsverzoeken voor reeds verleende en uitbetaalde voorschotten die nog niet financieel zijn afgewikkeld.

Op de vorderingen NOW die nog niet waren afgewikkeld in de eerste maanden van 2021 (€ 153 miljoen) is een voorziening voor oninbaarheid in mindering gebracht (6,4%). Voor een verdere toelichting op deze post wordt verwezen naar de toelichting op subsidies NOW (zie pagina 117 e.v.).

Op vorderingen NOW worden, conform wet- en regelgeving, op aanvraag van de werkgever direct betalingsregelingen getroffen. Hierbij kan uitstel van betaling worden verleend voor langer dan een jaar, met een maximum van vijf jaar. Op het saldo van NOW-vorderingen per 28 februari 2021 is voor € 66 miljoen aan dergelijke regelingen getroffen, waarvan € 10 miljoen een looptijd heeft van langer dan een jaar.

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Uit de langjarige data blijkt dat bij het opheffen van een faillissement door de curator gemiddeld circa 27% van de ingestelde vorderingen is geïncasseerd. Dit percentage is toegepast voor de waardering van de faillissementsvorderingen.

Voor de faillissementsvorderingen geldt dat inning afhankelijk is van de afhandeling van het faillissementsdossier door de curator. Hoewel deze post als kortlopend wordt gerubriceerd, lopen deze vorderingen veelal meerdere jaren voordat finale afwikkeling plaatsvindt. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 176 miljoen als langlopend kan worden beschouwd.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijbehorende sociale lasten en boetes. In het saldo uitkeringsdebiteuren zijn tevens het verhaal van uitkeringen WWV en WGA op respectievelijk overheidswerkgevers en werkgevers eigenrisicodragers WGA alsmede het verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) opgenomen.

Voor uitkeringsdebiteuren die niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen. Daardoor kan de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar zijn. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 181 miljoen als langlopend kan worden beschouwd. UWV brengt rente in rekening op uitstaande vorderingen op uitkeringsdebiteuren conform de geldende wet- en regelgeving.

Voorzieningen oninbare vorderingen

Op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Deze voorzieningen zijn bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, voor zover mogelijk gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december. Het verloop van de voorzieningen kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Voorziening oninbare vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	Voorziening oninbare premie-vorderingen	Voorziening oninbare vorderingen NOW	Voorziening oninbare faillissements-vorderingen	Voorziening oninbare uitkerings-debiteuren	Totaal
Stand per 1 januari 2020	-	-	867	311	1.178
Bij: dotatie	77	10	135	19	241
Af: vrijval	-	-	0	-23	-23
Af: onttrekking	-	-	-250	-16	-266
Stand per 31 december 2020	77	10	752	291	1.130

Nog te verrekenen rijksbijdragen

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 782,5 miljoen (vordering), op het ministerie van OCW voor afgerond € 0,0 miljoen (vordering) met betrekking tot de WOOS en op het ministerie van VWS voor € 2,9 miljoen (schuld) met betrekking tot de Wmo 2015. De afrekening met de ministeries van SZW, OCW en VWS vindt in 2021 plaats.

Overige vorderingen en overlopende activa (programmamakosten)

In 2021 zal van het ministerie van SZW een rijksbijdrage worden ontvangen van ongeveer € 21,9 miljoen, in verband met de invoering van de compensatieregeling voor de betaalde transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid. Deze rijksbijdrage heeft uitsluitend betrekking op het bijzonder onderwijs. Voor een toelichting op de hiermee samenhangende verplichting verwijzen wij naar de tekst Voorziening compensatie transitievergoeding op pagina 111.

Overige vorderingen en overlopende activa (uitvoeringskosten)

Bij deze post is ultimo 2019 een vordering van € 12 miljoen opgenomen in verband met de compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid, voor de transitievergoeding die in de periode van 1 juli 2015 tot en met 31 december 2019 is betaald bij het ontslag van eigen werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Deze vordering is in 2020 afgewikkeld.

Liquide middelen (4)

Tabel Liquide middelen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2020	31 december 2019
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	9.711	5.103
Banktegoeden	1	1
Totaal liquide middelen	9.712	5.104

Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wfsv houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Onder de liquide middelen zijn voorts banktegoeden in rekening-courant opgenomen. De liquide middelen staan voor een bedrag van € 0,2 miljoen niet ter vrije beschikking. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in paragraaf 9.3 Kasstroomoverzicht over 2020.

Fondsvermogen (5)

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2020 (per saldo € 5.736 miljoen bate) is als volgt:

■ Toevoeging Fondsvermogen	€ 5.763 miljoen
■ Onttrekking Bestemmingsfonds frictiekosten	€ -/- 27 miljoen
■ Totaal	€ 5.736 miljoen

Tabel Fondsvermogen

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2020	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisereserve	31 december 2020
Aof	11.413	3.781	-	15.194
Whk	1.808	-441	-	1.367
AWf	-9.604	2.076	-	-7.528
Ufo	1.596	320	-	1.916
Afj en Toeslagenfonds	-	-	-	-
Totaal fondsen	5.213	5.736	-	10.949
Af: bestemd fondsvermogen	-140	27	-	-113
Af: egalisereserve	-19	-	-68	-87
Netto-fondsvermogen	5.054	5.763	-68	10.749

Ter vergelijking is het verloop van het fondsvermogen gedurende 2019 opgenomen:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2019	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisereserve	31 december 2019
Aof	7.908	3.505	-	11.413
Whk	1.995	-187	-	1.808
Sectorfondsen	354	-709	-	-355
AWf	-12.052	2.803	-	-9.249
Ufo	1.262	334	-	1.596
Afj en Toeslagenfonds	-	-	-	-
Totaal fondsen	-533	5.746	-	5.213
Af: bestemd fondsvermogen	-198	58	-	-140
Af: egalisereserve	-67	48	-	-19
Netto fondsvermogen	-798	5.852	-	5.054

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisereserve in mindering gebracht. Het fondsvermogen van het AWf is negatief omdat de premie WW-AWf, die door het ministerie van SZW wordt vastgesteld, in eerdere jaren ver beneden lastendekkend niveau lag. Zoals is toegelicht in paragraaf 9.4 onder het kopje 'Financiering' is er geen risico ten aanzien van de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Het Afj en het Toeslagenfonds kennen geen vermogen en worden volledig gefinancierd uit rijksbijdragen.

Met het van kracht worden van de Wet arbeidsmarkt in balans per 1 januari 2020 zijn per deze datum de sectorfondsen opgeheven. Het vermogen van de sectorfondsen per 31 december 2019 ad minus € 355 miljoen is per 1 januari 2020 overgedragen aan het AWf.

Bestemmingsfondsen (6)

Tabel Bestemmingsfondsen

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2020	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2020
Frictiekosten	131	-27	-	104
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	140	-27	0	113

Ter vergelijking is het verloop van de bestemmingsfondsen gedurende 2019 opgenomen:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2019	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2019
Friciekosten	189	-58	-	131
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	198	-58	0	140

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het bestemmingsfonds Friciekosten is bedoeld ter dekking van reorganisatie- en investeringskosten. In 2020 is € 26,5 miljoen ten laste van het bestemmingsfonds Friciekosten gebracht. Dit bedrag is besteed aan het bestedingsplan dienstverlening.

Van de totale bestemmingsfondsen ad € 113 miljoen is € 26,5 miljoen beschikbaar voor 2021. Een bedrag van € 86 miljoen is beschikbaar voor 2022 en daarna.

Egalisatiereserve (7)

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWW verplicht een egalisatiereserve aan te houden. Voor het vormen en voor het uitnuttigen van de egalisatiereserve is – in tegenstelling tot de bestemmingsfondsen – geen toestemming van het ministerie van SZW vereist, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan.

Tabel Egalisatiereserve

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2020	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2020
Reguliere activiteiten	1	-1	2	2
W&R-projecten	15	-8	2	9
Vrij besteedbaar	3	9	64	76
Totaal	19	-	68	87

Van het budgetresultaat 2020 ad € 85 miljoen is een bedrag van € 68 miljoen toegevoegd aan de egalisatiereserve. Hiermee is het maximumbedrag van de egalisatiereserve (€ 87 miljoen) bereikt. Het resterende deel van het budgetresultaat (€ 17 miljoen) blijft onderdeel van het fondsvermogen. De egalisatiereserve bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar.

