

# UWV Achtmaandenverslag 2015



---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>1. Volumeontwikkelingen</b>	<b>5</b>
1.1. Uitkeringsverstrekking	5
1.2. Sociaal-medische beoordelingen	6
1.3. Uitstroom naar werk	8
1.4. Arbeidsjuridische dienstverlening	10
<b>2. Ondersteuning bij het vinden van werk</b>	<b>12</b>
2.1. Basisdienstverlening voor WW'ers	12
2.2. Intensieve dienstverlening voor bepaalde groepen WW'ers	12
2.3. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking	14
2.4. Re-integratiebudgetten	15
<b>3. Handhaving</b>	<b>16</b>
3.1. Preventieve handhaving	16
3.2. Repressieve handhaving	16
3.3. Businesscase intensivering toezicht UWV	17
<b>4. Samenwerking</b>	<b>18</b>
4.1. Samenwerken met gemeenten	18
4.2. Samenwerken met andere partijen	19
<b>5. Dienstverlening</b>	<b>21</b>
5.1. Dienstverleningsconcept	21
5.2. Ontwikkeling naar online dienstverlening	21
5.3. Informeren, vragen en problemen oplossen	23
5.4. Klanttevredenheid	23
5.5. Klachten en bezwaren	24
5.6. Cliëntenraden gewaardeerde partners	25
<b>6. Gegevensbeheer en gegevensleveringen</b>	<b>26</b>
6.1. Polisadministratie	26
6.2. De loonaangifteketen	27
6.3. BKWI	27
<b>7. Bedrijfsvoering</b>	<b>28</b>
7.1. Personeel	28
7.2. ICT	29
7.3. Informatiebeveiliging en privacy	31
7.4. Huisvesting	32
7.5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	32
7.6. Risicobeheersing 2015	33
<b>8. Rechtmatigheid en doelmatigheid</b>	<b>35</b>
8.1. Rechtmatigheid	35
8.2. Doelmatigheid	36
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>39</b>
<b>Colofon</b>	<b>40</b>

---

# Voorwoord

2015 is een jaar waarin ingrijpende nieuwe wet- en regelgeving van kracht is geworden. 1 juli 2015 was daarin een spannende datum. In het kader van de nieuwe Participatiewet voeren we sinds die datum één beoordeling arbeidsvermogen uit. Met deze beoordeling krijgen burgers in één keer duidelijkheid over de vraag of ze arbeidsvermogen hebben en in staat zijn het wettelijk minimumloon te verdienen, of in aanmerking komen voor een indicatie banenafpraak. Als er geen sprake is van arbeidsvermogen, bekijken we direct of er recht is op een Wajong-uitkering. De beoordeling moet er ook toe leiden dat de gemeentelijke doelgroep sneller wordt opgenomen in het doelgroepregister voor de extra banen die werkgevers creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Sinds 1 juli is het aantal aanvragen dat gerelateerd is aan de banenafpraak gestegen. Het aantal nieuwe Wajongers is zoals verwacht fors afgenomen. Sinds 1 januari hebben volgens de nieuwe wet Wajong 2015 alleen jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben nog recht op een Wajong-uitkering. We ontvingen 6.700 aanvragen; 14% daarvan resulteerde in de toekenning van een uitkering.

Ook de nieuwe Wet werk en zekerheid heeft voor de klant belangrijke implicaties. Voor iedereen die sinds 1 juli een nieuwe WW-uitkering ontvangt, geldt een nieuwe wijze van inkomstenverrekening. WW'ers moeten elke maand opgeven of en zo ja, hoeveel ze hebben verdiend. Op basis van die opgave bepalen we de hoogte van de WW-uitkering. Uitbetaling geschiedt drie tot tien werkdagen na ontvangst van het inkomstenformulier. Dit betekent dat nieuwe WW'ers hun eerste uitkering later uitbetaald krijgen dan voor 1 juli gebruikelijk was. Het eerste weekend van augustus was UWW telefonisch bereikbaar voor vragen en hulp. Ook hebben we nieuwe WW'ers die nog geen inkomstenopgave hadden ingestuurd, gebeld om ze hieraan te herinneren. Op basis van hun reacties hebben we onze informatie en de vindbaarheid van het inkomstenopgaveformulier verbeterd.

We houden er rekening mee dat de klanttevredenheid over de WW-uitkeringsvertrekking de komende maanden zal dalen. De meting van de klanttevredenheid halverwege dit jaar laat zien dat de algehele klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden al is gedaald van een 7,0 naar een 6,8. Dat komt vooral door de dalende tevredenheid van WGA'ers en Wajongers die volgens UWW mogelijkheden hebben om gedeeltelijk te werken en dat vaak zelf ook willen. Voor hen is slechts in beperkte mate dienstverlening beschikbaar bij het vinden van werk. Dit leidt tot teleurstelling in de mogelijkheden die UWW hun daarbij biedt. Om budgettaire redenen zijn we de afgelopen jaren in versneld tempo overgestapt op steeds meer online dienstverlening. Nu is het moment aangebroken om op zoek te gaan naar een nieuw evenwicht in onze dienstverlening. We streven ernaar per klantgroep en per situatie steeds de meest effectieve vorm van dienstverlening te kiezen, binnen de budgettaire mogelijkheden die ons beschikbaar staan. Daarbij maken we steeds duidelijk wat klanten wel en niet van ons kunnen verwachten.

In de eerste acht maanden van 2015 hebben we aan vrijwel alle normen voldaan die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben afgesproken. We zijn binnen ons budget gebleven en betaalden het overgrote deel van de uitkeringen binnen de gestelde termijnen en op rechtmatige wijze.

De economie lijkt zich voorzichtig te herstellen, we hebben in de eerste acht maanden van 2015 minder nieuwe WW-uitkeringen toegekend dan het jaar daarvoor. Het aantal lopende WW-uitkeringen is in de eerste acht maanden van 2015 met 3% gedaald tot 419.600 per eind augustus. Toch zijn nog steeds ongeveer 1,4 miljoen mensen voor hun inkomen afhankelijk van UWW. Wij zijn ons ervan bewust dat zij het niet gemakkelijk hebben. De wijzigingen in de wet- en regelgeving zijn vaak ingewikkeld en moeilijk te begrijpen. Daarnaast liggen de banen nog steeds niet voor het opscheppen. Het feit dat we WW'ers in de eerste drie maanden van hun werkloosheid geen persoonlijke dienstverlening kunnen aanbieden, maakt het voor hen extra lastig. In totaal vonden 179.800 WW'ers, mede dankzij onze dienstverlening werk, ruim 3% meer dan het jaar ervoor. 40.200 WW'ers van 50 jaar en ouder gingen weer aan de slag. Voor mensen met een arbeidsbeperking blijft het extra moeilijk weer werk te vinden. Toch wisten we er 9.100 te plaatsen, onder wie 6.000 Wajongers. We verwachten onze doelstelling om dit jaar ten minste 6.500 Wajongers aan een baan te helpen dan ook ruim te halen.

De bezuinigingen op ons uitvoeringsbudget sinds 2011 bedragen in totaal € 401 miljoen. In de periode 2016-2018 moeten we nog eens € 88 miljoen bezuinigen. Onder invloed van het voorzichtige economisch herstel en de daarmee samenhangende daling van het aantal WW-aanvragen is ons personeelsbestand dit jaar voor het eerst sinds lange tijd afgenomen. De komende jaren zullen er nog veel arbeidsplaatsen verdwijnen. Door de veranderingen in onze dienstverlening en de steeds verdere automatisering van onze werkprocessen verandert bovendien de aard van de werkzaamheden bij UWW. Om deze redenen besteden we veel aandacht aan duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en mobiliteit van onze medewerkers.

We zijn er trots op dat we erin geslaagd zijn de vele ingewikkelde wetswijzigingen met succes te implementeren. Een woord van dank aan onze medewerkers is hier dan ook op zijn plaats: de goede resultaten die we boeken kunnen we alleen realiseren dankzij hun niet aflatende inzet en enthousiasme.

*Raad van Bestuur*

# Kerncijfers

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2015	Resultaat eerste acht maanden 2015	Resultaat 2014
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	70 dagen	58 dagen	nvt
	Percentage uitstroom Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar (voorlopig)	geen norm	22,6%	nvt
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	99,0%	99,3%	99,2%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid eerste betaling voor:			
	WW binnen 4 weken na ingang recht	93%	98%	98%
	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	88%	90%	92%
	WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	91%
	Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	94%	95%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Arbeidsuitstroom WW	220.000	179.800	241.800
	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	76%	76%
	Plaatsingspercentage AG	31%	*27%	**35%
	Aantal geplaatste Wajongers	6.500	6.000	8.000
	Kwaliteit online dienstverlening/werk.nl	6,0	6,8	6,7
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,8	7,0
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,3	6,2
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,3%
	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,5%	3,0%
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie voorzieningen binnen budget	≤100%	<100%	<100%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	90%	99%	97%

\* Traject gestart in 2012.

\*\* Traject gestart in 2011.

**Tabel: Kerncijfers**

Resultaatgebied	Kerncijfers	Resultaat eerste acht maanden 2015	Resultaat eerste acht maanden 2014	
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen	87.900	93.100	
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe uitkeringen WW	390.300	404.000	
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	27.300	36.600	
	Aantal toekenningen Ziektewet	132.000	131.300	
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	89.000	91.200	
	Aantal continueringsbeslissingen	16,7 miljoen	11,6 miljoen	
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,4 miljoen	1,4 miljoen	
	Aantal sociaal-medische beoordelingen	39.200	53.900	
	Aantal betalingen	15,2 miljoen	15,8 miljoen	
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 38,5 miljoen	€ 68,4 miljoen	
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 1.371	€ 1.628	
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	21.000	39.100	
	Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden met WW-uitkering	179.800	174.000
		Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	9.100	8.900
Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen		3.700	4.200	
Aantal afgehandelde ontslaaanvragen		27.900	30.000	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen		3.400	4.500	
Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)		59.400	65.300	
Aantal sociaal medische herbeoordelingen		29.200	23.100	
Aantal beoordeelde re-integratieverslagen		25.100	31.400	
Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)		448.700	442.600	
Aantal geplaatste vacatures op werk.nl		819.600	561.600	
Klantgerichtheid		Aantal telefonische contacten	4,2 miljoen	4,2 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	5.500	5.900	
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	59.000	65.800	
	Aantal verzonden brieven	5,1 miljoen	6,4 miljoen	
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.170 miljoen	€ 1.190 miljoen	
	Totaal van de uitkeringslasten	13,9 miljard	14,2 miljard	
	Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 401 miljoen	€ 320 miljoen	
	Aantal fte's	16.800	17.200	
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen (juli)	19,3 miljoen	19,2 miljoen	
	Aantal gegevensleveringen naar derden	1,2 miljoen	1,3 miljoen	
	Aantal Suwinet-raadplegingen	36,6 miljoen	28,4 miljoen	

# 1. Volumeontwikkelingen

Het is onze overtuiging dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Daarom, en om de uitkeringslasten zo veel mogelijk te beperken, proberen we eraan bij te dragen dat onze klanten een baan vinden. Als werken (tijdelijk) onmogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering. Eind augustus 2015 waren bijna 1,4 miljoen mensen aangewezen op een uitkering van UWV. Ons uitgangspunt is dat zij hun geld op tijd ontvangen. De nieuwe wijze van inkomstverrekening die sinds 1 juli op basis van de Wet werk en zekerheid geldt, zorgt er wel voor dat nieuwe WW'ers hun eerste uitkering later uitbetaald krijgen dan voor 1 juli gebruikelijk was. Voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, beoordelen we het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering en stellen we vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. In onze ZW-arborol leggen we voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten meer focus op arbeidsparticipatie en op de uitstroom uit de Ziektewet.

## 1.1. Uitkeringsverstrekking

De belangrijkste volumeontwikkelingen in de eerste acht maanden van 2015 waren:

- **WW:** dankzij een voorzichtig economisch herstel is het aantal uitkeringen in de eerste acht maanden van 2015 gedaald. We kenden in de eerste acht maanden van 2015 iets minder nieuwe uitkeringen toe dan in de eerste acht maanden van 2014 en beëindigden ongeveer evenveel uitkeringen als in de eerste acht maanden van 2014.
- **WIA:** het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel groter dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting. De WIA bestaat pas 9 jaar en is als wet nog steeds in opbouw. Het WIA-bestand heeft nog geen normale leeftijdsopbouw, daardoor bereiken relatief weinig WIA'ers nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen in relatie tot de instroom. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.
- **Wajong:** het totale aantal lopende uitkeringen nam in de tweede vier maanden van 2015 voor het eerst af, maar is nog wel hoger dan een jaar geleden. Sinds 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015). Deze wet is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Hiermee wordt bedoeld dat zij niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook nooit kunnen ontwikkelen. Hierdoor nam het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen fors af.
- **Ziektewet:** er zijn ongeveer evenveel uitkeringen toegekend aan zogenoemde vangnetters als in de eerste acht maanden van 2014. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen

		Eerste acht maanden 2015	Eerste acht maanden 2014	% +/-
<b>WW</b>	Nieuwe uitkeringen	390.300	404.000	-3%
	Beëindigde uitkeringen	411.600	411.300	0%
	Lopende uitkeringen	419.600	430.400	-3%
<b>WIA</b>	Nieuwe uitkeringen	23.200	24.300	-4%
	Beëindigde uitkeringen	10.500	9.400	12%
	Lopende uitkeringen	222.500	201.600	10%
<b>Wajong</b>	Nieuwe uitkeringen	3.400	11.400	-70%
	Beëindigde uitkeringen	4.400	3.700	19%
	Lopende uitkeringen	249.700	246.500	1%
<b>Ziektewet</b>	Nieuwe uitkeringen	132.000	131.300	1%
	Beëindigde uitkeringen	183.900	175.500	5%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	87.900	93.100	-6%

### Tijdige betaling

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in de eerste acht maanden van 2015 goed gelukt. De termijn voor de WW (tot en met juni 2015), Ziektewet, WIA en Wajong is vier weken. Dat betekent dat klanten die tijdig een uitkering hebben aangevraagd, binnen vier weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld, een eerste betaling op hun rekening hebben staan. Alleen bij de Wajong is dat vier weken nadat de beslistermijn is geëindigd. Als het ons niet binnen deze termijn lukt, verstrekken we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen wij dat klanten in financiële problemen raken.

Per 1 juli 2015 is de Wet werk en zekerheid (Wwz) ingevoerd. Voor iedereen die sindsdien een nieuwe WW-uitkering ontvangt, geldt een nieuwe wijze van inkomstenverrekening: bij WW'ers die werken, worden nu in plaats van de gewerkte uren de inkomsten met de uitkering verrekend. WW'ers moeten daarom elke maand opgeven of, en zo ja hoeveel zij hebben verdiend. Pas nadat UWV het inkomstenformulier heeft ontvangen, kan de uitkering worden berekend en vervolgens worden uitbetaald. Dit betekent dat de eerste uitkering later uitbetaald wordt dan voor 1 juli gebruikelijk was, waardoor de overbrugging vanaf het laatste salaris een probleem kan worden. In paragraaf 5.3 gaan we in op de wijze waarop we klanten over gevolgen van de nieuwe inkomstenverrekening informeren; in paragraaf 7.6 op de beheersmaatregelen die we hebben getroffen.

**Tabel: Prestatie-indicatoren – Tijdigheid eerste betaling**

	Norm 2015	Resultaat eerste acht maanden 2015	Resultaat 2014
WW binnen vier weken na ingang recht	minimaal 93%	*98%	98%
ZW binnen vier weken na ingang recht	minimaal 88%	**90%	92%
WIA binnen vier weken na ingang recht	minimaal 85%	94%	95%
Wajong binnen vier weken na einde beslistermijn	minimaal 85%	94%	96%

\* Dit cijfer betreft de eerste zes maanden van 2015. Sinds 1 juli 2015 wordt de tijdigheid berekend vanaf het moment dat UWV het inkomstenformulier retour ontvangt tot en met de betaalbaarstelling van de uitkering. Vanwege de onzekerheid over de uitwerking van het nieuwe proces is in overleg met het ministerie van SZW besloten voor 2016 nog geen norm vast te stellen.

\*\* Dit cijfer betreft de realisatie tot en met juli en is om technische redenen indicatief. Verwachting is dat we wel zullen voldoen aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm.

## 1.2. Sociaal-medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen beoordelen voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering. Ook stellen zij vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. In de eerste acht maanden van 2015 ging het om in totaal 109.500 beoordelingen (39.200 claimbeoordelingen voor WIA en Wajong, 29.200 herbeoordelingen, 26.600 eerstejaars Ziektewetbeoordelingen en 14.500 beoordelingen van re-integratieverslagen die werkgevers en werknemers opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag).

### Beoordeling WIA

In de eerste acht maanden van 2015 ontvingen we 35.900 nieuwe WIA-aanvragen. We handelden 31.700 WIA-aanvragen af en gaven 87% van de WIA-beschikkingen op tijd af (binnen acht weken na de aanvraag).

**Tabel: Sociaal-medische beoordeling WIA (excl. afgehandelde aanvragen die niet tot een beschikking leiden)**

	Eerste acht maanden 2015	Eerste acht maanden 2014
<b>Toegekende aanvragen</b>		
WGA deels arbeidsongeschikt	5.300	5.500
WGA volledig arbeidsongeschikt	9.900	10.300
IVA	5.400	5.200
	<b>20.600</b>	<b>21.000</b>
<b>Afgewezen aanvragen</b>	<b>11.100</b>	<b>16.100</b>
<b>Totaal</b>	<b>31.700</b>	<b>37.100</b>

### Beoordeling Wajong en Beoordeling arbeidsvermogen

Sinds 1 januari 2015 vallen nieuwe jonggehandicapten met arbeidsvermogen niet langer onder de re-integratieverantwoordelijkheid van UWV. Zij kunnen bij hun gemeente een beroep doen op de Participatiewet. We beoordelen of een jonggehandicapte arbeidsvermogen heeft met een verzekeringsgeneeskundig en (vaak ook) een arbeidsdeskundig onderzoek. Wij werken hierbij volgens de methode SMBA (sociaal-medische beoordeling van arbeidsvermogen) op basis van het denkmodel en het begrippenkader van de International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Deze methode maakt het mogelijk een helder beargumenteerd oordeel te geven over het arbeidsvermogen, of een gefundeerde uitspraak te doen over het volledig ontbreken hiervan.

We ontvingen in de eerste acht maanden van 2015 6.700 Wajong-aanvragen. We hebben in diezelfde periode 7.500 aanvragen voor de Wajong 2015 beoordeeld (incl. aanvragen die eind 2014 waren ingediend); hiervan is 14% toegekend en 86% afgewezen, omdat naar het oordeel van UWV niet vaststaat dat de aanvrager duurzaam over geen

---

enkel arbeidsvermogen beschikt. We gaven 91% van de beschikkingen tijdig af (binnen veertien weken na de ontvangstbevestiging).

### **Participatiewet – aanvraag beoordeling arbeidsvermogen**

In mei 2015 heeft de staatssecretaris van SZW de Tweede Kamer geïnformeerd over wijzigingen bij de beoordelingen Participatiewet en de wijze waarop deze gefinancierd worden. Deze wijzigingen moeten het voor burgers eenvoudiger maken om duidelijkheid te krijgen over de vraag of men in aanmerking komt voor een Wajong-uitkering of behoort tot de doelgroep banenafpraak. Ze moeten er ook toe leiden dat de gemeentelijke doelgroep sneller wordt opgenomen in het doelgroepregister voor de extra banen die werkgevers creëren voor mensen met een arbeidsbeperking.

Sinds 1 juli 2015 voert UWV daarom de Beoordeling arbeidsvermogen uit; dit is een combinatie van de claimbeoordeling Wajong 2015, de Indicatie banenafpraak en in voorkomende gevallen de Signalering beschut werk. Bij deze beoordeling, die we verrichten op verzoek van een burger zelf of van de gemeente, onderzoeken we of iemand arbeidsvermogen heeft en in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen, en indien dat niet het geval is, of hij een Indicatie banenafpraak kan krijgen. Met deze indicatie worden mensen opgenomen in het doelgroepregister. Als uit de beoordeling blijkt dat de persoon in kwestie geen arbeidsvermogen heeft, dan bekijken wij of hij een Wajong-uitkering kan krijgen. Uitgangspunt is dat de burger slechts één aanvraag hoeft te doen en maar één keer beoordeeld wordt.

