

# **UWV Jaarplan 2012**

29 september 2011

## Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beleidsprioriteiten in 2012	4
3. Werk	6
4. Sociaal-medische zaken	9
5. Uitkeren	11
6. Klant en service	13
7. Gegevensdiensten	15
8. Handhaving, bezwaar en beroep en BKWI	16
9. Bedrijfsvoering	17
10. Financiën	20

Bijlagen:	1. Integraal UWV jaarplan handhaving UWV 2012
	2. Specifieke tabellen financiële paragraaf
	3. Jaarplan BKWI 2012

# 1. Inleiding

Het kabinet kiest voor een krachtige, kleine en dienstverlenende overheid. Het kabinet pleit er bovendien voor de verantwoordelijkheid voor de aanpak van problemen terug te leggen bij burgers, bedrijven en andere organisaties. Nauwe samenwerking tussen de uitvoering en andere partijen moet bijdragen aan het versterken van het zelf oplossend vermogen van burgers, bedrijven en andere organisaties.

Voor UWV heeft dit grote gevolgen. Het uitvoeringskostenbudget zal met ruim een kwart dalen. De personeelsomvang zal in dezelfde orde van grootte moeten worden teruggebracht. In 2011 zijn door UWV maatregelen voorbereid die invulling geven aan vrijwel geheel deze opgave. Uitvoering van deze maatregelen zal veel van de organisatie en de medewerkers vragen. Tot 2015 zal het uitvoeringsbudget van UWV met bijna 500 miljoen euro afnemen. Dat gaat gepaard met een verlies van naar verwachting bijna 5000 arbeidsplaatsen.

In dit jaarplan maken wij duidelijk welke prioriteiten wij voor 2012 stellen en werken die vervolgens uit.

Er zal weinig tot geen ruimte zijn voor het verder intensiveren van inspanningen en doorvoeren van beleidsveranderingen bovenop hetgeen in het Regeerakkoord wordt genoemd. De kans dat zich in de loop van het veranderproces (nieuwe) onvoorziene ontwikkelingen voordoen is groot. Nadere keuzes in de veranderaanpak zijn dan onvermijdelijk. Wij moeten immers in staat blijven om in te spelen op onze omgeving die permanent in beweging is, bijvoorbeeld bij (nog meer) economische tegenwind. De normale dienstverlening zal bovendien ook doorgang moeten vinden. Voorop staat echter dat wij ons verbinden aan de opgelegde taakstelling en daarbij de dienstverlening op een voldoende niveau borgen.

Het ingrijpende karakter van de veranderingen zal gevolgen hebben voor de prestaties en klanttevredenheid. Werkgevers en werkzoekenden zullen de veranderingen gaan merken. Zo zal de intensivering van de digitale dienstverlening naar verwachting een grote impact hebben op het door de klant ervaren niveau van de dienstverlening. De prestaties zullen onder druk komen te staan. Het zal daarbij een enorme uitdaging zijn om het elan in het bedrijf, en onder de medewerkers, op peil te houden. Desondanks kiezen wij er voor in te zetten op het handhaven van onze prestaties op het niveau van 2011.

Het geschetste verlies aan arbeidsplaatsen heeft gevolgen voor ons personeel. We proberen deze gevolgen beperkt te houden. We willen zoveel mogelijk werknemers herplaatsen of, indien dat niet mogelijk is, er maximaal aan bijdragen dat betrokkenen snel weer elders aan het werk komen.

UWV staat midden in de samenleving en we zijn ons er als grote werkgever van bewust dat ons handelen impact heeft op mens en milieu. We spannen ons er daarom voor in om deze impact positief te laten zijn door aandacht te hebben voor groepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, goed werkgeverschap te tonen en invulling te geven aan duurzaamheid.

Tenslotte zal UWV in 2012 10 jaar bestaan. Wij zullen hieraan op gepaste wijze aandacht besteden.

## 2. Beleidsprioriteiten in 2012

UWV legt in 2012 prioriteit bij het op orde houden van de dienstverleningsprocessen en het daarnaast invulling geven aan verandertrajecten. Om de dienstverlening en onze resultaten op peil te houden zullen wij de effecten van verandertrajecten gericht op de invulling van de financiële taakstelling nauwgezet monitoren teneinde tijdig maatregelen te kunnen treffen c.q. bij te kunnen sturen.

Concreet onderscheiden wij de volgende prioriteiten.

### *Invulling geven aan het redesign WERKbedrijf*

Gegeven de taakstellingen van het regeerakkoord zal in de periode tot 2015 sprake zijn van ongeveer een halvering van de capaciteit van het WERKbedrijf. Onze inspanningen verschuiven van mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt naar mensen die dat echt nodig hebben. Mensen met arbeidsbeperkingen blijven daarom onze persoonlijke aandacht houden. Wij bouwen voort op de keuzes in het regeerakkoord over bemiddeling en re-integratie van werklozen. Voor een belangrijk deel van het klantenbestand kiezen we daarom voor digitale dienstverlening waardoor de burger zelf verantwoordelijkheid kan nemen voor het zoeken naar werk. De uitvoeringscapaciteit die beschikbaar is voor face-to-face contact met WW-ers komt ten goede aan WW-ers met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt en personen die nog niet met digitale dienstverlening om kunnen gaan. Ongeveer 50% van de WW-ers die langer dan drie maanden werkloos zijn ontvangen in 2012 face-to-face dienstverlening.

UWV zal inzetten op het vergroten van de transparantie op de arbeidsmarkt en het vorm geven aan een goede werkgeversdienstverlening in de regio.

Vanaf 2012 zullen wij ons van 31 werkpleinvestigingen gaan terugtrekken. Het aantal arbeidsplaatsen bij het WERKbedrijf zal in 2012 al dalen met ca. 900. Wij starten in 2012 met de grootschalige introductie van digitale dienstverlening. Deze komt in de plaats van persoonlijke dienstverlening aan met name WW-gerechtigden.

### *Voorbereiding invoering Wet Werken Naar Vermogen*

Naar verwachting zal op 1 januari 2013 de Wet Werken naar Vermogen (WWNV) in werking treden waardoor een deel van de klantgroep Wajong in de toekomst onder de verantwoordelijkheid van gemeenten zal worden gebracht. In 2012 zal een herindelingsoperatie van start gaan voor het huidige bestand van Wajongeren. Circa 200.000 Wajongers moeten worden verdeeld in 2 groepen. Voor een groot deel van hen zal UWV in twee jaar tijd daadwerkelijk een herbeoordeling uitvoeren. Vanaf 2013 zal UWV verantwoordelijkheid dragen voor uitvoering van de regeling voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikte jongeren en voor het zittend bestand Wajong.

### *Voorbereiding modernisering van de Ziektewet*

Er zal vanaf 2013 een omvangrijke modernisering van de Ziektewet van kracht worden. Belangrijke onderdelen hiervan zijn de aanpassing van het arbeidsongeschiktheids criterium voor de ziektewet, de loondoorbetalingmaatregel voor de uitzendbranche en de financieringswijze van de ziektewet en WIA. In 2012 zullen wij hiervoor de voorbereidingen gaan treffen.

### *Versobering, modernisering en vereenvoudiging*

Wij zullen in 2012 de dienstverlening versoberen en moderniseren. Wij willen samen met het ministerie van SZW komen tot een vereenvoudiging van de regelgeving, waardoor de uitvoering van uitkeringswetten minder complex en goedkoper kan. Wij zullen de efficiency van de organisatie daarnaast verbeteren door onder andere de kosten voor ICT, huisvesting en staf te verlagen.