Ter vergelijking is het verloop van de egalisatiereserve gedurende 2019 opgenomen:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2019	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2019
Reguliere activiteiten	12	-12	1	1
W&R-projecten	8	-2	9	15
Vrij besteedbaar	47	-34	-10	3
Totaal	67	-48	-	19

Voorzieningen (8)

Tabel Voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Programma-kosten	Uitvoeringskosten				Totaal
	Compensatie transitie-vergoeding	Jubilea	Sociaal plan	Loondoor-betaling bij ziekte	Overig	
Stand per 1 januari 2020	1.180	39	15	12	5	1.251
Bij: dotatie	381	7	1	6	2	397
Af: onttrekking	-1.014	-3	-6	-6	-1	-1.030
Af: vrijval	-12	0	0	0	0	-12
Stand per 31 december 2020	535	43	10	12	6	606
Samenstelling						
Korte termijn (< 1 jaar)	535	2	4	6	3	550
Middellange termijn (1-5 jaar)	-	14	6	6	3	29
Lange termijn (> 5 jaar)	-	27	0	-	0	27
Stand per 31 december 2020	535	43	10	12	6	606

Voorziening compensatie transitievergoeding

Sinds 2020 kunnen werkgevers, krachtens de Wet houdende maatregelen met betrekking tot de transitievergoeding bij ontslag wegens bedrijfseconomische omstandigheden of langdurige arbeidsongeschiktheid, compensatie krijgen voor de transitievergoeding die zij hebben betaald bij het ontslag van werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid.

Voor de berekening en verantwoording van de compensaties zijn twee data in 2020 van belang:

- 1 april 2020. Indien een werkgever de volledige transitievergoeding heeft betaald vóór 1 april 2020 dan wordt de vergoeding berekend met een voor de werknemer gunstiger uitkomst dan wanneer de volledige vergoeding na 31 maart 2020 is betaald. Deze zogenoemde oude gevallen kunnen met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2015 worden gecompenseerd door UWV. De gemiddelde compensatie voor de oude gevallen bedraagt ongeveer € 21.400 per aanvraag, voor de nieuwe gevallen is dit circa € 15.800.
- 1 januari 2020. Krachtens Wfsv artikel 100 lid f worden de compensaties waarbij het dienstverband vóór 1 januari 2020 is beëindigd door het AWF gefinancierd. Compensaties waarbij het dienstverband sinds 1 januari 2020 is beëindigd worden, conform Wfsv artikel 115 lid k, door het Aof gefinancierd. Op basis van een raming heeft UWV voor de compensaties die betrekking hadden op de periode van 1 juli 2015 tot en met 31 december 2019 in de jaarrekening 2019 bij het AWF een voorziening van € 1.180 miljoen getroffen.

In onderstaande tabel wordt per fonds het verloop van de gehele voorziening toegelicht:

Tabel Voorziening compensatie transitievergoeding

Bedragen x € 1 miljoen	Awf	Aof	Totaal
Stand per 1 januari 2020	1.180	-	1.180
Bij: dotatie	-	381	381
Af: onttrekking	-828	-186	-1.014
Af: vrijval	-12	-	-12
Stand per 31 december 2020	340	195	535

De stand per 31 december 2020 van zowel de voorziening Awf als de voorziening Aof betreft enerzijds reeds ontvangen maar nog niet afgewikkelde aanvragen en anderzijds nog naar verwachting in 2021 te ontvangen aanvragen. De termijn waarin werkgevers aanvragen kunnen indienen, bedraagt namelijk zes maanden nadat volledige betaling van de transitievergoeding heeft plaatsgevonden.

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 blijfjans en de verwachte toekomstige loonstijgingen. De blijfjans 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 1%.

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 tevens begrepen de transitievergoedingen te betalen aan deze personeelsleden.

Overige voorzieningen

De voorziening huurafkoop/leegstand is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruikmaken van de gehuurde locaties. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 1 miljoen.

De voorziening terugbouwverplichtingen is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in 'oorspronkelijke staat'. Gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie. Onttrekkingen vinden plaats op het moment dat de contracten zijn beëindigd en de desbetreffende locaties zijn opgeleverd. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 2 miljoen.

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 ultimo boekjaar € 3 miljoen.

Kortlopende schulden (9)

Tabel Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2020	31 december 2019
Programmamakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.476	1.311
Nog af te dragen belastingen	343	319
Nog af te dragen premies sociale verzekeringen	490	471
Nog te betalen subsidies NOW	1.561	-
Nog te verrekenen rijksbijdragen	-	12
Overige schulden en overlopende passiva	15	9
	3.885	2.122
Uitvoeringskosten		
Leveranciers	53	60
Belastingen en premies sociale verzekeringen	73	72
Pensioenen en VUT	4	3
Overige schulden en overlopende passiva	82	66
	212	201
Totaal	4.097	2.323

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar. De reële waarde van de schulden benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de schulden.

Nog te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaat uit € 849 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 627 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2020 die in 2021 zijn vastgesteld, alsmede crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004).

Nog af te dragen belastingen

De nog af te dragen belastingen bestaan voornamelijk uit de loonbelasting en de premies volksverzekeringen die zijn ingehouden op de uitkeringen over de maand december en nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd.

Nog af te dragen premies sociale verzekeringen

De nog af te dragen premies sociale verzekeringen bestaan voor € 240 miljoen uit de premies werknemersverzekeringen, de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang van de uitkeringen over de maand december die nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd. Over de vakantiegeldverplichtingen en de nog te betalen uitkeringen verwachten wij in de loop van 2021 € 250 miljoen te moeten afdragen.

Nog te betalen subsidies NOW

De nog te betalen subsidies NOW bestaan voor € 1.510 miljoen uit nog te betalen voorschotten op in 2020 verleende subsidies NOW 3.1 en voor € 51 miljoen uit nabetalingen op basis van vaststellingen NOW 1 in de eerste maanden van 2021. Voor een nadere toelichting op deze post wordt verwezen naar de toelichting op de post subsidies NOW (zie pagina 117 e.v.).

Nog te verrekenen rijksbijdragen

Ultimo 2020 betreft deze post een vordering die onder de vorderingen wordt verantwoord en toegelicht.

Overige schulden en overlopende passiva (programmakosten)

Hieronder zijn opgenomen de nog te betalen re-integratielasten, en rekeningen-courant met derden. Verder gaat het om overige schulden waarvan de betaling en/of administratieve verwerking nog niet heeft plaatsgevonden.

Overige schulden en overlopende passiva (uitvoeringskosten)

Hieronder zijn onder meer opgenomen de nog te betalen vakantiedagen en vooruit ontvangen huurkortingen. De post nog te betalen vakantiedagen is in 2020 toegenomen van € 47 miljoen naar € 60 miljoen omdat er als gevolg van de coronacrisis minder vakantiedagen zijn opgenomen dan gebruikelijk.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

NOW

In de tekst aangaande de Toelichting op de raming van de NOW-lasten (zie pagina 118) wordt gemeld dat er sprake is van een grote inherente onzekerheid over de uiteindelijk vast te stellen NOW-bedragen. Dit betreft zowel de NOW 1-, de NOW 2- als de NOW 3.1-regeling. Bij de vaststellingen wordt in de praktijk of een nabetaling gedaan of een gedeelte van dan wel het gehele voorschot teruggevorderd. Uit de genoemde toelichting blijkt dat de beste inschatting is dat de uiteindelijke subsidiebelastingen in de buurt van de in de jaarrekening verantwoorde voorschotten zullen liggen. Wel zal er voor individuele aanvragers sprake zijn van toekomstige nabetalingen of terugvorderingen. Deze kunnen op individueel niveau niet voldoende betrouwbaar worden gekwantificeerd. Deze toekomstige nabetalingen respectievelijk terugvorderingen worden overigens volledig gedekt door respectievelijk verrekend met de rijksbijdrage vanuit het ministerie van SZW.

Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2020 € 32,7 miljoen voor trajecten gestart in 2018, 2019 en 2020 (eind 2019: € 19,5 miljoen voor trajecten gestart in 2017, 2018 en 2019). Op basis van ervaringscijfers is onze inschatting dat hiervan € 6,4 miljoen als langlopend (1-5 jaar) kan worden beschouwd. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Vanaf boekjaar 2020 wordt uitsluitend nog voor de uitgaven inzake externe jobcoach en voor vervoersvoorzieningen met een leasecontract een verplichting geraamd, omdat voor deze voorzieningen niet-vermijdbare uitgaven in de toekomst zullen worden verantwoord. Voor deze doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2020 € 35,5 miljoen (eind 2019: € 44,1 miljoen).

Niet-verwerkte vorderingen

ESF-subsidies: In het kader van de subsidieregelingen van het Europees Sociaal Fonds geldt voor UWV over de projectperiode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2020 een maximum subsidiebedrag van € 26,0 miljoen. In 2019 hebben we hiervan, na het indienen van de eerste declaratie, € 5,5 miljoen van het ministerie van SZW ontvangen. Dit bedrag is in de jaarrekening 2019 verantwoord. Tevens hebben wij in 2019 bij het ministerie van SZW een tussentijdse declaratie ingediend van € 13,5 miljoen. Begin 2021 is de slotdeclaratie van ongeveer € 7,0 miljoen aan SZW verzonden waarmee het maximum subsidiebedrag wordt bereikt. Naar het zich nu laat aanzien worden de tussentijdse en de slotdeclaratie in de loop van 2021 gecontroleerd door het ministerie van SZW en worden deze bedragen (in totaal € 20,5 miljoen) verantwoord in de jaarrekening 2021.

Niet-verwerkte verplichtingen

Door een werknemer die werkzaam is als maaltijdbezorger is een rechtszaak aanhangig gemaakt met als eis dat hij onder de werking van de wetten voor werknemersverzekeringen moet gaan vallen. Dat is tot nu toe niet het geval. Eenzelfde soort rechtszaak is aanhangig gemaakt door een uit een PGB betaalde zorgverlener. Wanneer een of beide zaken aan de eisers worden toegewezen dan kan dit tot substantiële extra lasten leiden voor zowel de programmakosten als de uitvoeringskosten, omdat de uitspraken gevolgen kunnen hebben voor de hele groep werkenden waartoe zij behoren.

Inzake de NOW 1-regeling zijn er 4.481 bezwaarzaken ingediend tegen beslissingen met betrekking tot de verstrekking van voorschotten. Voor de NOW 2 en de NOW 3.1 zijn deze aantallen respectievelijk 1.042 en 2.053. Momenteel lopen hiervan nog 379 bezwaarzaken die voor het overgrote deel betrekking hebben op aanvragen voorschotten NOW 3.1. Voor de NOW 1 lopen er op dit moment 120 beroepszaken, voor de NOW 2 51 en voor de NOW 3.1 36. In december 2020 zijn de eerste bezwaren tegen de definitieve afrekening voor de NOW 1 ontvangen. Tot en met 22 februari 2021 waren het er 1.242. Momenteel lopen er daarvan nog 736. We houden er rekening mee dat we in 2021 opnieuw bezwaren tegen de definitieve afrekening van de verschillende NOW-regelingen zullen ontvangen. De financiële omvang van de bezwaar- en beroepszaken kan niet op voorhand worden bepaald.

Overige niet-verwerkte verplichtingen: Jaarlijks dienen derden claims bij ons in, omdat zij menen UWW aansprakelijk te kunnen stellen voor geleden schade. Bij toewijzing van alle nog af te handelen claims kan dit leiden tot maximaal € 2 miljoen aan extra kosten.

Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

Wij hebben verplichtingen die voortvloeien uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervaltermijn.

Tabel Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten*	62	174	31	267
Energiecontracten	4	-	-	4
Projecten huisvesting	4	-	-	4
Automatiseringscontracten	114	3	-	117
Totaal	184	177	31	392

* De huurcontracten kunnen worden geclassificeerd als operational lease.

9.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Premiebatens (10)

De premiebatens bestaan nagenoeg geheel uit premiebatens over het premiejaar 2020 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebatens over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebatens wordt beïnvloed door de hoogte van de premieloosommen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebatens kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Premiebatens

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	2020	2019
Basispremie WAO/WIA (Aof)	17.545	16.346
Gedifferentieerde premie Whk	1.958	1.855
Premie WW-AWf	8.302	9.030
Ufo-premie	367	408
Totaal	28.172	27.639

Op de premiebatens is de dotatie aan voorziening voor oninbaarheid van € 77 miljoen, die getroffen is op vorderingen waarvoor uitstel van betaling is verleend in verband met de coronacrisis, in mindering gebracht.

In het bedrag Premie WW-AWf 2019 van € 9.030 miljoen zijn de premiebaten 2019 ad € 1.546 miljoen opgenomen van de per 1 januari 2020 afgeschafte sectorfondsen.

In de volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2019 weergegeven.

Tabel Premiepercentages

Percentages	2020	2019	Mutatie in %-punten
Basispremie WAO/WIA (Aof)*	6,77	6,46	0,31
Gedifferentieerde premie Whk*	1,28	1,24	0,04
Premie sectorfondsen**	-	0,77	-0,77
Premie WW-AWf***	4,19	3,60	0,59
Ufo-premie	0,68	0,78	-0,10

* Rekenpremie.

** De sectorfondsen zijn afgeschaft met ingang van 1 januari 2020.

*** Met ingang van 2020 kent het AWf een hoog en een laag premiepercentage. Het gewogen gemiddelde van deze twee premies is geraamd op 4,19% voor 2020.

Het ministerie van SZW stelt de basispremie WAO/WIA, de premie WW-AWf en de Ufo-premie vast. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de door UWV verwachte fondsvermogens. Voor de premie sectorfondsen werd tot en met premiejaar 2019 door UWV een advies uitgebracht aan de minister van SZW, waarna de minister de premies vaststelde. De gedifferentieerde premies Whk stelt UWV vast.

Het premiepercentage Whk is het rekenpercentage voor de WGA en Ziektewet-flex. De premiedelen WGA en Ziektewet-flex worden betaald door werkgevers die bij UWV verzekerd zijn. Voor deze premiedelen kunnen werkgevers ook kiezen voor eigenrisicodragerschap.

Het gemiddelde premiepercentage voor de sectorfondsen 2019 werd berekend door middel van de gerealiseerde premies en premielonen per sector.

Voor een nadere toelichting verwijzen wij naar de Januarinota 2021 - Ontwikkelingen wetten en fondsen UWV 2020-2021.

Rijksbijdragen (11)

De rijksbijdragen per fonds zijn als volgt:

Tabel Rijksbijdragen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Afj	3.364	3.271	281	293	3.645	3.564
Toeslagenfonds	798	755	4	4	802	759
Aof	79	76	2	2	81	78
Awf inzake NOW	14.029	-	20	-	14.049	-
Awf overig	29	70	87	98	116	168
Totaal	18.299	4.172	394	397	18.693	4.569

Programmakosten

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

Tabel Lasten naar wet

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten*		Uitvoeringskosten**		Totaal	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
LASTEN PER WET										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	3.670	3.938	619	719	1	1	71	89	4.361	4.747
WIA-IVA	3.233	2.889	558	540	-23	-26	66	129	3.834	3.532
WIA-WGA	3.129	2.872	542	537	35	31	428	372	4.134	3.812
WAZ	103	113	7	7	0	0	3	3	113	123
Wajong	3.121	3.026	204	205	77	76	279	291	3.681	3.598
Werkloosheid										
WW	4.158	3.643	753	713	6	0	707	640	5.624	4.996
IOW	108	93	7	7	0	0	3	3	118	103
Ziekte en zorg										
Ziektewet	1.963	1.748	350	332	16	16	383	319	2.712	2.415
Wazo	1.280	1.165	226	218	0	0	7	7	1.513	1.390
Wazo-ZEZ	74	71	5	4	0	0	1	2	80	77
Overig										
Compensatie transitievergoeding	-	-	-	-	370	1.180	2	-	372	1.180
Toeslagenwet	393	371	65	66	-1	-1	-	-	457	436
Wmo 2015	-	-	-	-	9	6	1	1	10	7
WOOS	-	-	-	-	21	25	1	1	22	26
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 1	-	-	-	-	7.115	-	10	-	7.125	-
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 2	-	-	-	-	4.109	-	4	-	4.113	-
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 3.1	-	-	-	-	2.805	-	6	-	2.811	-
Kaderwet SZW-subsidies - TOFA	19	-	1	-	-	-	5	-	25	-
Kaderwet SZW-subsidies - overig***	-	-	-	-	9	7	1	1	10	8
Wbo	-	-	-	-	14	12	-	-	14	12
Totaal	21.251	19.929	3.337	3.348	14.563	1.327	1.978	1.858	41.129	26.462

* Inclusief rentebaten en -lasten.

** Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

*** Betreft de Regeling scholing kansberoep en het scholingsbudget UWV.

Algemeen

Met het van kracht worden van de Wet Arbeidsmarkt in balans per 1 januari 2020 zijn per deze datum de Sectorfondsen opgeheven. Voorts zijn uit hoofde van deze wet enkele lastencomponenten van het Ufo overgegaan naar Aof en Whk. Als gevolg hiervan zijn krachtens artikel 2:363 lid 5 BW de vergelijkende cijfers voor 2019 aangepast: bij de WW € 85 miljoen minder baten, bij de Ziektewet € 55 miljoen minder lasten en bij de WIA-WGA € 30 miljoen minder lasten.

Uitkeringen (12)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden; ze zijn per 1 januari 2020 met 1,1% en per 1 juli 2020 met 1,6% geïndexeerd.

De vorming dan wel vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren is opgenomen onder de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten.

De op overheidswerkgevers verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten zijn in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Voor 2020 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 227 miljoen (2019: € 260 miljoen) en inzake sociale lasten € 35 miljoen (2019: € 39 miljoen).

De op eigenrisicodragende werkgevers verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten zijn eveneens in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Voor 2020 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 336 miljoen (2019: € 307 miljoen) en inzake sociale lasten € 54 miljoen (2019: € 54 miljoen).

De WAZ en WAO zijn wetten die respectievelijk in 2004 en 2005 zijn beëindigd. Voor de WAO is de WIA in de plaats gekomen. Per saldo zijn de uitkeringslasten van de WAO, WAZ en WIA ten opzichte van 2019 gestegen van € 9.812 miljoen naar € 10.135 miljoen (3,3%). Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen. Daarnaast neemt de instroom in de WIA geleidelijk toe, mede als gevolg van de stijging van de pensioenleeftijd. Oudere werknemers hebben een hogere instroomkans in de WIA.

De stijging van de WW-uitkeringen van € 3.643 miljoen in 2019 naar € 4.158 miljoen in 2020 (14,1%) wordt veroorzaakt door de omslag in de conjunctuur die zich in 2020 heeft voltrokken als gevolg van de coronacrisis.

De stijging bij de IOW heeft deels te maken met een wijziging van de grondslag voor de berekening van de uitkering, hetgeen tot hogere uitgaven heeft geleid.

De toename van de lasten van de Ziektewet van € 1.748 miljoen in 2019 naar € 1.963 miljoen in 2020 (12,3%) is onder andere het gevolg van een toename van de vangnetgroep zieke WW'ers - een direct gevolg van de stijging van de werkloosheid. Daarnaast wordt er meer gebruik gemaakt van no-riskuitkeringen op basis van de Participatiewet. Verder is er een toename merkbaar bij de vangnetgroep ziekte bij zwangerschap.

De hogere lasten bij de Wazo van € 1.165 miljoen in 2019 naar € 1.280 miljoen (9,9%) wordt vooral veroorzaakt door de introductie per 1 juli 2020 van de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG). Deze wet, onderdeel van de Wazo, regelt extra kraamverlof voor partners van vrouwen die bevallen zijn.

De toename bij de Toeslagenwet met € 22 miljoen (5,9%) heeft grotendeels te maken met de stijging van toeslagen op WW-uitkeringen als gevolg van de coronacrisis.

De TOFA was bedoeld als vangnet voor flexwerkers die door de coronacrisis substantieel inkomensverlies hebben geleden, maar geen aanspraak konden maken op een socialezekerheidsuitkering of op bijstand en onvoldoende middelen van bestaan hadden om rond te komen. De uitkering bedroeg € 1.650 bruto. De regeling is in dit boekjaar ook weer beëindigd.

Sociale lasten (13)

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

Subsidies NOW (14)

De NOW-regeling in het algemeen

Als gevolg van de coronacrisis heeft het kabinet in 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) in het leven geroepen. De NOW wordt via het AWF afgewikkeld en wordt volledig door het ministerie van SZW gefinancierd door middel van een rijksbijdrage. De NOW is een subsidie en is bedoeld om werkgevers die te maken hebben met een omzetverlies van minimaal 20% financieel tegemoet te komen zodat de salarissen van de werknemers doorbetaald kunnen worden.

Voor het boekjaar 2020 valt de NOW in drie regelingen uiteen: de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1. De NOW 1 beslaat de periode maart tot en met mei, de NOW 2 de periode juni tot en met september en de NOW 3.1 de periode oktober tot en met december. De regelingen NOW 3.2 (vierde aanvraagperiode) en NOW 3.3 (vijfde aanvraagperiode) hebben betrekking op subsidiëring van loonkosten van januari 2021 tot en met juni 2021. Deze programmakosten worden in het boekjaar 2021 verantwoord.

De subsidie wordt berekend op basis van het door de werkgever opgegeven omzetverlies, vermenigvuldigd met de bij de Belastingdienst aangegeven loonsom over een referteperiode. Het omzetverlies wordt berekend door de verwachte omzet in de referteperiode te relateren aan een vergelijkbaar gedeelte van de omzet 2019. De werkgevers krijgen maximaal 90% (NOW 3.1 80%) van de loonsom (inclusief een opslag voor werkgeverslasten) vergoed en ontvangen daarover een voorschot van 80%.

Vanwege de urgentie is gekozen voor een systematiek van snelle bevoorschotting op basis van de loonsom over de referteperiode en een geschat omzetverlies en vaststelling van de subsidie achteraf, op basis van het gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsom. Bij de beoordeling van de vaststellingsaanvraag van de subsidies controleert UWW het percentage gerealiseerd omzetverlies en de gerealiseerde loonsom van de aanvrager. Hiermee worden tevens aspecten van misbruik & oneigenlijk gebruik-risico's ondervangen.

De vaststelling van de definitieve subsidie is voor de NOW 1 gestart in oktober 2020. Voor de NOW 2 en de NOW 3.1 zal dit, conform de regeling, in de loop van 2021 worden gedaan. Bij de vaststellingsaanvraag wordt de subsidie berekend en vastgesteld op basis van het gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsommen. Dit kan leiden tot nabetalings- of terugvorderingen in relatie met het eerder betaalde voorschot. Vorderingen kleiner dan € 500 worden conform de regeling direct afgeboekt.

Bij het vaststellen van de subsidie wordt een onderscheid gemaakt op basis van de hoogte van het voorschotbedrag of het definitieve subsidiebedrag (zie ook hieronder onder het kopje Toelichting op de raming van de NOW-lasten). Conform de NOW-regelingen en het Rijksuniforme subsidiekader kan op basis van de hoogte een accountantsverklaring dan wel een derdenverklaring (bijvoorbeeld van een administratiekantoor) vereist zijn ter onderbouwing van het daadwerkelijk geleden omzetverlies en de gerealiseerde loonsommen. Bij de werkgevers die geen verklaring hoeven bij te voegen onderzoekt het ministerie van SZW met data-analyse risicogericht onder andere het door de werkgever opgegeven omzetverliespercentage voordat tot definitieve vaststelling van de subsidie wordt overgegaan.

