

Viermaandenverslag UWV 2012

Inhoud

Voorwoord	2
1. Uitkeren	4
2. Sociaal-medisch beoordelen	6
3. Begeleiden naar werk	8
4. Dienstverlening	12
5 Bedrijfsvoering	16

Voorwoord

De gevolgen van de recente economische crisis zijn steeds meer voelbaar. De werkloosheid is fors gestegen, in de eerste vier maanden van 2012 ontvingen we al 17 procent meer WW-aanvragen dan in de eerste vier maanden van 2011. Om de productiedruk op te vangen hebben we een aantal noodmaatregelen getroffen. In maart heeft het ministerie van SZW ons extra budget toegekend om de capaciteit op te schalen. Op dit moment worden circa 700 werkkrachten opgeleid: 400 voor de uitkeringverzorging en 300 voor de begeleiding van werkzoekenden. We zetten daarbij zoveel mogelijk UWV-medewerkers in die door de bezuinigingen boventallig zijn geworden. In verband met de opschaling van personeel worden de noodmaatregelen per 1 juli 2012 beëindigd.

Het lukt ons tot dusverre om het niveau van onze dienstverlening op peil te houden. Maar liefst 97 procent van de nieuwe WW-uitkeringen is binnen vier weken uitbetaald. De beslistermijn voor een WIA-uitkering is in 2012 teruggebracht van tien naar acht weken. Desondanks is 87 procent van de WIA-beschikkingen op tijd afgegeven, zes procent meer dan in 2011, én is de werkvoorraad aan WIA-aanvragen met 12 procent teruggedrongen. In totaal 90.200 mensen, onder wie 83.800 met een WW-uitkering, hebben mede dankzij onze inspanningen werk gevonden. Dat zijn er als gevolg van de economische crisis minder dan een jaar geleden, maar alles wijst erop dat we ons streven om dit jaar 192.000 WW-ers aan werk te helpen ruim zullen behalen. Met de minister is afgesproken dat we in 2012 5.000 langdurig werklozen een Passend Werkaanbod doen; in de eerste vier maanden van het jaar is aan 2.532 langdurig werklozen een passend werkaanbod gedaan.

De noodgedwongen versnelde overschakeling op digitale dienstverlening aan werkzoekenden stelt hoge eisen aan onze digitale kanalen. Duidelijk is dat met name de bereikbaarheid en de matchfunctie van werk.nl verbetering behoeven; we werken systematisch aan verbetering hiervan. De verwachting dat er in één klap een perfect systeem is om face-to-facecontacten te vervangen, is niet realistisch. De ontwikkeling van een volwaardig e-dienstverleningsconcept gaat nog zeker tot 2015 duren. We zullen de komende jaren stap voor stap e-dienstverlening invoeren.

We geven uitvoering aan het met SZW afgesproken handhavingprogramma. In de eerste vier maanden van 2012 hebben we 15.700 overtredingen van de inlichtingenplicht vastgesteld (schadebedrag: € 20,3 miljoen). Daarnaast volgen we leveranciers kritisch: er lopen inmiddels zeven onderzoeken naar eventuele frauduleuze praktijken bij jobcoachbedrijven. Ook leggen we steeds meer maatregelen op vanwege verwijtbare gedragingen van WW-klanten.

De UWV-brede rechtmatigheid is gedaald van 99,1 procent tot 98,4 procent. Dit komt met name doordat de rechtmatigheid WW onder druk staat vanwege de snel toenemende instroom en de noodmaatregelen die we daarom hebben moeten treffen. We verwachten eind 2012 weer verbetering van de rechtmatigheid.

Om te komen tot verdere verbetering van de dienstverlening, eenvoud voor zowel burgers als werkgevers, en financiële synergie in de keten zoeken we naar nieuwe samenwerkingsvormen met gemeenten. De beoogde invoering van de Wet Werken naar Vermogen per 2013, die inmiddels is ingetrokken, vormde daarbij een extra impuls. Veel gemeenten hebben aangegeven dat ze in de dienstverlening aan werkgevers vergaand willen samenwerken met UWV. De gesprekken over de dienstverlening aan werkzoekenden verkeren veelal nog in een oriënterende fase. Met de G4 verkennen we mogelijkheden om meer samen te werken op het gebied van onder andere de betaalfunctie.

De afgelopen periode is hard gewerkt aan voorbereidingen voor de beoogde invoering van de Wet Werken naar Vermogen en de modernisering van de Ziektewet. Daar is ook het nodige geld aan uitgegeven. Onze reguliere uitvoeringskosten waren 5 procent lager dan in de eerste vier maanden van 2011. We zijn binnen ons budget gebleven. Ook de projectkosten zijn lager dan begroot.

De bezuinigingen hebben ingrijpende gevolgen voor onze klanten en voor onze medewerkers. De klanttevredenheid is in de eerste vier maanden van het jaar licht gedaald: uitkeringsgerechtigden geven ons een 6,9 (2011: 7,0) als rapportcijfer en werkgevers een 6,2 (2011: 6,3). Onze medewerkers ervaren extra werkdruk en tegelijkertijd onzekerheid over hun eigen toekomst. In de eerste vier maanden van 2012 is ons personeelsbestand afgenomen met 541 medewerkers, 84 medewerkers zijn boventallig verklaard. Onze dank gaat uit naar onze medewerkers die zich onverminderd blijven inzetten en dagelijks ervaren hoe zwaar het is om hard te blijven fietsen, de berg op.

Raad van Bestuur

1. Uitkeren

1.1. Volume-ontwikkelingen

Als gevolg van de recente economische crisis is het aantal WW-uitkeringen in de eerste vier maanden van 2012 met 22.000 toegenomen tot 292.000. Het aantal aanvragen was 17% hoger dan in de eerste vier maanden van 2011. Dankzij actieve sturing is de tijdige betaling van WW-uitkeringen op een hoog niveau gehandhaafd. Door de hoge productiedruk zijn de kwalitatieve prestaties wel behoorlijk onder druk komen staan. Om die druk te verminderen is een aantal tijdelijke maatregelen getroffen.

In maart is door het ministerie extra budget voor 2012 toegekend om de capaciteit op te schalen. De capaciteitsopshaling bij Uitkeren met ongeveer 400 medewerkers is op dit ogenblik in volle gang. In verband met de opschaling van personeel worden de noodmaatregelen per 1 juli 2012 beëindigd.

1.2. Tijdige betaling

In de eerste vier maanden van 2012 hebben we voor een bedrag van totaal € 6,8 miljard aan uitkeringen uitbetaald (eerste vier maanden 2011: ook € 6,8 miljard). Dat doen we snel en correct: we hebben alle met het ministerie afgesproken normen voor de tijdige eerste betaling van de uitkeringen van de WW, Ziektewet, WIA en Wajong gehaald.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling

Prestatie	Norm 2012	Resultaat, 1 ^e vier maanden 2012	Resultaat 2011
WW < 4 weken na ingang recht	85%	97%	95%
ZW < 4 weken na ingang recht	85%	92%	89%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	91%	90%
Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	80%	83%

1.3. Handhaving

We hebben onze controles geïntensiveerd en zien strikter toe op het naleven van de regels geïntensiveerd.

In de eerste vier maanden van 2012 hebben we 15.700 overtredingen van de inlichtingenplicht vastgesteld, waarvan we er 13.100 met een boete hebben bestraft. De totaal geconstateerde schadelast als gevolg van deze overtredingen bedraagt € 20,3 miljoen, met een boetebedrag van € 1,8 miljoen.

Campagne 'weet hoe het zit'

We hebben in maart een mailing gestuurd naar 53.000 WW-kanten en 3.000 WIA (30-70%)-kanten over het onderwerp 'werk en een uitkering'. Het gaat om klanten die zijn ingestroomd tussen augustus en december 2011. In de mailing ligt de nadruk op alle vormen van werk en vrijwilligerswerk. Hierbij wordt aangegeven dat UWV regelmatig controleert.

In september vindt een massamediale campagne plaats rond het thema 'witte fraude'. De voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang. Op basis van consumentendata is een doelgroepsegmentatie gemaakt, zodat de campagne gericht ingezet kan worden om een zo maximaal mogelijk resultaat te behalen.

Fraudeonderzoeken: jobcoachbedrijven

In de eerste vier maanden van 2012 liepen twee onderzoeken naar eventuele fraudeleuze praktijken bij jobcoachbedrijven. In april zijn nog eens vijf onderzoeken gestart naar andere jobcoachbedrijven. In maart is een eerste versie van een risicomodel opgeleverd met behulp waarvan alle jobcoachbedrijven kunnen worden beoordeeld op het risico van onregelmatigheden.