### *Samenwerking met gemeenten realiseren in de uitvoering*

De ingrijpende opgave waar UWV voor staat vergt samenwerking met gemeenten. De bestaande samenwerking tussen UWV en gemeenten moet opnieuw worden vormgegeven. Dit is niet alleen in het belang van gemeenten, maar ook voor een goed werkende arbeidsmarkt en voor onze klanten (werkgevers en werkzoekenden). De aangekondigde Wet Werken Naar Vermogen (WWNV) vormt hiervoor een extra aanleiding. Het gaat, naast het gezamenlijk vormgeven van

werkgeversdienstverlening in de regio, om het gebruik van één registratiesysteem voor werkzoekenden en vacatures, het bieden van transparantie op de arbeidsmarkt en de totstandkoming van regionaal arbeidsmarktbeleid in de 30 arbeidsmarktregio's. Uitvoering van een centrale backoffice-functie (zoals het verzorgen van betalingen) en het leveren van sociaal medische oordelen en adviezen aan gemeenten kan een efficiëntere uitvoering van de WWNV opleveren.

*Invulling geven aan integraal handhavingsbeleid*

Klanten zullen in de toekomst minder vaak face to face contact hebben met een werkcoach. Dat betekent echter niet dat er sprake zal zijn van meer vrijblijvendheid. Wij zullen onze klanten aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid en de regels consequent handhaven. Handhaving is daarmee een belangrijk speerpunt in 2012. UWV heeft een integraal handhavingsplan opgesteld dat als kader dient voor de handhavingsactiviteiten.

### **3. Werk**

UWV wil door vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar te brengen bereiken dat steeds meer mensen aan het werk komen. Daarbij staat de eigen verantwoordelijkheid van burgers en bedrijven voorop. Tot de kernactiviteiten van ons WERKbedrijf behoren ook de uitvoering van de preventieve ontslagtoets en het behandelen van aanvragen om tewerkstellingsvergunningen.

In 2012 zullen naar verwachting 540.000 werkzoekenden zich inschrijven bij UWV WERKbedrijf.

De ontwikkeling van economie en arbeidsmarkt laat zich in de huidige onstandigheden moeilijk voorspellen. Tegenvallende ontwikkelingen hebben een impact op de bedrijfsvoering van UWV. Minder economische groei zal immers tot uitdrukking komen in een groei van het aantal werkzoekenden (én uitkeringsgerechtigden).

#### ***Uitwerking UWV-prioriteiten voor de kernfunctie werk***

De focus van het WERKbedrijf zal zich in 2012 richten op werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De verschillende groepen arbeidsgehandicapten zullen voor hun toeleiding naar werk rechtstreeks contact blijven houden met hun arbeidsdeskundige/werkcoach. In 2012 zal een groter deel van de totaal beschikbare uitvoeringscapaciteit specifiek voor deze groepen ingezet worden. Voor deze groep is in 2012 bovendien nog inkoop van re-integratiedienstverlening en inzet van werkvoorzieningen mogelijk. De sturing op en registratie van het gebruik hiervan zal worden verbeterd.

Voor UWV-cliënten zal het WERKbedrijf vanaf 2012 op grote schaal digitale dienstverlening inzetten voor klanten. Face-to-face dienstverlening zal nog voor ongeveer de helft van de WW-ingeschrevenen beschikbaar zijn. Het gaat daarbij vooral om WW-ers die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Ingeschrevenen voor een WWB-uitkering of zonder uitkeringsrecht zal digitale dienstverlening worden geboden. Tijdelijk is er nog een voorziening voor personen die niet met digitale dienstverlening om kunnen gaan.

UWV geeft met deze accentverleggingen in de dienstverlening en het geleidelijk concentreren van de uitvoeringscapaciteit op 30 regionale werkpleinen invulling aan de taakstellingen die voortvloeien uit het regeerakkoord. Vanaf 2012 zal UWV haar dienstverlening vanaf 31 lokale werkpleinen beëindigen.

Het WERKbedrijf zal zich in 2012 daarnaast met name richten op de volgende activiteiten.

#### ***Vergroting van de transparantie op de arbeidsmarkt***

Landelijke en regionale transparantie van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt is noodzakelijk voor een goede werking van de arbeidsmarkt. Actuele en betrouwbare arbeidsmarktinformatie maakt het mogelijk om landelijk, regionaal en sectoraal arbeidsmarktbeleid te ontwikkelen, mobiliteit over de grenzen van gemeenten, sectoren en regio's heen te stimuleren en om scholing arbeidsmarktgericht in te zetten.

Transparantie van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt ontstaat niet vanuit de markt zelf en is ook niet afdoende door de markt te organiseren. Het is daarom een publieke taak ervoor te zorgen dat er een landelijk ICT-platform is waarop alle private en publieke partijen, werkgevers en werknemers hun vacatures en CV's kunnen plaatsen. Met grote uitzendbureaus heeft UWV reeds afspraken over het leveren van vacatures. UWV wil komen tot een hoger bereik van vacatures in 2012 op werk.nl. Alle UWV bekende vacatures en CV's zullen voor alle partijen op de markt beschikbaar zijn.

#### ***Het zorgen voor een goede werkgeversdienstverlening***

Werkgevers zijn een belangrijke partner voor UWV om werkzoekenden aan werk te helpen. Zij beschikken over (leer) banen voor onze klantgroepen. Werkgeversdienstverlening moet de werkzoekende toegang tot de arbeidsmarkt bieden en dan met name hen die het op eigen kracht niet redden.

In 2012 biedt UWV werkgevers en sectoren één landelijk en 30 regionale werkgeversservicepunten. Daar kunnen zij terecht voor informatie en advies over werving & selectie,

tewerkstellingsvergunningen, ziekteverzuim, reorganisatie, arbeidsrecht en ontslag. De werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden en creëren van vacatures en baanopeningen bij werkgevers en sectoren. Daarnaast maken zij concrete afspraken over het plaatsen op (leer)banen van uitkeringsgerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit betreft dan werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en WW-ers die langer dan 3 maanden werkloos zijn. Vanuit het landelijke werkgeversservicepunt coördineert UWV de samenwerking met de regio's en tussen regio's.

De invoering van de WWNV vergroot de noodzaak tot intensieve samenwerking in de 30 arbeidsmarktregio's tussen UWV en gemeenten op het punt van werkgeversbenadering. Het is efficiënt en effectief om samen met gemeenten werkzoekenden te bemiddelen en werkgevers te benaderen. Werkgevers vragen bovendien nadrukkelijk om één plek/adres waar zij terecht kunnen met hun vragen. In 2012 zal de hernieuwde samenwerking concreet vorm moeten krijgen.