Tot en met augustus zijn er 400 aanvragen ingediend voor een Beoordeling arbeidsvermogen gerelateerd aan een Wajong-beoordeling. Daarnaast ontvingen we 2.400 aanvragen gerelateerd aan een Indicatie banenafpraak, waarvan 1.900 in juli en augustus.

### **Beoordelingen in kader integrale activering Wajong**

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet in werking getreden. Doelstelling van deze wet is om iedereen met arbeidsvermogen naar werk toe te leiden, bij voorkeur naar regulier werk. In verband hiermee gaat UWV de Wajongers die voor 2015 al een uitkering ontvingen, onderverdelen in twee groepen: Wajongers die kunnen werken en Wajongers die niet kunnen werken. Voor Wajongers die *wel* of *tijdelijk geen* arbeidsvermogen hebben, wordt de uitkering vanaf 1 januari 2018 verlaagd naar maximaal 70% van het wettelijk minimumloon. Wajongers die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, behouden het recht op een uitkering van 75% van het wettelijk minimumloon.

Omdat we al veel informatie over de huidige Wajongers hebben, hebben we op basis van systeemselectie en dossierscreening een voorlopige onderverdeling kunnen maken: 155.000 Wajongers hebben arbeidsvermogen en 67.000 hebben duurzaam geen arbeidsvermogen. Bijna 17.000 Wajongers worden niet ingedeeld omdat ze voor 1 januari 2018 met pensioen gaan of omdat ze nog studeren. We hebben 2.000 Wajongers niet kunnen indelen, omdat we over onvoldoende relevante informatie beschikten. Zij zullen een oproep krijgen voor hun beoordeling op arbeidsvermogen. Daarnaast zullen 10.000 Wajongers een oproep voor een beoordeling krijgen omdat zij in de periode 1 januari 2008 tot 1 januari 2015 relatief kort hebben gewerkt.

Tot eind augustus hebben we 3.500 vooraankondigingen gestuurd aan Wajongers met arbeidsvermogen en bijna 4.000 aan Wajongers die een oproep krijgen voor hun beoordeling op arbeidsvermogen. Bijna 80% heeft gereageerd op deze vooraankondiging. De Wajongers die akkoord zijn gegaan met de voorgenomen indeling (60%) hebben een beschikking ontvangen. Wajongers die te kennen geven dat zij het niet eens zijn met onze indeling, benaderen we om de situatie te bespreken. Als tijdens dit gesprek blijkt dat de Wajonger niet akkoord is, nodigen we hem uit voor een sociaal-medisch oordeel.

In het tweede kwartaal van 2015 zijn we op vijf proefkantoren gestart met de beoordeling van Wajongers die we niet hebben kunnen indelen. We starten met de jongsten onder hen. We vinden het belangrijk om deze kwetsbare doelgroep goed te informeren over het proces en de mogelijke uitkomsten. In de brief vermelden we daarom altijd de contactgegevens van een vast aanspreekpunt bij UWV en vragen we de Wajonger uitdrukkelijk om via een reactieformulier aan te geven of deze akkoord is met de indeling. Als er geen reactie komt, volgt een herinnering. Op de proefkantoren beoordelen we ook Wajongers die niet akkoord zijn met de voorgenomen indeling. Tot eind augustus hebben ruim 600 beoordelingen in het kader van de herindeling plaatsgevonden. Daarbij is vastgesteld dat een derde duurzaam geen arbeidsvermogen heeft en dat twee derde wel over arbeidsvermogen beschikt of tijdelijk geen arbeidsvermogen heeft.

### **Herbeoordelingen**

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht alle relevante wijzigingen in hun situatie door te geven aan UWV. Wanneer verandering optreedt in het arbeidsvermogen van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, dan kan een herbeoordeling volgen. Op die manier kan UWV degenen die dan arbeidsvermogen blijken te hebben, naar werk begeleiden, en ervoor zorgen dat de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen alleen worden uitbetaald aan hen die daar (nog) recht op hebben.

We hebben in de eerste acht maanden van 2015 29.200 herbeoordelingen uitgevoerd. Hiermee liggen we op schema om onze met het ministerie van SZW afgesproken doelstelling voor dit jaar van 34.200 herbeoordelingen te realiseren. In 21.400 gevallen ging het om een WIA-herbeoordeling. Van de WIA-herbeoordelingen waren er 7.300 regulier gepland; het ging hierbij om mensen van wie eerder was vastgesteld dat zij medisch gezien tijdelijk geen benutbare



mogelijkheden hadden maar op termijn mogelijk wel. De overige 14.200 zijn uitgevoerd op verzoek van de klant zelf, diens werkgever en/of de verzekeraar, als één van hen van oordeel is dat er een wijziging in de gezondheid is opgetreden. Dit soort verzoeken ontvangen we steeds meer. Daarnaast betreft het herbeoordelingen die worden uitgevoerd omdat daar naar de mening van UWV aanleiding toe was. Alle 7.800 herbeoordelingen voor de overige arbeidsongeschiktheidswetten zijn uitgevoerd op verzoek van de klant.

Met het oog op de vele nieuwe taken die we sinds 1 juli uitvoeren, zoals de integrale Beoordeling arbeidsvermogen en de beoordelingen in het kader van de integrale activering Wajong, hebben we in 2015 de capaciteit aan verzekeringsartsen aangehouden. We hebben daarom meer capaciteit dan nodig is voor de reguliere productie. Deze extra capaciteit zetten we in om extra herbeoordelingen uit te voeren, bovenop het met het ministerie van SZW afgesproken aantal. We streven ernaar om dit jaar 41.000 herbeoordelingen te realiseren. Ook dit aantal verwachten we te kunnen halen.

### Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen

UWV voert na 44 weken ziekte een eerstejaars Ziektewet-beoordeling uit. Als we daarbij vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in algemeen geaccepteerde arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. (Het maatmanloon is het loon dat een gezonde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring gewoonlijk verdient.)

Tabel: Afgeronde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen

	Aantal	Percentage
<b>Afgeronde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen</b>	<b>26.600</b>	<b>100%</b>
Doorstroom naar tweede Ziektewetjaar	15.400	58%
Geen recht op Ziektewetuitkering: minder dan 35% arbeidsongeschikt	9.400	35%
Geen recht op Ziektewetuitkering: tijdens de beoordeling hersteld verklaard voor eigen werk, minder dan 35% arbeidsongeschikt	1.800	7%
Overig	0	0%

We willen 90% van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen vóór de ingangsdatum van het tweede Ziektewet-jaar afhandelen. In de eerste acht maanden van 2015 is in totaal 82% van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen tijdig uitgevoerd. Dat we onze doelstelling nog niet halen, komt vooral doordat zich meer eerstejaars Ziektewet-beoordelingen hebben aangediend dan verwacht. Ook speelt een rol dat we verder investeren in uitstroom uit de Ziektewet vóór de 44<sup>e</sup> week. De focus wordt verlegd van verzuimbegeleiding naar re-integratiebegeleiding en/of herstelbegeleiding in een zo vroeg stadium. Zo nodigen we in een pilot met verkorte spreekuren vangnetters zo snel mogelijk op het spreekuur uit. De eerste tussenresultaten van deze pilot laten zien dat we op die manier meer vangnetters in het begin van de Ziektewet-periode zien en dat zij ook sneller uit de uitkering stromen. We hebben tot en met augustus 2015 wel 11% meer eerstejaars Ziektewet-beoordelingen verricht dan verwacht.

### Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Dit doen we op basis van het re-integratieverslag dat werkgever en werknemer opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. Indien we op basis van het re-integratieverslag vaststellen dat de werkgever onvoldoende re-integratie-inspanningen heeft gepleegd legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon maximaal een jaar langer doorbetalen. In de eerste acht maanden van 2015 effectueerden we 1.100 inhoudelijke loonsancties. We effectueerden ook 1.200 administratieve loonsancties wegens een onvolledig re-integratieverslag.

## 1.3. Uitstroom naar werk

Onder invloed van het voorzichtige economisch herstel vonden in de eerste acht maanden van 2015 3% meer WW'ers een baan dan in dezelfde periode vorig jaar. Ook slaagden we erin een arbeidsplek te vinden voor 9.100 mensen met een arbeidsbeperking.

### WW'ers

UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, brengen we vraag en aanbod bij elkaar, veelal online. In de eerste acht maanden van 2015 vonden 179.800 werkzoekenden met een WW-uitkering mede dankzij onze dienstverlening een baan. Hiermee zitten we op koers om onze doelstelling voor dit jaar te halen: werk voor minstens 220.000 WW'ers.

**Tabel: Uitstroom naar werk van WW'ers**

	Eerste acht maanden 2015	Eerste acht maanden 2014
<b>Totaal aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden met WW-uitkering</b>	<b>179.800</b>	<b>174.000</b>
Werkzoekenden jonger dan 27 jaar	25.800	27.800
Werkzoekenden van 27 tot 50 jaar	113.800	111.000
Werkzoekenden van 50 jaar en ouder	40.200	35.200
<b>Aantal werkzoekenden uitgestroomd als zelfstandige</b>	<b>9.100</b>	<b>9.100</b>

### Mensen met een arbeidsbeperking

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we waar mogelijk intensieve, persoonlijke dienstverlening. Daarbij kunnen we een re-integratiedienst of -traject inkopen bij re-integratiebedrijven, of een (interne) jobcoach inzetten. We zetten ons in het bijzonder in voor zo veel mogelijk plaatsingen en verlengingen van dienstverbanden van Wajongers.

In de eerste acht maanden van 2015 vonden 9.100 mensen met een arbeidsbeperking een baan. Onder hen waren 6.000 Wajongers. We liggen hiermee op koers om onze doelstelling te halen om in 2015 ten minste 6.500 Wajongers te plaatsen.

**Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking\***

	Eerste acht maanden 2015	Eerste acht maanden 2014
<b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>9.100</b>	<b>8.900</b>
<b>Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)</b>	<b>6.000</b>	<b>5.500</b>
<b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>	<b>3.100</b>	<b>3.400</b>
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	300	400
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.600	1.500
Mensen met recht op ZW-uitkering	1.200	1.500

\* 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 het re-integratiedienstverleningstraject is beëindigd omdat ze voor hun resterende verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gekomen.

### Plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel gestarte re-integratietrajecten in een kalenderjaar hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van het re-integratietraject. Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. De prestatie-indicator in 2015 heeft daarom betrekking op trajecten gestart in 2012.

Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2012 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft inmiddels 27% een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de in 2013 en 2014 gestarte trajecten is dat tot nu toe respectievelijk 24% en 15%. Deze beide percentages zullen nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. We verwachten dat de percentages voor 2013 en 2014 uiteindelijk uitkomen boven het percentage van trajecten gestart in 2012.

Het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten 2012 zal naar verwachting in 2015 niet verder toenemen. Hiermee wordt de afgesproken norm van 31% in 2015 niet gehaald. Dit komt vooral doordat het vanwege de economische situatie voor re-integratiebedrijven moeilijk is om plaatsingen te realiseren en doordat sinds 2012 meer trajecten zijn ingekocht voor mensen met een WIA- of Ziektewet-uitkering. Het plaatsingsresultaat voor deze groepen is, historisch gezien, lager dan voor de Wajong omdat het voor hen moeilijk is weer werk te vinden.

### Mensen met een Ziektewet-uitkering

Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders). Zij hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst.

**Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom in de WIA**

	Norm 2015	Resultaat eerste acht maanden 2015	Resultaat eerste acht maanden 2014
Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	70 dagen	58 dagen	nvt
Percentage uitstroom in tweede Ziektewet-jaar (voorlopig)	geen norm	22,6%	nvt

De eerste score in de tabel betreft de gemiddelde verzuimduur van mensen die in het eerste Ziektewet-jaar uitstromen. Met de tweede score meten we het percentage mensen dat uitstroomt tot de maximale datum in het tweede Ziektewet-jaar.

## 1.4. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening voor werkgevers. Het gaat dan in het bijzonder om het toetsen van ontslaaanvragen en het toetsen van aanvragen voor werkvergunningen. Daarnaast behandelen we verzoeken van de Immigratie- en Naturalisatiedienst om advies over toelating tot de arbeidsmarkt.

### Ontslagaanvragen

Werkgevers die een arbeidsovereenkomst zonder instemming van de betrokken werknemer willen beëindigen, kunnen een ontslagvergunning aanvragen bij UWV. De ontslagtoets voorkomt dat werknemers worden ontslagen zonder dat daar een redelijke grond voor is of dat de verkeerde mensen worden ontslagen. Per 1 juli 2015 is het ontslagrecht als gevolg van de Wet werk en zekerheid (Wwz) gewijzigd. Sindsdien kunnen werkgevers in twee situaties een ontslaaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslagaanvragen in verband met persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter.

In de eerste acht maanden van 2015 hebben we minder ontslaaanvragen ontvangen dan in dezelfde periode in 2014. Deze daling doet zich vooral voor bij ontslag om bedrijfseconomische redenen. Het lijkt erop dat werkgevers weer iets positiever gestemd zijn over het economisch herstel. Werkgevers hebben, vermoedelijk vanwege de recente wijzigingen in het ontslagrecht, veel ontslaaanvragen in juni ingediend (in juni was de instroom 70% hoger dan de gemiddelde maandelijkse instroom in 2015). Deze aanvragen zijn afgehandeld volgens het oude recht van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen (BBA), waarin werkgevers geen transitievergoeding verschuldigd waren aan werknemers. De instroom in juli en augustus was tijdelijk lager.

We gaven 87% van de ontslagvergunningen (volgens het oude recht) binnen zes weken af (de doelstelling is 82%). In juli en augustus bedroeg de tijdigheid van de afhandeling van ontslagvergunningen (volgens het nieuwe recht) ook 87%. Een deel van de als niet-tijdig geregistreerde gevallen bestaat uit zaken die verschoonbaar zijn, bijvoorbeeld omdat een werknemer op vakantie is als we de ontslaaanvraag afhandelen. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 95%.

**Tabel: Ontslagaanvragen**

	Eerste acht maanden 2015		Eerste acht maanden 2014	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal ingediende ontslaaanvragen</b>	<b>25.600</b>		<b>29.900</b>	
Oud recht (BBA)	22.900			
Nieuw recht (Wwz)	2.700			
<b>Aantal afgewikkelde ontslaaanvragen</b>	<b>27.900</b>		<b>30.000</b>	
Oud recht (BBA)	26.700			
Nieuw recht (Wwz)	1.200			
Aantal verleende ontslagvergunningen	13.800	49%	15.900	53%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	8.700	31%	8.600	29%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	2.300	8%	2.900	9%
Afgewezen ontslaaanvragen	3.000	11%	2.600	9%
Nog te bepalen	100	0%		

## Tewerkstellingsvergunningen en -adviezen

Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND vraagt UWW advies over het arbeidsmarktdeel. UWW handelt alleen aanvragen af voor een tewerkstellingsvergunning wanneer geen verblijfsvergunning nodig is. Dit geldt bijvoorbeeld bij concernoverplaatsingen en voor mensen die maximaal drie maanden in Nederland blijven, hier studeren of hier langdurig wonen. UWW toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde gronden.

Van alle in de eerste acht maanden van 2015 afgehandelde aanvragen is 87% gehonoreerd, 7% is geweigerd en 6% is door de werkgever ingetrokken. We gaven 98% van de tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken af (doelstelling 90%). 93,5% van de verzoeken om advies is tijdig afgehandeld.

**Tabel: (Advies)aanvragen tewerkstellingsvergunning**

	Eerste acht maanden 2015	Eerste acht maanden 2014
Aantal aanvragen tewerkstellingsvergunningen	3.400	4.400
Aantal aanvragen IND-advies	2.000	1.100
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	3.400	4.500
Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	2.100	800

---

## 2. Ondersteuning bij het vinden van werk

UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Dit doen we door vraag en aanbod bij elkaar te brengen, veelal online. Mensen die een WW-uitkering ontvangen en zelfredzaam zijn, bieden wij primair online dienstverlening. Onze keuze om niet alle WW'ers persoonlijke dienstverlening te bieden, is mede ingegeven door budgettaire overwegingen. Klanten die extra ondersteuning nodig hebben, bieden we zo mogelijk persoonlijke dienstverlening. Werklozen van 50 jaar en ouder vormen de grootste groep die extra ondersteuning krijgt. Bij het vinden van geschikte werkplekken werken we nauw samen met individuele werkgevers, met organisaties van werkgevers en werknemers in regio's en sectoren, met uitzendorganisaties en met de gemeenten.

### 2.1. Basisdienstverlening voor WW'ers

De meeste WW'ers kunnen met behulp van onze online basisdienstverlening op eigen kracht werk vinden. Zij krijgen een persoonlijke, met DigiD beveiligde Werkmap op werk.nl. Daarmee kunnen zij documenten delen met de adviseur werk van UWV. Ook kunnen zij er de resultaten van sollicitatieactiviteiten bijhouden en op elk moment van de dag contact leggen met een adviseur werk. De adviseur werk kan via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren. 76,6% van de WW'ers bezoekt de Werkmap regelmatig; 94,6% heeft gedurende de WW-periode minimaal één keer gebruikgemaakt van de Werkmap.

Werkzoekenden hebben meer kans om de juiste baan te vinden wanneer zij een adequaat en volledig cv online hebben gezet. Met behulp van een Werkmapbericht attenderen onze medewerkers de WW'er op een ontbrekend of niet actief cv. Eind augustus 2015 hadden ruim 273.000 WW'ers met sollicitatieplicht een cv op werk.nl geplaatst. Dat is 76% van het totale aantal WW'ers en boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm (75%).

In de vierde week na inschrijving kijken we naar de kwaliteit van het cv. Klanten krijgen dan via de Werkmap een bericht hoe ze hun cv kunnen verbeteren. Wanneer WW'ers niet reageren op dat bericht, nemen we contact met hen op. Om de kwaliteit van cv's verder te verbeteren, gebruiken we de online kwaliteitskaart cv. Deze kaart geeft de klant een overzicht van wat er goed is en wat er beter kan in diens cv op werk.nl. Verder informeren we de klant over alternatieve zoekmogelijkheden en andere, wellicht meer kansrijke, beroepen. In de eerste acht maanden van 2015 zijn ruim 150.000 kwaliteitskaarten aan klanten gegeven. Zo'n 52% van de klanten past vervolgens het cv aan. De cv's die zijn aangepast, scoren aantoonbaar beter in de match- en zoekresultaten.

We streven ernaar rond de vierde maand van werkloosheid met iedere WW'er een persoonlijk evaluatiegesprek te voeren. Dan bespreken we de verdere dienstverlening en gaan we na of de klant zich voldoende inspannt om werk te vinden. Afhankelijk van de situatie en behoefte van de klant kan het gesprek ook iets eerder of later plaatsvinden. In de zevende en tiende maand is er weer een evaluatiemoment, via een gesprek op de vestiging, telefonisch of online via de Werkmap.

### 2.2. Intensieve dienstverlening voor bepaalde groepen WW'ers

Van het ministerie van SZW krijgen wij extra budget waarmee we een aantal groepen WW'ers extra ondersteuning kunnen bieden. Het gaat dan specifiek om oudere werkzoekenden, werkloze jongeren en langdurig werklozen.

#### 50-plussers aan de slag

In de eerste acht maanden van 2015 vonden 40.200 WW-gerechtigden van 50 jaar en ouder mede dankzij onze inspanningen werk.