Digitale recherche, internet research en social media

UWV neemt deel aan het IRN-project (Internet Recherche & Onderzoek Netwerk) samen met de Politie Gelderland en de Universiteit van Amsterdam. In dit netwerk wordt gebruik gemaakt van de nieuwste zoektechnologie om het internet te scannen op voor UWV interessante en relevante risico's van uitkeringsfraude. Andere deelnemende partijen zijn de Belastingdienst, SIOD, Nederlandse Bank, NCTB en de AFM. Dit zoeken beperkt zich voornamelijk tot individuele klanten of groepen van een beperkte omvang.

In april 2012 is UWV gestart met twee pilots die gebruikmaken van het IRN-netwerk. De eerste pilot vindt plaats op twee kantoren waar we IRN gebruiken om onderzoeksdossiers te verrijken met gegevens afkomstig van het internet. In de andere pilot is het doel om op basis van zogeheten 'fenomeenonderzoek' te komen tot onderzoekswaardige zaken waarbij internetgegevens wijzen op een ernstig vermoeden van uitkeringsfraude.

Handhavingsresultaten

Verder zijn in de eerste vier maanden de volgende resultaten behaald:

- Het Interventieteam Buitenland heeft klanten van UWV bezocht die in Frankrijk, Duitsland, Polen en België wonen. Op basis van deze controles zijn 28 boetes uitgedeeld, ruim 100 waarschuwingen afgegeven en vier uitkeringen beëindigd; dit omdat de klant wijzigingen in zijn situatie die van invloed zijn op zijn uitkering, bijvoorbeeld werkzaamheden of inkomsten, niet aan UWV heeft doorgegeven. Het totale schadebedrag inclusief boetes kwam uit op € 0,8 miljoen.
- Ons Internationaal Bureau Fraude-informatie heeft bij vermogensonderzoeken voor gemeenten in totaal € 4,1 miljoen buitenlands vermogen achterhaald, waarvan € 2,9 miljoen in Turkije en € 1 miljoen in Marokko.
- Onze Interventieteams hebben 196 bedrijfscontroles uitgevoerd, hierbij zijn 2.275 personen gecontroleerd. In 42 gevallen is nader onderzoek uitgevoerd. In 18 gevallen is uitkeringsfraude vastgesteld, twee gevallen zijn nog in onderzoek. Het geschatte benadelingsbedrag (inclusief de boete) is € 29.093.
- Vorst WW: in 2012 zijn er drie landelijke controledagen geweest. Daarbij zijn in totaal 1.015 locaties bezocht en 1.158 personen gecontroleerd. Er zijn 109 personen werkend aangetroffen die voor vorst-WW waren aangemeld. Zij krijgen een sanctie opgelegd.
- Nep dienstverbanden: UWV voert controles uit naar dienstverbanden die alleen op papier worden aangegaan. Wanneer zo'n dienstverband eindigt, verkrijgt de 'verzekerde' een uitkering. Omdat de 'verzekerde' in werkelijkheid niet heeft gewerkt, is hier sprake van een oneigenlijk verkregen uitkering. In 2012 zijn twee processen-verbaal opgemaakt en zijn 26 gefingeerde dienstverbanden achterhaald. Bij 24 zaken moet het schadebedrag nog worden vastgesteld. De tot nog toe vastgestelde schade bedraagt € 0,3 miljoen. Er zijn op dit moment 11 zaken in onderzoek naar ten minste 63 personen.

2. Sociaal-medisch beoordelen

2.1. Aanvragen WIA en nieuwe Wajong

WIA

In de eerste vier maanden van 2012 ontvingen we iets minder WIA-aanvragen (18.500) dan in de eerste vier maanden van 2011 (19.100). Wij hebben in de eerste vier maanden 87 procent van de WIA-beschikkingen op tijd afgegeven. Dit is hoger dan in 2011 (81%), ondanks het gegeven dat met ingang van 1 januari 2012 de beslistermijn voor de WIA is teruggebracht van tien weken naar acht weken. Daarnaast zijn we er erin geslaagd de werkvoorraad aan WIA-aanvragen met 12 procent terug te dringen.

Ook dit jaar besteden we bijzondere aandacht aan het beperken van de instroom in de WIA. Hiertoe hebben we in het kader van het Verbeterplan ZW-Arbo activiteiten gericht op de uitstroom uit de Ziektewet.

Sociaal-medische beoordeling WIA

<i>(x 1.000)</i>	1 ^e vier maanden 2012	1 ^e vier maanden 2011
Toegekende aanvragen		
WGA deels arbeidsongeschikt	3,0	2,8
WGA volledig arbeidsongeschikt	5,4	5,9
IVA	2,2	2,5
Totaal	10,6	11,2
Afgewezen aanvragen	8,0	8,4
Totaal	18,6	19,6

Nieuwe Wajong

We handelden in de eerste vier maanden van dit jaar 8.200 nWajong-aanvragen af. Dit is iets minder dan in de eerste vier maanden van 2011 (8.300) toen we onder meer extra capaciteit inzetten om de achterstanden 2010 weg te werken. Van de afgehandelde beschikkingen was 94 procent tijdig (2011: 92%). Daarnaast hebben we in 2012 de voorraad aanvragen nieuwe Wajong verder teruggebracht.

Sociaal-medische beoordeling nWajong

<i>(x 1.000)</i>	1 ^e vier maanden 2012	1 ^e vier maanden 2011
Toegekende aanvragen		
volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	0,5	0,5
werkregeling	2,5	2,4
Studieregeling	2,0	2,2
alleen arbeidsondersteuning	0,0	0,0
Totaal	5,0	5,1
Afgewezen aanvragen	3,2	3,3
Totaal	8,2	8,3

2.2. Verbeteren ZW-Arborol

We hebben met het ministerie van SZW een aantal maatregelen afgesproken om in de uitvoering meer focus te leggen op arbeidsparticipatie en een hogere uitstroom bij de Ziektewet.

In dat kader beleggen we op dit moment in alle vestigingen de regie in het ZW-Arbo klantproces bij de re-integratiebegeleider in plaats van bij de verzekeringsarts.

Ook hebben we de sturing verbeterd, met behulp van nieuwe prestatie- en stuurindicatoren op het gebied van de uitstroom uit de Ziektewet, het opstellen van plannen van aanpak en de beoordeling van re-integratieverslagen.

In de re-integratieverslagen wordt beschreven welke inspanningen we doen om zieke werknemers weer aan de slag te helpen. Om de kwaliteit van deze verslagen te verhogen, willen we dat alle verslagen worden getoetst door de WIA-teams in de districten. Deze teams bestaan uit een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een procesbegeleider. Inmiddels wordt 90 procent getoetst. We hebben lokaal en landelijk leercirkels ingericht om de kwaliteit landelijk te borgen.

In 2012 is een pilot gehouden waarbij de ABU en UWV samenwerkten met als doel zieke uitzendkrachten sneller terug te begeleiden naar (passend) werk en zo langdurend verzuim substantieel te reduceren. UWV bekeek daarbij welke arbeid passend zou zijn voor de zieke uitzendkracht en de uitzendbranche zorgde vervolgens voor passend werk. In vervolg op deze pilot is deze werkwijze opgenomen in het wetsvoorstel Beperking langdurig ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetpopulatie dat voorziet in modernisering van de Ziektewet. Het voornemen om uitzendwerkgevers bij ziekte twee weken loon te laten doorbetalen is hiermee van de baan.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom

Prestatie	Norm 2012	Resultaat 1 ^e vier maanden 2012	Resultaat 2011
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	91%	82%
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	93,5%	91,3%	92%
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	7,5%	11,5%	10,0%

In de eerste vier maanden van 2012 zijn minder vangnetters binnen 104 weken hersteld dan beoogd. Dit hangt samen met veranderingen in de samenstelling van de populatie vangnetters. Enerzijds zijn er minder zieke uitzendkrachten, een groep die relatief snel herstelt. Anderzijds zijn er meer zieke werklozen, een groep die relatief vaak de maximale duur van 104 weken ziekte bereikt. Van de vangnetters die langer dan dertien weken ziek zijn, werkt 11,5 procent. Dat is ruimschoots meer dan het streefcijfer van 7,5 procent.