### ***Dienstverlening aan werkzoekenden en dan met name aan personen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt***

De inzet van capaciteit en middelen verschuift vanaf 2012 meer en meer naar dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (de onderkant van de arbeidsmarkt). Voor deze categorie zal nagegaan worden of digitale dienstverlening mogelijkheden biedt, maar voor hen blijft de face-to-face dienstverlening door arbeidsdeskundigen en werkcoaches de basis. UWV zal de uitvoeringscapaciteit voor dienstverlening aan arbeidsgehandicapten vergroten en dan met name de dienstverlening aan de Wajonggroep en de WIA/WGA-klanten. Dit vanwege de groei van deze groepen en om de uitstroom van deze klantgroepen naar de arbeidsmarkt op peil te houden. De sturing op de inzet van middelen voor werkvoorzieningen (werkplekaanpassingen, jobcoaching e.d.) voor arbeidsgehandicapten zullen we conform de afspraken die we daarover hebben gemaakt met het ministerie van SZW in 2012 aanscherpen. Het budget voor werkvoorzieningen is vanaf 2012 taakstellend. Het re-integratiebudget was dat al eerder. Voor alle AG-klantgroepen blijven we re-integratiedienstverlening en werkvoorzieningen inkopen op de private markt. Afgesloten en nog af te sluiten convenanten met werkgevers en koepelorganisaties geven hieraan mede richting.

UWV kan niet alle WW-ers face-to-face dienstverlening bieden. UWV zet daarom vanaf 2012 in op digitale dienstverlening. In 2012 zet UWV voor ongeveer de helft van de WW-klanten, oftewel ca. 90.000 WW-ers die langer dan 3 maanden werkloos zijn, face-to-face dienstverlening in. In 2015 nog voor ca. 10% (18.000 personen) van de WW-populatie na drie maanden werkloosheid. In de ombouwperiode zal in steeds beperktere mate nog extra capaciteit beschikbaar zijn om mensen te helpen in de transitie van face-to-face dienstverlening naar digitale dienstverlening. In 2012 zetten we in op de ontwikkeling van een objectief meetinstrument om klanten te kunnen selecteren voor face-to-face dienstverlening. In 2013 moet dit instrument gereed zijn voor gebruik. Voor WW-gerechtigden is de mogelijkheid van inkoop van re-integratie-instrumenten eind 2011 komen te vervallen.

Het gebruik van internet als primair dienstverleningskanaal voor grote groepen van ingeschrevenen sluit aan bij de wensen van veel klanten, onze opdrachtgever en bij maatschappelijke ontwikkelingen. De mate en het tempo waarin de slag van face-to-face dienstverlening naar digitale dienstverlening gemaakt moet worden is echter extreem hoog. De komende jaren staan in het teken van het zo goed mogelijk ondersteunen van werkzoekenden in het waarmaken van de eigen verantwoordelijkheid om werk te vinden. Digitale dienstverlening draagt hieraan bij. Alle vestigingen werken in 2012 met automatische doorleiding vanaf de digitale intake werk (WW, Nug, WWB) naar digitale dienstverlening in de eerste 3 maanden. WWB-ers kunnen aansluiten op het digitale dienstverleningspakket van UWV dat bestaat uit digitaal leren, on-line netwerken en een verbeterd matchingsinstrumentarium.

### ***Overig***

In geval van zogenaamde multiproblematiek (behalve op ondersteuning naar werk ook aangewezen op zorg, schuldhulpverlening e.d.) verwijst UWV klanten door naar daarvoor geëigende instanties, ondersteund door een digitale aanvraagmogelijkheid voor de betreffende voorzieningen.

In 2011 is UWV op 8 werkpleinen gestart met een pilot waarin de vestiging primair stuurt op het beperken van de uitkeringslasten (ProPOM). Begin 2012 verwachten wij hiervan de eerste

resultaten. We zullen bezien hoe we de lessen uit de pilot meenemen in de verdere ontwikkeling van het WERKbedrijf.

### **Prestaties in 2012**

<b>Resultaatgebied bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom</b>	<b>Norm 2011</b>	<b>Realisatie 1<sup>ste</sup> 8 mnd 2011</b>	<b>Norm 2012</b>
Ondersteuning arbeidsmarkt, onderverdeeld in: – transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden – transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers	60% 225.000	68% 285.300	60% 225.000
Resultaten Werk, onderverdeeld in: – arbeidsuitstroom WW – plaatsingspercentage AG – tijdigheid participatieplan Wajong	180.000 35% 85%	165.900 31% 88%	192.000* 31%** 85%

\* Inclusief uitstroom voor aanvang van werkloosheid (12.000). In 2011 werd de uitstroom geteld vanaf de eerste dag van werkloosheid

\*\* In de wijze van meting van het plaatsingspercentage AG is het afgelopen jaar een wijziging opgetreden. De norm vanaf 2012 is in verband hiermee aangepast.



## 4. Sociaal-medische zaken

UWV bepaalt als indicatiesteller de toegang tot arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en biedt als sociaal medisch adviseur een basis voor het optimaal benutten van de participatiemogelijkheden van onze klanten.

In 2012 wordt de kernfunctie sociaal-medische zaken naar verwachting geconfronteerd met een stijging van de instroom in de WIA, een aantal ingrijpende veranderingen in de Ziektewet en een herindeling van het WAJONG bestand in het kader van de WWNV. Aangezien UWV een beperkte capaciteit aan verzekeringsartsen heeft wordt daarom in 2012 ingezet op verdere verbetering en vernieuwing van de werkwijze.

### ***Uitwerking van de UWV-prioriteiten voor de kernfunctie sociaal-medische zaken***

De komst van de Wet Werken Naar Vermogen is voor dit organisatie-onderdeel van groot belang. Hoewel de Wet naar verwachting in 2013 in werking zal treden is ook in 2012 al het nodige aan activiteiten te verwachten. Zo moet de indicatiestelling voor zowel de Wet Wajong als de WSW worden aangepast. De nieuwe indicatiestelling zal op een dusdanige wijze plaatsvinden dat de indicaties Wajong en WSW op elkaar aansluiten. Ook moet UWV het klantenbestand in de oude Wajong in twee categorieën onderverdelen: een groep die wellicht kan werken en een groep waarvan het zeker is dat ze nooit enige mate van betaalde arbeid zal verrichten. In de periode 2012 tot 2014 zal UWV daarom de ruim 200.000 klanten in de Wajong opnieuw indelen. Het merendeel van de klanten kan op basis van reeds aanwezige gegevens worden ingedeeld. Voor een aanzienlijk aantal klanten zal echter een fysieke herbeoordeling plaatsvinden. Aan uitvoering van deze activiteit kent UWV een hoge prioriteit toe.

Ook de modernisering van de Ziektewet zal uitwerking hebben op dit onderdeel van de organisatie. De voornaamste feitelijke inspanningen in dat kader gaan echter vanaf 2013 plaatsvinden. In het kader van de Ziektewet wordt met de ABU gesproken over samenwerking met als doel het terugdringen van het beroep op de Ziektewet door uitzendkrachten. Daarnaast worden verbetermaatregelen die in 2011 zijn doorgevoerd in 2012 doorgezet.

Met betrekking tot de WIA ligt voor 2012 de focus op de poortwachtersrol. Er is aandacht voor verbetering van de keuringskwaliteit teneinde misbruik te voorkomen. Verder worden maatregelen genomen om via de toetsing van het re-integratieverslag de instroom in de WIA te voorkomen.

Ook in 2012 worden herbeoordelingen in het kader van de WAO alleen uitgevoerd wanneer klanten zich zelf melden. Klanten in de WGA worden door het Werkbedrijf actief gemonitord op verbetering. Wanneer klanten binnen de categorie 'medisch 80-100' vallen wordt door SMZ vastgesteld wanneer een herbeoordeling wordt uitgevoerd.