Met het extra geld dat het ministerie van SZW beschikbaar stelt, kunnen we jaarlijks 43.000 50-plussers een netwerktraining aanbieden. Tijdens deze netwerktraining Succesvol naar werk leren de deelnemers veel over netwerken, solliciteren, sociale media en zich profileren. Sinds 1 juli 2013 zijn 84.200 50-plussers aan een netwerktraining (inclusief individuele begeleiding) begonnen, van wie 29.200 in de eerste acht maanden van 2015. Omdat het op basis van een eerdere meting niet mogelijk was om wetenschappelijk verantwoorde conclusies te trekken over het effect van de netwerktraining, zijn we in februari 2015 een uitgebreidere meting gestart in samenwerking met de Vrije Universiteit (VU). Gelijktijdig is een kwalitatieve meting gestart in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam (UvA). Van beide onderzoeken worden in het eerste kwartaal van 2016 de eerste tussentijdse resultaten verwacht. Uit extern onderzoek blijkt dat de training goed gewaardeerd wordt: deelnemers geven een 7,5 als algemeen rapportcijfer. 73% van de respondenten geeft aan dat de training hen heeft geholpen om beter naar werk te zoeken.

---

Ook kunnen we met het geld dat het ministerie van SZW beschikbaar stelt ruim 3.500 extra 50-plussers per jaar inspireren bij hun zoektocht naar werk en werkgevers stimuleren om oudere werkzoekenden aan te nemen. De eerstvolgende inspiratiedagen staan in het najaar van 2015 gepland.

UWV en MKB-Nederland zijn halverwege 2014 gestart met de massamediale campagne Open voor 50-plus. In radiospotjes, in advertenties in verschillende bladen en online roepen ondernemers andere werkgevers op om open te staan voor 50-plussers en zich via de website [Openvoor50plus.nl](http://Openvoor50plus.nl) aan te melden voor een netwerkgesprek met een werkzoekende 50-plusser. Inmiddels is de website al 138.000 keer bezocht; ruim 1.150 werkgevers hebben toegezegd om bij een volgende vacature minimaal één 50-plusser mee te nemen in de selectie. Vanaf mei 2015 zijn werkgevers drie weken lang via radiospots, banners en videotestimonials opgeroepen een concrete vacature te melden en daarvoor een geschikte 50-plusser uit te nodigen. De Werkgeversservicepunten stellen hiervoor binnen 24 uur een aantal geschikte kandidaten voor aan de werkgever. Sindsdien hebben 186 werkgevers een vacature aangemeld.

### **Scholingsvoucher en plaatsingsfee**

In overleg met sociale partners hebben we de scholingsvoucher ontwikkeld, een subsidie waarmee oudere werkzoekenden hun kans op werk kunnen vergroten. Een werkzoekende die geen dienstverband heeft, kan een scholingsvoucher aanvragen als de opleiding gericht is op een kansrijk beroep in zijn of haar regio, of de kans op werk aantoonbaar groter maakt. Werkgevers kunnen met de voucher (deels) een opleiding bekostigen die nodig is om de werkzoekende geschikt te maken voor de functie.

Sinds oktober 2014 is het aantal aanvragen en toekenningen fors toegenomen. Dat komt doordat de minimumleeftijd is verlaagd van 55 naar 50 jaar en doordat de criteria zijn versoepeld. In de eerste acht maanden van 2015 zijn 5.959 scholingsvouchers toegekend, dit is ruim boven de verwachting van 5.500 vouchers voor het hele jaar.

De plaatsingsfee is een subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die oudere werkzoekenden aan het werk helpen. De hoogte van de fee loopt op naarmate de arbeidsovereenkomst langer duurt, met een maximum van € 1.500. De eerste fee kan worden aangevraagd nadat een 50-plusser drie maanden heeft gewerkt. In de eerste acht maanden van 2015 zijn 5.146 plaatsingsfees verstrekt. Dit aantal is in lijn met de huidige ambitie van 7.500 ingezette fees voor het gehele jaar.

### **Aanpak jeugdwerkloosheid**

Als partner in de Aanpak jeugdwerkloosheid heeft UWV dit voorjaar afspraken gemaakt met het ministerie van SZW. Tot 2016 zal UWV jongeren met een WW-uitkering vanaf de eerste dag van werkloosheid actief bemiddelen naar werk. Gemeenten doen dit voor jongeren met een bijstandsuitkering en voor jongeren zonder startkwalificatie. UWV en gemeenten trekken bij de bestrijding van jeugdwerkloosheid samen op. Om UWV en gemeenten hierbij te ondersteunen, maakt het ministerie van SZW met veelal bovenregionaal of landelijk opererende werkgevers afspraken over werk voor deze groepen jongeren. Deze afspraken worden vastgelegd in zogenoemde werkakkoorden. Het ministerie heeft de ambitie om de komende anderhalf jaar honderd nieuwe werkakkoorden af te sluiten. Bij het benaderen van werkgevers houdt het ministerie rekening met de wensen die UWV en gemeenten hebben opgenomen in hun regionale plannen. Het ministerie heeft ook met UWV een werkakkoord afgesloten (zie paragraaf 7.1).

Voor de verdere versterking van de regionale aanpak van jeugdwerkloosheid ontvangen we voor de duur van twee jaar extra budget. Hiermee stellen we per arbeidsmarktregio voor de duur van twee jaar gemiddeld één fte beschikbaar bij ieder regionaal Werkgeversservicepunt. Deze adviseurs maken voorselecties van WW-jongeren, matchen WW-jongeren op vacatures en bieden hen actief aan werkgevers aan. Het landelijk Werkgeversservicepunt vertaalt landelijke afspraken in sectorplannen en werkakkoorden in uitvoeringsplannen, en verzorgt de coördinatie richting de 35 arbeidsmarktregio's.

Werkgevers mogen tijdelijk, van januari 2014 tot januari 2016, in hun vacatures specifiek vragen naar jongeren van 18 tot 27 jaar. Het ministerie van SZW heeft deze regel ingesteld om de jeugdwerkloosheid terug te dringen. Ook kunnen werkgevers die een werkloze jongere in dienst nemen, gedurende maximaal twee jaar een premiekorting krijgen van € 3.500 per jaar per werknemer. Jongeren met een WW-uitkering kunnen sinds eind mei bij UWV een doelgroepverklaring aanvragen. In de eerste acht maanden van 2015 hebben we er 2.925 toegekend en 2.481 afgewezen.

### **Passend Werkaanbod voor langdurig werklozen**

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever na hoe het gesprek is verlopen. Werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, moeten op straffe van een sanctie werk aanvaarden dat hen wordt aangeboden.

In de eerste acht maanden van 2015 heeft deze intensieve aanpak geleid tot 3.657 aanbiedingen van een passend werkaanbod. 75% van deze werkzoekenden is aangenomen op een uitgezochte vacature. We leggen een sanctie op als

blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in de eerste acht maanden van 2015 in 24 gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet.

**Tabel: Resultaten afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening**

	Eerste acht maanden 2015	Eerste acht maanden 2014
<b>Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening</b>	<b>3.657</b>	<b>4.152</b>
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	2.734	3.029
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	801	990
Klant heeft afgezien van uitkering	9	6
Klant heeft zelf andere baan gevonden	113	127

### Activeren breder zoekgedrag

Voor mensen die op of na 1 juli 2015 een WW-uitkering ontvangen, geldt dat na zes maanden werkloosheid in principe alle arbeid passend is. Het ministerie van SZW heeft per 1 april 2015 via een businesscase extra middelen beschikbaar gesteld voor het activeren van breder zoekgedrag (ABZ). In de zevende maand van werkloosheid vindt een face to facegesprek plaats. Tijdens dit gesprek maakt de adviseur werk van UWV afspraken met de klant over de reikwijdte van diens zoekgedrag en op welke twee vacatures de WW'er in ieder geval zal solliciteren. Deze extra dienstverlening wordt per jaar bij een groep van 42.000 WW'ers ingezet bovenop de reguliere dienstverlening. In de eerste vijf maanden na de invoering op 1 april, zijn 11.500 ABZ-gesprekken gevoerd.

## 2.3. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we intensieve, persoonlijke dienstverlening. Daarbij kunnen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject inkopen bij re-integratiebedrijven, of een interne jobcoach inzetten. In de eerste acht maanden van 2015 hebben we voor 5.600 WIA/WGA-klanten werkplannen opgesteld. Daarin zijn de afspraken vastgelegd om waar mogelijk het doel van een reguliere baan te bereiken. Eind augustus 2015 werkten in totaal circa 56.100 Wajongers, 22,5% van het totaal aantal Wajongers. Omdat het aantal werkende Wajongers met een aantal maanden vertraging bekend is, gaat het hier om een voorlopig cijfer.

### Reguliere werkplekken Wajongers

UWV zet in op het creëren van meer werkplekken voor Wajongers bij reguliere werkgevers. We werken hierbij samen met het initiatief *Wajong Werkt*, dat ondersteund wordt door ambassadeurs uit bedrijfsleven, overheid, vakbonden en belangenverenigingen. Werkgevers kunnen vacatures die specifiek voor Wajongers bedoeld zijn, aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. Deze kunnen ook zelf vacatures selecteren die zij geschikt achten voor Wajongers. De Werkgeversservicepunten koppelen vervolgens Wajongers aan ingediende vacatures. In de eerste acht maanden van 2015 zijn in totaal 7.639 voor Wajongers geschikte vacatures ingediend. In deze periode zijn 3.289 vacatures met Wajongers vervuld; hiervoor zijn in totaal 9.778 Wajongers voorgedragen.

Wij maken voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. Tot en met augustus 2015 telden we 8.586 direct voor werk beschikbare Wajongers met een duidelijk profiel. Van hen hebben er 337 een Wsw-indicatie. Voor een groot deel van de beschikbare Wajongers is een cv opstellen te hoog gegrepen. Tot en met augustus 2015 hadden 3.124 (36%) van hen een cv op werk.nl geplaatst. Dit is 3%-punt meer dan eind 2014 (33%). Daarnaast zijn 5.081 Wajongers bezig met arbeidsversterking, dat wil zeggen dat ze met bijvoorbeeld workshops of re-integratietrajecten worden ondersteund om hen geschikt te maken voor de arbeidsmarkt.

Om bemiddelbare Wajongers nog beter in beeld te brengen voor geïnteresseerde werkgevers, zijn we eind juli 2014 in het project Wajong in beeld begonnen met het registreren en aanvullen van opleidingsgegevens in ons klantvolgsysteem. Inmiddels hebben we in dit systeem de opleidingsgegevens geregistreerd van vrijwel alle bemiddelbare Wajongers en de Wajongers die bezig zijn met arbeidsversterking.

De komende jaren completeren we ons bestand aan direct voor werk beschikbare Wajongers (zie ook paragraaf 1.2). Daarvoor roepen we tussen 2015 en 2018 alle Wajongers met arbeidsvermogen die een uitkering volgens de oude Wajong ontvangen en die niet werken, op voor een gesprek om te kijken wat hun afstand is tot de arbeidsmarkt en wat er voor nodig is om ze bemiddelbaar te maken. Daarbij stellen we een volledig klantbeeld op, waarin alle wederzijdse afspraken worden opgenomen. Alle niet-werkende oWajongers die ondersteuning willen krijgen deze van ons, voor zover daarvoor geld beschikbaar is.

## Activering WGA

In het kader van de businesscase Intensivering toezicht UWV (zie ook paragraaf 3.3) zijn we in juni 2014 een pilot gestart om mensen met een gedeeltelijke WGA-uitkering te activeren. De pilot heeft een doorlooptijd van 24 maanden. We verkennen of gesprekken met specifieke risicogroepen binnen de WGA kunnen leiden tot extra uitstroom naar werk en daarmee tot een besparing op de uitkeringslasten. In de pilot zetten we hiervoor op enkele regiovestigingen extra medewerkers in. Het ministerie van SZW heeft gedurende twee jaar jaarlijks een budget van € 0,9 miljoen toegezegd.

Sinds de start van de pilot zijn circa 1.500 WGA'ers ingestroomd in de pilot. UWV-medewerkers proberen de klant met telefonische interviews, persoonlijke gesprekken en trainingen te bewegen richting werk of richting een re-integratietraject. Ook zijn er groepsactiviteiten gericht op onder andere solliciteren en het gebruik van social media. Er zijn ruim 7.000 klantgesprekken gevoerd. Dit is conform doelstelling. De eerste voorzichtige conclusie is dat er in de deelnemende regiovestigingen enkele positieve ontwikkelingen zichtbaar zijn. In hoeverre deze ontwikkelingen zijn toe te schrijven aan de dienstverlening die tijdens de pilot Activering WGA is ingezet, is onderwerp van de eindrapportage die medio 2016 verschijnt.

Sinds augustus 2015 zijn twintig regiovestigingen gestart met intensieve activerende maatwerkdienstverlening aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80-100%) die sinds 2011 zijn ingestroomd. Hiervoor is eenmalig een bedrag van € 12 miljoen beschikbaar. De deelnemende vestigingen brengen nauwkeurig in beeld welke activiteiten worden ingezet en welke resultaten dit oplevert. Uit effectmeting moet blijken wat de extra investering oplevert in termen van klantwaardering en bespaarde uitkeringen.

## 2.4. Re-integratiebudgetten

UWV krijgt jaarlijks van het ministerie van SZW budgetten voor het inkopen van re-integratiedienstverlening. Het ministerie van OCW financiert de onderwijsvoorzieningen voor Wajongers.

### Besteding re-integratiebudget

UWV kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. In de eerste acht maanden van 2015 zijn 18.980 re-integratiediensten ingekocht, zoals trajecten en scholing. De uitgaven hiervoor bedroegen in de eerste acht maanden van 2015 € 60,5 miljoen. De uitgaven voor re-integratie zullen naar verwachting in 2015 op € 96 miljoen uitkomen.

Tabel: Ingekochte re-integratiediensten

	Eerste acht maanden 2015	2014	2013	2012	2011
WAO	372	549	605	735	929
Ziektewet	7.926	13.841	10.791	9.267	4.743
oWajong / nWajong	7.325	11.595	10.594	8.977	8.654
WIA	3.357	5.411	4.790	4.219	2.041
<b>Totaal</b>	<b>18.980</b>	<b>31.396</b>	<b>26.780</b>	<b>23.198</b>	<b>16.367</b>

Het budget voor werkvoorzieningen is als gevolg van activiteiten voor bestrijding van de jeugdwerkloosheid verlaagd naar € 87,3 miljoen. De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in de eerste acht maanden van 2015 bedroegen € 49,1 miljoen. We verwachten in 2015 in totaal € 80,0 miljoen uit te geven en daarmee dus binnen het jaarbudget te blijven.

### Onderwijsvoorzieningen

In de eerste acht maanden van 2015 hebben we 2.622 onderwijsvoorzieningen toegekend. Dat is minder dan in dezelfde periode in 2014 (3.057). Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in de eerste acht maanden van 2015 € 14,4 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 13,3 miljoen voor de klant en € 1,1 miljoen uitvoeringskosten. Het bedrag van € 13,3 miljoen voor de klant bestaat uit € 6,2 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 2,0 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 5,1 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). Het voor 2015 begrote bedrag aan uitvoeringskosten (€ 1,9 miljoen) zal niet worden overschreden.



## 3. Handhaving

Streng optreden tegen regelovertreeders was de afgelopen jaren een kabinetsspeerpunt. Eind 2014 deed de Centrale Raad van Beroep een uitspraak over het boeteregime die verregaande consequenties had. Op basis van deze uitspraak hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt om de toepassing van de regels te versoepelen. Door de invoering per 1 juli 2015 van inkomstenverrekening in de WW zullen we minder boetes hoeven op te leggen aan klanten, omdat we steeds meer gebruik maken van gegevens die vanuit de polisadministratie al bij ons bekend zijn. Op deze manier maken we het voor burgers met een WW-uitkering makkelijker om zich aan de regels te houden.

### 3.1. Preventieve handhaving

We willen voorkomen dat mensen onbedoeld, door onduidelijkheid, de regels overtreden. We doen er dus alles aan om de regels en plichten helder uit te leggen. Tegelijkertijd proberen wij zo duidelijk mogelijk aan te geven wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren burgers via campagnes en zetten in op het verbeteren van het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en het verzenden van automatische attenderingen. Welwillende burgers willen we niet lastigvallen met onnodige controles. Met risicoanalyses onderzoeken we daarom welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Deze komen dan als eerste in aanmerking voor aanvullende controle. Daarbij maken we steeds meer gebruik van digitale onderzoeksmethoden.

Begin september is UWV een massamediale campagne gestart die zich richt op naleving van de regels door WW'ers. Er wordt gecommuniceerd via radio, internet en social media. Via radio en internet wordt de doelgroep gewezen op de verschillende instrumenten die UWV inzet om hen te ondersteunen bij het nakomen van hun plichten. Dat zijn:

- de Wegwijzer WW-app die de klant tips en meldingen geeft om actie te ondernemen;
- de checklist WW, een checklist die belangrijke acties voor de uitkering overzichtelijk op een rij zet en verwijst naar plekken waar de klant nuttige informatie kan vinden (zoals Werkblad en werk.nl);
- instructiefilmpjes die de klant helpen bij het invullen van veelgebruikte formulieren.

### 3.2. Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de inspanningsplicht om actief te zoeken naar werk, maar ook de informatieplicht om tijdig en volledig aan ons relevante wijzigingen door te geven.

#### Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht direct alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. UWV controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of klanten zich aan de regels houden. Wanneer uitkeringsgerechtigden deze regels overtreden, moeten ze het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop krijgen ze een boete of waarschuwing. Naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep vorig jaar over het sanctiebeleid en de daarop volgende versoepeling ervan, zijn we in mei 2015 gestart met een herzieningsoperatie van bijna 6.000 opgelegde boetes. Tot en met augustus 2015 zijn 3.300 beslissingen herzien en financieel afgehandeld. De herzieningsoperatie is daarmee op schema en wordt naar verwachting eind 2015 afgerond.

In de eerste acht maanden van 2015 bedraagt de totaal geconstateerde schadelast als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 38,5 miljoen, en is een bedrag van € 8,9 miljoen aan boetes opgelegd. De versoepeling van het sanctiebeleid als gevolg van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep zorgt ervoor dat het opgelegde boetebedrag in 2015 beduidend lager is dan in 2014. Tegen de opgelegde boetes, terugvorderingen en waarschuwingen zijn in de eerste acht maanden van 2015 3.800 bezwaren ingediend. Dat zijn er veel minder dan vorig jaar (13.300).

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste acht maanden 2015		Eerste acht maanden 2014	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal overtredingen</b>	<b>28.100</b>		<b>49.500</b>	
Opgelegde boetes	21.000	74%	39.100	79%
Opgelegde waarschuwingen	4.700	17%	6.000	12%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	2.400	9%	4.200	8%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	0	0%	200	1%

## Overtreedingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Bij voorkeur via de Werkmap, en als ze daar nog geen gebruik van maken via de traditionele kanalen. Wie aantoonbaar verzaakt bij het zoeken naar werk, kan worden gekort op zijn uitkering. In de Wwz wordt op basis van inkomstenverrekening bepaald of er nog recht op een gedeeltelijke uitkering is. Zolang er sprake is van een uitkering, blijft de sollicitatieplicht van kracht – behalve als iemand tijdelijk van deze plicht is vrijgesteld. Als deze persoon na drie maanden nog steeds een aanvullende uitkering ontvangt, is de sollicitatieplicht weer van kracht en handhaaft UWV daarop.

Tabel: Afdoeing overtredingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden 2015		Eerste acht maanden 2014	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal overtredingen</b>	<b>96.100</b>		<b>101.400</b>	
<b>Opgelegde maatregelen</b>	<b>59.400</b>	62%	<b>65.400</b>	69%
Waarvan maatregelen WW	56.000		61.200	
WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	12.900		15.900	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	4.500		6.300	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	6.900		6.900	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	16.300		15.400	
Overtredingen van de controlevoorschriften	7.700		9.800	
Overige	7.700		6.900	
Waarvan maatregelen overige wetten	3.400		4.200	
<b>Opgelegde waarschuwingen</b>	<b>33.400</b>	35%	<b>33.400</b>	28%
<b>Geen maatregel/waarschuwing opgelegd</b>	<b>3.300</b>	3%	<b>2.600</b>	3%

In de eerste acht maanden van 2015 is vaker dan in 2014 een maatregel opgelegd omdat WW'ers onvoldoende hun best deden om passende arbeid te krijgen: dit gebeurde in 16.300 situaties (eerste acht maanden van 2014: 15.400). De stijging is een gevolg van de pilot digitaal handhaven die we vanaf mei 2014 op drie vestigingen uitvoerden.