Toelichting op de raming van de NOW-lasten

De UWV-jaarrekening wordt conform de wet- en regelgeving opgesteld volgens het baten- en lastenstelsel (transactiestelsel). De richtlijnen bepalen dat subsidieverplichtingen geheel ten laste worden gebracht van het boekjaar indien het besluit tot verlening schriftelijk aan de subsidieontvanger is medegedeeld, ongeacht in welk boekjaar de subsidie wordt uitgekeerd. Daarbij is bepalend of de ontvangende partij recht kan doen gelden op een bepaald bedrag. Hiermee ligt een initiële waardering van de subsidieverplichting op 100% voor de hand, omdat dit op het aanvraagmoment het beste de reële waarde van de verplichting weergeeft. Toepassing van het baten- en lastenstelsel betekent voorts dat de verwachte toekomstige kasstromen bepalend zijn voor de beste schatting van de waardering.

Uit de NOW-regelingen vloeit voort dat de uiteindelijke vaststelling van de subsidie, behalve van het al of niet voldoen aan een aantal subsidievoorwaarden, vooral afhangt van ontwikkelingen bij de werkgever in het boekjaar ten aanzien van de loonsommen en het uiteindelijke omzetverlies.

Als gevolg van deze voorwaarden en de timing van de vaststellingen (tot en met februari 2021 is slechts circa 4,8% van de voorschotbedragen vastgesteld) is er sprake van een grote inherente onzekerheid over de uiteindelijk vast te stellen subsidiebedragen. De gerealiseerde loonsom wordt door de Belastingdienst bij UWV aangeleverd via de loonaangifteketen. Het gerealiseerde omzetverlies is op dit moment niet betrouwbaar in te schatten omdat UWV hiervoor over te weinig relevante en concrete informatie beschikt. Een belangrijke oorzaak is dat werkgevers tot en met 31 oktober 2021 de tijd hebben om de vaststellingsaanvraag voor de NOW 1-subsidie in te dienen. Werkgevers die een voorschot van meer dan € 100.000 hebben ontvangen of waarbij de vastgestelde subsidie hoger zal zijn dan € 125.000 (grote werkgevers) dienen naast hun eigen verantwoording ook een accountantsverklaring aan te leveren met betrekking tot het gerealiseerde omzetverlies en een aantal M&O gerelateerde toetsen op de daadwerkelijke loonsommen. De werkzaamheden voor deze accountantsverklaring worden in de meeste gevallen gecombineerd met de controle van de reguliere jaarrekening 2020 van de desbetreffende werkgevers. Daarom zijn vaststellingsaanvragen van grote werkgevers ten tijde van het opstellen van de jaarrekening UWV over 2020 nog maar in zeer beperkte mate ontvangen. Deze groep betreft 70% van de verleende voorschotbedragen aan NOW-subsidies.

Wij hebben een schattingsmodel ontwikkeld om tot de beste schatting van de NOW-lasten voor de jaarrekening 2020 te kunnen komen. Het ontbreken van voldoende informatie omtrent het omzetverlies van grote werkgevers bij de NOW 1 en het feit dat voor de NOW 2 en de NOW 3.1 in het geheel nog geen informatie over het in 2020 door werkgevers geleden omzetverlies bekend is, zijn de belangrijkste redenen dat dit model een grote schattingsonzekerheid kent en dat projectie op dit moment niet mogelijk is. Vaststellingen en CBS-data geven een indicatie dat de uiteindelijke subsidielasten lager zullen zijn, met name doordat de werkelijke omzetverliezen lager zijn dan de bij de aanvraag opgegeven ingeschatte verliezen. De intern en extern beschikbare data zijn echter niet voldoende representatief om te projecteren naar het niet-vastgestelde deel van de NOW aanvragen. Onze beste schatting is dat de uiteindelijke subsidielasten naar verwachting in de buurt van de in de jaarrekening verantwoorde voorschotten liggen. Voor alle aanvragen die nog niet zijn vastgesteld, hebben wij derhalve het toegekende voorschot als subsidielast verantwoord. Gelet op de geconstateerde schattingsonzekerheid kan de daadwerkelijke subsidielast overigens materieel afwijken van de verantwoorde voorschotten.

Tot en met februari 2021 zijn circa 32.500 aanvragen tot definitieve vaststelling van de subsidie afgehandeld. Hiermee is een voorschotbedrag van € 688 miljoen afgewikkeld. In ongeveer 35% van de gevallen heeft een nabetaling aan de werkgever plaatsgevonden bovenop het al eerder betaalde voorschot. Bij circa 65% van de bedrijven is een bedrag teruggevorderd. De hiermee gemoeide bedragen zijn opgenomen in de tabel hieronder. Voor zowel de nabetalingen als de terugvorderingen geldt dat er een grote variatie is in de afwijkingen van de definitief vastgestelde subsidiebedragen ten opzichte van de verstrekte voorschotten. Voor de nog niet vastgestelde aanvragen is daarom sprake van een grote onzekerheidsmarge. De werkelijke vaststellingen kunnen daarom zowel in positieve als negatieve zin substantieel afwijken ten opzichte van de schatting die is verwerkt.

De NOW-lasten in de jaarrekening zijn als volgt te specificeren:

Tabel Subsidies NOW

Bedragen x € 1 miljoen	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	Totaal
Voorschotten	7.950	4.291	2.806	15.047
Intrekkingen	-574	-182	-1	-757
Vastgestelde vorderingen	-331	-	-	-331
Vastgestelde nabetalingen	59	-	-	59
Afgeboekte vorderingen < € 500	1	-	-	1
Voorziening wegens oninbare vorderingen	10	-	-	10
Totaal	7.115	4.109	2.805	14.029

Bij het bepalen van de NOW 1-lasten is rekening gehouden met de daadwerkelijk vastgestelde bedragen tot en met februari 2021.

Verder merken wij op dat een groep werkgevers in de loop van 2020 ervoor heeft gekozen hun eerdere aanvraag in te trekken en het ontvangen voorschot terug te betalen. Deze intrekkingen staan apart vermeld in de tabel.

Omdat de aanvragen voor de vaststellingen van de NOW 2 en de NOW 3.1 pas in de loop van 2021 kunnen worden ingediend, zijn er voor deze regelingen nog geen vastgestelde vorderingen of nabetalingen verantwoord.

Op het eind februari 2021 nog openstaande bedrag van de vastgestelde vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid van 6,4% in mindering gebracht.

Overige baten en lasten (15)

De overige baten en lasten, niet zijnde de NOW, kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Overige baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	2020	2019
Overige baten		
Ontvangsten uit overige verhaalszaken uit regres	63	69
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	8	10
Boetes	5	8
Baten ESF inzake re-integratie	-	5
Diverse overige baten	0	0
	76	92
Overige lasten		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	88	86
Werkvoorzieningen	71	71
Onderwijsvoorzieningen	21	25
Subsidie aan instellingen	13	13
Scholingsbudget 2018-2020	10	9
Wmo 2015	9	6
Ziektewet-arbo-interventies	2	2
Regeling scholing kansberoep	-1	-2
Programmakosten overig	0	0
<i>Totaal re-integratielasten</i>	<i>213</i>	<i>210</i>
Compensatie transitievergoeding	370	1.180
Bijdrage aan SER	14	12
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	8	9
Reiskosten cliënten	1	3
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	2	2
Diverse overige lasten	2	3
	610	1.419
Totaal	534	1.327

Voor de Compensatie transitievergoeding verwijzen wij naar de toelichting op de voorzieningen (pagina 111).

Uitvoeringskosten

In 2020 zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten met € 120 miljoen toegenomen ten opzichte van 2019. De toename is vrijwel geheel toe te schrijven aan de personeelskosten, die met € 118 miljoen ofwel 8,6% zijn toegenomen ten opzichte van 2019. Het gemiddelde aantal vaste en tijdelijke fte's is in 2020 met 6,6% gestegen. Daarnaast zijn de lonen per 1 januari 2020 met 3% toegenomen conform de cao.

Daarnaast is er een hogere reservering opgenomen voor niet-opgenomen vakantiedagen (€ 13 miljoen).