In 2012 wordt de samenwerking met gemeenten op beperkte schaal voortgezet. Verder wordt onderzocht of voor 2013 in het kader van de WWNV een meer gestroomlijnd proces van integrale indicatiestelling met gemeenten kan worden uitgewerkt.

### ***Sturen op capaciteit van verzekeringsartsen***

De beschikbaarheid van voldoende verzekeringsartsen is voor UWV cruciaal om de dienstverlening kwalitatief goed uit te voeren en te voorkomen dat de werkvoorraden op gaan lopen. De inspanningen zijn er daarom op gericht om de bezetting aan verzekeringsartsen op het gewenste peil te brengen, zonder in te boeten aan kwaliteit.

De taakstellingen van het regeerakkoord doen zich, vanwege het tijdelijk extra werk met het oog op de herindeling van Wajongeren en het tekort aan verzekeringsartsen, gelden voor dit organisatieonderdeel.

Om de werkwijze aan te laten sluiten op de beperkte capaciteit aan verzekeringsartsen worden in 2012 verschillende acties in gang gezet.

- *Taakdelegatie*: delegatie van taken die niet per sé hoeven te worden uitgevoerd door een arts, teneinde de productiviteit van verzekeringsartsen te optimaliseren. Dit door inzet van een Sociaal medisch secretaresse in het claimproces onder verantwoordelijkheid van een Verzekeringarts en inzet van een Sociaal medisch verpleegkundige in het ZW Arbo-proces onder verantwoordelijkheid van een Verzekeringarts, en inzet van Artsen-niet-in-opleiding-tot-specialist.
- *Slimmer beoordelen*: onderzoek of een verdere terugdringing van het aantal beoordelingen, waarbij inzet van de Verzekeringarts benodigd is, mogelijk is, onder andere door middel van het hanteren van beslisbomen en telefonische en digitale afhandeling van beoordelingen.

- *Slimmere werkmethode en herinrichting van werkprocessen*: er wordt een elektronische aanlevering van het gestandaardiseerde re-integratieverslag ontwikkeld.

Deze innovaties in het proces van sociaal medische beoordeling zijn ook voor de jaren na 2012 van groot belang omdat de beperkte beschikbaarheid van verzekeringsartsen een structureel karakter heeft.

Wel komt er in 2012 capaciteit vrij doordat de jaarlijkse beoordeling van de categorie "IVA geringe kans" wettelijk is afgeschaft.

Ondanks de hier genoemde keuzes bestaat het risico dat het werkaanbod zich zodanig ontwikkelt dat er in 2012 een tijdelijk probleem ontstaat met betrekking tot de capaciteit van verzekeringsartsen. Wanneer zich dit voordoet wordt de eerste prioriteit gegeven aan de herbeoordeling van de Wajong. Verder zal, wanneer zich dit knelpunt voordoet, met SZW in gesprek gegaan worden om te bezien welke keuzes er gemaakt kunnen worden.

### **Verkorting beslistermijn WIA**

Met ingang van 1 januari 2012 wordt de beslistermijn WIA teruggebracht naar acht weken. UWV heeft in 2011 maatregelen genomen om die verkorte beslistermijn vanaf 2012 te kunnen realiseren. De effecten van de genomen maatregelen zullen worden gemonitord en waar nodig zal in 2012 bijsturing plaatsvinden.

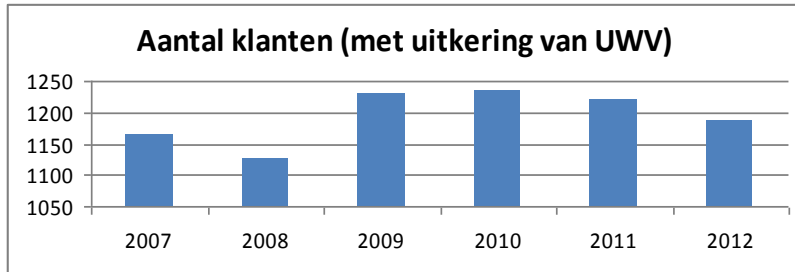
### **Prestaties in 2012**

<b>Resultaatgebied voorkomen van uitkeringsinstroom</b>	<b>Norm 2011</b>	<b>Realisatie 1<sup>ste</sup> 8 mnd 2011</b>	<b>Norm 2012</b>
Preventie WIA, onderverdeeld in:			
- juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	88%	80%
- aandeel werkende vangnetgevallen na 13 weken ziekte*	7,5%	9,3%	7,5%
- uitstroom uit de ZW binnen 104 weken	93,5%	92%	93,5%

\* Dit betreft het aantal personen met een ziektewet-uitkering die ook nog arbeid verrichten (bij voorbeeld op arbeidstherapeutische grondslag)

## 5. Uitkeren

Kerntaak voor de divisie uitkeren is ook in 2012 om juist en tijdig uitkeringsaanvragen te beoordelen en betalingen uit te voeren. UWV verstrekt uitkeringen aan gemiddeld ca. 1,2 miljoen Nederlanders.



*Het aantal klanten (het zgn. lopend bestand) met een uitkering van UWV beweegt zich tussen de 1,1 miljoen en 1,25 miljoen*

Voor wat betreft de WW en WAO/WIA geldt dat de geraamde volumes aan klantstromen van grote invloed zijn op de in te zetten uitvoeringscapaciteit. De WW-aantallen zullen naar verwachting in 2012 maar beperkt dalen. De WIA-aantallen nemen naar verwachting toe.

### **Uitwerking UWV-prioriteiten voor de kernfunctie uitkeren**

Om invulling te geven aan de taakstellingen van het regeerakkoord zet UWV in op:

- stroomlijning en uniformering van werkprocessen
- vereenvoudiging van de uitvoering en een optimaal gebruik van gegevens uit de Polisadministratie en
- automatisering en digitalisering

Hiervoor is vereenvoudiging van wet- en regelgeving noodzakelijk. Daarmee komt bij voorbeeld het automatiseren van de vaststelling van recht op en hoogte en duur van de uitkering binnen bereik. De vereenvoudiging van wet en regelgeving zal voor een belangrijk deel al in 2012 zijn beslag moeten gaan krijgen.

### **Voorbereiding invoering Wet Werken Naar Vermogen**

In 2012 zal de voorbereiding van de invoering van de WWNV op de agenda staan. Een deel van de Wajong-instroom en dus ook de uitkeringsverstrekking zal onder de verantwoordelijkheid van gemeenten gaan vallen. Voor de volledig en duurzaam arbeidsongeschikte jongeren zullen nieuwe (uitkerings-)regels van kracht worden.

UWV ziet mogelijkheden tot het verzorgen van de backoffice-functie (waaronder het verzorgen van betalingen) in het kader van de Wet Werken Naar Vermogen voor gemeenten. De gemeenten gaan deze wet vanaf 2013 uitvoeren. In dit verband vindt een verkenning plaats naar de mogelijkheden voor UWV om de backoffice-functie in het kader van de WWNV voor gemeenten uit te voeren. Hierdoor ontlasten wij gemeenten en kunnen de uitvoeringskosten worden teruggebracht.

### **Voorbereiding van modernisering Ziektewet**

In 2013 zullen maatregelen in het kader van het programma modernisering Ziektewet in werking treden. Belangrijke onderdelen hiervan zijn de aanpassing van het arbeidsongeschiktheids criterium voor de ziektewet, de loondoorbetalingsmaatregel voor de uitzendbranche en de financieringswijze van de ziektewet en WIA. De modernisering zal grote gevolgen hebben voor de inrichting en uitvoering van het ziektewetproces. UWV zal zich hier in 2012 op voorbereiden.