## 3.3. Businesscase Intensivering toezicht UWV

Sinds 2014 ontvangen we in het kader van de businesscase Intensivering toezicht UWV van het ministerie van SZW extra geld voor de aanpak van uitkeringsfraude en de extra activering van werkzoekenden.

### Uitkeringsfraude beperken

Er is in de eerste acht maanden van 2015 voor € 38,5 miljoen aan terugvorderingen opgelegd, deels door de extra inzet van negentig fte's die zijn gefinancierd uit de aanvullende middelen. Naast de afhandeling van individuele zaken van regelovertreding en uitkeringsmisbruik, zetten we in op de aanpak van meer georganiseerde en grootschalige fraudefenomenen. Eén van deze fenomenen betreft gefingeerde dienstverbanden: dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden heeft in de eerste acht maanden van 2015 € 1,9 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden opgespoord en ligt daarmee op schema.

Een ander fenomeen is de mogelijk onterechte toekenning van WW-faillissementsuitkeringen. Om dergelijke fraude vroegtijdig te kunnen signaleren, is een specifiek risicoprofiel ontwikkeld. In de eerste acht maanden van 2015 heeft dit geleid tot een besparing van € 1,0 miljoen op de uitkeringslasten en een terugvorderingsbedrag van € 1,1 miljoen.

### Activeren en controleren geeft effect

Als onderdeel van de businesscase zetten we in de eerste drie maanden WW meer in op preventieve handhaving en activeren we klanten intensiever dan we normaal gesproken in de basisdienstverlening doen. Dit gebeurt onder de noemer Activeren en controleren geeft effect (ACE). We controleren bijvoorbeeld of WW'ers voldoende en serieus solliciteren, of en hoe de kwaliteit van hun cv's beter kan en wijzen hun op de verplichting om wijzigingen tijdig door te geven. Elke vestiging bepaalt op basis van het eigen klantenbestand en de regionale arbeidsmarkt welke aanpak naar verwachting het meeste effect zal hebben op de uitstroom naar werk en het nakomen van verplichtingen.

Uit een kwalitatief onderzoek over de periode tot en met april 2015 blijkt dat ongeveer twee derde van de vestigingen zich op specifieke doelgroepen richt. Groepsvoorlichting, individuele gesprekken en controle op sollicitatieactiviteiten zijn de activiteiten die het vaakst worden aangeboden. Bij alle activiteiten staat het thema solliciteren centraal. De betrokken klanten reageren positief op de extra activiteiten. Zij komen hun verplichtingen beter na, gebruiken de Werkmap beter en plaatsen vaker een cv. Momenteel wordt onderzocht tot welke besparing in de uitkeringslasten de activiteiten leiden.

---

## 4. Samenwerking

UWV handelt niet alleen. Met gemeenten bundelen we onze krachten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Ook sociale partners, het mkb, grote werkgevers en de uitzendbranche zijn daarbij nauw betrokken. De laatste jaren zijn steeds meer publieke taken van de landelijke overheid naar gemeenten verschoven. Zo zijn gemeenten sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 ook verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking en WWB'ers die voor beschermt werk in aanmerking komen. Aan de decentrale uitvoering kan UWV de sterke kanten van een centrale uitvoering toevoegen: landelijke rechtsgelijkheid, een uniforme uitvoering en schaalvoordelen die zorgen voor lagere kosten.

### 4.1. Samenwerken met gemeenten

Met de komst van de Participatiewet investeert UWV in de samenwerking met gemeenten in steeds meer projecten en activiteiten. We doen dit op het gebied van zowel wettelijke taken als aanvullende diensten, en op onderdelen van ICT.

#### Uitvoering Participatiewet

Met de Participatiewet wil het kabinet bereiken dat zo veel mogelijk mensen deelnemen aan werk, liefst bij een reguliere werkgever. Sinds de invoering van de wet per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking die kunnen werken, en voor het regelen van beschermt werk voor mensen die veel begeleiding nodig hebben. UWV blijft verantwoordelijk voor jongeren met een arbeidsbeperking die een uitkering hebben op basis van de oWajong of de nWajong. We willen gemeenten ondersteunen zodat zij hun nieuwe taken zo goed mogelijk kunnen uitvoeren; onze zorg is te voorkomen dat mensen tussen wal en schip raken.

Om een optimale ondersteuning aan onze gezamenlijke doelgroepen te kunnen bieden, hebben we in de eerste acht maanden van 2015 de samenwerking met gemeenten geïntensiveerd. We hebben 35 arbeidsdeskundigen aangesteld die de gemeenten in 2015 terzijde staan bij de uitvoering van de Participatiewet. Zij leggen gemeenten uit wat de verschillende beoordelingen inhouden. Ook brengen de arbeidsdeskundigen gemeenten en scholen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en het praktijkonderwijs (pro) met elkaar in contact en lichten ze nut en noodzaak van de scholingsnetwerken toe, omdat gemeenten vanaf 1 juli verantwoordelijk zijn voor deze scholingsnetwerken en samen met de scholen de overgang van school naar werk zo goed mogelijk willen ondersteunen.

In het kader van de Participatiewet voert UWV drie nieuwe wettelijke taken uit in opdracht van gemeenten. Het gaat om de Indicatie banenafpraak, het Advies medische urenbeperking en het Advies beschermt werken. In mei 2015 heeft de staatssecretaris van SZW de Tweede Kamer geïnformeerd over wijzigingen bij de beoordelingen voor de Participatiewet en de wijze waarop deze worden gefinancierd. Hiermee moet het voor de burger eenvoudiger worden: voortaan kan deze via één aanvraag en beoordeling duidelijkheid krijgen over de vraag of hij in aanmerking komt voor een Wajong-uitkering of behoort tot de doelgroep voor de banenafpraak. Dit moet er ook toe leiden dat het doelgroepregister sneller wordt gevuld met mensen die in aanmerking komen voor een baan uit de banenafpraak. Met ingang van 1 juli 2015 voert UWV daarom de beoordeling arbeidsvermogen (zie paragraaf 1.2) uit. Dit is een combinatie van de claimbeoordeling Wajong 2015 en de Indicatie banenafpraak, en in voorkomende gevallen een signalering beschermt werk. De burger vraagt deze beoordeling zelf aan.

Daarnaast heeft UWV zes aanvullende diensten ontwikkeld waarmee we gemeenten kunnen ondersteunen bij hun nieuwe re-integratieverantwoordelijkheid voor arbeidsbeperkten. Gemeenten bepalen zelf of ze deze diensten willen afnemen.

#### Gezamenlijke dienstverlening aan werkgevers

Samen met het merendeel van de centrumgemeenten geven we invulling aan de dienstverlening voor werkgevers. Niet in iedere regio zijn alle gemeenten aangesloten – er is dan gekozen voor een benadering waarbij de subregio's wel zaken afstemmen met het regionale Werkgeversservicepunt. Het Werkgeversservicepunt is een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra. In totaal zijn er 35 regionale Werkgeversservicepunten, plus een landelijk Werkgeversservicepunt.

De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van vacatures en het creëren van toezeggingen tot mogelijke vacatures (baanopeningen) bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die mensen die staan ingeschreven bij het doelgroepregister voor de banenafpraak of langdurig werkloos een kans willen geven. In de eerste acht maanden van 2015 zijn dertien nieuwe landelijke convenanten afgesloten voor in totaal minimaal 1.008 baanopeningen in de periode tot en met 2017. Via onze regionale Werkgeversservicepunten zijn 117 regionale convenanten afgesloten, 75 hiervan zijn gekoppeld aan landelijke convenanten.

Een voorbeeld van dienstverlening aan een landelijke werkgever in samenwerking met gemeenten is een grote landelijke keten van kledingwinkels. Voor de vestigingen die de afgelopen jaren zijn geopend, heeft UWV in samenwerking met de gemeenten een groot deel van het personeel geworven. Daarbij zijn ongeveer 800 plaatsingen via UWV verlopen en 400 via de gemeenten. UWV heeft ook kandidaten geleverd voor het schoonmaakbedrijf en de beveiliging van het bedrijf. Bij de schoonmaak zijn 120 mensen geplaatst, bij de beveiliging twintig. In de komende periode gaan nog meer vestigingen open. Ook hiervoor gaat UWV een groot deel van de werving en selectie voor zijn rekening nemen, samen met gemeenten; hierbij wordt maatwerk geleverd. Onder de klanten die een baan hebben gevonden bij het kledingbedrijf waren WW'ers, bijstandsgerechtigden en een aantal Wajongers. Door het gezamenlijk optrekken tussen UWV en gemeenten is dus een ruime hoeveelheid mensen aan een baan geholpen, tot tevredenheid van de werkgever.

### Aansluiting Burgerzaken van gemeenten op Suwinet

De afdelingen Burgerzaken van gemeenten kunnen adresgegevens uit de loonaangifte via Suwinet-Inkijk inzien. Met deze gegevens kunnen gemeenten de actuele verblijfplaats van hun inwoners achterhalen. In de eerste acht maanden van 2015 zijn dertien nieuwe gemeenten aangesloten op Suwinet-Inkijk, in totaal zijn het er nu 276. Gemeenten kunnen via Suwinet ook gegevens over voortijdige schoolverlaters inzien die de regionale mobiliteitscentra nodig hebben en inkomensgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Participatiewet en gemeentelijke belastingen.

Gemeenten kunnen sinds 2014 in het kader van de Participatiewet eenmalig gegevens over Wajongers opvragen. De gemeente moet daarvoor via het UWV-portaal een aanvraagformulier indienen. Dit moet worden ondertekend door het college van B&W of een gemandateerde van die gemeente. Daarna volgt een juridische toets door UWV. Na het regelen van een gebruikersaccount heeft de desbetreffende persoon inkijk in de levering Wajong. In deze levering worden alle gemeenten uit Nederland in één overzicht weergegeven. Deze cijfers geven de gemeente een beeld van de aantallen die van belang zijn voor de taken die zij van het Rijk overnemen. We ontvangen nog steeds aanvragen: tot en met augustus 2015 hebben we 215 van deze aanvragen voor Wajong-gegevens ontvangen en afgehandeld.

Voor de tweemaandelijks levering WWB geldt hetzelfde administratieve traject. Hiervoor zijn tot en met eind augustus 2015 241 verzoeken binnengekomen en afgehandeld.

## 4.2. Samenwerken met andere partijen

Ook andere partijen bieden wij graag onze diensten aan. Een aantal voorbeelden.

### Gegevensleveringen en inzage in gegevens

Aan partijen zoals gemeenten, gerechtsdeurwaarders, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) leveren we gegevens uit de polisadministratie. Verreweg de meeste gegevensleveringen gebeuren geautomatiseerd: nog geen 3% wordt handmatig uitgevoerd. Daarnaast kunnen organisaties zoals gemeenten, gerechtsdeurwaarders en het Zorginstituut Nederland de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer. We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en het ministerie van Justitie.

Om te borgen dat de gegevensuitwisseling via Suwinet op een veilige wijze plaatsvindt, nemen we de nodige maatregelen. Eind 2014/begin 2015 heeft UWV enkele kortetermijnacties uitgevoerd. Zo zijn accounts van onze medewerkers die toegang tot Suwinet bieden geschoond, zijn strikte regels geformuleerd voor de procedure waaraan afnemers zich moeten houden als ze binnen hun eigen organisatie medewerkers toegang verlenen tot de van UWV ontvangen persoonsgegevens, en zijn processen in gebruik genomen die betere signalen afgeven als medewerkers van ons uit dienst gaan of van functie wijzigen. UWV is intensief betrokken bij het programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGGS). In de eerste fase zijn in SUWI-verband vooral acties geformuleerd om de beveiliging bij gemeenten beter te regelen. Tijdens de tweede fase, die deze zomer is ingegaan, zet UWV stappen om onder meer de inrichting van een fijnmaziger autorisatiestructuur voor te bereiden, signaleringmodellen op te zetten en tot een volledig geautomatiseerde autorisatie voor de Suwinet-systemen te komen. Ook wordt onderzocht of het mogelijk is om Suwinet-systemen aan het UWV Security Operational Center (USOC) te koppelen. Zie ook paragraaf 7.3, over het CBP-onderzoek.

### Arbeidsmarktinformatie

UWV biedt proactief actuele informatie en advies aan over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Met de publicaties geeft UWV inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen, zoals jongeren, 50-plussers en WW'ers. Daarnaast ontsluit UWV via een [speciaal portaal op werk.nl](#) landelijke, regionale en sectorale informatie over de arbeidsmarkt. Ook is er een mobiele website die een overzicht biedt van kwantitatieve vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. Het aantal bezoeken op de website ligt gemiddeld op 10.500 bezoekers per maand in 2015.

In een sterk veranderende arbeidsmarkt is het belangrijk om te weten in welke sectoren tekorten en overschotten te verwachten zijn. Samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen

---

maken we daarom sectorbeschrijvingen en enkele sectoroverschrijdende beroepclusters. In de eerste acht maanden van 2015 zijn de Sectorbeschrijving Administratieve beroepen en de Sectorbeschrijving Zorg gepubliceerd. Verder verschenen onder andere de Landelijke arbeidsmarktprognose 2015-2016, de Duiding arbeidsmarktontwikkelingen 2015, Flexwerk na de WW en de Basiscijfers jeugd.

### Sectorplannen

Het kabinet stelt voor de jaren 2013, 2014 en 2015 in totaal € 600 miljoen beschikbaar voor de cofinanciering van sectorplannen om de werkloosheid terug te dringen. Bij de voorbereiding van diverse sectorplannen heeft UWV informatie geleverd over de arbeidsmarktsituatie in de desbetreffende sector. Het ging bijvoorbeeld om overzichten van het beschikbare aanbod in de sector op landelijk of regionaal niveau, of van kansrijke beroepen. In samenwerking met werkgevers- en werknemersorganisaties, de Stichting van de Arbeid en sectorspecialisten hebben we een update gemaakt van het overzicht met krapteberoepen (beroepen met moeilijk vervulbare vacatures). Deze publicatie Welke beroepen bieden kansen? bevat naast een overzicht van krapteberoepen een overzicht van de grootste overschotberoepen (waar de kans op werk dus minder goed is). In aanvulling daarop bieden we sectoren die een sectorplan willen indienen, de mogelijkheid om kosteloos een factsheet over vijf beroepen te ontvangen. Deze toont hoe kansrijk een bepaald beroep voor de doelgroep en/of regio is, vanuit werkloosheid en vanuit een werk-naar-werksituatie. Sinds januari 2015 kunnen aanvragers van sectorplannen op een speciale pagina op [werk.nl](http://werk.nl) terecht voor informatie over kansrijke beroepen.

Bij de uitvoering van de sectorplannen maakt UWV concrete afspraken over het leveren van kandidaten, het faciliteren van scholing en het inzetten van een aantal ondersteunende regelingen en services. We richten ons daarbij vooral op jongeren, ouderen en werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Aan de sectoren Techniek, Bouw en ICT en ook aan PostNI leverden we Wajong- en 50-plus-kandidaten. Bij de nu lopende indieningstermijn van de derde tranche sectorplannen zijn we onder andere aangesloten op het intersectorale grensoverschrijdende sectorplan.

---

## 5. Dienstverlening

Mensen die een beroep doen op onze dienstverlening zijn van ons afhankelijk. Ze hebben geen keuze, ze kunnen niet naar 'de concurrent'. Een van de belangrijkste opgaven voor UWV is dan ook om hun een betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening te bieden, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. We vinden het cruciaal om over de ontwikkeling van onze dienstverlening met alle betrokken partijen nauw contact te houden. We betrekken onze cliëntenraden daarom bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. En we praten met onze belangrijkste stakeholders, zoals gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nationale ombudsman.

### 5.1. Dienstverleningsconcept

Als gevolg van de taakstelling die UWV is opgelegd, bieden we steeds meer online dienstverlening. Maar we blijven ook persoonlijke dienstverlening geven. We streven ernaar om, binnen de financiële en wettelijke mogelijkheden, elke klantgroep de dienstverlening te verlenen die het meest passend is.

Budgettaire overwegingen spelen een belangrijke rol bij de keuzes die we maken. We hebben sinds 2011 vanwege een forse taakstelling een structurele vermindering van personeel en van het aantal vestigingen moeten doorvoeren en onze dienstverlening opnieuw moeten vormgeven. We zijn versneld overgestapt van face-to-facediensverlening op online dienstverlening aan werkzoekenden. Eind 2015 zal dit zogeheten programma Redesign zijn afgerond. Tegelijkertijd stuurt het ministerie van SZW de afgelopen jaren op extra face-to-facediensverlening voor specifieke doelgroepen, zoals minder-digivaardigen en werklozen van 50 jaar en ouder. Daarnaast is budget vrijgemaakt voor de activering van klanten in de eerste maanden van werkloosheid (ACE), voor intensivering van de handhaving op verbreding van het zoekgedrag na zes maanden werkloosheid, voor extra dienstverlening aan werkgevers die jongeren in dienst willen nemen en voor leerwerkloketten.

Door deze beleidskeuzes heeft UWV ruim 1.270 fte extra in dienst ten opzichte van de in 2011 bepaalde dienstverlening. Tegenover een structurele besparing op de begroting van de divisie UWV Werkbedrijf van € 155 miljoen op jaarbasis staat een incidentele uitbreiding van de dienstverlening voor bepaalde groepen met € 84 miljoen aan kosten in 2015.

We willen graag, meer dan nu, persoonlijk contact met onze klanten mogelijk maken. Zeker in de beginfase, wanneer iemand net werkloos is geraakt. Onze online dienstverlening blijft uiteraard belangrijk en we willen deze ook verder blijven ontwikkelen, maar die zou meer dan voorheen gecombineerd moeten worden met persoonlijke dienstverlening waar dat nodig is. Dit punt hebben we in september geagendeerd; we zijn hierover in gesprek met het ministerie van SZW.

### 5.2. Ontwikkeling naar online dienstverlening

WW'ers maken veel gebruik van onze online dienstverlening. Onze website [werk.nl](http://werk.nl) wordt gemiddeld 3,6 miljoen keer per maand bezocht. Het aantal pageviews per maand bedraagt in de eerste acht maanden van 2015 ruim 46 miljoen. Onze eerste prioriteit is te zorgen voor een stabiel functionerend [werk.nl](http://werk.nl) met een 24x7-beschikbaarheid. De beschikbaarheid van de site is gestegen van gemiddeld 96,5% in 2014 naar 98,9% in de eerste acht maanden van 2015. De gemiddelde laadtijd per pagina blijft constant op 1,3 seconde.

In de eerste acht maanden van 2015 trok [uwv.nl](http://uwv.nl) ruim 27,1 miljoen bezoeken. Dit is gemiddeld 3,4 miljoen bezoeken per maand. De stabiliteit van [uwv.nl](http://uwv.nl) was in orde, ook op piekmomenten. Deze site was in de eerste acht maanden gemiddeld 99,9% beschikbaar. UWV komt met [werk.nl](http://werk.nl) en [uwv.nl](http://uwv.nl) twee keer voor in de top vijf van het webregister van meest bezochte (semi)overheidssites.

In 2015 is [uwv.nl](http://uwv.nl) verder geoptimaliseerd. Hierdoor kunnen bezoekers sneller antwoord vinden op hun vraag. De hoeveelheid informatie is verminderd en beter vindbaar. Na de optimalisatie is de tevredenheid van werkgevers over de geboden informatie gestegen van 50% naar 61%.

#### Online dienstverlening voor werkzoekenden

Iedereen die zich als werkzoekende bij UWV inschrijft, kan gebruikmaken van onze online dienstverlening op [werk.nl](http://werk.nl). De werkzoekende krijgt een persoonlijke, beveiligde Werkmap op [werk.nl](http://werk.nl) en kan op die site ook zijn cv plaatsen. We blijven de functionaliteit en het gebruiksgemak van [werk.nl](http://werk.nl) verbeteren. We voeren continu onderzoek uit naar de ervaringen van klanten. Dat doen we op verschillende manieren: via klanttevredenheidsonderzoeken, bulletinboards

---

(een online interactief klantenpanel) en onderzoek naar gebruiksgemak. De waardering voor de online dienstverlening voor werkzoekenden stijgt. In augustus zijn opnieuw verbeteringen doorgevoerd. De belangrijkste zijn:

- Het cv van een werkzoekende wordt na 80 dagen niet meer verwijderd van werk.nl, maar automatisch verlengd.
- De lijst met suggesties bij te kiezen beroepen is uitgebreid. Hierdoor kan de klant beter zoeken en gevonden worden.

