



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	12 december 2023
Agendapunt	Agendapunt 5 Nummer 23 – 462
Onderwerp	Opzet jaarverslag 2023 en totstandkomingsproces verantwoordingsverslagen
Directeur	Directeur FEZ
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Vaststellen van de opzet van het jaarverslag 2023, met inachtneming van uw opmerkingen.
2. Desgewenst aangeven welke kernboodschappen u in het jaarverslag terug wilt zien.
3. Vervangen van de populaire versie van het jaarverslag door een reguliere editie van UWV Magazine die geheel gewijd is aan een terugblik op 2023, met een doorkijk naar 2024.
4. Al dan niet de rol van de directeuren in het totstandkomingsproces expliciet met hen bespreken tijdens de eerstvolgende bijeenkomst van de Groepsraad.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Elk jaar legt UWV via drie verslagen aan de minister van SZW verantwoording af over de resultaten van de afgelopen periode: het jaarverslag, het viermaandenverslag en het achtmaandenverslag. De twee tussentijdse verslagen worden uiterlijk zes weken na afloop van het tertaal aan de minister verstrekt, het jaarverslag wordt vóór 15 maart aangeboden. Met het jaarverslag zoekt UWV actief de publiciteit op. De tussentijdse tertaalverslagen hebben een wat ander karakter. Deze zijn primair bedoeld om verantwoording af te leggen aan de minister over wat de stand van zaken is na vier en acht maanden, maar worden wel extern ontsloten. Daarom besteden we er extra aandacht aan dat ook de inhoud van deze verslagen voor niet-ingewijden te begrijpen is.

Bij de bespreking van het concept van het jaarverslag UWV 2021 in februari 2022 hebt u de wens uitgesproken om - voorafgaand aan de totstandkoming van een verantwoordingsverslag - de opzet ervan te bespreken. In deze startnotitie doen wij u een voorstel voor de opzet van het jaarverslag 2023.

Deze startnotitie is tot stand gekomen in samenwerking met Communicatie, SBK en de Accountantsdienst.

Uitgangspunten

In dit voorstel zetten we de lijn van het afgelopen jaar voort om het verslag in twee delen op te knippen en om beide delen zo beknopt mogelijk te houden. In deel 1 van het verslag leggen we het accent op hoe UWV invulling geeft aan de ambities zoals verwoord in de strategie en de Werkagenda, de speerpunten die benoemd zijn in het jaarplan UWV 2023, de resultaten die we bij dit alles boeken, de punten waar we tegenaanlopen en hoe we daarmee omgaan. We nemen alleen relevante teksten op die ingaan op nieuwe concrete resultaten of de voortgang op eerder gemelde ontwikkelingen. Hierbij ligt het accent steeds op het weergeven van de resultaten en niet op de processen om te komen tot die resultaten.

Zaken over going concern, waarover we op grond van de Wet SUWI verplicht zijn ons te verantwoorden of die mogelijk interessant zijn voor de buitenwereld nemen we op in deel 2. We streven ernaar om de inhoud van dit deel zo veel mogelijk te beperken tot tabellen met een korte toelichting daarop. Er blijven echter altijd onderwerpen die wat meer toelichting vereisen, zoals de voortgang op de gegevensverwerking,

risicomanagement, misbruik en oneigenlijk gebruik algemeen en NOW, en de gezamenlijke tekst met de Belastingdienst over de loonaangiteketen.

Opbouw jaarverslag 2023

Uitgaande van bovenstaande stellen we voor deel 1 de volgende hoofdstukindeling voor:

1. *Werken aan dienstverlening*. Dit hoofdstuk gaat in op concrete resultaten die zijn geboekt om invulling te geven aan (waar veel mogelijk evidencebased) verbetering en verbreding van de UWV-brede dienstverlening voor burgers, werkgevers en gegevensafnemers, met de focus op meer menselijke maat en het bieden van maatwerk, alsmede op hoe we invulling geven aan preventie. Hierbij besteden we uitgebreid aandacht aan de resultaten uit de tweede meting van de Menselijke Maat Monitor. We gaan expliciet in op concrete verbeteringen van de dienstverlening die voortvloeien uit de integrale klantreizen, initiatieven uit het programma Dienstverlening, andere initiatieven en herstelacties. Verder besteden we in dit hoofdstuk expliciet aandacht aan de intensivering van de dienstverlening aan alle werkzoekenden en aan werkgevers (o.a. de samenwerking in de arbeidsmarktregio's), de stand van zaken voor de maatregelen om de mismatch op het gebied van de sociaal-medische dienstverlening op te lossen, de ontwikkelingen in de risicogerichte handhavingsaanpak, waaronder de besluitvorming over de beslissingen uit de risicoscan Verblijf buiten Nederland, en eventuele relevante ontwikkelingen op het gebied van gegevensbeheer en -uitwisseling.
2. *Werken aan het fundament van UWV*. In dit hoofdstuk gaan we in op randvoorwaarden om de dienstverlening te kunnen verbeteren: hoe is invulling gegeven aan versterking van de personele capaciteit en het vakmanschap van medewerkers en hoe heeft kennis bijgedragen aan verbetering van de dienstverlening (voor zover dat niet al aan de orde is gekomen in hoofdstuk 1). Verder geven we op hoofdlijnen aan welke voortgang is geboekt om de ICT-capaciteit zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten (via het programma Samen op koers en de projecten uit het UWV Informatieplan – dit alles meer in detail in deel 2), de inzet op meer datagedreven werken en ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, met name de voortgang op het gebied van de BIO. In dit hoofdstuk staan we ook stil bij de voortgang op de ontwikkeling van de waardegedreven sturingsafspraken.
3. *Werken aan externe samenwerking*. In dit hoofdstuk gaat de aandacht uit naar de relatie en samenwerking (inclusief het signaleren van knelpunten en verbeterpunten) met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de politiek, andere publieke dienstverleners en de cliëntenraden.
4. *Werken aan zichtbaarheid*. In dit hoofdstuk gaan we in op concrete stappen die zijn gezet in het werken aan transparantie (in het kader van bijvoorbeeld de Wet open overheid) en aan zelfbewust zichtbaar zijn via media en campagnes.
5. *Doelmatigheid*. In dit hoofdstuk rapporteren we op hoofdlijnen over de gerealiseerde kosten.

Deel 1 bevat daarnaast een infographic met de belangrijkste kerncijfers over 2023.

UWV moet zich op grond van wet- en regelgeving en afspraken met het ministerie ook verantwoorden over een aantal aanvullende onderwerpen. Dat doen we in deel 2. In dit deel nemen we tabellen op voor de oude en nieuwe prestatie-indicatoren; verder stellen we de volgende hoofdstukindeling voor:

1. *Werken aan dienstverlening*. In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de stand van zaken van langlopende zaken op het gebied van maatwerk in bijzondere situaties en going concern op het gebied van klacht-, bezwaar- en beroepafhandeling, de op werk gerichte dienstverlening, inkomensdienstverlening, sociaal-medische dienstverlening, handavingsinzet en gegevensdienstverlening (inclusief de samenwerking in de loonaangiteketen).
2. *Werken aan het fundament van UWV*. In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan going concern op het gebied van het versterken van de personele capaciteit en het vakmanschap van medewerkers, de ICT en informatiebeveiliging van UWV. In het onderdeel over ICT en informatiebeveiliging gaan we wat meer in detail in op de stand van zaken van het programma Samen op Koers en UIP-projecten. Daarnaast gaan we *expliciet* in op de voortgang van de onderwerpen die in het verslag van bevindingen over 2022 leidden tot een oordeel met beperking: governance IB&P, in-controlverklaring informatiebeveiliging, bedrijfs- en IT-continuïteit, autorisatiebeheer, netwerkdiensten/kantoorautomatisering, eHerkenning werkgeversportaal, beveiliging webapplicaties, verwerking politiegegevens, gegevensverwerking STAP-regeling, datakwaliteit. Dit is conform hetgeen recentelijk is besproken met de Accountantsdienst en C-ICT. Hiermee zetten we een eerste stap in de verbetering van de verantwoording over ICT en informatiebeveiliging. Voor verdere verbetering zijn de komende jaren stappen noodzakelijk in onder meer de governance, om ervoor te zorgen dat er een integrale rapportage tot stand komt over de opzet en werking van het stelsel van maatregelen en procedures gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking conform artikel 5.22 van de Regeling SUWI. Directeur FEZ zal - in aanvulling op de uitvraag aan de bedrijfsonderdelen - aan de betrokken algemeen directeuren het verzoek doen om expliciet stil te staan bij de jaarverslagteksten over deze onderwerpen.