### **Uitkeringssystemen**

Vanaf 2012 is er nog maar sprake van één uitkeringssysteem voor alle groepen van arbeidsgehandicapten. Hiermee is de convergentie van de zes grote systeemcomplexen waarmee we in 2002 gestart zijn afgerond.

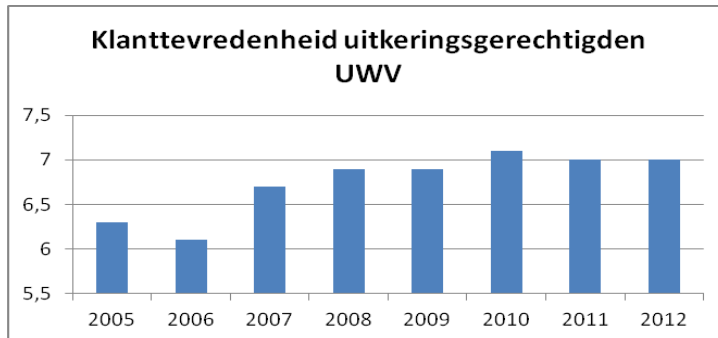
**Prestaties in 2012**

<b>Resultaatgebied juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>	<b>Norm 2011</b>	<b>Realisatie 1<sup>ste</sup> 8 mnd 2011</b>	<b>Norm 2012</b>
Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"><li>- WW &lt; 4 weken na ingang recht</li><li>- ZW &lt; 4 weken na ingang recht</li><li>- WIA &lt; 4 weken na ingang recht</li><li>- Wajong &lt; 18 weken na aanvraag</li></ul>	85%	95%	85%
	85%	87%	85%
	80%	90%	80%
	80%	89%	80%
Rechtmatigheid	99%	99%	99%

## 6. Klant en service

Voor klanten is het van belang dat de integraliteit van de dienstverlening door UWV gewaarborgd is. Daarvoor is kennis van de klant en het efficiënt en klantgericht realiseren van moderne dienstverlening essentieel.

UWV is er de afgelopen jaren in geslaagd om de klanttevredenheid sterk toe te laten nemen.



*De klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden nam de afgelopen jaren toe van een ruime 6 naar een 7*

### **Uitwerking van de UWV-prioriteiten voor de kernfunctie Klant en service**

UWV wil de dienstverlening aan de klant op peil houden en tegelijkertijd de uitvoeringskosten fors verlagen. Om dat te bewerkstelligen worden in 2012 met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening een aantal belangrijke stappen gezet. Zo zet UWV in op het terugdringen van kosten en het verbeteren en vernieuwen van klantprocessen. Hierbij worden klanten via het meest efficiënte communicatiekanaal bediend en wordt de digitale dienstverlening verder ontwikkeld. Ook is er in 2012 specifieke aandacht voor dienstverlening aan werkgevers.

UWV zet, ondanks de impact die de veranderagenda zal hebben op de stabiliteit van de dienstverleningen, in op een verdere reductie van het aantal klachten van 11.000 in 2011 naar 10.000 in 2012.

### **Keuze voor het meest efficiënte communicatiekanaal**

Op het gebied van klant en service wordt met name een kostenreductie gerealiseerd door het terugdringen van het aantal (telefonische) contacten. UWV verwacht de komende jaren het aantal telefonische contacten met zo'n 20% te kunnen verlagen. Door het Klant Contact Centrum (KCC) ook in te zetten voor telefonisch contact met werkpleinen worden vragen van klanten vaker in één keer beantwoord en kan het aantal terugbelverzoeken en doorverbindingen worden gereduceerd.

Op het terrein van klantencontact worden in 2012 nog meer kostenbesparingen gerealiseerd:

- het aantal vestigingen voor het klantencontact is eind 2012 gereduceerd van 9 naar 6 (in 2014 naar 3) vestigingen
- telefonie is in 2012 meer ondersteunend aan internet
- door in 2012 een kanaalverschuiving van telefonie naar digitaal, maar ook van post naar digitaal te realiseren

### **Digitale dienstverlening**

UWV gaat steeds meer over van face-to-face dienstverlening naar digitale dienstverlening. Voor klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt wordt alleen nog digitale dienstverlening aangeboden. Voor deze klanten wordt de verleidingstrategie losgelaten en vervangen door actieve kanaalsturing. De doelstellingen voor het vormgeven van digitale dienstverlening voor 2012 zijn:

- het (verder) ontwikkelen en beschikbaar stellen van diensten: *Mijn gegevens* (gegevens uit basisregistraties en UWV-gegevens) en *Mijn zaken* (e-intake, statusoverzichten)
- de betaalspecificaties en in een latere fase ook jaaropgaven via de berichtenbox digitaal beschikbaar te stellen

### **Procesoptimalisatie**

Analyses van klantsignalen en klachten leveren inzicht in de daadwerkelijke effecten van de werkprocessen. Op basis hiervan kunnen kosten worden teruggedrongen. Uiteraard vormen klantsignalen niet alleen belangrijke input voor procesoptimalisatie maar ook om individuele problemen van klanten op te lossen.

UWV heeft in 2011 een aanpak ontwikkeld om complexe klachten waarbij klanten tussen de wal en het schip dreigen te raken tijdig te signaleren. Het gaat hierbij vaak om complexe cases met samenloop van diverse regelingen en partijen. In de aanpak wordt door teams uit verschillende geledingen van de organisatie snel geïntervenieerd en een passende oplossing geboden. Deze aanpak wordt in 2012 voortgezet en geëvalueerd.

### **Werkgevers**

In 2012 wordt de dienstverlening aan werkgevers beter op elkaar afgestemd aangeboden. Dit betekent dat een werkgever UWV, ongeacht voor welk product of dienst hij aanklopt, als één organisatie beschouwt. De regionale werkgeversservicepunten (zie hoofdstuk werk) spelen hierin een centrale rol. Integratie vindt mede plaats door middel van:

- concentratie van de telefonische ondersteuning (de werkgeverstelefoon)
- het inzetten in 2012 op maximaal gebruik van de beschikbare e-dienstverlening voor werkgevers, zoals DIGI-ZSM (verzuimmelder, digipoort) en het werkgeversportaal (*Mijn UWV werkgevers*). Hiermee kunnen werkgevers zaken als ziekmeldingen en ontslagaanvragen digitaal regelen.

### **Prestaties in 2012**

<b>Resultaatgebied klantgerichtheid</b>	<b>Norm 2011</b>	<b>Realisatie 1<sup>ste</sup> 8 mnd 2011</b>	<b>Norm 2012</b>
Klantgerichtheid, onderverdeeld in:			
- klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,0
- klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,3

## 7. Gegevensdiensten

UWV wil bijdragen aan de eenmalige gegevensuitvraag aan burgers en bedrijven. Door gegevens meervoudig te gebruiken worden administratieve lasten voor burgers teruggedrongen. Ook levert UWV hiermee een belangrijke bijdrage aan een efficiëntere overheid. UWV wil daarom de vraag naar en het aanbod van gegevens in het domein Werk en Inkomen verbinden.