Werkzoekenden krijgen waar mogelijk alleen die informatie die op hun eigen situatie van toepassing is. Dit doen we door op werk.nl specifieke informatie aan te bieden per doelgroep, zoals WW'ers, WWB'ers en niet-uitkeringsgerechtigden. Voor werkzoekenden hebben we online trainingen en webinars ontwikkeld. Een webinar biedt de mogelijkheid interactief in te spelen op actuele ontwikkelingen en op specifieke behoeftes van klanten. Werkzoekenden inspireren ook elkaar met eigen voorbeelden en ervaringen tijdens webinars.

Eind juli is op uwv.nl de nieuwe ziek- en betermelder live gegaan, de al bestaande betermelder is in deze nieuwe applicatie opgegaan. Klanten in de WW kunnen zich hier digitaal ziek en beter melden. Tegelijkertijd kunnen er via deze applicatie Wazo-aanvragen worden ingediend. De eerste periode geeft een daling te zien van het aantal ziek- en hersteldmeldingen via UWV Telefonie, er worden nu ongeveer 100 meldingen per dag gedaan met de ziek- en betermelder. Sinds juli loopt een proef met een eerste versie van de UWV-app Wegwijzer WW voor klanten met een iPhone. De Android-versie komt in september beschikbaar. Deze app attendeert WW'ers erop dat zij hun inkomsten tijdig moeten doorgeven en geeft informatie en tips op relevante momenten. De meldingen zijn gebaseerd op vragen die WW'ers ons veel stellen en op oorzaken voor boetes, maatregelen en invorderingen. De pilot-app is tot en met augustus al ruim 3.000 keer gedownload.

### Ondersteuning aan niet- en minder digivaardigen

De meeste WW'ers kunnen goed uit de voeten met onze online dienstverlening. Maar we hebben bij de ontwikkeling van online dienstverlening ook oog voor mensen die niet goed met computers kunnen omgaan. Zij moeten eraan wennen dat de communicatie met ons steeds meer online plaatsvindt en daar helpen we ze graag bij. In ieder geval op dinsdagmiddag bieden we persoonlijke ondersteuning op onze vestigingen; klanten kunnen daar met al hun vragen terecht. We wijzen onze klanten op deze vorm van extra dienstverlening via werk.nl en uwv.nl en via de websites van partners.

Ook gaan we met de klant achter een computer zitten om samen alle stappen in de dienstverlening op werk.nl te doorlopen. Dit gebeurt niet alleen op verzoek van de klant. Ook klanten die de Werkmap nog niet gebruiken of die nog geen (goed) cv op werk.nl hebben gezet, nodigen we uit om van deze extra dienstverlening gebruik te maken. Klanten worden zowel individueel als in groepen ondersteund. Het ministerie van SZW heeft ons hiervoor extra budget toegekend.

### Online uitkeringszaken regelen

Burgers kunnen steeds meer uitkeringszaken online regelen. Aanvragen voor een uitkering worden steeds vaker online geregeld in plaats van op papier. Ook gaan we steeds minder informatie op papier verstrekken. Zo kunnen uitkeringsgerechtigden hun betaalspecificatie en jaarpoging raadplegen via Mijn UWV. Hierbij hanteren we het principe digitaal tenzij: alleen klanten die zelf aangeven dat zij behoefte hebben aan een papieren versie (bijvoorbeeld omdat ze niet met een computer overweg kunnen) krijgen nog een papieren exemplaar toegestuurd. Vooral klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering maken gebruik van deze mogelijkheid; klanten met een WW- of Ziektewet-uitkering vragen er veel minder om.

Ook voor informatie en uitleg verwijzen we klanten zo veel mogelijk naar uwv.nl. Burgers die niet goed met een computer overweg kunnen, kunnen ook nog gebruikmaken van brochures. De uitgave van deze brochures wordt nu gefaseerd stopgezet. Klanten die daar behoefte aan hebben, ontvangen dan een flyer waarin we uitleggen hoe ze van onze online dienstverlening gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld als het gaat om het aanvragen van een DigiD en het werken met Mijn UWV en de Werkmap. We ondersteunen deze klanten ook via inloopsprekken op de vestigingen en via UWV Telefoon. Aan klanten die helemaal niet met een computer overweg kunnen vanwege een beperking, geven we aangepaste papieren brochures. Deze brochures zijn toegesneden op onder meer laaggeletterdheid en bevatten informatieve afbeeldingen. Als eerste in deze brochurelijn is een concept voor Wajongers ontwikkeld. Daarna volgen voor het einde van het jaar brochures voor de overige klantgroepen.

Sinds eind april heeft de landingspagina voor Mijn UWV live op uwv.nl een nieuwe opzet, de pagina toont nu op persoonlijk niveau passende en relevante informatie. Dit is een eerste stap om te komen tot één overzichtelijke omgeving waar klanten na één keer inloggen terechtkunnen voor alle diensten van UWV.

### Online dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers kunnen meer en meer gebruikmaken van onze online dienstverlening. Op het werkgeversportaal op uwv.nl kunnen ze onder andere hun ziek-, zwangerschaps- en hersteldmeldingen online doen via de Verzuimmelder en Digipoort. De Verzuimmelder is bedoeld voor individuele meldingen, Digipoort voor bulkmeldingen van grote werkgevers. Inmiddels hebben 70.000 werkgevers een account voor het werkgeversportaal, op Digipoort zijn 47.000 werkgevers aangesloten.

---

Voor werkgevers gebruiken we geen papieren brochures en folders meer, alle informatie is te vinden op het werkgeversportaal. Sinds maart 2015 zijn ook de Ziektewet- en Wazo-brieven daar digitaal beschikbaar. Via een notificatieservice kunnen werkgevers instellen of ze een signaal willen ontvangen op het moment dat er een brief is klaargezet. Ook kunnen werkgevers nu re-integratieverslagen en ontslagaanvragen uploaden. Voorlopig ontvangen de werkgevers de brieven ook nog op papier.

### 5.3. Informeren, vragen en problemen oplossen

Eenvoudige, niet persoonsgebonden vragen van klanten beantwoorden we bij voorkeur online, via onze websites. We maken ook actief gebruik van social media. Maar het blijft natuurlijk ook mogelijk telefonisch vragen te stellen. Om problematische situaties snel op te pakken zijn er in alle districten speciale teams.

#### UWV Telefonie

Ons Klantencontactcentrum (KCC) heeft in de eerste acht maanden van 2015 4,2 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. Dit zijn er een kleine 100.000 minder dan in de eerste acht maanden van 2014. De daling is vooral zichtbaar bij de WW, maar ook het aantal vragen over de Ziektewet en de arbeidsongeschiktheidswetten begint te dalen. 88% van de bellers kreeg direct antwoord. 83% van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

Per 1 juli is de Wet werk en zekerheid (Wwz) ingevoerd. Hierbij is een nieuwe manier van inkomstenverrekening geïntroduceerd: uitbetaling van de uitkering vindt plaats nadat UWV een ingevulde inkomstenopgave heeft ontvangen. We hebben niet alleen de informatie op uwv.nl en andere middelen op deze nieuwe situatie aangepast, er zijn bij het KCC ook ruim 300 klantadviseurs opgeleid om telefonische vragen van klanten te kunnen beantwoorden. In juli nam het aantal telefonische vragen over de Wwz fors toe, ze gingen vooral over de inkomstenopgave. Nieuwe WW'ers moeten dit nieuwe digitale formulier sinds 1 augustus invullen. Om alle vragen te kunnen beantwoorden, was het KCC in het eerste weekend van augustus extra geopend.

Omdat in augustus zichtbaar werd dat een deel van de klanten de inkomstenopgave niet had ingestuurd, hebben we circa 3.700 klanten gebeld om ze er nogmaals te wijzen dat ze het formulier moeten opsturen en om te achterhalen om welke reden ze het inkomstenformulier niet hebben ingevuld. Met deze belactie zijn 1.700 klanten bereikt. Klanten antwoordden vooral dat ze de inkomstenopgave intussen hadden opgestuurd, dat ze niet bekend waren met het invullen van een inkomstenopgave, dat ze het werk weer hadden hervat en dat ze begin augustus met vakantie waren. Van de bereikte klanten gaf 61% aan dat ze alsnog hun inkomstenformulier zouden opsturen. Op basis van de reacties van klanten die hun opgave nog niet hadden ingevuld, hebben we onder andere de informatie op werk.nl en uwv.nl en ook de inzet van social media aangescherpt. Verder is de vindbaarheid van het inkomstenopgaveformulier op Mijn UWV verbeterd.

#### Probleemsituaties oplossen

In een aantal gevallen maken onze klanten gebruik van meerdere regelingen. Daar kunnen verschillende instanties bij betrokken zijn, en binnen UWV meerdere afdelingen. Soms worden daarbij fouten gemaakt, en dat kan een klant in problemen brengen. Om dit soort gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen, kent UWV een speciale procedure en zijn in alle districten teams ingericht die meldingen oppakken. De teams zorgen er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing wordt genomen voor klanten die in ernstige financiële nood raken doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant. In de eerste acht maanden van 2015 hebben onze teams 176 probleemsituaties opgelost. Hierbij werd de klant in 88,5% van de gevallen binnen 48 uur zicht op een passende oplossing geboden. Binnen een aantal weken na oplossing van het probleem neemt UWV contact met de klant op om te verifiëren of de geboden oplossing effectief was. Onze klanten ervaren dit als zeer waardevol.

Met ingang van 1 juli 2015 is een groep gespecialiseerde klantadviseurs gestart met schuldhulpverlening. De werkwijze is gebaseerd op het herkennen van klanten die met schulden geconfronteerd dreigen te worden en klanten die bestaande schulden hebben. De eerste groep wordt door de klantadviseur vooral geïnformeerd en gewezen op de mogelijkheid om bij UWV of andere instanties toelagen aan te vragen. Voor de groep met bestaande schulden zoeken de klantadviseurs binnen UWV naar maatwerkoplossingen. Daarnaast adviseren ze de klant over mogelijke stappen om de schuldproblemen te verminderen, waarbij bijvoorbeeld gericht wordt verwezen naar de gemeente of de schuldeiser. De klanten geven aan erg tevreden te zijn met de dienstverlening.

### 5.4. Klanttevredenheid

Om ervoor te zorgen dat burgers onze dienstverlening als een logisch geheel ervaren, is in 2015 het programma Uitstekende dienstverlening gestart. We gaan beter en duidelijker met onze klanten communiceren: we verbeteren onze standaardbrieven, verzorgen goede voorlichting, voorzien klanten stelselmatig van feedback en bellen hen bij ingrijpende beslissingen. Daarnaast zetten we in op het verbeteren van het klantgemak, onder andere door online communicatie met UWV mogelijk te maken en doorlooptijden terug te dringen. Ten slotte verbeteren we de klantbejegening. We behandelen klanten altijd – of het nu online, schriftelijk of mondeling is, op individuele basis of



groepsgewijs – respectvol en empathisch en we leggen duidelijk uit wat we van hen verwachten. Houding en gedrag van onze eigen medewerkers zijn hierbij van cruciaal belang. Met een intern leer- en ontwikkeltraject worden ze hiervoor zo goed mogelijk toegerust.

**Tabel: Klanttevredenheid**

	Norm 2015	Resultaat eerste acht maanden 2015	Resultaat 2014
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,8	7,0
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,3	6,2
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	nvt	6,5	6,4
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	nvt	6,6	6,5
Klanttevredenheid kwaliteit online dienstverlening/werk.nl	6,0	6,8	6,7
Klanttevredenheid werkgevers online vacaturebemiddeling en -vervulling	nvt	6,0	6,0

We meten de klanttevredenheid twee keer per jaar. De tabel hierboven toont de resultaten van de eerste meting. De daling van de klanttevredenheid onder uitkeringsgerechtigden komt voornamelijk door de dalende tevredenheid van WGA'ers en Wajongers die volgens UWV mogelijkheden hebben om gedeeltelijk te werken en dat vaak zelf ook willen. Voor hen is slechts in beperkte mate dienstverlening beschikbaar bij het vinden van werk. Dit leidt tot teleurstelling in de mogelijkheden die UWV hun daarbij biedt. We beraden ons op mogelijke maatregelen. We zullen daarnaast steeds zo goed mogelijk duidelijk maken wat klanten wel en niet van ons kunnen verwachten.

## 5.5. Klachten en bezwaren

Wanneer iemand ontevreden is over de handelswijze van UWV, kan hij een klacht indienen. We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. We analyseren binnengekomen klachten om te bezien waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen.

### Klachten

In de eerste acht maanden van 2015 ontvingen we 5.683 klachten, iets minder dan in de eerste acht maanden van 2014 (5.794). In de eerste acht maanden van 2015 klaagden klanten vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop ze door UWV-medewerkers worden bejegend.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste acht maanden van 2015 was de klachtintensiteit 0,3%, gelijk aan die in 2014 (0,3%). De met het ministerie van SZW afgesproken norm is 0,4%.

**Tabel: Aantal ontvangen klachten**

	Eerste vier maanden	Tweede vier maanden	Derde vier maanden	Totaal
2014	3.055	2.739	2.726	<b>8.520</b>
2015	2.684	2.999		

In de eerste acht maanden van 2015 handelden we 5.497 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2014. Voor 96% van de klachten lukte dat binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken (doelstelling 85%).

We lossen veel klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In de eerste acht maanden van 2015 gebeurde dat in 53% van de gevallen. De op deze manier opgeloste klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Klanten waarderen deze snelle en persoonlijke aanpak. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

**Tabel: Oordeel over klachten**

	Eerste acht maanden 2015		2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	839	15,3%	1.462	16,9%
Ongegrond	808	14,7%	1.454	16,8%
Niet ontvankelijk	101	1,8%	133	1,5%
Oordeel niet van toepassing	2.916	53,0%	4.354	50,4%
Geen oordeel	833	15,2%	1.242	14,4%
<b>Totaal</b>	<b>5.497</b>	<b>100%</b>	<b>8.645</b>	<b>100%</b>

## Bezwaren afhandelen

In de eerste acht maanden van 2015 werden 56.300 bezwaren ingediend. Dit is duidelijk minder dan in de eerste acht maanden van 2014 (68.400). Met name het aantal WW-bezwaren was lager. Dit hangt samen met een vermindering van het aantal WW-aanvragen en de wijzigingen in het boetebeleid. Bij de Ziektewet-bezwaren is de verhouding medisch/niet medisch gewijzigd ten opzichte van vorig jaar: in 2014 had 48% betrekking op medische beslissingen, nu is dat 60%. Dit verhoogt de druk op de schaarse capaciteit aan bezwaarverzekeringsartsen. 24% van de afgehandelde bezwaren was gegrond.

Tabel: Afhandeling bezwaren

	Eerste acht maanden 2015	Eerste acht maanden 2014
<b>Ontvangen bezwaren</b>	<b>56.263</b>	<b>68.377</b>
WW	18.275	27.125
AG	23.316	26.291
ZW	14.203	14.627
Schadeclaims	469	334
<b>Afgehandelde bezwaren</b>	<b>58.960</b>	<b>65.797</b>
WW	20.148	25.780
AG	24.328	25.435
ZW	14.117	14.414
Schadeclaims	367	168

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In de eerste acht maanden van 2015 was de bezwaarintensiteit 2,5% (in 2014: 3,0%). Dit is binnen de norm van 3,0%.

De klanttevredenheid over de afhandeling van bezwaren is in de eerste meting van 2015 gedaald naar 6,0 (2014: 6,2). Deze ontwikkeling is in lijn met de ontwikkeling van de algehele klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden. De daling van de klanttevredenheid wordt geanalyseerd.

## 5.6. Cliëntenraden gewaardeerde partners

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden.

In de eerste acht maanden hebben we drie adviezen gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad: over de beleidsregel Elektronische dienstverlening, het project Vangnet beperkt- en niet-digivaardigen, en het UWV conceptjaarplan 2016. De raad heeft in deze periode drie ongevraagde adviezen afgegeven: over het handhavingsbeleid, informatie voor werkzoekenden over hun inschrijving en de reiskostenvergoeding bij het opzetten van gezamenlijke cliëntenparticipatie in de arbeidsmarktregio's.

We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving. Dat doen we via de website van de cliëntenraden, maar ook in de diverse overleggen die plaatsvinden tussen de cliëntenraden en UWV. Zaken die besproken worden met de cliëntenraden zijn onder andere de Participatiewet en de Wet werk en zekerheid. Ook betrekken we de cliëntenraden bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die in dit kader worden gestart. Hiervoor organiseren we een groot aantal landelijke bijeenkomsten, waarbij van iedere raad een vertegenwoordiger wordt uitgenodigd.

Naast de reguliere overleggen bezoekt het verantwoordelijk lid van de Raad van Bestuur de Districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. De cliëntenraden hebben laten weten dat zij deze bezoeken zeer waarderen en dat zij van mening zijn dat UWV op een professionele manier omgaat met cliëntenparticipatie. In de eerste acht maanden van dit jaar zijn drie bezoeken afgelegd.

Het congres Cliëntenparticipatie 2.0 heeft in mei plaatsgevonden. Dit congres is volledig door de cliëntenraadsleden georganiseerd en gefaciliteerd door UWV. De aanwezigen waardeerden het congres zeer positief, het kreeg een 8,6.

---

## 6. Gegevensbeheer en gegevensleveringen

UWV levert een belangrijke bijdrage aan de doelstelling dat burgers en werkgevers hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren, en dat die gegevens vervolgens kunnen worden hergebruikt – met respect voor ieders privacy. Op die manier bevorderen we het administratief gemak van burgers, en verlagen we de administratieve lasten voor werkgevers en de uitvoeringskosten van de partijen die onze gegevens afnemen en hergebruiken. 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 onderdeel uit van de loonaangifteketen. Dit is een samenwerkingsverband van UWV, de Belastingdienst en het CBS voor de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Via Suwinet kunnen de ketenpartners en in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen, gegevens van de ketenpartners inzien. Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), een bedrijfs onderdeel van UWV, is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet.

### 6.1. Polisadministratie

In onze polisadministratie zijn 19,3 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,0 miljoen mensen. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsverstrekking. Daarnaast leveren we uit de polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). We verzorgen zogenoemde bulkleveringen, zoals een levering van het hele bestand van de polisadministratie aan het CBS. Daarnaast kunnen organisaties de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (bsn). We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie.

In de eerste acht maanden van 2015 ging het in totaal om circa 1,2 miljoen individuele leveringen op bsn-niveau. Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. We hebben in de eerste acht maanden van 2015 99% van de gegevensleveringen conform de afspraken over tijdigheid en volledigheid uitgevoerd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

#### Doorontwikkeling van de polisadministratie naar BLAU

De doorontwikkeling van de polisadministratie naar de Basisregistratie voor lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen (BLAU) is in 2015 in een nieuwe fase terecht gekomen. Uit het Eindrapport onderzoek BLAU van 2014 bleek dat andere afnemers weinig (direct) gebruik kunnen en zullen maken van de gegevens in BLAU als deze alleen gericht blijven op gebruik door de Belastingdienst, het CBS en UWV. De informatiebehoefte van andere afnemers is immers gebaseerd op andere wetten en andere definities en begrippen. Conclusie van het onderzoek: doorgroeien naar BLAU creëert – bij een ongewijzigd uitgangspunt – onvoldoende toegevoegde waarde en in het bijzonder het authentiek maken van het begrip dienstbetrekking levert niet het gewenste resultaat op. Dit riep de vraag op of er wél toegevoegde waarde met BLAU gecreëerd zou kunnen worden als het bestaande uitgangspunt wordt losgelaten en er méér wordt ingespeeld op de gegevens- en informatiebehoefte van de andere afnemers.