Aandeel vangnetcategorieën binnen uitstroom ZW

Vangnetcategorie	1 ^e vier maanden 2012	2011
- arbeidsongeschikt t.g.v. zwangerschap	22%	22%
- flexwerkers	1%	1%
- ontslaggevallen	11%	11%
- overig	13%	12%
- uitzendkrachten	32%	36%
- vrijwillig verzekerden	2%	2%
- zieke werklozen	19%	16%
Totaal	100%	100%

3. Begeleiden naar werk

3.1. WW'ers aan werk geholpen

In de eerste vier maanden van 2012 vonden 90.600 mensen mede dankzij onze inspanningen een baan. Dat zijn er bijna 17 procent minder dan in de eerste vier maanden van 2011. Daarbij speelt de economische situatie een belangrijke rol. In de eerste vier maanden van 2012 waren de economische omstandigheden nog steeds slecht en bleef de werkloosheid stijgen. De meeste werkzoekenden die we aan werk hebben geholpen, hadden een WW-uitkering (83.800). Ook het aantal arbeidsongeschikten dat we aan werk hebben geholpen, is onder invloed van de verslechterde economische omstandigheden lager dan in 2011. In de eerste vier maanden van 2012 zijn 412.100 vacatures ingediend: 371.100 via Werk.nl en 41.000 via de vestigingen. De meeste vacatures ontvangen we via de digitale tool Jobfeed.

Uitstroom naar werk 1^e vier maanden 2012

	2012, 1 ^e vier maanden	2011, 1 ^e vier maanden
Totaal aantal aan werk geholpen klanten	90.600	108.700
waarvan werkzoekenden met recht op WW-uitkering	83.800	94.100
waarvan andere werkzoekenden		
- mensen met recht op Bijstanduitkering	2.600	8.400
- mensen zonder recht op uitkering	2.300	3.700
waarvan mensen met een arbeidsbeperking	1.900	2.500
- mensen met recht op Wajong-uitkering	1.200	1.400
- mensen met recht op WAO-/WAZ-/WIA- of ZW-uitkering	700	1.100

Specifieke doelgroepen: 55-plussers aan de slag

We hebben ook in de eerste vier maanden van 2012 specifiek aandacht besteed aan 55-plussers. Deze komen erg moeilijk aan de slag. Speciaal aangestelde werkcoaches, grotendeels zelf 55-plusser, zorgen voor de begeleiding van deze groep. UWV maakt dit jaar 150 extra werkcoaches vrij voor de dienstverlening aan 55-plus werkzoekenden. Inmiddels zijn er al 124 werkcoaches vrijgemaakt.

In de eerste vier maanden van 2012 hebben 2.137 werkzoekende 55-plussers deelgenomen aan netwerkgroepen. In deze periode hebben 424 van hen een betaalde baan gevonden en zijn er 57 als zelfstandige gestart. Onze klanten waarderen deze dienstverlening met een 7,9.

Passend Werkaanbod

Voor werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, geldt de wet Passend Werkaanbod (PaWa). Voor deze groep werkzoekenden is in principe alle arbeid passend. Met de minister van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks aan 5.000 langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn een passend werkaanbod doen. 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.

Als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag leggen we een sanctie op.

In de eerste vier maanden van 2012 hebben onze inspanningen geleid tot het realiseren van 2.530 PaWa's. Meer dan 42 procent van de klanten is aangenomen op een uitgezochte vacature.

Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

Resultaat	2012, 1e vier maanden
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.072
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.180
Klant heeft afgezien van uitkering	62
Klant heeft zelf andere baan gevonden	216

In 96 gevallen is verwijtbaar gedrag geconstateerd. Dit heeft geleid tot 63 opgelegde maatregelen. We verwachten dat het percentage gevallen van verwijtbaar gedrag waarbij een maatregel is opgelegd de komende maanden duidelijk toeneemt.

Land – en tuinbouwsector

In de land- en tuinbouwsector spannen we ons extra in om vraag en aanbod te matchen. In de regio West-Brabant brengen we werkgevers die seizoenswerk aanbieden in contact met werkzoekenden met een uitkering van UWV of gemeente, of met werkzoekenden die staan ingeschreven bij een uitzendbureau. We geven nog maar beperkt tewerkstellingsvergunningen voor oogstwerkzaamheden af, omdat we van mening zijn dat er voldoende prioriteitgenietend aanbod (aanbod waarvoor geen tewerkstellingsvergunning noodzakelijk is) beschikbaar is voor het verrichten van oogstwerkzaamheden.

In de eerste vier maanden van 2012 is het aantal aanvragen sterk gedaald. In totaal werden er in deze periode 125 aanvragen ingediend, hiervan zijn 93 nog in behandeling.

Afgehandelde tewerkstellingsvergunningen in land- en tuinbouw

Resultaat	1 ^e vier maanden 2012	1 ^e vier maanden 2011
Aanvraag gestopt	5	97
Aanvraag verleend	7	497
Aanvraag geweigerd	20	219

In de eerste vier maanden van 2012 zijn er veel minder vacatures in de land- en tuinbouw gemeld dan in dezelfde periode in 2011: 403 tegenover 2.463 in de eerste vier maanden van 2011. Het zijn vooral vacatures voor specialistische laaggeschoolde arbeid. Voor dit type werk zijn meer vaardigheden vereist dan voor ongeschoold werk.

Naar de gemelde vacatures zijn tot nu toe 213 werkzoekenden verwezen die geschikt zijn voor het werk. Het gaat om gemotiveerde kandidaten die relatief kort werkloos waren en, voor zover bekend, geen fysieke beperkingen hebben. Toch nemen werkgevers deze kandidaten vaak niet aan. Slechts 13 doorverwezen werkzoekenden zijn aangenomen op een vacature in de land- en tuinbouw.

LTO-project

Resultaat	2012, 1e vier maanden
Werkzoekenden aangenomen op vacature in land- en tuinbouw	13
Werkzoekenden niet aangenomen op vacature in land- en tuinbouw	200

Bij 11 werkzoekenden is verwijtbaar gedrag geconstateerd en hebben we een sanctie opgelegd.

Verplicht gebruik Werkmap

UWV stimuleert het gebruik van de Werkmap voor alle WW-ers. De planning is dat met ingang van 1 juli 2012 het gebruik ervan verplicht gesteld kan worden. Daarmee is het mogelijk sollicitatieactiviteiten sluitend te controleren binnen het concept van digitale dienstverlening. 67 procent van de WW'ers maakt inmiddels gebruik van de Werkmap. WW-ers die aantoonbaar verzaken waar het gaat om het zoeken van nieuw werk, ondervinden daar direct de gevolgen van en worden gekort op hun uitkering. Dat geldt ook als zij niet verschijnen op afspraken. We hebben de mogelijkheid om de uitkering stop te zetten.

In de eerste vier maanden zijn 8.229 kennisgevingen over verwijtbare gedragingen van klanten met een WW-indicering afgegeven. Van de kennisgevingen waarop een beslissing is genomen, heeft 44 procent geresulteerd in een maatregel. We verwachten dat het percentage gevallen van verwijtbaar gedrag waarin een maatregel wordt opgelegd, de komende maanden aanzienlijk toeneemt.

3.2 Jonggehandicapten aan het werk helpen

In de eerste vier maanden van 2012 vonden 1.200 Wajongers mede dankzij onze inspanningen een baan. Dit aantal is onder invloed van de slechte economische omstandigheden lager dan verwacht.

Werkgeversbenadering Wajong

Om de dienstverlening aan werkgevers die Wajongers een werkplek willen bieden te verbeteren, heeft UWV in 2012 een aantal maatregelen genomen.

- We stellen profielen op voor Wajongers die in staat zijn om bij een reguliere werkgever of in de sociale werkvoorziening te werken. Er zijn nu 15.000 profielen beschikbaar van Wajongers: 10.000 in de nieuwe Wajong en 5.000 in het oude wettelijke regime. De profielen helpen bij het maken van een voorselectie van kandidaten voor een werkgever. Ze helpen beter en sneller een aantal potentieel geschikte kandidaten voor een functie aan te leveren.
- We hebben voorbereidingen getroffen om de werkgeversaanpak Wajong onder te brengen bij de 30 regionale WerkgeversServicepunten, die in juli 2012 volledig operationeel moeten zijn. We hebben met verschillende grote en kleine werkgevers convenanten en intentieverklaringen afgesloten om daadwerkelijke werkplekken voor Wajongers te realiseren.