De divisie gegevensdiensten van UWV (UGD) verzamelt en beheert gegevens en stelt deze beschikbaar aan interne en externe afnemers. UGD biedt naast gegevens ook de nodige kennis en expertise over gegevensmanagement en -gebruik. Daarnaast werkt UWV samen met de Belastingdienst in de loonaangifteketen.

### **Uitwerking van de UWV-prioriteiten voor de kernfunctie gegevensdiensten**

De bijdrage van UGD aan de UWV-prioriteiten 2012 heeft vooral betrekking op de taakstellingen uit het regeerakkoord. Deze bestaat uit:

- terugdringen van de complexiteit in systemen/minder verschillende ict-systemen
- efficiencywinst als gevolg van verdere digitalisering en automatisering

### **Polisadministratie en doorontwikkeling naar BLAU**

Nu de keten rondom de Polisadministratie bewezen heeft te werken en stabiel is, kan de stap worden gezet naar doorontwikkeling van de polisadministratie naar een basisregistratie. In de Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU) worden de authentieke gegevens over dienstverbanden en verzekeringsplicht opgenomen. De voorbereidingen voor het wetstraject BLAU zijn in 2011 gestart. In 2012 zullen vervolgstappen worden gezet om daarna tot realisatie van de basisregistratie te komen.

Daarnaast zal in 2012 verder worden gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van gegevens, ondermeer door het uitvoeren van een controlebeleid en analyses waarin de kwaliteit van gegevens getoetst wordt.

### **Handhaving**

Naast een bijdrage aan handhavingsactiviteiten van UWV zelf speelt UGD steeds nadrukkelijker een rol in de overheidsbrede handhaving. De inhoud van de Polisadministratie staat inmiddels op het netvlies van de verschillende overheidsorganen en dat leidt tot een flinke toename in verzoeken en opdrachten tot bestandsvergelijking en gegevensuitwisseling. Zo ondersteunt UWV in 2012 gemeenten bij de kwaliteitsverbetering van GBA-gegevens.

### **Premievaststelling WGA/premiedifferentiatie**

Ongeveer 300.000 werkgevers dragen jaarlijks premie af voor de WGA en de WIA. UWV berekent het premiepercentage –dat per sector en werkgever varieert- en levert deze aan de belastingdienst die verantwoordelijk is voor de afgifte van de premiebeschikking en premie-inning. Om dit proces nog verder te verbeteren is in 2011 een programma gestart dat toeziet op verbetering van de premievaststelling en een doorloop kent tot en met 2014.

### **Prestaties in 2012**

Resultaatgebied klantgerichtheid	Norm 2011	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2011	Norm 2012
Tijdige gegevenslevering aan derden	92%	97%	92%

## **8. Handhaving, bezwaar en beroep, BKWI**

### ***Handhaving***

Tijdens de looptijd van het SZW Handhavingsprogramma, van 2011 tot en met 2014, willen we als UWV een substantiële bijdrage leveren aan het verhogen van het nalevingsniveau van de regels binnen de werknemersverzekeringen. Hiervoor is het integraal handhavingsplan UWV opgesteld. Het plan is als bijlage bij dit jaarplan gevoegd.

Om de houdbaarheid van het stelsel van sociale zekerheid te garanderen en vanwege de krappere wordende budgetten wordt het belangrijker in te zetten op de eigen verantwoordelijkheid van burgers en erop toe te zien dat zij zich aan afspraken houden.

Ondanks de teruglopende budgetten willen we onze poortwachterfunctie voor de WW, WIA en ZW op hetzelfde niveau als nu blijven uitvoeren. Belangrijk middel daarbij is de afspraak met de minister om in 2012 5.000 WW-ers die 12 maanden werkloos zijn, een passend werkaanbod te doen. Verwijtbaar nalatig handelen door de cliënt in relatie tot dat werkaanbod wordt gesanctioneerd met een maatregel. Met een strikte beoordeling van aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning op prioriteitsgenietend aanbod wordt het aantal verstrekte vergunningen teruggedrongen.

Al per 1 januari 2012 stellen we het gebruik van de Werkm@p voor alle WW-ers verplicht, mits het wettelijk kader hiervoor toereikend is. Daarmee is controle mogelijk op hun sollicitatieactiviteiten binnen het concept van digitale dienstverlening. WW-ers die aantoonbaar verzaken waar het gaat om het zoeken van nieuw werk, ondervinden daar direct de gevolgen van en worden gekort op de uitkering. Dat geldt ook als zij niet verschijnen op afspraken. Bij herhaling hebben we de mogelijkheid om de uitkering stop te zetten.

Van WIA/WGA gerechtigden met verdien capaciteit willen we tenminste eens per drie maanden controleren of ze de gemaakte afspraken uit het Werkplan nakomen.

Op het terrein van het naleven van de inlichtingenplicht zetten we in 2012 extra in op controles van uitkeringsgerechtigden met een toeslag (TW).

Het jaar 2012 zal tenslotte vooral ook in het teken staan van het invoeren van de nieuwe fraudeaanpak van het kabinet. In lijn met het kabinetsbeleid passen we de toonzetting van onze communicatie-uitingen aan.

### ***Bezwaar en beroep***

Het onderdeel bezwaar en beroep van UWV behandelt bezwaren en beroepen die klanten indienen op door UWV genomen beslissingen.

UWV heeft pilots opgestart waarin wordt nagegaan of het mogelijk is om door vroegtijdig contact met de klant, het bieden van contactmogelijkheden via een separaat telefoonnummer of e-mailadres en het (duidelijker) onderbouwen (bij voorbeeld met onderliggende berekeningen) van beslissingen het aantal bezwaar- en beroepschriften vergaand terug te dringen.

### ***BKWI***

Het Bureau Keteninformatisering Werk en in Inkomen is organisatorisch onderdeel van UWV maar werkzaam voor de keten van werk en inkomen als geheel. BKWI biedt de gemeenschappelijke elektronische voorziening waarmee partijen in de keten van werk en inkomen informatie met elkaar uitwisselen (Suwinet). Daarnaast vervult BKWI taken ter ondersteuning van de samenwerking in de keten. BKWI ontwikkelt en beheert ook webapplicaties voor overheidsorganisaties.

Het Jaarplan BKWI is een bijlage bij het Jaarplan UWV.



## 9. Bedrijfsvoering

### **HRM**

UWV staan de komende jaren grote veranderingen te wachten. Dit leidt ook tot een forse krimp van het personeelsbestand. In het jaar 2012 verdwijnen alleen al bij UWV WERKbedrijf 900 arbeidsplaatsen. Het zal daar echter zeker niet bij blijven. Op termijn zal de organisatie ca. eenderde van haar personeel verliezen. Dit vertaalt zich overigens niet in boventaligheid van medewerkers in dezelfde omvang. De gevolgen van een en ander zijn onderwerp van overleg met de Ondernemingsraad. Om de gevolgen van een en ander op te vangen is een sociaal plan van toepassing. We doen er overigens alles aan de gevolgen voor individuele medewerkers zoveel mogelijk te beperken. Wie boventalig wordt begeleidt we zo mogelijk naar een nieuwe baan.

### **ICT**

De grote verbouwing die de komende jaren met name ook op het ICT-terrein gaat plaatsvinden kan niet zonder gevolgen voor de prestaties van onze ICT-systemen tot stand komen.