Begin maart 2015 is met afnemers besproken hoe BLAU voor hen toegevoegde waarde zou kunnen hebben. In vervolg op deze bijeenkomst houden we een inventariserend onderzoek bij afnemers. Bij dit onderzoek worden, geïnspireerd door het Actal-rapport van 2014 waarin het belang van burgers en bedrijven centraal staat, opnieuw mogelijkheden voor verdere vereenvoudiging en harmonisering van begrippen en definities binnen de verschillende wetgevingsdomeinen meegenomen. De onderzoeksresultaten zijn naar verwachting eind november bekend. Het onderzoekinitiatief is besproken in het kernteam van de loonaangifteketen. In overleg met het ministerie van SZW, de Digicommissaris en het Afnemersoverleg Loonaangifteketen zijn de aanpak en organisatie van het onderzoek vastgesteld. Er vinden in september en oktober gezamenlijke bijeenkomsten plaats waarin achtereenvolgens de wenselijkheid van BLAU, de baten en lasten van BLAU en het advies van de afnemers over BLAU op de agenda staan.

#### Versneld aanleveren loonaangiftegegevens

Sinds 1 juli 2015 verrekenet UWV de eventuele inkomsten van WW'ers direct met de uitkering. De WW'er moet na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten hij in de voorbije maand heeft ontvangen. Om de klant van dienst te zijn, wil UWV zo veel mogelijk de gegevens uit de loonaangifte voorinvullen op het inkomstenopgaveformulier. We hebben in een pilot bekeken of de loonaangiftegegevens sneller beschikbaar kunnen komen. Hierbij is aan 112 werkgevers uit verschillende sectoren en van diverse groottes uitgelegd waarom het belangrijk is de loonaangiften

sneller in te dienen en welke voordelen ze er zelf bij hebben (snellere financiële aansluiting, minder vragen van werknemers).

De pilot liep van september 2014 tot en met maart 2015. De gegevens over deze periode zijn vergeleken met gegevens over dezelfde periode een jaar eerder. Uit de metingen bleek dat de meeste uitgenodigde werkgevers sneller en vollediger aanleveren. Het aantal loonaangiften dat in één keer goed werd aangeleverd, steeg van 33% voorafgaand aan de pilot naar 75% tijdens de pilot. Ook nam het aantal correcties na afloop van de aangiftetermijn af.

Het is essentieel dat de klant de vooringevulde gegevens op het inkomstenopgaveformulier herkent. Tijdens de pilot is een aantal WW'ers gevraagd om de getoonde loongegevens te verifiëren aan de hand van hun loonstroken. Daarbij bleken ze moeite te hebben met het opgeven van hun inkomsten en met het herkennen van de vooringevulde inkomstengegevens doordat de term SV-loon niet is terug te vinden op de loonstrook. De toelichting speelt hier zo goed mogelijk op in door te verwijzen naar het fiscaal loon (en andere benamingen die voor deze rubriek op de loonstroken worden gehanteerd). Verder bleek het voor de klant ingewikkeld indien de werkgever in een andere frequentie (bijvoorbeeld wekelijks) loon betaalt dan dat hij de loonaangifte indient (bijvoorbeeld vierwekelijks). De toelichting is ook hierop aangepast.

## 6.2. De loonaangifteketen

Meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan verplichtingen te voldoen en rechten te claimen. Voorbeelden zijn de vooraf ingevulde aangifte voor de inkomstenbelasting en vooraf ingevulde aanvraagformulieren voor uitkeringen.

### Naar een robuustere loonaangifteketen

Sinds het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen in 2010 wordt gewerkt aan een robuustere keten. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden.

Op het gebied van gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen hebben UWV en de Belastingdienst hun aandacht in 2015 nog meer gericht op de aanleveraars (zoals inhoudingsplichtige/werkgever, salarisadministrateur, fiscaal dienstverlener, softwareontwikkelaar), op de afnemers en op het verbinden van die verschillende partijen. Om de informatievoorziening aan salarisadministrateurs te verbeteren, is een werkgroep ingericht met vertegenwoordigers van vakorganisaties van salarisadministrateurs, de Belastingdienst en UWV. De werkgroep inventariseert de informatiebehoefte van salarisadministrateurs en faciliteert hen hierin. Inmiddels zijn afspraken gemaakt om de externe communicatie en de eenduidigheid van instructies te verbeteren. Ook wordt gewerkt aan een internetforum voor salarisadministrateurs op de site van de Belastingdienst, waar ze vragen kunnen stellen en met elkaar in discussie gaan.

Ook de wensen van afnemers zijn geïnventariseerd. Inmiddels zijn twee gebruikerswensen goedgekeurd door de staatssecretaris van Financiën: aan de gegevensset voor de loonaangifte worden, met ingang van 2016, 'contracturen' en 'contractloon' toegevoegd als verplicht door de inhoudingsplichtige op te geven informatie.

In 2014 is samen met de Pensioenfederatie een onderzoek gestart naar de vraag of vereenvoudiging van pensioenregelingen leidt tot een kleinere informatiebehoefte van pensioenfondsen die in te vullen is door de loonaangifteketen. Conclusie van de eindrapportage is dat (her)gebruik van gegevens uit de loonaangifteketen een haalbare en wenselijke optie is en een besparing op uitvoeringskosten van de pensioenfondsen oplevert.

## 6.3. BKWI

UWV, SVB en de gemeenten hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet. Suwinet ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens door de ketenpartners en in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Dit leidt tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening door de SUWI-partijen (UWV, SVB en gemeenten), verlaagt de administratieve lasten van de burger en vergroot de kans om fraude te detecteren. UWV heeft volgens de wet de verantwoordelijkheid voor de inrichting en het beheer van Suwinet. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een onderdeel van UWV, voert deze taken uit en legt hierover verantwoording af.

In 2014 heeft BKWI een actieve bijdrage geleverd aan het programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet, met veertien maatregelen om deze veiligheid te verhogen. Over de uitwerking van de maatregelen is het ministerie van SZW ook in de eerste acht maanden van 2015 geïnformeerd door het Oprachtgeversberaad (VNG, SVB en UWV).

## 7. Bedrijfsvoering

We hebben permanent aandacht voor de kwaliteit van onze bedrijfsvoering. In de praktijk zijn daarvoor onze medewerkers en onze ICT beslissend. Wij investeren daarom veel in de capaciteit en kwaliteit van onze personele bezetting. De stabiliteit, betrouwbaarheid en informatiebeveiliging van onze ICT zijn essentieel, zeker nu we overstappen op meer online dienstverlening. De kwaliteit van onze bedrijfsvoering monitoren we systematisch en verbeteren we stapsgewijs.

### 7.1. Personeel

De expertise en inzet van onze medewerkers bepalen voor een groot deel de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij investeren in een personeelsbestand dat een afspiegeling vormt van de maatschappij, en bevorderen de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, binnen én buiten UWV.

#### Ontwikkeling personeelsbestand

Structureel krimpt de UWV-organisatie. In de eerste acht maanden van 2015 is het personeelsbestand ten opzichte van 31 december 2014 afgenomen met 251 medewerkers. Het gaat vooral om vaste medewerkers. Omgerekend in volledige banen hadden we eind augustus 2015 16.797 fte's in dienst. Flexkrachten worden met name ingezet om pieken op te vangen. Het betreft voornamelijk functies in de administratieve sfeer. Soms vindt tijdelijke inhuur op complexe functies plaats, als er tijdelijk behoefte is aan specialistische kennis. Bij het Klantencontactcentrum werken veel tijdelijke krachten. Klantencontactmedewerkers die langer dan vijf jaar werkzaam zijn voor UWV én een vast contract hebben bij het uitzendbureau, krijgen in het vervolg een vast contract bij UWV aangeboden. Met deze maatregel wordt een meer evenwichtige verhouding tijdelijk-vast beoogd.

Tabel: Aantal medewerkers

	31-8-2015	31-12-2014
Vaste medewerkers	16.205	16.371
Tijdelijke medewerkers	2.972	3.066
Overige medewerkers (NAR/wachtgeld)	135	126
<b>Totaal</b>	<b>19.312</b>	<b>19.563</b>

Zodra het herstel van de economie verder doorzet, zal het werkaanbod bij UWV verder teruglopen. Maar er spelen nog meer belangrijke ontwikkelingen op personeelsgebied. Er wordt hard gewerkt aan verhoging van de efficiency, de bedrijfsprocessen worden steeds verder geautomatiseerd en er staan nieuwe veranderingen in wet- en regelgeving op de agenda. Daarnaast is het aandeel van de groep 'oudere' medewerkers binnen UWV de afgelopen jaren fors gegroeid en moeten medewerkers door de verhoging van de pensioenleeftijd steeds langer doorwerken. De gemiddelde leeftijd van de UWV-medewerker ligt inmiddels op bijna 48 jaar.

Om al deze redenen bevorderen we duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en mobiliteit van onze medewerkers, en uitstroom naar werk elders. Zo voorkomen we waar mogelijk boventaligheid. Toch zijn in de eerste acht maanden van 2015 190 medewerkers boventalig geworden. Daar waar mogelijk worden boventalig verklaarde medewerkers tijdelijk ingezet of intern herplaatst, maar dit is vanwege de benodigde kennis en vaardigheden niet altijd mogelijk.

#### Divers personeelsbestand

UWV streeft naar een divers personeelsbestand. Bij de werving van nieuwe medewerkers is dat een van onze uitgangspunten. Daarnaast willen we meer vrouwen in managementfuncties, meer jonge medewerkers werven en richten we ons op mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

#### Jonge medewerkers

UWV wil ok meer gebruik maken van de inbreng van jongere medewerkers. In 2014 hebben we 1.059 medewerkers aangenomen die jonger waren dan 35 jaar (63%). In de eerste acht maanden van 2015 waren het er 542 medewerkers (66%).

In het kader van de bestrijding van de jeugdwerkloosheid hebben we met het ministerie van SZW een werkkkoord (zie paragraaf 2.2) afgesloten om jongeren een kans te bieden om als trainee werkervaring op te doen, aan hun cv en portfolio te werken en zo aansluiting te vinden bij de arbeidsmarkt. Begin april is hiervoor een landelijke selectiedag gehouden, waarvoor 400 kandidaten zijn uitgenodigd. Op 1 mei 2015 zijn 131 jongeren aan de slag gegaan bij diverse bedrijfsonderdelen. Gedurende een jaar worden ze ingezet op projecten die helpen om de dienstverlening van UWV aan

burgers verder te verbeteren. Tot en met augustus zijn vijf trainees uitgestroomd naar een reguliere baan, zij zijn vervangen door nieuwe trainees. De sollicitanten die we niet hebben aangenomen, participeren in een LinkedIngroep. Ondersteund door de aangenomen trainees gaan zij via dit kanaal op zoek naar een baan. Half augustus waan nog slechts 60 van de oorspronkelijke 400 kandidaten nog op zoek naar een baan. Zij worden in november uitgenodigd voor een online event waarin ze in contact worden gebracht met werkgevers.

### Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen, zich verder te ontwikkelen en vakdiploma's te halen. We richten ons op mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Deze mensen worden geselecteerd door uitzendpartners en door UWV zelf. In de eerste acht maanden van 2015 zijn in totaal 86 medewerkers gestart via de instroomopleiding. Ze komen bij goed functioneren na drie maanden in dienst bij een van de betrokken uitzendpartners.

### Wajongers: inclusief werkgeverschap UWV

UWV wil mensen stimuleren om met werk aan de maatschappij deel te nemen. Daarom kiest UWV voor inclusief werkgeverschap: we bieden ook mensen die zijn aangewezen op eenvoudig werk, zoals Wajongers, een kans om naar eigen vermogen een bijdrage te leveren aan onze organisatie. We organiseren daarvoor het werk op een andere manier, om tot elementaire takenpakketten voor Wajongers te komen. Eind 2016 wil UWV binnen de organisatie 100 Wajongers aan het werk hebben op een zogeheten inclusieve functie. Hiermee levert UWV zijn bijdrage aan de doelstelling uit de Participatiewet om 125.000 banen te creëren in het bedrijfsleven en bij de overheid.

Het project UWV Inclusief is in 2013 van start gegaan. Tot en met augustus 2015 zijn 117 werkbegeleiders opgeleid. Binnen de verschillende bedrijfsonderdelen van UWV zijn 125 analyses uitgevoerd. Sinds de start van het project zijn 56 Wajongers geplaatst op een inclusieve functie. Van hen zijn nog steeds 51 op de inclusieve functie werkzaam. Daarnaast werkten eind augustus bij UWV 136 Wajongers op reguliere werkplekken, in een vast dienstverband, in een tijdelijk dienstverband of op een werkervaringsplek.

### Werken aan integriteit

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitsbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op verschillende manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen.

Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt signalen van binnen en buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Om te bevorderen dat mensen van binnen en buiten UWV mogelijke misstanden melden, kent UWV een eigen meldregeling. Deze regeling is ook bedoeld om de melder te beschermen.

In de eerste acht maanden van 2015 ontvingen we 119 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 78 onderzoeken gestart en werden 78 zaken volledig afgesloten (waarvan 11 zaken uit 2014).

Tabel: Afhandeling integriteitszaken

Eerste acht maanden 2015	
	Aantal
	<b>78</b>
<b>Aangifte bij de politie</b>	<b>11</b>
Tegen een klant (agressie / poging tot omkoping / valsheid in geschrifte)	5
Tegen een derde (valsheid in geschrifte / bedreiging / vernieling)	6
Tegen een UWV-medewerker	0
<b>Arbeidsrechtelijke maatregel</b>	<b>16</b>
Ontslag op staande voet	2
Beëindiging dienstverband	1
Strafschorsing	4
Schriftelijke waarschuwing	9
Mondelinge waarschuwing	0
<b>Geen aangifte of arbeidsrechtelijke maatregel</b>	<b>51</b>

## 7.2. ICT

UWV staat op ICT-gebied voor een enorme opgave. De eerder door ons geformuleerde ICT-doelstellingen zijn nog steeds van kracht: we geven prioriteit aan stabiliteit en informatiebeveiliging, we digitaliseren een groot deel van onze dienstverlening en automatiseren onze werkprocessen. Onze ICT-strategie gaat ervan uit dat we de huidige systemen langer gebruiken. We moderniseren het ICT-landschap in overzichtelijke stappen en streven naar vereenvoudiging en

verbetering van functionaliteit. Daardoor vermijden we risicovolle en kostbare trajecten voor de aanschaf en implementatie van nieuwe producten. Zo kunnen we maximaal inzetten op het robuuster maken van het ICT-landschap en toch voldoende capaciteit overhouden voor wijzigingen in verband met nieuwe wet- en regelgeving en verbetering van functionaliteiten. Door de bezuinigingstaakstellingen van de afgelopen jaren is de online dienstverlening een grotere rol gaan spelen in de dienstverlening aan de klant en zijn interne processen steeds verder geautomatiseerd. De stabiliteit en beschikbaarheid van de ICT-systemen is daardoor van doorslaggevend belang bij de bedrijfsvoering en dienstverlening. Dit vereist forse investeringen en brengt een relatief hoge beheerslast met zich mee. Met het ministerie van SZW zijn afspraken gemaakt over het verhogen van het investeringsbudget naar € 50 miljoen per jaar. Dit is een belangrijke eerste stap als het gaat om de middelen die nodig zijn om het ICT-landschap op niveau te brengen en te houden.

### Stabiliteit, continuïteit en beveiliging

ICT is de ruggengraat van onze dienstverlening. Onze systemen moeten voldoende stabiel, ofwel betrouwbaar, functioneren. Daarnaast is het belangrijk dat ze voldoende beschikbaar zijn. Goed technisch onderhoud is hiervoor een belangrijke voorwaarde. Verder is essentieel dat de systemen goed beveiligd zijn. UWV maakt op grote schaal gebruik van vaak gevoelige persoonsgegevens, onbevoegden binnen en buiten UWV mogen geen enkele toegang tot deze gegevens hebben. We treffen maatregelen om onderhoud, stabiliteit, continuïteit en beveiliging van onze ICT-systemen structureel te verbeteren. Feitelijk staan alle veranderingen in het systeemlandschap in het teken van het continuïteitsmanagement.

- *Onderhoud en verbetering.* Het programma Groot onderhoud richt zich op technische modernisering van een groot aantal systemen en infrastructuur. Voor 2015 resten nog een aantal upgrades van systemen die bijzondere aandacht behoeven. In het programma is goede voortgang geboekt. Een mijlpaal was de oplevering in juli van een verbeterde versie van het elektronisch archief EAED (Elektronisch archief elektronisch dossier). Een belangrijke technische modernisering van werk.nl is vorig jaar afgerond. Op basis daarvan worden nu de modernisering van de overige technologie en de verbetering van de applicatie aangepakt, dit zal verder bijdragen aan een structureel geborgde stabiliteit van werk.nl.
- *Ketenbeschikbaarheid.* We monitoren de belangrijkste ketens van systemen. De afgelopen periode scoorden vrijwel alle gemonitorde ketens conform de norm. Ketenmonitoring is een dynamisch proces dat voortdurend wordt geoptimaliseerd.
- *Vernieuwing Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken (KWN).* Dit omvangrijke programma realiseert een belangrijke besparing en moderniseert de infrastructuur waarmee medewerkers in het hele land werken. In februari zijn de laatste werkplekken gemigreerd. De laatste verbeteringen in de bestaande infrastructuur zijn intussen afgerond.

### Besturing en beheersing

Onze ICT-strategie zet in op een effectievere besturing, deze krijgt vorm in de zogeheten Transitie Informatievoorzieningsfunctie (IV). We hebben de planning en besturing aangescherpt en afspraken met leveranciers gemaakt over de vorming en invulling van partnerships. Het objectiveren van de efficiency van leveranciers van software is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Systematische metingen van kwaliteit en omvang van leveringen vormen daarbij steeds vaker het uitgangspunt in plaats van bestede uren. Er zijn scenario's opgesteld voor de te volgen strategische koers bij de heraanbesteding van het rekencentrum die volgend jaar van start gaat. Daarbij krijgt ook de samenwerking binnen de rijksdienst veel aandacht.

Om een goede sturing te kunnen borgen, werken de informatiemanagementafdelingen van de diverse bedrijfsonderdelen, het centrale CIO-Office en het ICT-bedrijf samen in de Informatievoorzieningsfunctie. Ook voor de samenwerking binnen de Informatievoorzieningsfunctie wordt gekoerst op stapsgewijze verbeteringen met concreet resultaat. In de rest van het jaar zullen we daartoe via kortlopende acties onder andere het voortbrengingsproces uniformeren en de besluitvorming vereenvoudigen.

In maart heeft de Raad van Bestuur ingestemd met maatregelen om de kwaliteit te verbeteren van de kostenschattingen van projecten met een hoog ICT-gehalte. Bij een formele uitvoeringstoets hebben we zes weken de tijd om ICT-afhankelijkheden te identificeren en analyseren. In overleg met het ministerie van SZW is besloten dat voortaan in een veel vroeger stadium – voorafgaand aan de officiële uitvoeringstoets – te doen, zodat er een betere basis is voor de schatting van kosten. Ook zullen we duidelijker communiceren welke onzekerheden de ramingen, die we aan de hand van objectieve criteria opstellen, bevatten. De eerste ervaringen leren dat veel regelgeving pas in een laat stadium voldoende concreet is om een goede analyse te kunnen maken. Wel helpt de nieuwe aanpak om de onzekerheden beter te identificeren.

Net als in de eerste vier maanden van 2015 zijn de automatiseringskosten ook in de tweede vier maanden van 2015 hoger dan begroot.

### Versterken samenwerking met externe organisaties

De met de Compacte Rijksdienst ingezette ontwikkeling om ook op ICT-gebied meer samen te werken wordt

voortgezet. We zoeken daarbij de samenwerking met andere grote uitvoerders zoals de Belastingdienst. Naast samenwerking op concrete voorzieningen en processen is er ook aandacht voor strategische samenwerking op de langere termijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om beveiliging van de ICT-infrastructuur volgens de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR, zie ook paragraaf 7.3) en het gezamenlijk inkopen van voorzieningen die doorgaans via langlopende contracten worden verworven.

