

UWV Viermaandenverslag 2015



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Kerncijfers	3
1. Volumeontwikkelingen	5
1.1. Uitkeringsverstrekking	5
1.2. Sociaal-medische beoordelingen	6
1.3. Uitstroom naar werk	7
1.4. Arbeidsjuridische dienstverlening	9
2. Ondersteuning bij het vinden van werk	11
2.1. Basisdienstverlening voor WW'ers	11
2.2. Intensieve dienstverlening voor bepaalde groepen WW'ers	11
2.3. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking	13
2.4. Re-integratiebudgetten	14
3. Handhaving	15
3.1. Preventieve handhaving	15
3.2. Repressieve handhaving	15
4. Uitgestoken hand	18
4.1. Samenwerken met gemeenten	18
4.2. Samenwerken met andere partijen	19
5. Dienstverlening	21
5.1. Dienstverleningsconcept	21
5.2. Ontwikkeling naar online dienstverlening	21
5.3. Informeren, vragen en problemen oplossen	23
5.4. Klanttevredenheid	23
5.5. Klachten en bezwaren	23
5.6. Cliëntenraden gewaardeerde partners	24
6. Gegevensbeheer en gegevensleveringen	26
6.1. Polisadministratie	26
6.2. De loonaangifteketen	26
6.3. BKWI	27
7. Bedrijfsvoering	28
7.1. Personeel	28
7.2. ICT	29
7.3. Informatiebeveiliging en privacy	31
7.4. Huisvesting	32
7.5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	33
7.6. Risicobeheersing 2015	33
8. Rechtmatigheid en doelmatigheid	36
8.1. Rechtmatigheid	36
8.2. Doelmatigheid	37
Lijst van afkortingen	40
Colofon	41

Voorwoord

De economie lijkt zich voorzichtig te herstellen; het aantal lopende WW-uitkeringen is in de eerste vier maanden van 2015 met 4% gedaald tot 426.900 per eind april. Toch zijn nog steeds ongeveer 1,4 miljoen mensen voor hun inkomen afhankelijk van UWV. Alle wijzigingen in de wet- en regelgeving en de nog moeilijke economische omstandigheden maken het er voor hen niet gemakkelijker op. In onze dienstverlening kiezen we, binnen onze budgettaire mogelijkheden, steeds voor het meest effectieve kanaal. WW'ers bieden we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid uitsluitend online dienstverlening. De meesten kunnen er goed mee uit de voeten, maar wie niet met een computer kan omgaan, kan vanzelfsprekend rekenen op persoonlijke hulp op een van onze vestigingen. Mensen met een arbeidsbeperking bieden we waar mogelijk intensieve persoonlijke dienstverlening. Werklozen van 50 jaar of ouder krijgen extra ondersteuning.

In de eerste vier maanden van 2015 hebben we aan vrijwel alle normen voldaan die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben afgesproken. We zijn binnen ons budget gebleven en betaalden het overgrote deel van de uitkeringen binnen de gestelde termijnen en op rechtmatige wijze. Werkgevers zijn weer wat meer bereid mensen aan te nemen. In totaal 100.600 WW'ers vonden, mede dankzij onze dienstverlening werk, 9% meer dan het jaar ervoor. In de eerste vier maanden van 2015 gingen 21.600 WW'ers van 50 jaar en ouder weer aan de slag, dat is ruim 20% boven onze doelstelling voor deze periode. Voor mensen met een arbeidsbeperking blijft het moeilijk weer werk te vinden. Toch wisten we er 4.700 te plaatsen, onder wie 2.900 Wajongers. Hiermee liggen we op koers om onze doelstelling te halen om dit jaar 6.500 Wajongers aan een baan te helpen.

Handhaving blijft een speerpunt van het kabinet. In de eerste vier maanden van 2015 hebben we iets minder vaak dan vorig jaar een maatregel opgelegd omdat WW'ers zich onvoldoende inspanden om werk te vinden. Ook legden we onder invloed van de versoepeling van het boetebeleid veel minder boetes op voor overtreding van de inlichtingenplicht. In de eerste vier maanden van 2015 zijn 1.800 bezwaren ingediend tegen opgelegde boetes, terugvorderingen en waarschuwingen, veel minder dan vorig jaar.