Personeelskosten (16)

Tabel Personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2020	2019
Lonen en salarissen	987	895
Sociale lasten	156	157
Pensioenen	130	119
Externe inleen	226	207
Frictiekosten personeel	6	10
Overige personeelskosten	70	71
Totaal	1.575	1.459

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 92 miljoen (10%) hoger dan in 2019. Deze toename is het gevolg van een toename van de personele bezetting. Daarnaast zijn de salarissen per 1 januari 2020 conform de cao verhoogd met 3%.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 130 miljoen (2019: € 119 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De regeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling.
- Het pensioengevend salaris wordt bepaald op basis van middelloon.
- Indexatie vindt plaats voor zover de middelen van het fonds dat toelaten. Voor actieve deelnemers vindt indexatie plaats op grond van cao-loonsverhogingen, voor gepensioneerden op grond van de prijsindex.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de door werkgever en deelnemers gezamenlijk verschuldigde jaarlijkse premie niet meer bedraagt dan de door cao-partijen vastgestelde maximale premie, evenals de premiegrondslag. De in de cao 2019–2020 vermelde maximale premie bedraagt 20%. De feitelijke premie voor 2020 is door het bestuur van het Pensioenfonds vastgesteld op 20% van de bruto-salarissom met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,738%.

De dekkingsgraad geeft de verhouding weer tussen de bezittingen (zoals aandelen, obligaties, vastgoed) en de verplichtingen (de waarde van alle nu en in de toekomst uit te keren pensioenen) van het fonds. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen twaalf maanden, dit is de basis waarop pensioenfonds hun beleid moeten afstemmen. Per 31 december 2020 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 96,1% (101,5% per 31 december 2019). De vereiste dekkingsgraad bedraagt 104,2% ultimo 2020.

De beleidsdekkingsgraad op 31 december 2020 was bepalend voor een eventuele pensioenverlaging. Het Pensioenfonds maakt echter in 2021 net als in 2020 gebruik van de 'vrijstellingsregeling' van de minister van SZW. Dit betekent dat in 2021 de (opgebouwde) pensioenen niet verlaagd hoeven te worden. De vrijstellingsregeling van de minister geeft een jaar extra tijd om de dekkingsgraad te herstellen.

Omdat de beleidsdekkingsgraad te laag is, heeft het Pensioenfonds een herstelplan ingediend bij De Nederlandsche Bank (DNB). In het herstelplan staat hoe het fonds binnen tien jaar weer financieel gezond verwacht te worden. Het belegd vermogen van het Pensioenfonds bedroeg ultimo 2020 ongeveer € 9,0 miljard (2019: € 8,4 miljard).

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 226 miljoen. De kosten hebben voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen van ICT'ers, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

Frictiekosten personeel – De frictiekosten personeel bedragen € 6 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra, de dotatie aan de voorziening Sociaal plan en de kosten van premobiliteit.

Overige personeelskosten – Deze kosten betreffen onder meer opleidingskosten, reiskosten en cateringkosten.

Huisvestingskosten (17)

Tabel Huisvestingskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2020	2019
Huren	49	47
Afschrijvingen	11	12
Beveiliging	15	14
Schoonmaak	10	9
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraafkoop en leegstand	0	-1
Overige huisvestingskosten	23	24
Totaal	108	105

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 0,4 miljoen (2019: € 0,8 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten (18)

De automatiseringskosten betreffen zowel de reguliere als de projectkosten. De personeelskosten van medewerkers werkzaam in de IV-keten zijn hierbij niet inbegrepen. Bij de automatiseringskosten is een bedrag van € 13 miljoen (2019: € 13 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen. Er worden geen automatiseringsmiddelen geleased.

Kantoorkosten (19)

Bij de kantoorkosten is een bedrag van € 3 miljoen (2019: € 3 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen.

Vervoers- en overige kosten (20)

De vervoerskosten betreffen met name de kosten van dienstreizen en leaseauto's. De kosten voor de autoleasecontracten bedragen in 2020 € 4 miljoen (2019: € 3 miljoen). De overige kosten hebben onder meer betrekking op medische informatie en communicatie.

Financiële baten en lasten (21)

Volgens de regelgeving wordt over de dagelijkse saldi van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën rente berekend. Over de creditsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan de daggeldrente. Over de debetsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan de daggeldrente. Wanneer de rente negatief is, wordt deze rente gelijkgesteld aan nul.

Accountants honorarium

De Accountantsdienst UWV controleert de wettelijke jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een controleverklaring af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) controleert de publieksversie van de jaarrekening. Hierbij maakt PwC, voor zover vaktechnisch mogelijk, gebruik van de werkzaamheden van de Accountantsdienst UWV en geeft op basis van deze en de overige door de externe accountant verrichte werkzaamheden als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de publieksversie van de jaarrekening.

In onderstaande tabel worden alle vergoedingen aan PwC verantwoord.

Tabel Accountants honorarium

Bedragen x € 1	2020	2019
Onderzoek van de jaarrekening (PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.)	978.000	272.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten (PricewaterhouseCoopers Advisory N.V.)	118.000	262.000
Totaal	1.096.000	534.000

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de rechtspersoon zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de

accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op de diensten die door de accountantsorganisatie zijn geleverd in het boekjaar 2020 ongeacht of de werkzaamheden betrekking hebben op de jaarrekening 2020.

De kostentoeename ten opzichte van 2019 is onder meer het gevolg van meer zelfstandige werkzaamheden door de externe accountant en extra werkzaamheden inzake de noodmaatregelen (o.a. de NOW).

Verder vermelden we de kosten van de Accountantsdienst UWV zoals deze als last in het boekjaar zijn verantwoord: deze bedroegen in 2020 € 5,4 miljoen (2019: € 4,8 miljoen). De werkzaamheden waarop deze kosten betrekking hebben zijn toegelicht in paragraaf 8.2 onder het kopje Intern en openbaar accountant. Circa 45% van deze werkzaamheden betreft verantwoordingsonderzoeken, waaronder met name de jaarrekening van UWV.

WNT-verantwoording 2020

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op UWV. Het voor UWV toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 201.000. Dit betreft het algemeen bezoldigingsmaximum.

Tabel Bezoldiging topfunctionarissen

<i>bedragen x € 1</i>	Maarten Camps	Fred Paling	Guus van Weelden	Nathalie van Berkel	Janet Helder
Gegevens 2020					
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/9 - 31/12	1/1 - 31/8	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	62.292	124.920	186.879	175.943	158.415
Beloningen betaalbaar op termijn	4.540	9.080	13.620	13.620	13.620
<i>Subtotaal</i>	<i>66.832</i>	<i>134.000</i>	<i>200.499</i>	<i>189.563</i>	<i>172.035</i>
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totaal bezoldiging 2020	66.832	134.000	200.499	189.563	172.035
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	67.000	134.000	201.000	201.000	201.000
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2019					
Functiegegevens	-	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2019	-	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/9 - 31/12	1/10 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	-	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	-	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	-	180.199	180.199	56.000	37.924
Beloningen betaalbaar op termijn	-	13.301	13.301	4.434	3.325
Totaal bezoldiging 2019	-	193.500	193.500	60.434	41.249
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	-	194.000	194.000	64.844	48.899

UWV kent geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in het verslagjaar 2020.

Met ingang van 1 januari 2020 heeft UWV een Audit Advies Commissie met een toezichhoudende functie.