UWV participeert, samen met veertien andere organisaties in de overheidssector, in de Manifestgroep. Kenmerkend voor deze organisaties is dat zij direct contact hebben met burgers en bedrijven en dat zij verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de overheidsdata en datastromen. De deelnemers streven gezamenlijk naar een zorgvuldige, efficiënte, betrouwbare en transparante uitvoering en inrichting van gegevensmanagement en gegevensstromen.

### 7.3. Informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging is een permanente uitdaging. De steeds verdergaande en snellere technische ontwikkeling van gegevensdragers, het streven van overheden en bedrijven om de dienstverlening door middel van online dienstverlening in te richten, de tendens om meer en meer geautoriseerde databases aan elkaar te verbinden, het toenemend aantal (hack)incidenten met digitale aanvallen op gegevensdragers en incidenten met gegevenslekken onderstrepen de noodzaak van adequate gegevensbescherming. De verwachting is dat de bedreigingen in de toekomst eerder zullen toenemen dan afnemen. We zijn dan ook continu bezig de beveiliging verder te verbeteren en te borgen in de staande uitvoering. We hebben concrete resultaten geboekt op zowel technisch als organisatorisch niveau.

#### Governance

De bescherming van klantgegevens heeft hoge prioriteit binnen UWV. We zorgen voor de ontwikkeling, naleving en continue verbetering van beleidsmaatregelen om zeker te stellen dat de privacy van klanten niet wordt aangetast. De nieuwe governancestructuur voor (informatie)beveiliging en privacy (IB&P) verbindt de diverse bedrijfsonderdelen op het gebied van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Centraal staat dat gegevensbescherming een integraal en onlosmakelijk onderdeel is van de bedrijfsvoering en dienstverlening van UWV. In april 2015 is als eerste stap de coalitie IB&P opgericht, waarin verschillende disciplines op strategisch, tactisch en operationeel niveau zijn vertegenwoordigd. De coalitie heeft tot taak het informatiebeveiligingsbeleid en privacybeleid richting te geven, en de aansluiting tussen beleid, projecten en uitvoering te borgen. De uitrol van de nieuwe governancestructuur zal heel 2015 en een deel van 2016 beslaan.

#### Implementatie VIR/BIR

UWV heeft zich gecommitteerd om eind 2015 te voldoen aan de rijksstandaard op het gebied van informatiebeveiliging: het generieke voorschrift Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). In 2014 heeft een gapanalyse uitgewezen op welke punten bedrijfsonderdelen van UWV nog niet voldoen aan dit normenstelsel; vervolgens zijn per bedrijfsonderdeel verbeterplannen opgesteld. In 2015 is besloten meer risicogericht te gaan werken. De afgelopen maanden hebben de bedrijfsonderdelen hun risico's in kaart gebracht. Op basis van deze inventarisaties wordt de aanpak van de afwijkingen ten opzichte van de BIR geprioriteerd. De coalitie IB&P heeft zich bezig gehouden met het inventariseren en prioriteren van risico's en aandachtspunten, en zal deze bewaken.

#### DigiD/Logius

Bij het jaarlijkse assessment dat Logius als aansluitvoorwaarde voor DigiD hanteert, bleek UWV eind 2013 aan enkele normen niet te voldoen. We hebben in 2014 maatregelen in gang gezet om operationele risico's te beperken. In overleg met Logius zijn verbeterplannen opgesteld. Op 1 mei 2015 is het volgende assessmentrapport aan Logius geleverd. We hebben de afgelopen maanden de governance op DigiD versterkt en daardoor zijn de zes oudste punten opgelost.

#### CBP-onderzoek

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft bij het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) onderzoek gedaan naar de naleving van de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de regelgeving SUWI stellen aan de levering via Suwinet aan niet-SUWI partijen. Onderzocht is of een aantal beveiligingsaspecten voldoet aan het Aansluitprotocol en overige kaders in de Regeling SUWI. Het gaat onder andere om de toekenning van autorisaties, en overeenkomsten van UWV als bronhouder met nationale niet-SUWI-partijen en met het Department of Social Protection in Ierland. Het niet (geheel) naleven betekent een overtreding van de Wbp.

De constateringen in het rapport hebben aanleiding gegeven tot het treffen van maatregelen. Een levering aan het Department of Social Protection in Ierland, die niet op afzienbare termijn binnen de norm te brengen is, is beëindigd. We zullen de overeenkomsten met afnemers in de loop van 2015 aanpassen. In de aangepaste overeenkomsten, die ook zullen worden ondertekend door BKWI als beheerder van Suwinet, wordt extra aandacht besteed aan afspraken over de informatieplicht, het autorisatiebeheer en de bewaartermijnen. In maart is een verbeterde incidentenprocedure vastgesteld en zijn strikte regels geformuleerd voor de procedure waaraan afnemers zich moeten houden als ze binnen hun eigen organisatie medewerkers toegang verlenen tot de van UWV ontvangen persoonsgegevens. De Raad van Bestuur heeft het geactualiseerde beveiligingsplan BKWI in juli 2015 vastgesteld.

Het CBP heeft UWV laten weten nader geïnformeerd te willen worden over de stand van zaken van de te treffen maatregelen, zodat het kan beoordelen of een last onder dwangsom moet worden opgelegd. Op 20 mei 2015 heeft



daarover een hoorzitting plaatsgevonden bij het CBP. We hebben hierover recentelijk bericht ontvangen en zullen binnenkort weer met het CBP in overleg treden.

### Autorisatiebeheer

UWV beheert een grote hoeveelheid gegevens over uitkeringsgerechtigden en werknemers die vertrouwelijk moeten worden behandeld. Het is daarom belangrijk dat gebruikers uitsluitend toegang krijgen tot de functionaliteit van applicaties die ze nodig hebben om hun taken te kunnen uitvoeren. Het ministerie van SZW heeft UWV verzocht prioriteit te geven aan het verbeteren van het autorisatiebeheer. Eind 2013 is hiertoe het project Sluitend autorisatiebeheer gestart, waarmee sindsdien grote vorderingen zijn gemaakt. Eind december 2014 waren alle verschillen tussen formele en feitelijk aanwezige autorisaties opgelost of verklaard. Het UWV-brede autorisatieproces en de decentrale autorisatieprocessen bij de verschillende bedrijfsonderdelen zijn herijkt.

Begin 2015 is het implementatietraject van beheersings- en controlemaatregelen voor zes bedrijfskritieke applicaties geëvalueerd, waarna de uitrol is gestart. Inmiddels zijn 105 van de 117 risicovolle applicaties aangesloten op het autorisatiebeheersysteem (ABS) en het verschillenanalysestelsel (CPUA). Dit is meer dan een verdubbeling van het aantal aangesloten applicaties sinds begin 2015. Hiermee is het centrale inzicht in het autorisatieproces vergroot, en is betere beheersing mogelijk. De Raad van Bestuur heeft opdracht gegeven om vóór eind 2015 de uitrol van sluitend autorisatiebeheer te realiseren. Met uitzondering van de systemen bij Excasso wordt dit gerealiseerd. Bij Excasso wordt dit in het eerste kwartaal van 2016 verwacht.

De aandacht blijft gevestigd op het overdragen van de verantwoordelijkheden aan de staande organisatie en het borgen van de centrale ondersteuningsfunctie voor autorisatiebeheer. Met ingang van oktober wordt extra capaciteit ingezet om de centrale verantwoordelijkheid op het gebied van autorisatiebeheer vorm te geven.

## 7.4. Huisvesting

Tabel: Huisvesting

	31-8-2015	31-12-2014
Aantal panden in portefeuille	94	109
Aantal vierkante meters	390.700	436.100

Vanwege de volumewijzigingen als gevolg van de crisis hebben we de huur van enkele panden verlengd en huren we meer vierkante meters dan voorzien in het meerjarenhuisvestingplan 2014–2018. Eind augustus 2015 waren we gevestigd in 94 panden. In de eerste acht maanden van 2015 zijn 21 panden afgestoten en 6 panden aangehuurd.

UWV onderhoudt goede contacten met het Rijksvastgoedbedrijf en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen. Sinds 1 januari 2015 huren we in Nijmegen circa 3.700 m<sup>2</sup> van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) voor een nieuwe frontoffice en per 1 april 2016 gaan we in Breda circa 2.700 m<sup>2</sup> van de SVB huren voor een backoffice. Ook huren we ruimtes bij gemeenten. In de eerste acht maanden van 2015 zijn huurovereenkomsten getekend met de gemeenten Alkmaar, Tiel en Roermond. Met de gemeenten Zaandam en Enschede zijn huurovereenkomsten in voorbereiding. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ondersteunen we bij zijn huisvesting. We zetten tijdelijk twee projectleiders in om te helpen bij de (her)inrichting en sluiting van CIZ-vestigingen. Verder zijn UWV en CIZ overeengekomen dat het CIZ gebruik gaat maken van de spreekuurvoorzieningen op UWV-locaties.

## 7.5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

UWV staat midden in de maatschappij en draagt bij aan het perspectief van zijn klanten. Wij streven ernaar dat ons handelen een positieve, duurzame impact heeft op mens, milieu en samenleving. UWV gebruikt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) de driedeling transparantie, milieu en vitaliteit.

### Transparantie

Wij zijn lid van de Rijksbrede Benchmark Groep (RBB). Dit is een initiatief van ruim dertig dienstverlenende organisaties in de publieke sector. De organisaties willen via de netwerkgroep van elkaar leren, bij elkaar in de keuken kijken en onderling prestaties vergelijken. Medewerkers van UWV participeren in onderzoek bij andere RBB-leden. Op initiatief van UWV is binnen de RBB een mvo-platform ingericht.

Wij maken ons maatschappelijk ondernemerschap concreet, meetbaar en aantoonbaar voor onszelf, en voor onze stakeholders en de samenleving. Daarvoor gebruiken wij een gecertificeerd managementsysteem: de **MVO Prestatieladder**. Inzet voor 2015 is ten minste de certificering op niveau 3 te behouden.

### Milieu

Wij willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. Daarom gebruiken wij 100% groene energie. Op grotere kantoren wordt het energieverbruik systematisch gemonitord. Op die

kantoren is sinds 2012 17,6% energiebesparing gerealiseerd. Voor 2014 en 2015 wordt de CO<sub>2</sub>-uitstoot door het aardgasverbruik van UWV volledig gecompenseerd met behulp van internationale Gold Standard certificaten. De uitstoot is sinds 2012 met 16,7% gedaald. Afval wordt voor 68% gerecycled. We streven naar reducering van het percentage restafval. We stimuleren reizen per openbaar vervoer door onze medewerkers de NS-Business Card aan te bieden voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode voor leveranciers ondertekenen.

### Vitaliteit

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers tevreden en gezond zijn. We zetten ons in om hun betrokkenheid, innovatief vermogen en eigen verantwoordelijkheid te versterken. UWV kent doelgroepnetwerken zoals Roze werkt, Jong@UWV, het ouderennetwerk PROUD@UWV, het multiculturele netwerk LEF en sinds maart 2015 ook het vrouwenetwerk VROUW@UWV.

## 7.6. Risicobeheersing 2015

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met operationele uitvoering door het management, is het beheersen van risico's die voortvloeien uit de UWV-brede prioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en control-cyclus. Hiervoor gebruiken we een aantal specifiek op risicomangement geënte overleggen en instrumenten. Divisies en directies voeren periodiek assessments uit en nemen beheersmaatregelen om de risico's weg te nemen, te beheersen of te reduceren. Daarnaast evalueren we de kritieke bedrijfsprocessen. De bevindingen worden teruggelegd in de uitvoering; het effect van de genomen beheersmaatregelen volgen we in de maandrapportages.

Hieronder geven we een overzicht van de risico's in relatie tot het UWV jaarplan 2015. Daarnaast hebben wij actuele risico's met betrekking tot de Wwz opgenomen.

- *De ingrijpende wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, in combinatie met de taakstellingen op het budget en de noodzaak om de stabiliteit van de ICT te verbeteren, beperken de ruimte voor andere wijzigingen in de organisatie.* De afgelopen maanden stonden volop in het teken van het prioriteringsproces voor de projectportfolio 2016. De prioritering is gericht op het voltooiën van vergedorderde projecten, het heroverwegen van projecten die nog moeten starten en het ruimte maken voor nieuwe projecten die noodzakelijk zijn voor stabiliteit en continuïteit. Door de beperkte financiële middelen is er daarmee in 2016 relatief weinig ruimte voor innovatie van het ICT-landschap op de thema's e-werken, e-dienstverlening en gegevenshuishouding.
- *De nieuwe wijze van inkomstenverrekening en de gewijzigde betalingsdatum van WW-uitkeringen als gevolg van de Wwz kunnen een negatieve invloed hebben op de klanttevredenheid.* Per 1 juli is de Wwz in werking getreden. Deze nieuwe wet heeft een grote impact op onze bedrijfsprocessen. Alle benodigde voorbereidingen zijn op tijd afgerond: de systeemaanpassingen zijn uitgevoerd en de benodigde extra medewerkers zijn aangetrokken en opgeleid. Wij wijzen nieuwe WW'ers erop dat zij aan het begin van een kalendermaand altijd al hun inkomsten over de maand daarvoor moeten doorgeven en dat de uitkering pas daarna wordt uitbetaald. In de maand augustus hebben we daarnaast extra maatregelen genomen om klanten te attenderen op het belang van het invullen van een inkomstenformulier. Het eerste weekend van augustus was UWV telefonisch bereikbaar voor vragen en hulp. Ook hebben we klanten die het inkomstenformulier nog niet hadden ingevuld, gebeld om ze hieraan te herinneren. Verder zijn er voor uwv.nl extra banners en animaties ontwikkeld en is de vindbaarheid van het inkomstenformulier verbeterd. Analyses hebben uitgewezen dat wij er rekening mee moeten houden dat de klanttevredenheid over de WW-uitkeringsverstrekking 1 tot 1,5 procentpunt zal dalen. In dat geval zullen wij de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 7,0 niet realiseren.
- *Voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is slechts in beperkte mate dienstverlening beschikbaar bij het vinden van werk. Dit heeft een negatieve invloed op de klanttevredenheid.* De meting van de klanttevredenheid halverwege dit jaar laat zien dat de algehele klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden is gedaald van een 7,0 naar een 6,8. Dat komt vooral door de dalende tevredenheid van WGA'ers en Wajongers die volgens UWV mogelijkheden hebben om gedeeltelijk te werken en dat vaak zelf ook willen. Voor hen is slechts in beperkte mate dienstverlening beschikbaar bij het vinden van werk. Dit leidt tot teleurstelling in de mogelijkheden die UWV hun daarbij biedt. Binnen de beperkte mogelijkheden die we hebben, proberen we geld te reserveren voor deze doelgroep. In 2015 hebben we hiervoor € 12 miljoen kunnen vrijmaken. Met dat geld kunnen we echter nog steeds slechts een kleine groep beperkte dienstverlening bieden.
- *De online dienstverlening sluit soms niet geheel aan op de klantverwachtingen, waardoor de klanttevredenheid onder druk komt te staan.* In overleg met het ministerie van SZW hebben we maatregelen genomen om klanten die moeite hebben met het online kanaal te laten wennen aan en te ondersteunen bij het gebruik van onze online dienstverlening. Klanten die geheel niet kunnen omgaan met of geen toegang hebben tot onze online dienstverlening, bieden we alternatieve dienstverlening. Voor beide groepen klanten blijven deze vormen van ondersteuning beschikbaar in de laatste maanden van 2015 en geheel 2016. Hiermee blijven beide risico's beheerst.

- *Door de toegenomen digitalisering en automatisering van onze uitvoering zijn een veilige digitale infrastructuur en veilige voorzieningen van groot belang.* De digitalisering heeft bij UWV een grote vlucht genomen. Het beveiligingsniveau van DigiD voldoet steeds minder. Het eID-stelsel lijkt op de langere termijn perspectief te bieden. Wij dragen bij aan de ontwikkeling van het eID-stelsel en bouwen eigen kennis op over dit onderwerp. De ontwikkeling van eID is nu zo ver gevorderd dat pilots mogelijk zijn om deeloplossingen en technieken te beproeven. Verder heeft UWV zich geïmmiteerd om eind 2015 te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). De implementatie van de BIR-maatregelen vindt plaats op basis van de bijdrage die ze leveren aan het reduceren van de belangrijkste risico's van UWV. Onderdeel hiervan is het actualiseren van belangrijke beleidsstukken. Daarnaast is de governancestructuur rondom Informatiebeveiliging & Privacy (IB&P) verbeterd en wordt een inventarisatie uitgevoerd van de belangrijkste beveiligingsrisico's.
- *Door de digitalisering en automatisering van onze uitvoering is ook onze afhankelijkheid van ICT-systemen en van de externe leveranciers van die systemen groot.* Om de afhankelijkheid van externe leveranciers te verminderen, hebben we multifunctionele teams opgezet die gericht en effectiever communiceren met applicatieleveranciers over met name de performance. De invoering van functiepuntenanalyse (FPA) leidt tot betere (financiële) sturing van leveranciers op het gebied van beheer en ontwikkeling van applicaties. Bij minicompetities nemen we in de nieuwe contracten exitregelingen op bij onvoldoende presteren van de leverancier. Ook treden we stringenter op tegen leveranciers bij het niet nakomen van afspraken.
- *Het sociaal akkoord en nieuwe wet- en regelgeving leiden tot een intensievere samenwerking met gemeenten en sociale partners.* Per 1 juli heeft UWV een nieuw aanvraagproces geïmplementeerd voor de beoordeling van het arbeidsvermogen van personen. Zowel burgers als gemeenten kunnen nu een aanvraag doen. Het idee is dat de burger via één aanvraag één keer voor alle doeleinden beoordeeld wordt op zijn arbeidsvermogen. De uitkomst van deze beoordeling kan zijn: Wajong 2015 (duurzaam geen arbeidsvermogen), tijdelijk geen benutbare mogelijkheden en daarom ambtshalve opname in het doelgroepregister, wel arbeidsvermogen maar niet in staat het wettelijk minimumloon te verdienen en daarom opname in het doelgroepregister, of wel arbeidsvermogen maar uitsluitend in een beschutte omgeving. In dat laatste geval krijgen zowel burger als gemeente daar bericht over, de gemeente kan indien gewenst op basis hiervan een Advies beschut werken bij UWV aanvragen. Omdat de burger het wettelijk recht behoudt om expliciet bij UWV een claimbeoordeling Wajong 2015 aan te vragen, bestaat het risico dat er dubbele beoordelingen kunnen plaatsvinden.
- *Sociale partners hebben afgesproken de komende jaren een groot aantal mensen met een arbeidsbeperking aan een baan te helpen. Risico is dat de voor de doelgroep beschikbaar gestelde banen onvoldoende aansluiten bij de mogelijkheden van de doelgroep.* De doelgroep is als gevolg van de Participatiewet verdeeld over UWV en gemeenten; onze doelgroep zijn Wajongers (oWajong en nWajong) met arbeidsvermogen. De inzet van extra middelen heeft het mogelijk gemaakt om het arbeidspotentieel in de oWajong beter in beeld te brengen en de match tussen vraag en aanbod te verbeteren. Deze maatregelen zorgen ervoor dat de beschikbaar gestelde banen meer aansluiten bij de mogelijkheden van deze doelgroep. De maatregelen worden de komende tijd gecontinueerd. De voortgang van de banenafpraak wordt regelmatig met het ministerie van SZW besproken.
- *Doordat moeilijk te voorspellen valt hoe Wajongers (en hun omgeving) zullen reageren op de Participatiewet en welk beroep gemeenten daadwerkelijk zullen doen op niet-wettelijke indicaties, is er onzekerheid over de te verwachten aantallen sociaal-medische beoordelingen.* We hebben een capaciteitsprognose opgesteld die ons de komende jaren helpt om te kunnen voldoen aan de verwachte capaciteitsbehoefte. We houden de capaciteit op peil door (basis)artsen en arbeidsdeskundigen (in opleiding) te werven, door het werk anders te organiseren zodat een hogere productiviteit bewerkstelligd kan worden (ook tijdens de opleiding), en door werk en medewerkers tussen de districten uit te wisselen. Om de beperktere productiviteit van nieuw geworven verzekeringsartsen tijdens hun opleidingsperiode te kunnen compenseren, hebben we van het ministerie van SZW extra budget gekregen.
- *UWV moet voor de periode 2016–2018 een besparing realiseren van € 88 miljoen.* Hiervoor zijn we maatregelen overeengekomen met het ministerie van SZW. Op de besparingstaakstelling dreigt een aanzienlijk dekkingstekort. Er bestaat onzekerheid over de realisatie van een aantal maatregelen. Met het ministerie van SZW zijn we in gesprek over de invulling van deze maatregelen. Afgesproken is om de invulling van het dekkingstekort op de taakstelling te bezien in relatie met de andere lopende financiële dossiers. De komende periode zullen we alternatieven voor de invulling van de taakstelling en de andere lopende dossiers nader uitwerken en afstemmen met het ministerie van SZW. Doel is om in de Meerjarige Financiële Ontwikkelingen 2016 – 2021 een gezamenlijk gedragen set oplossingen te presenteren.
- *UWV moet de komende jaren als gevolg van aflopende contracten een aantal grote aanbestedingen doen. Dit brengt grote risico's met zich mee voor de continuïteit van de bedrijfsvoering en daarmee ook het gevaar van budgetoverschrijding of onrechtmatige inkoop.* Bij aanbestedingen staat voor UWV het belang van een ongestoorde bedrijfsvoering en dienstverlening voorop. Om deze niet in gevaar te brengen, is vaak een (lange) transitieperiode nodig, met name bij aanbestedingen die primaire processen en systemen raken. Naast de forse implementatiekosten is er sprake van langdurige dubbele kosten gedurende de transitieperiode (voor zowel de oude als de nieuwe leverancier). Bij de aanbestedingen zal daarom steeds op strategisch niveau een afweging moeten worden gemaakt tussen het beperken van de onrechtmatigheid en aanzienlijke transitiekosten óf hogere onrechtmatigheid en lagere kosten.