3. *Beheersing van kosten en risico's*. In dit hoofdstuk gaan we meer in detail in op de gerealiseerde kosten (inclusief ICT en huisvesting), verantwoorden we ons over onze activiteiten op het gebied van risicobeheersing en over het beleid op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik, misbruik en oneigenlijk gebruik bij de NOW, de maatregelen die UWV neemt ter voorkoming van fraude, de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie en een korte paragraaf over de kassiersfunctie die bij UWV is belegd voor het beheer van de budgetten op grond van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening Covid-19 (het kassiersverslag wordt, net als in 2021 en 2022 opgenomen als bijlage bij het jaarverslag). De teksten over het beleid op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik en over het misbruik en oneigenlijk gebruik bij de NOW komen tot stand in nauwe afstemming met de Accountantsdienst.
4. *Rechtmatigheid*. In dit hoofdstuk verantwoorden we ons uitgebreid over de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking gedurende het verslagjaar en over de rechtmatigheid van de uitvoeringskosten. De Accountantsdienst heeft aangegeven dat het verplicht is in het verslag aandacht te besteden aan de aard van de belangrijkste financiële fouten, voor zover het percentage financiële fouten de daarvoor geldende rapportagetolerantiegrenzen overschrijdt, verbetermaatregelen per wet en financiële fouten in voorgaande jaren, en separaat over de Compensatieregeling transitievergoeding, de NOW en de tolkvoorzieningen Participatiewet.
5. *Governance*. In dit hoofdstuk vermelden we de samenstelling van de raad van bestuur en gaan we in op de rol van de verschillende advies- en controleorganen en op de resultaten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.
6. *Jaarrekening*.
7. *Overige gegevens*. In dit hoofdstuk wordt onder meer de accountantsverklaring van de Accountantsdienst over de jaarrekening en het jaarverslag opgenomen.

Publieksversie

Naast de wettelijke, door de Accountantsdienst ondertekende, versie van het jaarverslag voor de minister verschijnt een zogeheten publieksversie die wordt ondertekend door de externe accountant van UWV. In deze versie ontbreekt in deel 2 het hoofdstuk over rechtmatigheid, wordt een verplichte Toekomstparagraaf toegevoegd en is een iets ingedikte jaarrekening opgenomen. Verder is de publieksversie identiek aan de wettelijke versie.

Verantwoordingssite

Het jaarverslag wordt digitaal ontsloten op de [UWV-verantwoordingssite](#) (dit geldt ook voor de tertaalverslagen). Op de webpagina's worden, waar mogelijk, verwijzingen met hyperlinks opgenomen naar relevante ervaringsverhalen van cliënten, werkgevers, gegevensafnemers, stakeholders en UWV-medewerkers, en andere relevante reeds bestaande content. De site bevat daarnaast grafieken over langdurige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening en organisatie.