Tabel Bezoldiging toezichhoudende topfunctionarissen

<i>bedragen x € 1</i>	Hans van der Vlist	Hans Ouwehand	Frans Haverkamp	Lineke Sneller	Frans van der Ent	Marga Bekker
Gegevens 2020						
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/3 - 31/12	1/3 - 31/12	1/3 - 31/12
Bezoldiging						
Bezoldiging	16.000	11.000	11.000	9.167	9.167	9.167
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging 2020	16.000	11.000	11.000	9.167	9.167	9.167
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	30.150	20.100	20.100	16.805	16.805	16.805
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Tabel Bezoldiging niet-topfunctionarissen

<i>bedragen x € 1</i>	Directeur	Directeur	Directeur
Gegevens 2020			
Functiegegevens			
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,05
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	193.366	191.778	203.820
Beloningen betaalbaar op termijn	13.620	13.620	13.620
Totaal bezoldiging 2020	206.986	205.398	217.440
Individueel toepasselijk drempelbedrag bezoldiging	201.000	201.000	201.000
Verplichte motivering van de overschrijding van het individueel toepasselijk drempelbedrag bezoldiging: zie	*	*	**
Gegevens 2019			
Functiegegevens			
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,05
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	187.851	186.680	197.402
Beloningen betaalbaar op termijn	13.301	13.301	13.301
Totaal bezoldiging 2019	201.152	199.981	210.703

* Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

** Wordt veroorzaakt door een hoger aantal contracturen, een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2020 waren, omgerekend naar een volledig dienstverband (fte), gemiddeld 16.628 werknemers in dienst (2019: 15.593). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfs onderdeel was in 2020 respectievelijk 2019 als volgt:

Tabel Gemiddeld aantal fte's

	Werk- bedrijf	Sociaal Medische Zaken	Uitkeren	Klant & Service	Gegevens- diensten	Bezwaar & Beroep	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
2020	4.909	3.745	3.378	811	200	993	510	2.060	22	16.628
2019	4.538	3.767	3.067	636	199	925	438	1.974	49	15.593

Gebeurtenissen na balansdatum

Voor zover relevant zijn de feiten en gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan na balansdatum vermeld in dit jaarverslag.

Amsterdam, 22 maart 2021
Raad van bestuur UWV

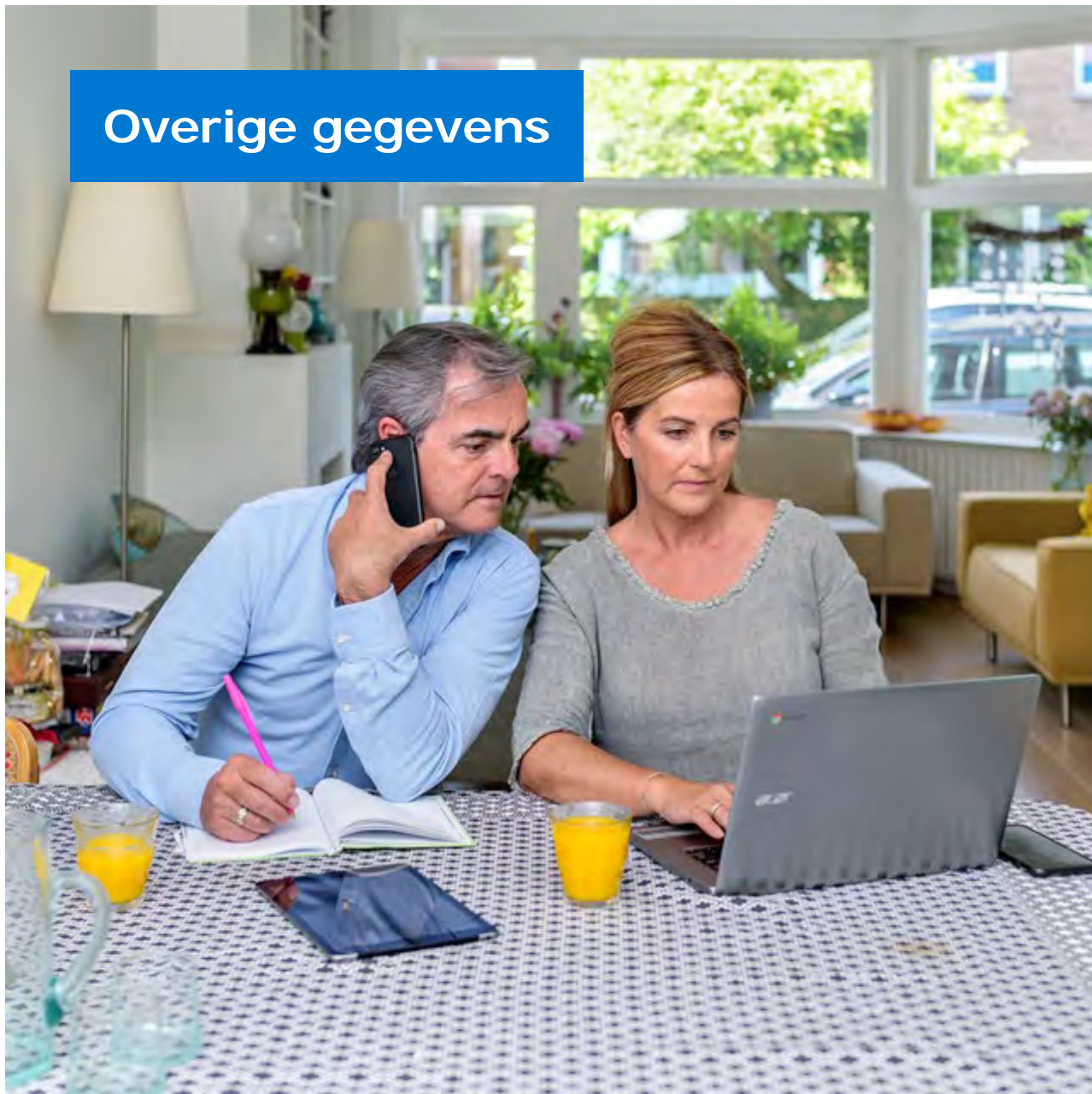
Nathalie van Berkel

Maarten Camps, voorzitter

Janet Helder

Guus van Weelden

Overige gegevens



De jaarrekening wordt gecontroleerd door onze Accountantsdienst. Deze controleert of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWW en van het resultaat en de kasstromen over 2020. Daarnaast controleert de Accountantsdienst of het jaarverslag een getrouw beeld geeft van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWW in 2020.

10. Overige gegevens

10.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van bestuur van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Verklaring over de jaarrekening 2020

Ons oordeel met beperking

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen ('UWV'), uitgezonderd de mogelijke gevolgen van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf 'De basis voor ons oordeel met beperking', een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV op 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10.6.1-10.6.9, met uitzondering van 10.6.3 en 10.6.5, Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW') en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens ('WNT').

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020 van UWV te Amsterdam gecontroleerd.

De jaarrekening van UWV bestaat uit:

- de balans per 31 december 2020;
- de staat van baten en lasten over 2020; en
- de toelichting met de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10.6.1-10.6.9, met uitzondering van 10.6.3 en 10.6.5, Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel met beperking

Bevindingen die hebben geleid tot ons oordeel met beperking

In de staat van baten en lasten zijn de subsidies NOW verantwoord voor een bedrag van € 14 miljard, zijnde de programmakosten voor de tijdelijke Noodmaatregelen Overbrugging Werkgelegenheid 1, 2 en 3.1 (derde tranche). Tevens is er voor € 14 miljard aan gerelateerde baten voor Rijksbijdragen NOW opgenomen. In paragraaf 'Subsidies NOW (14)' op pagina 117 van de jaarrekening is toegelicht dat vanwege de urgentie een systematiek van snelle bevoorschotting is opgezet op basis van loonsom over de referteperiode en geschat omzetverlies. De vaststelling van de subsidie vindt achteraf plaats, op basis van met name het gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsom. Bij de beoordeling door UWV van de vaststellingsaanvraag van de subsidies vinden controles plaats op het percentage gerealiseerd omzetverlies en de gerealiseerde loonsom van de aanvrager, waarmee tevens aspecten van misbruik & oneigenlijk gebruik-risico's ondervangen zouden moeten worden. De definitieve subsidievaststelling kan leiden tot terugvorderingen of nabetalingen van de subsidies NOW waarvan de daadwerkelijke omvang per 31 december 2020 nog niet kwantificeerbaar is. De finale termijnen voor het indienen van het verzoek tot definitieve subsidievaststelling liggen geruime tijd na de datum van vaststelling van de jaarrekening 2020. Als inherent gevolg van de opzet van de regeling en daarmee de status (het overgrote deel van de subsidiëring betreft voorschotten) en de constatering dat de beschikbare vaststellingen niet voldoende representatief zijn, bestaat materiële onzekerheid over de inschatting van de daadwerkelijke omvang van de subsidies NOW. Hierdoor zijn wij niet in staat om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen over de juistheid en volledigheid van de verantwoorde lasten van de subsidies NOW over 2020, de gerelateerde Rijksbijdragen en gerelateerde balansposten per 31 december 2020.