Het aantal nieuwe Wajongers is zoals verwacht fors afgenomen. Sinds 1 januari hebben alleen jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben nog recht op een Wajong-uitkering. We ontvingen 4.400 aanvragen; 12% daarvan resulteerde in de toekenning van een uitkering. Het sociaal akkoord en de nieuwe wet- en regelgeving leiden tot een intensievere samenwerking met gemeenten en sociale partners. De levering van kandidaten voor de indicatiestelling banenafpraak blijft sterk achter bij de verwachtingen. Daarom heeft de staatssecretaris van SZW eind april nadere afspraken gemaakt met UWV, VNG en sociale partners.

Stabiliteit, beschikbaarheid, betrouwbaarheid, performance en informatiebeveiliging van de ICT-systemen zijn essentieel voor een goede dienstverlening en hebben onze permanente aandacht. We versterken de sturing op onze ICT stap voor stap en investeren ook in verbetering van de sturing op leveranciers. Onze websites werk.nl en uwv.nl vormen de ruggengraat voor onze online dienstverlening. De beschikbaarheid van werk.nl, met elke maand zo'n 3,8 miljoen bezoeken, is verder gestegen: van 96,5% in 2014 naar 98,7% in de eerste vier maanden van 2015. De stabiliteit van uwv.nl voldeed, ook op piekmomenten. De site was 99,8% beschikbaar en trekt elke maand ongeveer 3,6 miljoen bezoeken. We constateren dat er minder klachten en bezwaren zijn ingediend dan een jaar geleden.

In de eerste vier maanden van 2015 is ons personeelsbestand voor het eerst sinds lange tijd afgenomen; de komende jaren zullen er nog veel arbeidsplaatsen verdwijnen. Door de veranderingen in onze dienstverlening en de steeds verdere automatisering van onze werkprocessen verandert de aard van de werkzaamheden bij UWV. Bovendien hebben we te maken met een toenemende vergrijzing van ons personeelsbestand. Om deze redenen besteden we veel aandacht aan duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en mobiliteit van onze medewerkers.

Raad van bestuur

Kerncijfers

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2015	Resultaat eerste vier maanden 2015	Resultaat 2014
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	70 dagen	55 dagen	nvt
	Percentage uitstroom Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	geen norm	7,6%	nvt
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	99,0%	99,3%	99,2%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid eerste betaling voor:			
	WW binnen 4 weken na ingang recht	93%	98%	98%
	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	88%	90%	92%
	WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	93%	91%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	93%	95%
	Arbeidsuitstroom WW	220.000	100.600	241.800
	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	75%	76%
	Plaatsingspercentage AG	31%	*26%	**35%
	Aantal geplaatste Wajongers	6.500	2.900	8.000
Klantgerichtheid	Kwaliteit online dienstverlening/werk.nl	6,0	nb	6,7
	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	nb	7,0
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	nb	6,2
	Klachtintensiteit	0,4%	0,2%	0,3%
Efficiency uitvoering	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,5%	3,0%
	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
Efficiency gegevensverwerking	Realisatie voorzieningen binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	90%	98%	97%

* Traject gestart in 2012.

** Traject gestart in 2011.

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Resultaat eerste vier maanden 2015	Resultaat eerste vier maanden 2014
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen	87.800	93.300
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe uitkeringen WW	213.500	215.800
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	14.600	19.000
	Aantal toekenningen Ziektewet	71.100	68.600
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	43.500	44.300
	Aantal continueringsbeslissingen	5,3 miljoen	5,5 miljoen
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,4 miljoen	1,4 miljoen
	Aantal sociaal-medische beoordelingen	21.000	27.400
	Aantal betalingen	7,2 miljoen	7,5 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 24,5 miljoen	€ 37,1 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 1.975	€ 1.534
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	11.200	22.800
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden met WW-uitkering	100.600	92.700
	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.700	4.100
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	1.900	2.000
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	15.500	16.400
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	1.600	2.900
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)	32.300	34.300
	Aantal sociaal medische herbeoordelingen	14.700	12.500
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	12.700	16.000
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	475.000	451.000
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	386.100	259.600
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten	2,2 miljoen	2,2 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	2.400	3.000
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	31.200	33.700
	Aantal verzonden brieven	2,5 miljoen	3,7 miljoen
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 581 miljoen	€ 602 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	7,0 miljard	7,1 miljard
	Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2005)	€ 850 miljoen	€ 760 miljoen
	Aantal fte's	17.000	17.000
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen (maart)	19,0 miljoen	18,8 miljoen
	Aantal gegevensleveringen naar derden	577.000	716.000
	Aantal Suwinet-raadplegingen	18,2 miljoen	14,5 miljoen