De digitalisering van de dienstverlening en de werkprocessen stelt hoge eisen aan het geheel van ICT-voorzieningen. De betrouwbare werking en de beschikbaarheid ervan zullen wij verbeteren. Dat doen wij door aan te sluiten op standaarden en nieuwe ontwikkelingen in de ICT-wereld. We zullen op termijn de systemen ook buiten kantooruren beschikbaar stellen. Op basis van in 2011 uitgevoerd onderzoek zullen we in 2012 een forse impuls geven aan de beveiliging van opgeslagen gegevens en gebruik van de systemen.

Goede digitale dienstverlening en digitaal werken vereisen dat de functionaliteit gemakkelijk is te bedienen en actueel is. Met het oog hierop zal UWV in 2012 meer kiezen voor standaardsoftware, bij de inkoop meer partijen betrekken en zorgen voor het goed en veilig werken van de systemen in het rekencentrum.

In veel onderdelen van UWV is sprake van de ontwikkeling van digitale dienstverlening en digitalisering van de werkprocessen. Deze activiteiten staan onder centrale regie teneinde te garanderen dat er één samenhangend geheel ontstaat.

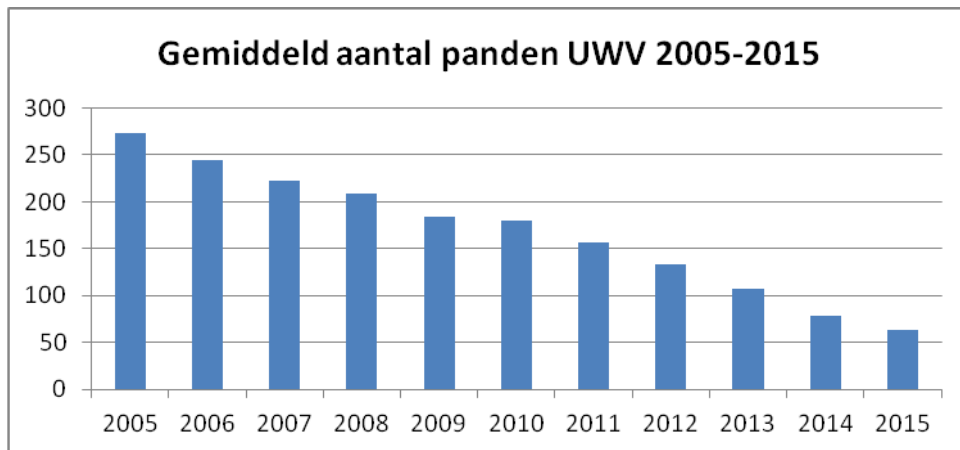
Door het "ICT-bedrijf" worden in 2012 verdere stappen gezet gericht op verdergaande ICT-volwassenheid van UWV.

### **Huisvesting/facilitaire zaken**

Om de vastgoedportefeuille aan te laten sluiten op de dalende fte aantallen, normatieve ruimtebehoefte, veranderende bedrijfsvoering en noodzaak tot kostenreductie, wordt in de periode 2011-2015 uitvoering gegeven aan het huisvestingsplan "UWV huisvesting op koers voor 2015". In deze periode worden vestigingen gesloten en bestaande huurcontracten verkleind.

De huisvestingsnormen worden aangescherpt door het efficiënter inrichten van kantoorruimte, werkplekdeling en toenemende digitalisering. Door het sluiten van vestigingen en het verkleinen van bestaande huurcontracten, wordt het totale aantal door UWV gehuurde vierkante meters in de periode tot 2015 met zo'n 40% teruggebracht.

Het aantal panden dat UWV huurt vertoont een snelle daling. Een daling die zich ook de komende jaren zal voortzetten.



*Het aantal door UWV gehuurde panden nam vanaf 2005 af met 43% en zal tot 2015 nog eens ruim halveren*

In 2012 zal het aantal vestigingen dalen van 171 naar 144 (jaargemiddelden). Het aantal vierkante meters daalt met ca. 40.000. De huisvestingsplannen resulteren in een besparing op de huisvestingskosten. UWV zal ook focussen op het sterk terugdringen van het energiegebruik en het reduceren van het restafval.

### **Risicomanagement**

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Hieronder geven we aan wat de belangrijkste risico's met betrekking tot het realiseren van het UWV jaarplan 2012 zijn.

- Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepaste dienstverleningsconcepten. Ondermeer het redesign WERKbedrijf zal een groter beroep doen op de zelfredzaamheid van klanten. Klanten ervaren dit mogelijk als een ernstige vermindering van de dienstverlening. Ook is het mogelijk dat bepaalde klantgroepen UWV niet meer weten te vinden en dus geen aanspraak doen op de dienstverlening van UWV.
- Grote druk op het ICT-landschap en de verandercapaciteit. De ontwikkelingen vergen een snelle verandering van het ICT -andschap in termen van verhoogde beschikbaarheid van de digitale systemen en grotere volumina aan diensten die via het digitale kanaal worden geboden. Ook de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving heeft veel gevolgen voor de ICT. Een en ander legt de komende tijd een groot beslag op de verandercapaciteit (die nodig is om aanpassingen in systemen en software goed en tijdig voor te bereiden en door te voeren).
- Minder dienstverlening door de redesignoperatie. De veranderingen leiden met name bij het WERKbedrijf tot boventaligheid en onzekerheid bij medewerkers. Daarnaast verandert de werkwijze ingrijpend. Beide factoren kunnen resulteren in een andere klantbejegening, lagere productiviteit, verhoogd ziekteverzuim en/of een versnelde uitstroom van personeel .
- In het jaarplan 2012 is de instroom in de WIA behoudend ingeschat. Het risico bestaat dat de WIA instroom hoger uit zal vallen dan waar UWV in haar jaarplan en begroting van uit is gegaan. Daarnaast wordt de beslistermijn verkort van tien naar acht weken. Ook de instroom van WW-ers kan onder invloed van de economische ontwikkelingen hoger uitvallen dan geraamd.
- Lagere klanttevredenheid en hogere klantcontact-, klacht- en bezwaarintensiteit a.g.v. de grotere nadruk op handhaving. Handhaving is een belangrijk thema in het jaarplan 2012. Door hier meer nadruk op te leggen kan de klanttevredenheid afnemen en is er een kans dat er meer klantcontacten, klachten en bezwaren zullen zijn dan voorzien
- Bij de invulling van de taakstellingen en in het jaarplan is onder meer rekening gehouden met (toekomstige) aanpassingen van wet- & regelgeving. Vertraging in de trajecten om hiertoe te komen kan leiden tot vertraging in het realiseren van taakstellingen en de voorziene veranderingen in de werkwijze van UWV.
- Economische crisis met onverwacht zeer sterk stijgende uitkeringsaanvragen en onverwacht sterk stijgende aantallen werkzoekenden. Hierdoor kunnen er zich capaciteitsproblemen voordoen waarbij de dienstverlening in de knel komt.

Voor de genoemde risico's heeft UWV beheersmaatregelen geformuleerd.