Wajongwerkt.nl

Op de website Wajongwerkt.nl kunnen werkzoekende Wajongers en werkgevers elkaar zonder tussenkomst van UWV vinden. Wajongers kunnen er hun profiel aanleveren en werkgevers hun vacatures. Onder regie van ons WerkgeversServicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Eind april 2012 werden via de website 598 vacatures aangeboden en waren 813 cv's geplaatst.

Slotervaart Ziekenhuis

In een project met het Amsterdamse Slotervaartziekenhuis en de Universiteit Maastricht onderzoeken we hoe door aanpassing van werkprocessen in de zorg meer eenvoudige functies voor Wajongers kunnen ontstaan en hoe we Wajongers via leerwerkbanen naar deze functies kunnen toeleiden.

Er werken nu 40 Wajongers in het Slotervaart ziekenhuis. Samenwerking met MEE, de organisatie voor de ondersteuning van mensen met een beperking, maakt het mogelijk om aan deze jongeren de noodzakelijke begeleiding te geven, die verder gaat dan wat er op het werk door een werkgever geboden kan worden. MEE verzorgt inmiddels voor een tiental van deze jongeren trainingen in sociale vaardigheden en in een aantal gevallen ook individuele begeleiding.

Er is veel belangstelling voor het Slotervaart project vanuit andere ziekenhuizen in het hele land, en eveneens vanuit verzorgings- en verpleeginstellingen.

3.3 Beheersing re-integratiebudgetten

De uitgaven voor de inkoop van re-integratiedienstverlening voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zijn uitgekomen op € 23,4 miljoen. De verwachting is dat de totale uitgaven in 2012 binnen het budget van € 106 miljoen uitkomen.

De uitgaven aan voorzieningen in de periode tot en met april bedragen € 39,1 miljoen. We verwachten ook dat de totale uitgaven voor voorzieningen in 2012 binnen het budget van € 144 miljoen uitkomen.

De uitgaven voor rekening van het re-integratiebudget WW betreffen alleen nog vóór 2012 gestarte trajecten. Tot en met april is hieraan € 9,2 miljoen uitgegeven.

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste vier maanden van 2012 hebben we 1.616 onderwijsvoorzieningen toegekend (eerste vier maanden 2011: 1.600). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten. We hebben in deze periode € 9 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 8 miljoen voor de klant en € 1 miljoen aan uitvoeringskosten (in de eerste vier maanden 2011 € 7 miljoen respectievelijk € 1 miljoen). Het bedrag van € 8 miljoen bestaat uit € 3,4 miljoen intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 1,5 miljoen meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel) en € 2,8 miljoen vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

3.4 Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom

Prestatie	Norm 2012	Resultaat 1 ^e vier maanden 2012	Resultaat 1 ^e vier maanden 2011
Transparantiebereik werkzoekenden (cv's) voor werkgevers	225.000	369.700	244.100
Arbeidsuitstroom WW	192.000	83.800	94.100
Plaatsingspercentage AG	31%	zie hieronder	zie hieronder
Tijdigheid participatieplan Wajong	85%	90%	85%

Een korte toelichting op een aantal prestatie-indicatoren:

- *Arbeidsuitstroom WW* – in 2012 geldt een nieuwe definitie waarbij ook de categorie werkzoekenden die met werkloosheid bedreigd worden, worden meegenomen (de score van 2011 is hieraan aangepast).
- *Plaatsingspercentage AG* – Dit is het aantal plaatsingen in werk ten opzichte van het aantal gestarte re-integratietrajecten in een kalenderjaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2007 een re-integratietraject zijn gestart, heeft 37 procent een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de jaren daarna is dat 32 procent (2008), 32 procent (2009), 29 procent (2010) en 12 procent (2011). Voor de in 2010 en met name in 2011 gestarte trajecten zal het percentage nog toenemen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond.

4. Dienstverlening

4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden/ uitkeringsgerechtigden

UWV moet als gevolg van het regeerakkoord fors bezuinigen. Zo wordt het budget van UWV WERKbedrijf gehalveerd. Hierdoor zien wij ons gedwongen onze dienstverlening te concentreren op 30 vestigingen. Ook leiden de bezuinigingen tot een dwingend tijdschema voor de afbouw van personele capaciteit. We gaan daarom de komende jaren de dienstverlening voor met name werkzoekenden verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort.

We richten ons meer en meer op het aan het werk helpen van werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Het gaat met name om mensen met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten, klanten met een WIA-uitkering), mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, en langdurig werklozen (vaak oudere werkzoekenden en werklozen met een lage opleiding).

Internet belangrijkste kanaal

We bieden steeds meer informatie en communicatiemogelijkheden via het internet. Om te beginnen voor WW-klanten gaan we het internet als belangrijkste communicatiekanaal positioneren en het gebruik van andere kanalen ontmoedigen.

Inmiddels maakt 87 procent van de WW-klanten gebruik van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering. In 2011 was dit nog 85 procent. Ook maken steeds meer WW-klanten gebruik van de digitale wijzigings- en inkomstenformulieren (eind april 2012 84 respectievelijk 55 tegenover respectievelijk 72 en 38 procent in 2011).

Medio april is een nieuwe versie live gegaan van mijnuwv.nl. Klanten kunnen via mijnuwv.nl inzage hebben in de persoonlijke gegevens die afkomstig zijn uit de polisadministratie. Daarnaast wordt voor de WW-klanten de eerste informatie met betrekking tot Status Informatie WW getoond. Via de Berichtenbox krijgt deze klant desgewenst een e-mail of sms als een nieuw bericht klaar staat in het mijn domein van de klant.

Ontwikkeling e-dienstverlening werkzoekenden

Als gevolg van de bezuinigingen en het daarmee gepaard gaande verlies aan mogelijkheden voor persoonlijke coaching zien we ons genoodzaakt om in een hoger tempo dan gepland e-dienstverlening voor WW-ers in te voeren. De verwachting dat er in één klap een perfect systeem is om face-to-facecontacten te vervangen, is niet realistisch. De ontwikkeling van een volwaardig e-dienstverleningsconcept gaat zeker nog tot 2015 duren. De minister heeft dat onlangs in de Tweede Kamer nog eens uitgelegd en zijn vertrouwen in UWV uitgesproken.

De huidige groeiende stroom werkzoekenden kunnen we nog niet geheel met e-dienstverlening opvangen. Het ministerie van SZW heeft ons in maart extra budget toegekend waarmee we ongeveer 300 extra mensen kunnen inzetten voor de begeleiding van werkzoekenden. Daarnaast zetten we netwerkgroepen in; werkzoekenden ondersteunen elkaar daar bij het ontwikkelen van vaardigheden.

Ook tijdens het bouwproces zijn we transparant in wat kan en wat (nog) niet kan. We nemen klachten serieus en nodigen klanten uit om klachten, vragen en verbeter suggesties aan ons door te geven. Deze informatie nemen we mee in de verbetercyclus van onze e-dienstverlening. Nieuw ontwikkelde e-dienstverlening testen wij zorgvuldig. Dat doen we met klankbordgroepen en via de cliëntenraden.

Bij de ontwikkeling van e-dienstverlening hebben we oog voor werkzoekenden die niet-digivaardig zijn. We verzorgen voor hen de workshop 'e-intake en inschrijving werk op werk.nl'. Met ingang van 1 juni organiseren we bovendien op de dinsdagen inloopmiddagen op alle Werkpleinen. Hier kunnen klanten die niet uit de voeten kunnen met e-

dienstverlening zonder afspraak naar toekomen om hulp te krijgen bij het gebruik van e-dienstverlening.

Nu de wijziging van de wet SUWI naar alle waarschijnlijkheid per 1 juli 2012 van kracht wordt, gaat UWV Beleidsregels voor elektronische communicatie opstellen. Daarin wordt onder meer opgenomen in welke gevallen digitaal verkeer naar het oordeel van UWV onredelijk bezwarend is voor een klant.

Speciale klantteams

Af en toe komen klanten in grote problemen, bijvoorbeeld wanneer ze te maken hebben met verschillende instanties en dus met processen en systemen, die niet altijd op elkaar aansluiten. De aanpak die is ontwikkeld om schrijnende gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen, is inmiddels landelijk uitgerold. In alle districten is een meldpunt ingericht. Speciaal hiervoor samengestelde teams pakken de melding op. Het landelijke registratiesysteem, dat inmiddels in gebruik is genomen, bevordert een eenduidige werkwijze.