1. Volumeontwikkelingen

Het is onze overtuiging dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Daarom, en om de uitkeringslasten zo veel mogelijk te beperken, proberen we eraan bij te dragen dat onze klanten een baan vinden. Als werken (tijdelijk) onmogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering. Eind april 2015 waren in totaal circa 1,4 miljoen mensen aangewezen op een uitkering van UWV. Ons uitgangspunt is dat zij hun geld op tijd ontvangen. Voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, beoordelen we het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering en stellen we vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. In onze ZW-arborol leggen we voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten meer focus op arbeidsparticipatie en op de uitstroom uit de Ziektewet.

1.1. Uitkeringsverstrekking

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

- **WW:** dankzij een voorzichtig economisch herstel is het aantal uitkeringen in de eerste vier maanden van 2015 gedaald. We kenden in de eerste vier maanden van 2015 iets minder nieuwe uitkeringen toe dan in de eerste vier maanden van 2014 en beëindigden meer uitkeringen.
- **WIA:** het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel groter dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting. De WIA bestaat pas 9 jaar en is als wet nog steeds in opbouw. Het WIA-bestand heeft nog geen normale leeftijdsopbouw, daardoor bereiken relatief weinig WIA'ers nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen in relatie tot de instroom. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.
- **Wajong:** het totale aantal lopende uitkeringen nam verder toe. Sinds 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong2015). Deze wet is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Hiermee wordt bedoeld dat zij niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook nooit kunnen ontwikkelen. Hierdoor nam het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen fors af.
- **Ziektewet:** er zijn meer uitkeringen toegekend aan zogenoemde vangnetters dan in de eerste vier maanden van 2014. Dat komt mede doordat meer zieke werklozen een beroep doen op een uitkering. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen

		Eerste vier maanden 2015	Eerste vier maanden 2014	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	213.500	215.800	-1%
	Beëindigde uitkeringen	227.500	210.300	8%
	Lopende uitkeringen	426.900	443.300	-4%
WIA	Nieuwe uitkeringen	12.100	12.800	-5%
	Beëindigde uitkeringen	4.800	4.600	3%
	Lopende uitkeringen	217.100	194.800	11%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	2.000	5.700	-64%
	Beëindigde uitkeringen	2.200	1.800	22%
	Lopende uitkeringen	250.500	242.600	3%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	71.100	68.600	4%
	Beëindigde uitkeringen	100.100	92.100	9%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	87.800	93.300	-6%

Tijdige betaling

In de eerste vier maanden van 2015 hebben we € 7,0 miljard aan uitkeringen verstrekt (eerste vier maanden 2014: € 7,1 miljard). Op beide bedragen zijn de op eigenrisicodragers verhaalde uitkeringen in mindering gebracht.

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in de eerste vier maanden van 2015 goed gelukt. De termijn voor de WW, Ziektewet, WIA en Wajong is vier weken. Dat betekent dat klanten die tijdig een uitkering hebben aangevraagd, binnen vier weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld, een eerste betaling op hun rekening hebben staan. Alleen bij de Wajong is dat vier weken nadat de

beslistermijn is geëindigd. Als het ons niet binnen deze termijn lukt, verstrekken we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen wij dat klanten in financiële problemen raken.

Tabel: Prestatie-indicatoren – Tijdigheid eerste betaling

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

1.2. Sociaal-medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen beoordelen voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering. Tegelijkertijd stellen zij vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. In de eerste vier maanden van 2015 ging het om in totaal 49.100 beoordelingen: 21.000 claimbeoordelingen, 14.700 herbeoordelingen en 13.400 eerstejaars Ziektewet-beoordelingen.

Beoordeling WIA

In de eerste vier maanden van 2015 ontvingen we 16.900 nieuwe WIA-aanvragen. We handelden 16.500 WIA-aanvragen af, 13% minder dan in de eerste vier maanden van 2014 (19.000). We gaven 85% van de WIA-beschikkingen op tijd af (binnen acht weken na de aanvraag).

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

	Eerste vier maanden 2015	Eerste vier maanden 2014
Toegekende aanvragen		
WGA deels arbeidsongeschikt	2.700	2.800
WGA volledig arbeidsongeschikt	5.100	5.300
IVA	2.700	2.700
	10.500	10.800
Afgewezen aanvragen	6.000	8.200
Totaal	16.500	19.000

Beoordeling Wajong

Vanaf 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong2015). Deze wet is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Hiermee wordt bedoeld dat deze personen niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook niet kunnen ontwikkelen. Nieuwe jonggehandicapten met arbeidsvermogen vallen niet langer onder de re-integratieverantwoordelijkheid van UWV. Zij kunnen een beroep doen op de Participatiewet bij hun gemeente.