## 8. Rechtmatigheid en doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zo zorgvuldig en verantwoord mogelijk besteden. Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming zijn met de geldende regels en besluiten. We meten de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (de financiële rechtmatigheid) en ook die van alle inkoop voor onze bedrijfsvoering. Daarnaast letten we 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.

### 8.1. Rechtmatigheid

De totale UWV-brede rechtmatigheid is de som van de financiële rechtmatigheid en de rechtmatigheid van de aanbestedingen.

#### Financiële rechtmatigheid

In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar (1 oktober tot 1 oktober) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout en is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende controlemiddelen om vast te stellen of iets goed of fout is. Onderstaande cijfers hebben een indicatief karakter en geven de stand weer nadat driekwart van de jaarsteekproef is gecontroleerd.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2015 (de periode 1 oktober 2014 tot 1 juli 2015) bedraagt 0,3%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,4%. Dit tussenresultaat voldoet aan de rechtmatigheidsnorm voor uitkeringen van 99%. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

**Tabel: Financiële onrechtmatigheid verslagjaar 2015 tot en met derde kwartaal**

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	2015 t/m derde kwartaal	2014	2015 t/m derde kwartaal	2014
Wajong	0,7	0,0	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	1,5	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,2	0,8	0,0	0,0
WIA	0,0	0,4	0,0	0,0
WW	0,6	1,2	0,0	0,0
ZW	0,8	3,1	0,8	0,0
TW	1,3	1,7	0,0	0,0
BIA	1,1	0,0	7,1	0,0
IOW	3,1	1,3	0,0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>0,3</b>	<b>0,8</b>	<b>0,4</b>	<b>0,0</b>

Toelichting op de tabel:

- Het UWV foutpercentage ligt met 0,3% onder het niveau van verslagjaar 2014. Ook ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2014 (0,8%) daalt het foutpercentage.
- De foutpercentages zijn bij vrijwel alle wetten gedaald of gelijk gebleven. Met name de dalingen bij de Ziektewet, WW en WIA dragen bij aan de daling van de UWV-brede score. Wel zijn de scores voor de WW en Ziektewet iets gestegen ten opzichte van de vorige meting.
- De stijging bij de Wajong wordt vooral veroorzaakt doordat met ingang van het verslagjaar 2015 voorzieningen niet meer uitsluitend onder de WIA worden verantwoord, maar bijvoorbeeld ook onder de Wajong. Hierdoor is het aandeel voorzieningen in het foutpercentage van de WIA voor een belangrijk deel naar de Wajong verschoven.
- Bij de BIA (Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) en de Inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW) doet zich een stijging voor van het foutpercentage. Door de geringe omvang van deze wetten is de steekproef beperkt. Als er een fout in de uitvoering van deze wetten voorkomt, ontstaat een relatief hoog foutpercentage. Dit heeft echter nauwelijks invloed op het UWV-cijfer.

- Het percentage onzekerheid ligt met 0,4% boven het niveau van 2014. Bij de WAO en BIA wordt dit veroorzaakt door onvolledige dossiers. Bij de Ziektewet loopt in één geval nog een onderzoek naar de rechtmatigheid van de claim.

## Rechtmatigheid aanbestedingen

UWV hanteert strikt de regels van de Aanbestedingswet 2012. Afwijkingen van deze regels worden gemotiveerd voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Deze verleent een akkoord als de afwijking noodzakelijk is voor een ongestoorde bedrijfsvoering en dienstverlening.

Bij de berekening van onrechtmatigheid nemen we de totale kosten over de periode van onrechtmatigheid in het jaar van de onrechtmatige handeling. Het absolute bedrag aan onrechtmatigheid in een verslagjaar is daardoor onder andere afhankelijk van het aantal contractmutaties en afgeronde aanbestedingstrajecten in dat verslagjaar. Over de eerste acht maanden van 2015 onderkennen wij een onrechtmatigheid van inkopen of uitgaven van € 23,3 miljoen. Dit betreft de eind augustus 2015 kwantificeerbare onrechtmatigheid.

We willen de bestaande onrechtmatigheid, zo snel als juridisch mogelijk is en de bedrijfscontinuïteit dat toelaat, planmatig afbouwen. In de periode tot en met augustus 2015 is onderzoek gedaan om de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid te analyseren. Op basis van deze analyse is een conceptplan van aanpak opgesteld met maatregelen om de onrechtmatigheid terug te dringen. Om deze maatregelen te effectueren, is een projectgroep samengesteld met vertegenwoordigers van alle bedrijfsonderdelen die een rol (kunnen) spelen bij de uitvoering van deze maatregelen.

Eind 2014 zijn de onrechtmatige uitgaven op ICT-gebied geïdentificeerd. De onrechtmatige contracten die zonder of met gering juridisch risico en zonder gevaar voor de bedrijfscontinuïteit konden worden beëindigd, zijn ontbonden en indien opportuun vervangen door middel van nieuwe aanbestedingen. Voor de resterende contracten worden strategieën opgesteld. Dit proces zal in ieder geval nog heel 2015 beslaan en wordt begeleid door een stuurgroep, die periodiek rapporteert aan de Raad van Bestuur.

Omdat volgens de wettelijke regels alle onrechtmatigheid volledig wordt verantwoord in het jaar waarin de onrechtmatige handeling heeft plaatsgevonden, zullen de eerste effecten van de in 2015 genomen maatregelen in 2016 zichtbaar worden. Verdere effecten worden pas in de jaren daarna zichtbaar. Dat komt doordat het voor bepaalde zaken, waarbij we zijn aangewezen op een zeer beperkt aantal leveranciers, de nodige tijd kost om een zorgvuldige overstap naar een andere leverancier te maken. Bij de uitvoering van alle maatregelen houden we het belang van de bedrijfscontinuïteit nauwlettend in het oog.

De komende jaren hebben we te maken met een aantal grote aanbestedingen. Hierbij zal steeds op strategisch niveau een afweging moeten worden gemaakt tussen het beperken van de onrechtmatigheid en de aanzienlijke transitiekosten die samenhangen met de overgang naar een nieuwe uitvoerende leverancier of hogere onrechtmatigheid en lagere kosten.

## 8.2. Doelmatigheid

### Algemeen beeld en prognose

We behalen over geheel 2015 naar verwachting een resultaat van circa € 55 miljoen. Daarin is rekening gehouden met een bijzondere last van circa € 5 miljoen in verband met de vorming van een voorziening voor nog te betalen transitievergoedingen aan medewerkers met een tijdelijk contract.

**Tabel: Prognose resultaat 2015**

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
Gestuurde onderuitnutting begroting 2015	45
Volume dienstverlening lager t.o.v. augustusbrief	50
Overige verschillen	-35
	<b>60</b>
Bijzondere lasten: voorziening voor transitievergoedingen	-5
<b>Bestembaar resultaat</b>	<b>55</b>

Het resultaat over 2015 en latere jaren zal, binnen de hiervoor gestelde kaders, naar de egalisatiereserve vloeien.

Wij sturen bewust op een onderschrijding van de begroting. Al in de begroting 2015 hebben wij € 45 miljoen apart gezet om aan het einde van het jaar te kunnen toevoegen aan de egalisatiereserve. Deze ruimte is ontstaan doordat wij ervoor hebben gekozen om voor de hogere klantvolumes WW alleen de directe capaciteit op te schalen. De stafondersteuning en indirecte kosten houden wij zoveel mogelijk constant.

Daarnaast is er sprake van volume-effecten van per saldo circa € 50 miljoen. De belangrijkste oorzaak is dat in augustus 2014 het UWW-budget, op basis van de toen geldende inzichten van het Centraal Planbureau over het te verwachten klantvolume, te hoog is vastgesteld. Bij de augustusbrief is voor 2015 nog gerekend met 706.000 toekenningen WW en 371.000 continueringsbeslissingen. Voor geheel 2015 verwachten we nu 670.000 WW-toekenningen te verrichten en 348.000 continueringsbeslissingen. Als we deze volumeverschillen vermenigvuldigen met de prijs van een WW-toekenning en continueringsbeslissing, is het budget vorig jaar augustus € 50 miljoen te hoog vastgesteld. De bovengenoemde positieve effecten worden voor een deel teniet gedaan door met name overige verschillen van per saldo € 35 miljoen. Dit betreft met name hogere IV-kosten en kosten voor capaciteit aan verzekeringsartsen en gerelateerde functies die in 2015 niet zijn afgeschaald in verband met eventuele knelpunten bij de invoering van de Participatiewet. De capaciteit aan verzekeringsartsen die in 2015 niet nodig is voor de aanpak van deze knelpunten, is ingezet voor 6.800 extra herbeoordelingen. Hierdoor kunnen we in 2015 in totaal 41.000 herbeoordelingen realiseren.

De begroting 2015 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste acht maanden van 2015 is als volgt:

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie t/m aug 2015	Begroting t/m aug 2015	Vershil	%	Begroting 2015
<b>1. Claimbeoordeling</b>					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	314,0	335,3	-21,3	-6,4%	503,0
1.2 Continueren	289,6	285,7	3,9	1,4%	428,5
1.3 Handhaving	85,1	94,0	-8,8	-9,4%	140,9
	<b>688,8</b>	<b>715,0</b>	<b>-26,2</b>	<b>-3,7%</b>	<b>1.072,4</b>
<b>2. Preventie &amp; dienstverlening</b>					
2.1 Preventie	10,3	12,9	-2,6	-20,4%	19,4
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	193,3	197,7	-4,5	-2,3%	296,6
	<b>203,6</b>	<b>210,7</b>	<b>-7,1</b>	<b>-3,4%</b>	<b>316,0</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	24,7	25,9	-1,2	-4,8%	38,9
3.2 Werkgeversdienstverlening	54,5	60,9	-6,5	-10,6%	91,4
	<b>79,2</b>	<b>86,9</b>	<b>-7,7</b>	<b>-8,9%</b>	<b>130,3</b>
<b>4. Inkomensverzorging</b>					
4.1 Betalingen	49,2	52,3	-3,1	-5,9%	78,4
	<b>49,2</b>	<b>52,3</b>	<b>-3,1</b>	<b>-5,9%</b>	<b>78,4</b>
<b>5. Informatievoorziening</b>					
5.1 Informatievoorziening	60,1	63,3	-3,2	-5,1%	94,9
	<b>60,1</b>	<b>63,3</b>	<b>-3,2</b>	<b>-5,1%</b>	<b>94,9</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.080,7</b>	<b>1.128,0</b>	<b>-47,3</b>	<b>-4,2%</b>	<b>1.692,0</b>
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	52,3	70,9	-18,6	-26,2%	106,3
Invoering Wet- en regelgeving	24,8	12,7	12,1	95,9%	19,0
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>77,1</b>	<b>83,5</b>	<b>-6,4</b>	<b>-7,7%</b>	<b>125,3</b>
Frictiekosten sociaal plan	11,8	11,3	0,5	4,3%	17,0
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	0,4	1,3	-1,0	-73,4%	2,0
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>12,2</b>	<b>12,7</b>	<b>-0,5</b>	<b>-3,9%</b>	<b>19,0</b>
<b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.170,0</b>	<b>1.224,2</b>	<b>-54,2</b>	<b>-4,4%</b>	<b>1.836,3</b>
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-33,3	-33,3	0,0	0,0%	-50,0
Onttrekking aan egalisatiereserve	-8,9	-	-8,9	-	-
<b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.127,8</b>	<b>1.190,9</b>	<b>-63,1</b>	<b>-5,3%</b>	<b>1.786,3</b>

De opgenomen jaarbegroting 2015 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.836,3 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.834,1 miljoen ontvangt UWW van het ministerie van OCW € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Rekening houdend met de mutaties in fondsen en reserveringen is over de eerste acht maanden van 2015 een positief resultaat gerealiseerd van € 63,1 miljoen.

---

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

### **Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening**

De gerealiseerde reguliere kosten in de eerste acht maanden van het jaar zijn met € 1.080,7 miljoen vrijwel gelijk aan die in de eerste acht maanden van 2014 (€ 1.081,6 miljoen). Over de eerste acht maanden van 2015 is een budgetoverschrijding van € 47,3 miljoen gerealiseerd (4,2%).

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de 'cost accounting' methodiek.

- *Claimbeoordeling*: er waren minder claimbeoordelingen Wajong en WIA, minder faillissementen en meer eerstejaars Ziektewetbeoordelingen dan verwacht. Bij de continueringen waren er meer herbeoordelingen WIA, begeleiding langdurig ziekteverzuim en minder continueringen WW. De handhavingafdoeningen lagen onder het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: de kosten liggen onder het verwachte niveau door minder activiteiten herindicatie WSW.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening aan werkgevers rond ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen.
- *Inkomensverzorging*: er waren minder activiteiten bestandsbeheer dan verwacht.
- *Informatievoorziening*: het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten lag onder het aantal dat was voorzien in de begroting.

### **Projectkosten**

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 6,4 miljoen lager dan begroot. Gebruikelijk is dat de projectbestedingen in de tweede helft van het jaar hoger liggen. In de prognose gaan we ervan uit dat de projectkosten op het niveau van het budget uitkomen. De overschrijding op de projecten Wet- en regelgeving wordt deels gefinancierd uit de equalisatiereserve.

### **Frichtiekosten**

De frictiekosten Sociaal Plan in de eerste acht maanden van 2015 bedragen € 11,8 miljoen. Voor geheel 2015 verwachten wij dat de frictiekosten Sociaal Plan binnen budget zullen blijven. De frictiekosten Sociaal Plan bestaan - naast de kosten van de mobiliteitscentra - met name uit de dotatie aan de voorziening kosten sociaal plan. Deze frictiekosten ontstaan op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard. Dan wordt een voorziening getroffen waaruit de uitgaven voor boventalligen worden betaald. Deze frictiekosten hebben daarom geen relatie met de actuele uitgaven die UWV thans op grond van het sociaal plan verricht. In de prognose verwachten we dat de frictiekosten Sociaal Plan op budget uitkomen.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,4 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100% leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkantemetertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Eind augustus 2015 staan 6 panden voor 100% leeg: Churchillstraat 69 in Barneveld (1.163 m<sup>2</sup>), Verheeskade 187 in Den Haag (768 m<sup>2</sup>), De Vesting 11-12 in Steenwijk (488 m<sup>2</sup>), Singel 27 in Delfzijl (560 m<sup>2</sup>), Hobahostraat 92 in Lisse (698 m<sup>2</sup>) en 't Goylaan 27 in Utrecht (1.021 m<sup>2</sup>). UWV bekijkt hier de mogelijkheden van onderverhuur of afkoop.

### **Fondsen en reserveringen**

Uit de bestemmingsfondsen is een bedrag van € 33,3 miljoen vrijgegeven voor de eerste acht maanden van 2015. Dit bedrag is geheel besteed aan de projectportfolio.

In de kostenrealisatie over de eerste acht maanden van 2015 is een bedrag van € 8,9 miljoen opgenomen waarvoor geen budget is toegekend. Deze kosten worden gedekt uit de equalisatiereserve die ultimo 2014 is gevormd. De onderverdeling hiervan is als volgt:

- reguliere kosten € 4,7 miljoen;
- projecten wet- en regelgeving € 4,2 miljoen.

# Lijst van afkortingen

<b>ABS</b>	autorisatiebeheersysteem
<b>ABZ</b>	Activeren van breder zoekgedrag
<b>ACE</b>	Activeren en controleren geeft effect
<b>AG</b>	arbeids(on)geschiktheid
<b>BBA</b>	Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen
<b>Bia</b>	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
<b>BIR</b>	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
<b>BKWI</b>	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
<b>BLAU</b>	Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen
<b>bsn</b>	Burgerservicenummer
<b>BVGS</b>	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
<b>CBP</b>	College Bescherming Persoonsgegevens
<b>CBS</b>	Centraal Bureau voor de Statistiek
<b>CIO</b>	Chief Information Officer
<b>CIZ</b>	Centrum Indicatiestelling Zorg
<b>CPUA</b>	Controle Punt User Accounts (verschillenanalysesysteem)
<b>EAED</b>	Elektronisch archief elektronisch dossier
<b>EER</b>	Europese Economische Ruimte
<b>FPA</b>	functiepuntenanalyse
<b>GVVA</b>	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
<b>IB&amp;P</b>	(informatie)beveiliging en privacy
<b>ICF</b>	International Classification of Functioning, Disability and Health
<b>IND</b>	Immigratie- en Naturalisatiedienst
<b>IOW</b>	Inkomensvoorziening oudere werklozen
<b>IV</b>	Informatievoorzieningsfunctie
<b>IVA</b>	Inkomensvoorziening volledig en duurzaam arbeidsongeschikten
<b>KCC</b>	Klanten Contactcentrum
<b>KWN</b>	Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken
<b>Mvo</b>	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
<b>nWajong:</b>	nieuwe Wajong
<b>OCW</b>	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>oWajong</b>	oude Wajong
<b>PaWa</b>	Passend werkaanbod
<b>Pro</b>	Praktijkonderwijs
<b>RBB</b>	Rijksbrede Benchmark
<b>SMBA</b>	Sociaal-Medische Beoordeling van Arbeidsvermogen
<b>SUWI</b>	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
<b>Sv</b>	sociale verzekeringen
<b>SVB</b>	Sociale Verzekeringsbank
<b>SZW</b>	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>TW</b>	Toeslagenwet
<b>UvA</b>	Universiteit van Amsterdam
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<b>VIA</b>	Vooringevulde aangifte
<b>VIR</b>	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst
<b>VNG</b>	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
<b>VSO</b>	Voortgezet speciaal onderwijs
<b>VU</b>	Vrije Universiteit
<b>Wajong</b>	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
<b>Wajong 2015</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg
<b>Wbp</b>	Wet bescherming persoonsgegevens
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>Wsw</b>	Wet sociale werkvoorziening
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>WWB</b>	Wet werk en bijstand
<b>Wwz</b>	Wet werk en zekerheid
<b>ZEZ</b>	Regeling zelfstandig en zwanger
<b>ZW</b>	Ziektewet



---

# Colofon

**Uitgave**

UWV

*Financieel Economische Zaken*

**Bezoekadres**

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 116

1043 DL Amsterdam

**Postadres**

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

**Inlichtingen**

020-6875703

**Auteurs**

Hans Berghuis

Lydia Tabois

**Disclaimer**

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

UWV © 2015