Sinds januari 2012 zijn 183 interventies gepleegd om schrijnende gevallen en andere situaties van klanten die in problemen verkeren, op te lossen. De teams zorgden er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing werd genomen voor klanten die in ernstige financiële nood geraakt waren, doordat er iets was misgegaan bij UWV of door ongelukkige omstandigheden bij de klant.

4.2 Nieuwe dienstverlening aan werkgevers

In de eerste vier maanden van 2012 hebben we ons ingespannen om de dienstverlening aan werkgevers verder te verbeteren. Toch is de klanttevredenheid van werkgevers licht gedaald van 6,3 in 2011 naar 6,2 in de eerste vier maanden van 2012.

WerkgeversServicepunten

Om werkgevers beter te ondersteunen en de contacten met werkgevers te stroomlijnen, biedt UWV hen één landelijk en 30 regionale WerkgeversServicepunten. De regionale WerkgeversServicepunten zijn vanaf 1 januari 2012 actief. In steeds meer regio's worden hierbij goede afspraken over samenwerking met andere partijen gemaakt. Met name de gemeenten vormen hierbij belangrijke partners. UWV heeft in alle dertig regio's gesprekken gevoerd met gemeenten over de dienstverlening aan werkgevers die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk willen helpen. Veel gemeenten hebben aangegeven hierbij vergaand te willen samenwerken met UWV.

De verbinding tussen de landelijke aanpak en de aanpak in de regio's begint steeds meer vorm te krijgen. Landelijke afspraken worden vertaald naar de regio en vice versa. Werkgevers weten inmiddels de weg naar de WerkgeversServicepunten te vinden. In diverse branches zijn inmiddels convenanten afgesloten voor de diverse groepen werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De implementatie van de WerkgeversServicepunten is nog niet afgerond, dit is voorzien voor juli 2012.

4.3 Dienstverlening aan derden

Steeds meer gebruik gegevens Polisadministratie

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). In de eerste vier maanden van 2012 deden we dat in 97 procent van de gevallen binnen de afgesproken termijn. Dat is ruim boven de norm van 92 procent.

We werken nauw samen met de Pensioenfederatie om de periodieke levering van gegevens over arbeidsgeschiktheid te verbeteren. Pensioenuitvoerders hebben deze gegevens nodig

om arbeidsongeschiktheidspensioen uit te keren. De pensioenuitvoerders kunnen terecht op een eigen nieuw webportaal UGD Zakelijk Portaal, dat is opgezet op basis van hun wensen. Alle relevante informatie voor pensioenuitvoerders, maar ook voor verzekeringsmaatschappijen en de SVB, is daar samengebracht. Vanaf 1 januari 2012 is een levering voor het Zorgloket Militaire Oorlogs- en Dienstslachtoffers (Zorgloket MOD) toegevoegd. Met deze levering kan het Zorgloket MOD de betaling uitvoeren als er sprake is van samenloop van verschillende uitkeringen.

Samenwerking met gemeenten

UWV heeft samen met de vier grootste gemeenten in Nederland (de G4) een verkenning uitgevoerd op het gebied van de betaalfunctie. Gebleken is dat samenwerking vooral geld oplevert als men functies ontdebelt, nieuwe technologieën toepast en gegevens hergebruikt. Met het oog op de toekomst beraden zowel de G4 als UWV zich op nieuwe stappen in hun automatisering en digitalisering. Dit biedt bij uitstek de mogelijkheid om gezamenlijk op te trekken en organisatorisch en systeemtechnisch naar elkaar toe te groeien. Daarom wordt een bredere verkenning gedaan om vast te stellen of, hoe en (vanaf) wanneer er samengewerkt kan worden tussen UWV en de G4 op meerdere terreinen van en rond de backoffice, op een zodanige manier dat het geld oplevert en er ook meer eenvoud in de uitvoering ontstaat.

Ook op andere terreinen zoeken we steeds meer samenwerking met gemeenten. Het gaat dan met name om dienstverlening aan werkgevers (zie 4.2) en om indicatiestelling. We verzorgen sociaal-medische adviezen voor veertien gemeenten. In het noorden van Nederland doen we dat samen met zeven gemeenten en onderzoekers van het Universitair Medisch Centrum Groningen. Ook hier verzorgt UWV indicatiestellingen bij gemeentelijke sociale diensten, met als uitgangspunt participatie van de klanten.

Samenwerking met SVB

In de eerste vier maanden van 2012 hebben we ook 810 sociaal-medische adviezen afgegeven voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB gebruikt deze adviezen om de claim te beoordelen op een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) of de Algemene Ouderdomswet (AOW).

4.4 Kwaliteit dienstverlening

Klanttevredenheid

De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers is in de eerste vier maanden van 2012 licht gedaald.

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid

Prestatie	Norm 2012	Resultaat 1^e vier maanden 2012	Resultaat 2011
<u>Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden</u>	7,0	6,9	7,0
<u>Klanttevredenheid werkgevers</u>	6,3	6,2	6,3

Werkzoekenden waarderen de dienstverlening op de Werkpleinen gemiddeld met een 6,3.

Klachten

Aantal ontvangen klachten

We ontvingen in de eerste vier maanden van 2012 ruim 2.900 klachten: 14 procent minder dan in de eerste vier maanden van 2011.

Aantal ontvangen klachten

	Totaal	1ste vier maanden	2de vier maanden	3de vier maanden
2011	9.086	3.399	2.769	2.918
2012		2.936		

Snelheid van afhandeling klachten

In de eerste vier maanden van 2012 hebben we ruim 2.900 klachten afgehandeld. We handelden 99 procent af binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. We lossen steeds meer klachten op door er telefonisch met de klant over te praten. In de eerste vier maanden van 2012 gebeurde dat in 41% van de gevallen.

Bezwaren afhandelen

Het aantal ingediende bezwaren was met ruim 28.300 10 procent hoger dan begroot, met name door meer WW bezwaren. In 83 procent van de gevallen benaderen we bij het binnenkomen van een bezwaar de klant persoonlijk en stellen samen de periode van afhandeling vast.

De klanttevredenheid daalde van 5,9 in 2011 naar 5,8 in de eerste vier maanden van 2012.

UWV Telefonie

In de eerste vier maanden van 2012 heeft ons Klanten Contactcentrum 2,5 miljoen telefonische klantvragen ontvangen, iets minder dan in dezelfde periode in 2011 (2,7 miljoen). 82 procent van de bellers kreeg direct en naar tevredenheid antwoord. 77 procent van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

Rapport Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft regelmatig voorkomende klachten onderzocht en zijn bevindingen gepubliceerd in het rapport 'Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV'. Het gaat daarbij om zaken als het informeren van klanten bij de terugvordering van een uitkering, adressering van brieven, het niet nakomen van terugbelafspraken en het afhandelen van klachten. UWV trekt lering uit het rapport. De afgelopen periode hebben we de dienstverlening op een aantal punten verbeterd.

- Brieven over terugvorderingen zijn aangepast en conform afspraak geïmplementeerd. Ook verstrekken we nu verbeterde specificaties over terug te betalen bedragen.
- Sinds januari bieden we bij klachten over bejegening de klant een driegesprek aan. Wanneer de klant aangeeft daarvan geen gebruik te willen maken, krijgt hij altijd een brief waarin staat verwoord waarom de klant niet in gesprek wil. In het tweede kwartaal voeren we een audit uit om de uitvoering van deze werkwijze te monitoren.
- Voor een betere klachtenafhandeling is een nieuw brievenboek gemaakt dat bestaat uit standaard-tekstblokken waarmee onze medewerkers brieven kunnen samenstellen. De tekstblokken zijn aan de Nationale ombudsman voorgelegd en op basis van diens reactie aangepast. Het nieuwe brievenboek wordt vanaf half april gefaseerd ingevoerd.
- Antwoorden van UWV naar aanleiding van interventies door de Nationale ombudsman riepen bij deze regelmatig vragen op. Vorig jaar hebben we een nieuwe werkwijze ingevoerd waarbij onze klachtenambassadeurs actief contact zoeken met de Nationale ombudsman. Uit een evaluatie blijkt dat deze werkwijze de onderzoekers van de Nationale ombudsman goed bevalt.

Het beheersen van het proces rondom klachten en interventies van de Nationale ombudsman blijft een aandachtspunt. De voortgang van de verbeterplannen bespreken we ieder kwartaal met de Nationale ombudsman.

5. Bedrijfsvoering

5.1 Personeel

Ontwikkeling personeelsbestand

De bezuinigingen op het budget van UWV zullen ingrijpende gevolgen hebben voor onze personeelsbezetting. Hierbij kunnen we niet voorkomen dat medewerkers boventallig worden verklaard. In de eerste vier maanden van 2012 zijn 84 medewerkers boventallig verklaard.