De beoordeling vindt plaats via een verzekeringsgeneeskundig en (vaak ook) een arbeidsdeskundig onderzoek. Wij werken hierbij volgens de methode SMBA (sociaal medisch beoordelen van arbeidsvermogen) op basis van het denkmodel en het begrippenkader van de International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Deze methode maakt het mogelijk een helder beargumenteerd oordeel te geven over het arbeidsvermogen, of een gefundeerde uitspraak te doen over het volledig ontbreken hiervan.

We hebben de doelgroep in 2014 uitgebreid over alle veranderingen geïnformeerd. Met succes: we ontvingen in de eerste vier maanden van 2015 4.100 aanvragen, ongeveer de helft minder dan vorig jaar. We hebben 4.500 aanvragen Wajong2015 beoordeeld, waarvan 12% is toegekend en 88% afgewezen.

We gaven 90% van de afgehandelde beschikkingen tijdig af (binnen veertien weken na de ontvangstbevestiging).

Herbeoordelingen

Wanneer er verandering optreedt in het arbeidsvermogen van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, dan kan er een herbeoordeling volgen. De afspraak met het ministerie van SZW is dat we in 2015 34.200 herbeoordelingen verrichten. We hebben er in de eerste vier maanden van 2015 14.700 uitgevoerd. Hiermee zitten we ruim boven het met het ministerie afgesproken aantal. 11.000 herbeoordelingen zijn uitgevoerd op verzoek van de klant zelf, diens

werkgever en/of de verzekeraar. Deze herbeoordelingen op verzoek van de klant hebben de hoogste prioriteit. De overige 3.700 herbeoordelingen zijn geïnitieerd door UWV.

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen

Op basis van de nieuwe wet Beperking ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetters voert UWV na 44 weken ziekte een eerstejaars Ziektewet-beoordeling uit. Als we daarbij vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in algemeen geaccepteerde arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. (Het maatmanloon is het loon dat een gezonde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring gewoonlijk verdient.) Deze maatregel geldt voor de meeste klanten met een Ziektewet-uitkering die op of na 1 januari 2013 ziek zijn geworden. Zij worden vanaf de 44^e week van hun ziekte opgeroepen voor de beoordeling. De uitvoering van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is in november 2013 gestart; inmiddels is het een omvangrijk deel van het takenpakket.

Tabel: Afgeronde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen

	Aantal	Percentage
Afgeronde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.400	100%
Doorstroom naar tweede Ziektewetjaar	8.100	61%
Geen recht op Ziektewetuitkering: minder dan 35% arbeidsongeschikt	4.800	35%
Geen recht op Ziektewetuitkering: tijdens de beoordeling hersteld verklaard voor eigen werk, minder dan 35% arbeidsongeschikt	500	4%
Overig	0	0%

We hebben met het ministerie van SZW afgesproken dat we 90% van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen vóór de ingangsdatum van het tweede Ziektewet-jaar afhandelen. In de eerste vier maanden van 2015 is in totaal 80% van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen tijdig uitgevoerd. Dat we de norm nog niet halen, komt vooral doordat zich meer eerstejaars Ziektewet-beoordelingen hebben aangediend dan verwacht. Daarnaast speelt een rol dat we, om de tijdigheid van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te verbeteren, verder investeren in uitstroom uit de Ziektewet vóór de 44^e week. De focus wordt verlegd van verzuimbegeleiding naar re-integratiebegeleiding en/of herstelbegeleiding in een zo vroeg stadium en dat vraagt om een omschakeling bij de Ziektewet-arboteams. We ontwikkelen standaardmethoden voor de nieuwe werkwijze, deze moeten voor de zomer klaar zijn. We zijn ook een pilot gestart met verkorte spreekuren, waarbij vangnetters zo snel mogelijk op het spreekuur worden uitgenodigd. De eerste tussenresultaten van deze pilot laten zien dat we zo meer vangnetters in het begin van de Ziektewet-periode zien en dat zij ook sneller uit de uitkering uitstromen. De ontwikkeling van de nieuwe manier van werken kost veel capaciteit en ook dat heeft gevolgen voor de tijdigheid van de afhandeling van de eerstejaars Ziektewetbeoordelingen. Tot en met april 2015 hebben we wel 11% meer eerstejaars Ziektewet-beoordelingen verricht dan verwacht.

Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. In deze periode moeten de werkgever en diens zieke werknemer zich inspannen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat werkgever en werknemer opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. In de eerste vier maanden 2015 hebben we bijna 13.000 re-integratieverslagen beoordeeld. Bij onvoldoende inspanningen door de werkgever legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon langer doorbetalen. In de eerste vier maanden van 2015 effectueerden we zeshonderd inhoudelijke loonsancties.

Wanneer een werkgever na verloop van tijd van mening is dat hij alsnog voldoende inspanningen heeft geleverd om zijn zieke werknemer te re-integreren, kan hij een verzoek indienen om de loonsanctie te bekorten. In de eerste vier maanden van 2015 zijn vijfhonderd van deze verzoeken gehonoreerd. We effectueerden ook zeshonderd administratieve loonsancties wegens een onvolledig re-integratieverslag.

In 2014 hebben werkgevers in het klanttevredenheidsonderzoek van UWV opgeroepen tot meer transparantie in het proces. We zijn in gesprek met de betrokken partijen om inzicht te bieden in de werkwijze van UWV om instroom in de WIA te voorkomen en hoe UWV de re-integratieverslagen beoordeelt.

1.3. Uitstroom naar werk

Onder invloed van het voorzichtige economische herstel vonden in de eerste vier maanden van 2015 8% meer WW'ers een baan dan in dezelfde periode vorig jaar. We slaagden erin een arbeidsplek te vinden voor 4.700 mensen met een arbeidsbeperking.

WW'ers

UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, zorgen we voor transparantie op de arbeidsmarkt. Dit doen we door vraag en aanbod bij elkaar te brengen, veelal online. In de eerste vier maanden van 2015 vonden 100.600 werkzoekenden met een WW-uitkering mede dankzij onze dienstverlening een baan. Hiermee zitten we op koers om onze doelstelling voor dit jaar te halen: werk voor minstens 220.000 WW'ers.

Tabel: Uitstroom naar werk van WW'ers

	Eerste vier maanden 2015	Eerste vier maanden 2014
Totaal aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden met WW-uitkering	100.600	92.100
Werkzoekenden jonger dan 27 jaar	15.100	15.300
Werkzoekenden van 27 tot 50 jaar	63.900	58.900
Werkzoekenden van 50 jaar en ouder	21.600	17.900
Aantal werkzoekenden uitgestroomd als zelfstandige	4.800	4.900

Mensen met een arbeidsbeperking

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

In de eerste vier maanden van 2015 vonden 4.700 mensen met een arbeidsbeperking een baan. Onder hen waren 2.900 Wajongers. We zitten hiermee op koers om onze doelstelling te halen om in 2015 ten minste 6.500 Wajongers te plaatsen. Bij een plaatsing verricht de klant gedurende ten minste twee maanden betaald werk op basis van een arbeidsovereenkomst voor minstens zes maanden, voor ten minste de helft van de vastgestelde resterende verdien capaciteit.

Eind april 2015 werkten in totaal circa 54.800 Wajongers, 21,9% van het totaal aantal Wajongers. Het gaat hier om een voorlopig cijfer. Omdat het aantal werkende Wajongers met een aantal maanden vertraging bekend is, is het percentage werkende Wajongers per januari 2015 losgelaten op het totaal aantal Wajongers per eind april.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	Eerste vier maanden 2015	Eerste vier maanden 2014
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.700	4.100
Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)	2.900	2.400
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	1.800	1.700
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	200	200
Mensen met recht op WIA-uitkering	900	800
Mensen met recht op ZW-uitkering	700	700

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

Plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten

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

Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2012 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft in de afgelopen jaren 26% een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor 2013 en 2014 is dat tot nu toe respectievelijk 22 en 10%. Voor de in 2013 en vooral de in 2014 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. Voor trajecten gestart in deze twee jaren zal het plaatsingspercentage naar verwachting uiteindelijk uitkomen boven het percentage van trajecten gestart in 2012.