De basis voor onze controle

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2020 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel met beperking.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van UWV zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (VIO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Benadrukking van 'inherente beperkingen uitkeringen, subsidies NOW en premiebatens als gevolg van wettelijke verantwoordelijkheden in loonaangifteketen en keuzes en beperkingen in het uitgevoerde rechtshandhavingsbeleid'

In de sectie '3.3 Loonaangifteketen en polisadministratie' op pagina 50 van het jaarverslag wordt uiteengezet dat de Belastingdienst, CBS en UWV zelfstandige organisaties zijn, met eigen, wettelijk opgedragen taken. De Belastingdienst is in de loonaangifteketen verantwoordelijk voor de inning van de premies werknemersverzekeringen, het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgevers- en werknemersniveau en voor het toezicht op de volledigheid, juistheid en kwaliteit van de aan UWV aangeleverde nominatieve gegevens. De door de Belastingdienst aangeleverde nominatieve gegevens worden door UWV beheerd in de polisadministratie en vormen de basis voor de berekening van de uitkeringen en subsidies NOW door UWV.

Wij vestigen tevens de aandacht op de secties 'Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik' op pagina 100 en 'premieontvangsten belastingdienst' op pagina 101 van de jaarrekening. In deze secties wordt uiteengezet dat er onzekerheid blijft bestaan omtrent de juistheid en de volledigheid van door belanghebbenden zelf verstrekte gegevens als gevolg van:

- de beperkingen in het rechtshandhavingsbeleid van de Belastingdienst;
- de keuzes in het door UWV gevoerde beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik.

De daarmee samenhangende inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen, de juistheid van mogelijke terugvorderingen en de volledigheid van de ontvangen premies is door de raad van bestuur van UWV geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheden doen naar het oordeel van de raad van bestuur van UWV geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in Artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het voorwoord, Infographic, Kerncijfers, Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis, 1. Dienstverlening gericht op werk, 2. Inkomensdienstverlening, 3. Overige dienstverlening, 4. Risicobeheersing, 5. Nieuw beleid, 6. Toekomstbestendige organisatie, 7. Financiën en bedrijfsvoering en 8. Governance; en
- 10. Overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie, uitgezonderd de mogelijke gevolgen van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf 'De basis voor ons oordeel met beperking':

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW en de Wet- en Regeling SUWI is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW, de Wet en Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de Wet en Regeling SUWI.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10.6.1-10.6.9, met uitzondering van 10.6.3 en 10.6.5, Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT; en voor

- een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of UWV in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het voornemen bestaat om UWV te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of UWV haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 22 maart 2021
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door drs. J. van Meijel RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de wettelijke jaarrekening 2020 van UWV

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2020, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of UWV haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

10.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

Onze uitvoeringskosten komen - in overeenstemming met de Wet SUWI, artikel 45 lid 1, respectievelijk de Wet financiering sociale verzekeringen, artikel 117b lid 1 onderdeel b - ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid en de Werkhervattingskas.

In artikel 119 lid 2 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWW verplicht een egalisereserve te vormen bij een positief begrotingsresultaat. De egalisereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt conform Regeling SUWI artikel 5.10a lid 2 maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar. Dit komt ultimo 2020 overeen met een bedrag van € 86,7 miljoen.

10.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur

In de Wet SUWI, artikel 6 lid 1, is geregeld dat wij een raad van bestuur hebben die met de dagelijkse leiding is belast. De raad van bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWW zijn opgedragen.

Lijst van afkortingen

ABS	autorisatiebeheersysteem
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeidsongeschiktheid
AGL	Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
AOL	Afnemersoverleg Loonaangifteketen
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
API	application programming interface
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
B&B	Bezwaar en Beroep
BCM	business continuity management
BG	Bureau Gegevensbescherming
BIA	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria
BIG	beroepen in de individuele gezondheidszorg
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BRM	business rules management
BRP	Basisregistratie personen
bsn	burgerservicenummer
BuWav 2021	Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen
BW	Burgerlijk Wetboek
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
COTAN	Commissie Testaangelegenheden Nederland
CPB	Centraal Planbureau
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
CSBN	Cybersecuritybeeld Nederland
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
CWS	configureerbare webservice
DAS	dynamisch aankoopstelsel
DHH	Directie Handhaving
DIA	data-integratie en analyse
DIV	documentaire informatievoorziening
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
DNB	De Nederlandsche Bank
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	electronic exchange of social security information
EPA	ernstige psychische aandoeningen
ESF	Europees Sociaal Fonds
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
FIOD	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GRC	governance, risk & compliance
GVI	Gemeenschappelijke Verwijsindex
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
HOWW	herontwerp van de WW-dienstverlening

hr	human resources
HR	Handelsregister
IAM	identity access management
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IIA	Instituut van Internal Auditors
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
ISMS	Information Security Management System
ISZW	Inspectie SZW
IV	informatievoorziening(functie)
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
iViv	intensivering van Vertrouwen in vakmanschap
KCC	Klantencontactcentrum
KCVG	Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde
KvK	Kamer van Koophandel
LAK	loonaangifteketen
LBIO	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen
LDR	landelijk doelgroepregister (voor de banenafpraak)
LIV	lage-inkomensvoordeel
LKV	loonkostenvoordeel
MCKW	Mobiliteitscentrum Kolenketen Westhaven
MCP	Minimum controleprogramma
MEBV	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
MOK	meting operationele kwaliteit
M&O	misbruik en oneigenlijk gebruik
mvo	maatschappelijk verantwoord ondernemen
NBA	Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants
NCO	Nationaal Coördinatiebureau
NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
NIP	Nederlands Instituut van Psychologen
NOREA	Nederlandse Orde van Register EDP-Auditors
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVvA	Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
NVVG	Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
ODS	operationele datastore
OPB&CM	operationele procesbesturing en casemanagement
OTN	Ondersteuningsteam Noord
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning-en-controlcyclus
PGB	persoonsgebonden budget
PMS	Performance Measurement System
PoW	Perspectief op Werk
PwC	PricewaterhouseCoopers Accountants
RIV	re-integratieverslag
RvIG	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
RLH	Relatiegegevens Loonheffingen
roc	regionaal opleidingscentrum
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SER	Sociaal-Economische Raad
SIO	SMZ informatievoorziening optimalisatie
SMZ	Sociaal Medische Zaken
SSD	secure software development
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUB	Samenwerking UWW en Belastingdienst
SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TCU	Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
TWI	Toekomst gegevensuitwisseling werk en inkomen
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UIP	UWW Informatieplan
UMC	Universitair Medisch Centrum

UPA	UWV Persoonsadministratie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VB	verantwoord begroten
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VeDaT	verwerving datacenterdienstverlening
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
vog	verklaring omtrent gedrag
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
VUT	vervroegde uittreding
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wab	Wet arbeidsmarkt in balans
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAU	Werk aan Uitvoering
Wav	Wet arbeid vreemdelingen
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet invoering ouderschapsverlof
Wdo	Wet digitale overheid
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WGA	werkgeversadministratie
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
WIKT	Wetsgedreven Inzicht in Kosten en Taken
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wmebv	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
WNT	Wet normering topinkomens
W&R	wet- en regelgeving
Wnra	Wet normalisering rechtspositie ambtenaren
Wob	Wet openbaarheid van bestuur
Woo	Wet open overheid
WOOS	Wet overige OCW-subsidies
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
WSP	Werkgeversservicepunt
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
Wtl	Wet tegemoetkomingen loondomein
wtv	regeling Werktijdverkorting
WW	Werkloosheidswet
Wwz	Wet werk en zekerheid
zbo	zelfstandig bestuursorgaan
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel-Economische Zaken

Postadres

UWV hoofdkantoor
La Gardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2021