In de eerste vier maanden van 2012 is het aantal medewerkers verder gedaald.

Personeelsverloop 2012

	30-4-2012	31-12-2011
Medewerkers	18.987	19.529
Fte's	16.238	16.645

Om het als gevolg van de economische crisis snel groeiende aantal WW-aanvragen te kunnen opvangen, hebben we van SZW extra budget gekregen om de capaciteit tijdelijk op te schalen. Op dit moment worden circa 700 werkkrachten opgeleid: 400 voor de uitkeringsverzorging en 300 voor de begeleiding van werkzoekenden. We zetten daarbij zo veel mogelijk boventallig verklaarde medewerkers in.

Aantrekken verzekeringsartsen

We zijn genooddaakt medewerkers boventallig te verklaren, maar hebben tegelijkertijd ook voor specialistische functies nieuwe medewerkers nodig. De komende jaren gaan er veel verzekeringsartsen met pensioen, terwijl die schaars zijn op de arbeidsmarkt. We waren ook in de eerste vier maanden van 2012 succesvol in het werven van bedrijfsartsen, basisartsen die zich willen specialiseren tot verzekeringsarts (AIOS) en basisartsen die tijdelijk bij ons werken (ANIOS). Tot mei gaat het om een instroom van in totaal 22 fte artsen. De uitstroom van artsen bedraagt 5 fte over deze periode. Dit betekent dat we voor dit jaar op schema liggen om de gestelde doelstelling te behalen om in 2012 van gemiddeld 45 artsen in opleiding te werven.

Divers personeelsbestand

UWV wil dat vrouwen in 2015 een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus innemen. Eind april 2012 was 54 procent van de UWV'ers vrouw; het aantal vrouwen in het 1^e en 2^e echelon is 24 procent en in het 3^e en 4^e echelon zijn ze met 31 procent vertegenwoordigd.

UWV wil behalve van de kennis en ervaring van de 45-plussers binnen de organisatie ook meer gebruik maken van de inbreng van jongere medewerkers. In de eerste vier maanden van 2012 hebben we 136 medewerkers (125 fte's) van jonger dan 35 jaar aangetrokken, van wie tweederde vrouw is.

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt geven we de kans om zich bij de afdeling Klantencontact te ontwikkelen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wordt verstaan; mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. In de eerste vier maanden van 2012 zijn bij Klantencontact 43 nieuwe medewerkers gestart met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Daarnaast werkten in de eerste vier maanden van 2012 in totaal 45 Wajongers binnen onze organisatie op een werkervaringsplek. Werkervaringsplaatsen hebben een tijdelijk karakter. We willen de inzetbaarheid van Wajongers binnen UWV verduurzamen door vaste arbeidsplaatsen te creëren voor deze doelgroep. Hiertoe is eind 2011 een pilot van start

gegaan: binnen drie bedrijfsonderdelen analyseren we de mogelijkheden om geschikte takenpakketten voor Wajongers samen te stellen. We richten ons daarbij met name op moeilijk bemiddelbare Wajongers. We verwachten in het tweede halfjaar van 2012 de eerste Wajongers op de nieuwe duurzame werkplekken. We zorgen daarbij voor begeleiding van de Wajongers en van de directe collega's en managers op de werkvloer. Daarnaast blijven we werkervaringsplaatsen beschikbaar stellen.

5.2 Huisvesting

Het aantal panden van UWV is afgenomen van 161 eind 2011 naar 147 eind april 2012, vooral door het afstoten van panden van UWV WERKbedrijf. Het aantal vierkante meters daalde met 9.000 tot 490.000 eind april 2012. Hiervan wordt circa 19.000 vierkante meter onderverhuurd.

5.3 ICT

Uitgangspunt van het ICT-beleid van UWV is hergebruik van bestaande goedwerkende voorzieningen, aangevuld met standaardprogrammatuur, zodat de behoefte aan maatwerk verder kan worden teruggedrongen. Dat geldt ook bij de omschakeling op digitale dienstverlening aan klanten (e-dienstverlening) en op e-werken voor eigen medewerkers. De aanbesteding van een standaardsoftwarepakket voor de ondersteuning van e-werken is inmiddels tot aan de gunningsfase afgerond. Voor de implementatie wordt intern een team samengesteld, aangevuld met expertise van sourcingpartners waar nodig. Ook zijn we een project gestart om e-dienstverlening op het vereiste niveau te realiseren.

De eerder uitgezette lijnen om het autorisatiebeheer verder te verbeteren worden nu gerealiseerd. Zo worden de systemen waarmee het beheer wordt uitgevoerd, verbeterd zodat onterechte autorisaties gemakkelijker kunnen worden verwijderd. Ook is de eerste groep systemen in het rekencentrum vastgesteld waarvoor de autorisaties geautomatiseerd (dus zonder tussenkomst van menselijke beheerhandelingen) consistent worden gehouden met de beter ondersteunde registratie van de autorisaties.

Op ICT-gebied wordt steeds intensiever samengewerkt binnen de overheid: gezamenlijk gebruikte voorzieningen zoals DigiD en de verdere ontwikkeling daarvan maken dat noodzakelijk. Maar ook de mogelijkheid om door samenwerking schaalgrootte en daarmee efficiencywinst te realiseren is een belangrijke drijfveer. Voorwaarde voor succes is effectieve coördinatie. Het aantal initiatieven is enorm. UWV zet zowel intern als extern in op stroomlijning: keuzes maken en business cases realiseren. Ons initiatief voor een Centrum voor Informatiebeveiliging & Privacybescherming (CIP) is inmiddels verder uitgewerkt. De eerste maanden van 2012 hebben we contacten gelegd met overheden en marktpartijen die het initiatief ondersteunen. De startconferentie staat gepland in juni.

Het planmatig en regulier uitgevoerde groot onderhoud blijft onverminderd aandacht vragen. In 2012 zijn in dit kader de eerste stappen gezet op weg naar de vernieuwing van het platform van UWV WERKbedrijf voor e-dienstverlening. De aanbesteding voor de kantoorautomatisering van UWV is inmiddels gegund. Het programma Toekomstvast Informatievoorzienings Keten ontwikkelt voorstellen om, in lijn met de verdere besparingsdoelstellingen, de samenwerking tussen UWV-bedrijfsonderdelen, ICT en marktefficiënter te maken. Het gaat daarbij niet alleen om projecten en nieuwe ontwikkelingen, maar nadrukkelijk ook om het going concern. Het terrein is de afgelopen maanden in kaart gebracht.

5.4 Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV, Belastingdienst en Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) op het gebied van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens over dienstverbanden, lonen, verzekeringsplicht en premieplicht. Ambitie is om de loonaangifteketen robuuster te maken, dat wil zeggen steeds beter bestand tegen, soms onvoorziene, (wets-)wijzigingen en om het (meervoudig) gebruik van de gegevens te bevorderen.

Voor 2012 zijn de volgende speerpunten benoemd:

- *Continuïteit*: het is essentieel dat de continuïteit van loonaangifteketen is gewaarborgd en dat er geen verstoringen optreden. In de eerste vier maanden van 2012 is de gegevensset 2013 opgesteld en zijn voorbereidingen getroffen voor het wetsvoorstel Uniformering Loonbegrip (ULB) en de nieuwe wetgeving jaarloonuitvraag. Ook is een leercirkel georganiseerd om processen vanuit verschillende invalshoeken te evalueren.
- *Beleid op gegevenskwaliteit*: om de kwaliteit van de gegevens te borgen, wordt intensiever samengewerkt volgens de Horizontaal Toezichtmethode van de Belastingdienst. Deze methode gaat uit van samenwerking: afstemming vooraf waar nodig, in plaats van controles achteraf. Met het Forum Kwaliteit van het Afnemersoverleg Loonaangifteketen wordt samengewerkt met het doel de toegevoegde waarde van de gegevens van afnemers verder te vergroten. In de eerste vier maanden van 2012 is verder gewerkt aan het stroomlijnen van eenduidige begrippen en de normering van de gegevenskwaliteit.
- *Herinrichten Polisadministratie en doorgroei naar BLAU*: in de eerste vier maanden van 2012 is een verkenning opgeleverd over de consequenties van het doorontwikkelen van de Polisadministratie tot een basisregistratie lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen (BLAU). Daarbij zijn de nog ontbrekende functionaliteiten geïnventariseerd en gecategoriseerd.
- *Onderzoek ontvlechting*: er loopt een onderzoek naar de mogelijkheden om gegevenslogistiek en gegevensgebruik van elkaar los te koppelen en de effecten daarvan. In maart is een rapport opgeleverd waarin een aantal scenario's is uitgewerkt. Om de besluitvorming over ontvlechting te ondersteunen, zijn stakeholders uitgebreid bevroegd.
- *Samenwerking/houding en gedrag*: in het voorjaar is onderzoek gedaan naar de samenwerkingscultuur in de loonaangifteketen. De resultaten worden in juni tijdens een conferentie met elkaar gedeeld.
- *Nieuwe afnemers aansluiten en een breder gebruik stimuleren*: in april is de eerste fase van een onderzoek naar de samenwerking met de pensioensector afgerond. Een strategisch document over de kansen, mogelijkheden en op te lossen vragen zal breed met de pensioensector worden besproken. Om de juridische belemmeringen voor een breder gebruik door gemeenten op te lossen, zijn de contacten met het Inlichtingenbureau geïntensiveerd. Ook zijn informatieanalyses gestart naar de mogelijkheden van (her)gebruik van bestaande producten voor verzekeraars.
- *Inrichten stakeholdermanagement*: om de contacten met stakeholders te optimaliseren wordt per stakeholder een communicatie- en samenwerkingsstrategie vastgesteld. Het gaat om inhoudingsplichtigen, software ontwikkelaars, fiscaal intermediairs, gegevensafnemers, beoogde gegevensafnemers, politiek, ministeries en VNO-NCW.

Over alle resultaten van de hier genoemde speerpunten wordt vierwekelijks gerapporteerd in de rapportage loonaangifteketen 2012.

5.5 Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

Rechtmatigheid

In het kader van de rechtmatigheid worden 'financiële fouten' en 'onzekerheden' gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. Het verschil tussen de beide begrippen is dat we bij een financiële fout kunnen vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is, terwijl bij een onzekerheid we onvoldoende controlemiddelen hebben om vast te stellen of iets goed of fout is. De hieronder vermelde cijfers hebben een **indicatief** karakter.

De rechtmatigheid *als geheel* over de eerste twee kwartalen van het verslagjaar 2012 (de periode 1 oktober 2011 tot 1 april 2012) bedraagt 98,4%. Dat betekent een daling ten opzichte van zowel ten opzichte van de eerste twee kwartalen van het verslagjaar 2011 als ten opzichte van het hele verslagjaar 2011 met name door een daling bij de WW. De rechtmatigheid van de WW staat onder druk als gevolg van de snel toenemende instroom en de noodmaatregelen die we daarom hebben moeten treffen. In verband met de opschaling van personeel worden de noodmaatregelen per 1 juli 2012 beëindigd. Ook bij de Toeslagenwet en de Wet arbeid en zorg (Wazo) is er sprake van een daling van de rechtmatigheid. De daling van de Toeslagenwet onderzoeken we nog. De daling van het rechtmatigheidcijfer voor de Wazo is te wijten aan fouten bij de dagloonberekening. Op wetriveau is het beeld als volgt:

Financiële Rechtmatigheid t/m tweede kwartaal verslagjaar 2012

In %	Financiële fouten		Onzekerheden	
	t/m 2 ^e kwartaal 2012	2011 (t/m 2e kwartaal 2011)	t/m 2e kwartaal 2012	2011 (t/m 2e kwartaal 2011)
Wajong	0,3	0,2 (0,3)	0,1	0,0 (0,0)
WAO	0,1	0,1 (0,0)	0	0,0 (0,0)
WAZ	0,2	0,2 (0,0)	0	0,5 (1,3)
WAZO	1,1	0,2 (0,2)	0	0,0 (0,0)
WIA	0,6	0,9 (0,4)	2,6	0,2 (1,0)
WW	2,2	1,7 (1,3)	0,9	0,0 (0,3)
ZW	2,0	3,4 (3,2)	0,7	0,0 (0,3)
TW	3,8	1,9 (2,5)	0	0,6 (1,8)
BIA	0,0	0,0 (0,0)	0	0,0 (0,0)
IOW	0,0	2,5 (4,7)	0	0,0 (0,0)
UWV-breed	1,0	0,9 (0,7)	0,6	0,0 (0,3)

Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. Hiervoor gebruiken we binnen UWV een aantal specifiek op risicomangement geënte overleggen/instrumenten, zoals een centraal risicosignaleringsoverleg en het decentraal in kaart brengen van risico's via zogenoemde Control Risk Self Assessments.

Wij onderkennen als belangrijkste risico's met betrekking tot beleidsprioriteiten:

- *Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepast dienstverleningsconcept.*

De bezuinigingen uit het regeerakkoord hebben gevolgen voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. We hebben ons dienstverleningsconcept herzien (Redesign) waarbij we een groter beroep op de zelfredzaamheid van de klanten doen. Vorig jaar is UWV WERKbedrijf gestart met het gefaseerd overschakelen naar digitale dienstverlening waarbij face-to-face dienstverlening wordt vervangen door contact op afstand. Uit onderzoeken blijkt de klanttevredenheid daardoor terug te lopen. Klanten lijken de overgang naar digitale dienstverlening als een verslechtering te ervaren. UWV zet tijdelijk extra mensen bij UWV WERKbedrijf in om klanten te helpen. Daarnaast worden ook speciale klantenteams ingezet om klanten die tussen wal en schip dreigen te geraken, tijdig op te sporen zodat de problemen snel en structureel kunnen worden opgelost.

- *Productieverlies door Redesign: medewerkers zijn onvoldoende in staat om omschakeling naar het nieuwe businessmodel te maken.*

De bezuinigingen als gevolg van het Redesign op de uitvoeringskosten leiden niet alleen tot ingrijpende veranderingen in de uitvoering maar ook tot onzekerheid onder medewerkers. UWV besteedt daarom extra aandacht aan de communicatie naar medewerkers en aan ontwikkelingen in het ziekteverzuim. We brengen UWV-breed in kaart in hoeverre medewerkers bereid zijn hun werkkansen binnen én buiten UWV te vergroten.

- *Aanpassing wet- en regelgeving*

Bij de invulling van de financiële taakstellingen uit het regeerakkoord is rekening gehouden met (toekomstige) aanpassingen in de wet- en regelgeving, inclusief deregulering. Eventuele vertragingen in het traject om tot de aanpassingen te komen, kunnen ertoe leiden dat we taakstellingen pas later of niet geheel behalen. Ook kunnen ze leiden tot stagnatie in de voorziene veranderingen en vereenvoudigingen in de werkwijze van UWV. UWV blijft hierover in nauw overleg met het ministerie.

In samenhang met de vereenvoudiging van wet- en regelgeving willen we invulling geven aan de budgettaire taakstelling. Dit kan door onze uitkeringsprocessen vergaand te automatiseren (e-dienstverlening en e-werken) en ook elders handmatig werk te laten vervallen. Dit betekent een forse reductie van personele capaciteit. Het is een complexe opdracht maar de risico's zijn goed in beeld gebracht. Het programma is opgeknipt in overzichtelijke stappen met een beperkte doorlooptijd.

- *Stapeling van wijzigingen in wet- en regelgeving en (IV-) veranderactiviteiten*

Het Redesign van UWV eist de komende jaren de nodige verandercapaciteit: zo'n proces vergt mankracht en expertise. Ook de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving vraagt veel verandercapaciteit. Inmiddels is de releaseplanning bijna vol. Hierdoor is er weinig ruimte meer voor het doorvoeren van aanvullende nieuwe wet- en regelgeving. Ook gaat deze implementatie ten koste van de verandercapaciteit van UWV om de gevraagde besparingen te realiseren.

- *Hogere instroom dan verwacht in het jaarplan 2012*

Op basis van de op 1 maart jl. uitgebrachte Centraal Economisch Plan-ramingen moet voornamelijk voor de WW van een veel hogere productie worden uitgegaan dan waarmee in de UWV begroting 2012 rekening is gehouden. Het aantal aanvragen WW was in de eerste vier maanden 20 procent hoger dan vorig jaar.

UWV onderkent dat in 2012 door de hogere WW-instroom risico's worden gelopen op zowel de kwalitatieve prestaties als de productie. Eén van de maatregelen die UWV heeft genomen om de productiedruk te verminderen, is een tijdelijk pakket van noodmaatregelen die ingezet kunnen worden naar inzicht en behoefte. Het betreft het verminderen van belmomenten, minder controle van gegevens (vertrouwen op verantwoordelijkheid van de klant), het slimmer inzetten van rekentools, en het niet meer beoordelen van vakantieverzoeken voor minder dan twintig dagen.