Het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten zal naar verwachting in 2015 op 27% uitkomen. Hiermee wordt de afgesproken norm van 31% in 2015 niet gehaald. In 2014 kwam het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten nog uit op 35%. Het niet halen van de norm in 2015 komt vooral doordat het vanwege de economische situatie voor re-

integratiebedrijven moeilijk is om plaatsingen te realiseren en doordat sinds 2012 meer trajecten zijn ingekocht voor mensen met een WIA- of Ziektewet-uitkering. Het plaatsingsresultaat voor deze groepen is, historisch gezien, lager dan voor de Wajong. Bij de WIA gaat het vaak om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze groep zijn de aandacht en faciliteiten helaas minder groot dan voor Wajongers, voor WIA'ers is het daardoor moeilijker werk te vinden. De intensivering voor de Ziektewet is het gevolg van een beleidswijziging om meer klanten Ziektewet aan het werk te helpen. Bij de Ziektewet gaat het om trajecten die worden ingekocht voor mensen die geen eigen werkgever (meer) hebben. Ook voor hen is het relatief moeilijk weer werk te vinden.

Mensen met een Ziektewet-uitkering

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

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

	Norm 2015	Resultaat eerste vier maanden 2015	Resultaat eerste vier maanden 2014
Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	70 dagen	55 dagen	nvt
Percentage uitstroom in tweede Ziektewet-jaar	geen norm	7,6%	nvt

Met het ministerie van SZW zijn nieuwe afspraken gemaakt over de arbodienst van UWV. De eerste score in de tabel betreft de gemiddelde verzuimduur van mensen die in het eerste Ziektewet-jaar uitstromen. Met de tweede score meten we het percentage uitstroom tot de maximale datum in het tweede Ziektewet-jaar.

1.4. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening voor werkgevers. Het gaat dan in het bijzonder om het beoordelen van ontslagaanvragen en om tewerkstellingsvergunningen en -adviezen.

Ontslagaanvragen

Werkgevers die een arbeidsovereenkomst zonder instemming van de betrokken werknemer willen beëindigen, kunnen een ontslagvergunning aanvragen bij UWV. De ontslagtoets voorkomt dat werknemers worden ontslagen zonder dat daar een redelijke grond voor is of dat de verkeerde mensen worden ontslagen.

In de eerste vier maanden van 2015 hebben we minder ontslagaanvragen ontvangen dan in dezelfde periode in 2014. Deze daling doet zich vooral voor bij ontslag om bedrijfseconomische redenen. Het lijkt erop dat werkgevers weer iets positiever gestemd zijn over het economisch herstel. We hebben ook minder ontslagaanvragen afgewikkeld dan in de eerste vier maanden van 2014.

We hebben 87% van de ontslagvergunningen binnen zes weken afgegeven (de met het ministerie van SZW afgesproken norm is 82%).

Tabel: Ontslagaanvragen

	Eerste vier maanden 2015		Eerste vier maanden 2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	14.400		15.500	
Aantal afgewikkelde ontslagaanvragen	15.500		16.400	
Aantal verleende ontslagvergunningen	7.400	48%	8.800	54%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	5.200	34%	4.500	27%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	1.300	8%	1.700	11%
Afgewezen ontslagaanvragen	1.500	10%	1.300	8%

Tewerkstellingsvergunningen en -adviezen

Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), kunnen sinds 1 april 2014 een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV handelt sindsdien alleen aanvragen af voor een tewerkstellingsvergunning wanneer geen verblijfsvergunning nodig is. Dit geldt bijvoorbeeld bij concernoverplaatsingen en voor mensen die maximaal drie maanden in Nederland blijven, hier studeren of hier langdurig wonen. Verder is een tewerkstellingsvergunning nodig voor mensen die al in Nederland verblijven, zoals asielzoekers of werkstudenten, en voor alle concernoverplaatsingen. UWV toetst de adviezen voor de IND en de

aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde gronden.

Op de meeste aanvragen (60%) is het versoepelde toelatingsbeleid van toepassing, het overgrote deel wordt dan ook toegekend. Van alle in de eerste vier maanden van 2015 afgehandelde aanvragen is 88% gehonoreerd, 7% is geweigerd en 5% is door de werkgever ingetrokken. We gaven 91% van de tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken af (norm 90%).