Populaire versie

De afgelopen drie jaar is op uw verzoek ook een populaire versie van het jaarverslag verschenen. Dit gebeurde in de vorm van een UWV Magazine-special waarin, naast voorwoord en infographic, highlights uit het jaarverslag op wat toegankelijker wijze werden opgenomen, gelardeerd met ervaringsverhalen van cliënten, werkgevers, gegevensafnemers, stakeholders en UWV-medewerkers. Directie Communicatie stelt voor om af te stappen van deze vorm van een populair jaarverslag en voortaan de reguliere voorjaarseditie van UWV Magazine geheel te wijden aan jaarverslagthema's. Hierdoor is het mogelijk het verhaal over 2023 wat aansprekender te vertellen en een doorkijkje te bieden naar 2024. Concreet betekent dit bijvoorbeeld niet het voorwoord uit het jaarverslag maar interviews waarin raad van bestuursleden de belangrijkste boodschappen over het voetlicht brengen en verder journalistieke artikelen over de belangrijkste thema's uit het jaarverslag. Denk aan reportages over een regionaal werkcentrum en een sociaal-medische centrum; interviews over menselijke maat en maatwerk in de dienstverlening en over initiatieven zoals [denkmeeoversmb.nl](#), achtergrondartikelen over de Menselijke Maat Monitor en de integrale klantreizen etc. Dit alles gelardeerd met kadertekstjes met kernpunten uit het jaarverslag en qr-codes met hyperlinks naar relevante verslagonderdelen op de UWV-verantwoordingssite. Voordeel van deze opzet zijn een meer journalistiek ingestoken, toegankelijk product en minder kosten omdat de special naast de reguliere edities van UWV Magazine vervalt. Het themanummer van UWV Magazine verschijnt tegelijk met het jaarverslag en maakt deel uit van een integrale aanpak om het verhaal van 2023 met een doorkijkje naar 2024 te delen met stakeholders en andere geïnteresseerden.

Verantwoordelijkheid directeuren

We vragen alle bedrijfsonderdelen steeds expliciet om aan te geven wat hun bijdrage is geweest om de strategische ambities van UWV te realiseren. We merken dat de kwaliteit van de bijdragen sterk verschilt. Om het totstandkomingsproces van jaarverslag en tertaalverslagen efficiënter te laten verlopen, is het

gewenst dat de directies van de aanleverende bedrijfsonderdelen structureel een meer sturende rol op zich nemen. Bijvoorbeeld door van te voren helder vast te stellen wat de kernboodschappen van de bijdrage vanuit hun bedrijfsonderdeel zouden moeten zijn en door er strakker op te sturen dat hun medewerkers de bijdragen langs die verhaallijn opstellen. Het verzoek is om dit onderwerp aan de orde te stellen tijdens de eerstvolgende bijeenkomst van de Groepsraad.

Vragen aan Raad van Bestuur:

- Welke opmerkingen/aandachtspunten hebt u bij deze opzet van het jaarverslag?
- Welke kernboodschappen wilt u specifiek terugzien in het jaarverslag?
- Gaat u akkoord met het voorstel om de populaire versie van het jaarverslag te vervangen door een 'normale' voorjaarseditie van UWV Magazine die geheel gewijd is aan een meer journalistiek ingestoken terugblik op 2023 met een doorkijkje naar 2024?
- Gaat u akkoord met het voorstel om tijdens de eerstvolgende bijeenkomst van de Groepsraad de rol van de directeuren in het totstandkomingsproces van jaar- en tertaalverslagen aan de orde te stellen?

Planning jaarverslag

Voor de oplevering van het jaarverslag geldt een zeer strakke planning:

- Vrijdag 16 februari: bespreking door RvB van eerste concept jaarverslag.
- Maandag 26 februari: behandeling door Audit Advies Commissie (AAC) van tweede concept jaarverslag (schriftelijke ronde).
- Dinsdag 27 februari: behandeling door RvB van tweede concept jaarverslag (schriftelijke ronde).
- Maandag 4 maart: bespreking door AAC van definitief concept jaarverslag.
- Dinsdag 5 maart: vaststelling door RvB van definitief concept jaarverslag.
- Dinsdag 12 maart: ondertekening van jaarverslag door leden van de RvB en van controleverklaring door de Accountantsdienst c.q. de externe accountant.
- Donderdag 14 maart: verzending jaarverslag aan minister van SZW.

Gevolgen voor mensen

n.v.t.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

n.v.t.

Strategische aspecten van het besluit

n.v.t.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

n.v.t.

Duurzaamheid

n.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

Zie hiervoor onder het kopje Planning jaarverslag.

Communicatie

Volgt bij de voorlegging van het eerste concept van het jaarverslag.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden. |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet. |

Metadata

Omschrijving: opzet jaarverslag

Trefwoorden: Externe verantwoording