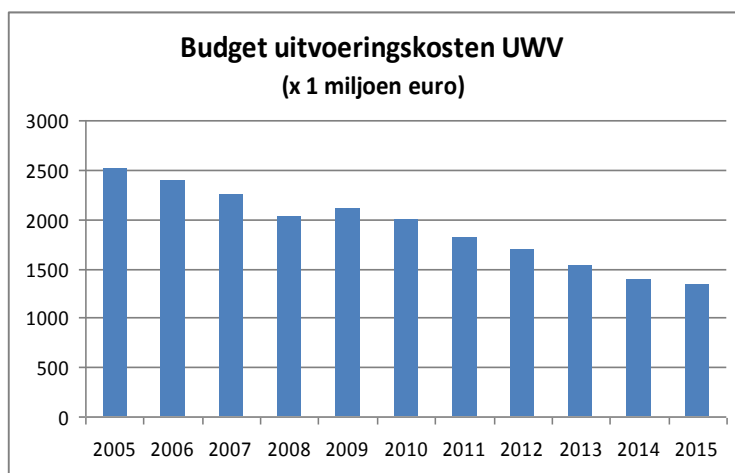
**Sturing**

In 2011 hebben UWV en het ministerie van SZW met elkaar de bestaande afspraken over sturing aangescherpt en aangevuld. Deze afspraken hebben betrekking op de beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering, toezicht en overlegstructuren. De herijking gaat gepaard met een hernieuwde invulling van de rollen van SZW als eigenaar en opdrachtgever. Deze nieuwe constellatie bouwt voort op de sterk verbeterde relatie tussen UWV en SZW van de afgelopen jaren en het vertrouwen in elkaars wil om de sturingsrelatie zo effectief en efficiënt mogelijk vorm te geven.

De interne sturing van UWV, waaronder met name de aansturing, informatievoorziening en pro-actieve controle op de niet wettelijke taken, het risicobewustzijn, de externe antenne van UWV en de managementcultuur zullen in lijn met de aanbevelingen van de commissie interne sturing verder worden verbeterd.

## 10. Financiën

Het uitvoeringsbudget van UWV vertoont de afgelopen jaren een gestage daling. Na een korte budgettoename als gevolg van de economische crisis in 2009 zet de daling zich de komende jaren versneld door.



*Het budget uitvoeringskosten is vanaf 2005 met ca. 28 % gedaald. Tot 2015 volgt een verdere daling met 26 %. Hiermee is in de periode 2005-2015 het uitvoeringsbudget met ruim 1 miljard afgenomen.*

### Begroting

SZW en UWV hanteren een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen voor de verschillende categorieën van uitkeringsgerechtigden worden vertaald naar een meerjarig financieel kader.

<b>Begroting UWV</b> (bedragen in € mln.)	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Begroting (excl. taakst. en beleidsm. mut.)	1.654,8	1.708,9
Taakstellingen generiek	-64,0	
Fusie UWV – CWI	-27,0	
Arbeidsproductiviteitskorting	-14,2	
Versobering bedrijfsvoering	-22,8	
Structurele beleidsmatige mutatie	-30,0	4,7
Gerichte bemiddeling	-30,0	
Incidentele beleidsmatige mutaties	42,1	1,9
Herindeling Wajong	40,1	1,9
Tijdelijke verkorting duur WSW-indicatie	2,0	0,0
<b>Reguliere uitvoeringskosten</b>	<b>1.602,9</b>	<b>1.710,8</b>
Investeringsbudget	25,5	26,5
Vernieuwing	43,3	32,5
Wet- & Regelgeving	19,3	40,6
Friciekosten	0,0	0,2
Nieuw voorzien beleid	PM	PM
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>88,1</b>	<b>99,6</b>
BKWI	8,3	9,4
<b>Totaal financieel kader augustusbrief</b>	<b>1.699,2</b>	<b>1.820,1</b>
Onderwijsvoorzieningen	2,5	2,5
<b>Totaal financieel kader UWV</b>	<b>1.701,7</b>	<b>1.822,6</b>

### *Invulling taakstellingen*

De begroting voor de reguliere uitvoeringskosten 2012 is € 108 miljoen lager dan in 2011. Het beeld wordt daarbij nog vertekend door incidentele beleidsmatige mutatie, met name de herindeling Wajong. De feitelijke besparing bedraagt € 148 miljoen, ofwel bijna 9% van onze begroting. Deze bestaat uit:

- € 54 miljoen lager volume dan in 2011;
- € 64 miljoen taakstellingen. Een belangrijk deel daarvan wordt ingevuld met redesign WERKbedrijf. Verder hebben we efficiencymaatregelen genomen op het gebied van ICT, indirect personeel en overige kosten;
- € 30 miljoen gerichte bemiddeling, ingevuld via redesign WERKbedrijf.

De komende jaren vullen wij de taakstellingen verder in door heroverweging taken bij divisies:

- verdere invulling redesign WERKbedrijf
- één gegevenspakhuis binnen UWV;
- terugdringen gebruik telefoniekanaal als gevolg van verdere digitalisering;
- besparing op huisvesting;
- Wet & Regelgeving vereenvoudigingen.

In totaal moet nog voor € 32 miljoen aan taakstellingen ingevuld worden. Voor de invulling zijn de volgende trajecten in gang gezet:

- uitvoeren taken derden in het publieke domein en mogelijke besparingen als gevolg van Rijksbrede clustering taken (€ 20 miljoen)
- nog nader in te vullen aanvullende besparingen (€ 12 miljoen).

### *Wet- en regelgeving 2012*

Voor 2012 begroten wij, conform de augustusbrief, de (meerjarige) wet- en regelgevingstrajecten (excl. bestemmingsfondsen):

STAP	€ 4,1 mln.
EU verordening	€ 4,1 mln.
Leerwerkloketten	€ 7,8 mln.
IDM	€ 3,3 mln.
Totaal	€ 19,3 mln.

### *Nieuw voorzien beleid*

Dit betreft lopende en mogelijke toekomstige dossiers met financiële impact voor UWV. Dit betreft:

- Werken naar Vermogen
- Modernisering Ziektewet
- Fraudeaanpak Sociale Zekerheid en Arbeid

### *Investerings en financiering*

Wij streven ernaar om een projectportfolio van ongeveer € 100 miljoen samen te stellen (excl wet- en regelgevingstrajecten). Gezien de ervaring uit eerdere jaren is dit bedrag in lijn met de verandercapaciteit van UWV. De projecten worden gefinancierd uit Investeringsbudget en Vernieuwingsbudget. Verder is met het Ministerie van SZW afgestemd dat zowel projectmatige als reguliere onderuitputting in 2011 opgenomen wordt in het frictiebudget 2012.

Met het beschikbaar projectbudget 2012 kunnen waarschijnlijk, naast de W&R projecten, de projecten met een directe relatie met het regeerakkoord, de projecten voortkomend uit externe afspraken en een deel van de overige doorlopende projecten gefinancierd worden.

De noodzakelijke uitgaven voor de komende jaren zijn onzeker. Wij streven er echter na deze zo veel mogelijk zelf te financieren uit onderuitputting op het al sterk dalende budget.

### *Re-integratie en voorzieningen arbeidsgehandicapten*

In 2012 is voor re-integratie van arbeidsgehandicapten een budget beschikbaar van € 106 miljoen. Voor werkvoorzieningen arbeidsgehandicapten staat UWV een budget van € 144 miljoen ter beschikking. Beide budgetten zijn taakstellend. De uitgaven voor re-integratie en voorzieningen maken geen deel uit van het financieel kader UWV.

### **Prestaties in 2012**

<b>Resultaatgebied efficiency</b>	<b>Norm 2011</b>	<b>Realisatie 1<sup>ste</sup> 8 mnd 2011</b>	<b>Norm 2012</b>
Realisatie binnen budget	< 100%	96%	< 100%