Tabel: (Advies)aanvragen tewerkstellingsvergunning

	Eerste vier maanden 2015	Eerste vier maanden 2014
Aantal aanvragen tewerkstellingsvergunningen	1.500	2.700
Aantal aanvragen IND-advies	1.100	100
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	1.600	2.900
Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	1.100	0

2. Ondersteuning bij het vinden van werk

UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Dit doen we door vraag en aanbod bij elkaar te brengen, veelal online. Mensen die een WW-uitkering ontvangen en zelfredzaam zijn, bieden wij primair online dienstverlening. Onze keuze om niet alle WW'ers persoonlijke dienstverlening te bieden, is mede ingegeven door budgettaire overwegingen. Klanten die extra ondersteuning nodig hebben, bieden we zo mogelijk persoonlijke dienstverlening. Het gaat in het bijzonder om mensen met een arbeidsbeperking zoals klanten met een Wajong- of WIA-uitkering, mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en mensen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Werklozen van 50 jaar en ouder vormen de grootste groep die extra ondersteuning krijgt. Bij het vinden van geschikte werkplekken werken we nauw samen met individuele werkgevers, met organisaties van werkgevers en werknemers in regio's en sectoren, met uitzendorganisaties en met de gemeenten.

2.1. Basisdienstverlening voor WW'ers

De meeste WW'ers kunnen met behulp van onze online basisdienstverlening op eigen kracht werk vinden. Zij krijgen een persoonlijke, met DigiD beveiligde Werkmap op werk.nl. Daarmee kunnen zij documenten delen met de adviseur werk van UWV. Ook kunnen zij er de resultaten van sollicitatieactiviteiten bijhouden en op elk moment van de dag contact leggen met een adviseur werk. De adviseur werk kan via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren. 76,1% van de WW'ers bezoekt de Werkmap regelmatig; 93,9% heeft gedurende de WW-periode minimaal één keer gebruikgemaakt van de Werkmap.

Werkzoekenden hebben meer kans om de juiste baan te vinden wanneer zij een adequaat en volledig cv online hebben gezet. Met behulp van een Werkmapbericht attenderen onze medewerkers de WW'er op een ontbrekend of niet actief cv. Eind april 2015 hadden 294.000 WW'ers met sollicitatieplicht een cv op werk.nl geplaatst. Dat is 75% van het totale aantal WW'ers en conform de met het ministerie van SZW afgesproken norm (75%).

In de vierde week na inschrijving kijken we naar de kwaliteit van het cv. Klanten krijgen dan via de Werkmap een bericht hoe ze hun cv kunnen verbeteren. Wanneer WW'ers niet reageren op dat bericht, nemen we contact met hen op. Om de kwaliteit van cv's verder te verbeteren, gebruiken we sinds 2014 de online kwaliteitskaart cv. Deze kaart, in pdf-formaat, geeft de individuele klant een overzicht van wat er goed is en wat er beter kan in diens cv op werk.nl. Verder informeren we de klant over alternatieve zoekmogelijkheden en andere, wellicht meer kansrijke, beroepen. Dat doen we door feedback te geven over beroepen waarop de klant zelf zoekt en over wat klanten doen die op dezelfde beroepen zoeken of vergelijkbare werkervaring hebben. Daarbij wijzen we op mogelijk interessante vacatures die de klant zelf niet gevonden heeft. In totaal zijn in de eerste vier maanden van 2015 circa 65.000 kwaliteitskaarten aan klanten gegeven. Zo'n 47% van de klanten past vervolgens het cv aan. De cv's die zijn aangepast, scoren aantoonbaar beter in de match- en zoekresultaten.

We streven ernaar in de vierde maand van werkloosheid met iedere WW'er een persoonlijk evaluatiegesprek te voeren. Dan bespreken we de verdere dienstverlening en gaan we na of de klant zich voldoende inspant om werk te vinden. Vaak vindt zo nodig in de zevende en tiende maand weer een evaluatie plaats.

2.2. Intensieve dienstverlening voor bepaalde groepen WW'ers

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

50-plussers aan de slag

In de eerste vier maanden van 2015 vonden 21.600 WW'ers van 50 jaar en ouder mede dankzij onze inspanningen werk. Dit is ruim 20% boven onze doelstelling van 17.800 voor deze periode (doelstelling 2015: 54.400).