Door het ministerie is extra budget 2012 toegekend. De capaciteitsopshaling bij Uitkeren is in volle gang. Zolang de uitvoering nog niet op sterkte is zullen de noodmaatregelen van kracht zijn. Hiermee komt wel de rechtmatigheid in het gedrang, deze is volgens indicatieve berekeningen in de eerste vier maanden van 2012 gedaald tot 98,4 procent. De verwachting is dat in het laatste kwartaal van 2012 de rechtmatigheid weer op koers zal liggen.

Ook voor de divisie WERKbedrijf geldt dat een hogere instroom in combinatie met het Redesign kan resulteren in knelpunten.

Een verhoogde instroom WW en het aangepaste dienstverleningsconcept, in combinatie met de UWV-brede aanscherping Handhaving, zullen leiden tot extra bezwaren en tot druk op een tijdige afhandeling van deze bezwaren.

De komende periode blijft UWV in nauw overleg met het ministerie de volumeontwikkeling en de hieraan gelieerde haalbaarheid van de uitvoeringsafspraken volgen.

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 integriteitbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op allerlei manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen. Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt alle signalen van binnen én buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Ook signalen over het niet integer handelen van klanten en derden worden onderzocht.

In de eerste vier maanden van 2012 ontvingen we 84 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 38 onderzoeken gestart en werden 47 zaken afgesloten. Er is in zeven gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er drie gericht waren tegen een klant en vier tegen een derde. Daarnaast zijn er in acht gevallen arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, variërend van een strafschorsing tot ontslag op staande voet.

Er heeft een inventarisatie en analyse van nevenwerkzaamheden plaatsgevonden waarbij alle nevenfuncties van het management in beeld zijn gebracht. De aan deze nevenfuncties verbonden risico's zijn in beeld gebracht en risicobeperkende maatregelen zijn genomen. Daarnaast heeft het management zichtbaar gemaakt dat voor de medewerkers de processen rond het vragen en verlenen van toestemming voor nevenwerkzaamheden volledig in control zijn. Voor enkele 'risicovolle' organisatieonderdelen hebben we de uitgevoerde analyse op de medewerkers laten toetsen en daar waar nodig zijn extra risicobeperkende maatregelen geadviseerd.

5.6 Doelmatigheid

De begroting 2012 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 vier maanden van 2012 is als volgt:

Begrotingsresultaat UWV

	Realisatie t/m april 2012	Begroting t/m april 2012	Verschil	%	Begroting 2012
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>					
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	156,6	143,2	13,4	9,3%	450,7
1.2 Continueren	127,2	147,5	-20,3	-13,8%	444,2
1.3 Handhaving	23,8	22,8	1,0	4,5%	69,8
	307,7	313,6	-5,9	-1,9%	964,7
2. Preventie & Re-integratie					
2.1 Preventie	12,8	13,8	-0,9	-6,9%	41,4
2.2 Re-integratie	46,3	40,6	5,7	14,0%	143,4
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	78,4	74,9	3,5	4,7%	225,5
	137,5	129,3	8,3	6,4%	410,3
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	17,1	17,1	0,0	-0,1%	51,5
3.2 Werkgeversdienstverlening	25,2	28,0	-2,9	-10,2%	84,3
	42,2	45,1	-2,9	-6,4%	135,8
4. Inkomensverzorging					
4.1 Betalingen	28,6	31,3	-2,8	-8,9%	94,4
	28,6	31,3	-2,8	-8,9%	94,4
5. Informatievoorziening					
5.1 Informatievoorziening	31,8	31,1	0,7	2,2%	95,9
	31,8	31,1	0,7	2,2%	95,9
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	547,8	550,4	-2,6	-0,5%	1.701,1
Vernieuwing	9,4	15,9	-6,5	-41,0%	47,8
Investeringsbudget	4,5	8,5	-3,9	-46,5%	25,5
Gefinancierd uit frictiebudget	8,7	9,0	-0,3	-3,4%	27,1
Invoering Wet- en regelgeving	2,1	5,9	-3,8	-64,7%	17,8
Totaal projectkosten	24,8	39,4	-14,6	-37,1%	118,2
Frictiekosten sociaal plan	1,7	7,7	-5,9	-77,3%	23,0
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	0,3	1,0	-0,7	-72,1%	3,0
Totaal frictiekosten	2,0	8,7	-6,6	-76,7%	26,0
Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)	574,5	598,4	-23,9	-4,0%	1.845,3
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-19,2	-29,5	10,3	-34,8%	-88,4
Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)	555,3	569,0	-13,6	-2,4%	1.756,9

De opgenomen jaarbegroting 2012 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.845,3 miljoen. Naast het door de minister van SZW toegekende budget van € 1.842,8 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van OC&W € 2,5 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Hieronder geven we op het niveau van de strategische producten aan in hoeverre de ingezette middelen binnen de begroting vallen. Tevens leggen we op hoofdlijnen een relatie tussen de bestede middelen en het productieniveau.

Structurele uitvoeringskosten

De gerealiseerde reguliere kosten over de eerste vier maanden zijn gedaald van € 575,9 miljoen in 2011 naar € 547,8 miljoen in 2012, dat is een afname met 4,9 procent. Over de eerste vier maanden van 2012 is een budgetoverschrijding van € 2,6 miljoen gerealiseerd (0,5 procent). Hierbij is de budgettoekenning in april van € 50 miljoen voor de opschaling in verband met de crisis niet meegenomen in de begroting t/m april. Dit omdat de uitvoering ervan pas na de eerste vier maanden start.

- Claimbeoordeling: er waren meer activiteiten voor claimbeoordelingen WIA Einde Wachtijd. De activiteiten claimbeoordeling WW zijn bijna gelijk aan de begroting. Bij de claimbeoordeling ZW waren minder activiteiten dan verwacht, vooral bij zieke uitzendkrachten. Bij de continueringen AO waren minder herbeoordelingen Wajong en WAO. Ook bij de continueringen WW en ZW waren minder activiteiten dan verwacht. De overschrijding op de kosten komt doordat het budget inclusief het budget WWnV (herindeling Wajong) is. De activiteiten van WWnV waren voorzien in voornamelijk de tweede helft van het jaar. De handhavingactiviteiten lagen licht boven het niveau van de begroting.
- Preventie & re-integratie: de activiteiten lagen per saldo boven het verwachte niveau, voornamelijk door een hogere instroom zittend bestand.
- Registratie arbeidsverhoudingen: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening aan werkgevers rond ontslag- en tewerkstellingvergunningen.
- Inkomensverzorging: er waren minder activiteiten bestandsbeheer WAO dan verwacht.
- Informatievoorziening: de activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten waren bijna gelijk aan de begroting. De kosten van deze activiteiten liggen licht onder het budgetniveau.

Projectkosten

De uitputting op de projectkosten is per saldo € 14,6 miljoen lager dan begroot (€ 39,4 miljoen). Belangrijkste reden is dat een aantal projecten later in het jaar start. Dit is deels gepland. Verder is in een aantal projecten in de eerste maanden van 2012 sprake geweest van onderuitputting, omdat nog gezocht werd naar capaciteit. Inmiddels is in het grootste deel van de lopende projecten de bezetting op orde.

Frichtiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 1,7 miljoen. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis zijn vrijwel nihil, en worden verantwoord bij het project SUB/Walvis. De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,3 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100 procent leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkante metertarief 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. UWV heeft ultimo april 2012 zes panden voor 100 procent leegstaan: Patersef in Oosterhout (1.295 m²), Churchillstraat in Barneveld (1.163 m²), Middenweg in Lelystad (1.063 m²), Ambachtstraat in Naaldwijk (377 m²), Leonard Springerlaan in Groningen (2.851 m²) en Roosendaalseweg in Etten-Leur (723 m²).

Bestemmingsfondsen

Uit de bestemmingsfondsen ultimo 2011 is een bedrag van € 88,4 miljoen vrijgegeven voor 2012. Hiervan is in de eerste vier maanden van 2012 € 19,2 miljoen besteed:

- € 10,7 miljoen voor frictiekosten;
- € 3,0 miljoen voor reguliere activiteiten;
- € 5,5 miljoen voor projecten (Wet- en regelgeving en Vernieuwing).