Met het extra geld dat het ministerie van SZW beschikbaar stelt, kunnen we jaarlijks aan 43.000 50-plussers een netwerktraining bieden en aan 14.000 een inspiratiedag. Tijdens de netwerktraining *Succesvol naar werk* leren de deelnemers veel over netwerken, solliciteren, sociale media en zich profileren. Sinds 1 juli 2013 zijn ruim 71.700 50-plussers aan een netwerktraining (inclusief individuele begeleiding) begonnen, van wie 16.700 in de eerste vier maanden van 2015. In 2013 zijn we een effectmeting gestart in samenwerking met de Vrije Universiteit (VU). Vanwege de te geringe omvang van de controlegroep is het niet mogelijk gebleken om wetenschappelijk verantwoorde conclusies te trekken. In februari 2015 zijn we daarom een nieuwe meting gestart in samenwerking met de VU. Daarnaast is

gelijktijdig een kwalitatieve meting gestart in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam. Voor beide onderzoeken worden het eerste kwartaal 2016 de eerste tussentijdse resultaten verwacht.

In het laatste kwartaal van 2015 staan weer inspiratiedagen voor 50-plussers gepland. In de eerste vier maanden van dit jaar hebben verschillende regiovestigingen extra bijeenkomsten voor meer dan duizend 50-plussers georganiseerd met werkgevers, speedmeets, netwerkgesprekken en workshops. In april hebben we drie landelijke inspiratiedagen voor onze eigen medewerkers georganiseerd. Tijdens deze dagen kregen 375 UWV- adviseurs diverse workshops aangeboden om hun kennis en vaardigheden te verdiepen, zodat ze nog meer 50-plussers aan werk kunnen helpen.

UWV en MKB-Nederland zijn halverwege 2014 gestart met de massamediale campagne *Open voor 50-plus*. In radiospotjes, in advertenties in verschillende bladen en online roepen ondernemers andere werkgevers op om open te staan voor 50-plussers en zich via de website Openvoor50plus.nl aan te melden voor een netwerkgesprek met een werkzoekende 50-plusser. Inmiddels is de website al ruim 190.000 keer bezocht; ruim 1.150 werkgevers hebben toegezegd om bij een volgende vacature minimaal één 50-plusser mee te nemen in de selectie.

Scholingsvoucher en plaatsingsfee

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

Sinds oktober 2014 is het aantal aanvragen en toekenningen spectaculair toegenomen doordat de minimumleeftijd is verlaagd van 55 naar 50 jaar en doordat de criteria zijn versoepeld. In de eerste vier maanden van 2015 zijn 3.306 scholingsvouchers toegekend, ruim boven het verwachte aantal van 1.833.

De plaatsingsfee is een subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die oudere werkzoekenden aan het werk helpen. De hoogte van de fee loopt op naarmate de arbeidsovereenkomst langer duurt, met een maximum van € 1.500. De eerste fee kan worden aangevraagd nadat een 50-plusser drie maanden heeft gewerkt. In de eerste vier maanden van 2015 zijn 2.674 plaatsingsfees verstrekt. Dit aantal loopt in lijn met de huidige ambitie van 7.500 ingezette fees op jaarbasis.

Aanpak jeugdwerkloosheid

Werkgevers mogen tijdelijk, van januari 2014 tot januari 2016, in hun vacatures specifiek vragen naar jongeren van 18 tot 27 jaar. Het ministerie van SZW heeft deze regel ingesteld om de jeugdwerkloosheid terug te dringen. Daarnaast kunnen werkgevers die een werkloze jongere in dienst nemen, gedurende maximaal twee jaar een **premiëkorting** krijgen van € 3.500 per jaar per werknemer. Jongeren met een WW-uitkering kunnen sinds eind mei bij UWV een doelgroepverklaring aanvragen. In de eerste vier maanden van 2015 hebben we er 1.513 toegekend en 970 afgewezen.

Iedere werkzoekende, ook een jongere, kan op werk.nl terecht voor informatie en advies. De jongere kan er zijn cv plaatsen en vacatures zoeken, en vindt er interactieve online leeractiviteiten (e-learnings), filmpjes, webinars en testen die helpen bij het bepalen van interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie. Speciaal op jongeren gericht is **Expeditie Work**, een online sollicitatiegame die werkloze jongeren moet motiveren om actief naar werk te gaan zoeken.

Via het landelijk Werkgeversservicepunt sluit UWV convenanten af met landelijk opererende werkgevers en sectoren over de vervulling van hun vacatures. Voorbeelden zijn onder andere het ministerie van Defensie en Primark. UWV en SterkTeam, de taskforce voor de bestrijding van jeugdwerkloosheid, hebben afspraken gemaakt over het benutten van deze convenanten om de kansen op werk voor jongeren te vergroten. UWV en gemeenten trekken bij de bestrijding van jeugdwerkloosheid samen op.

Op 31 maart 2015 hebben de ministeries van SZW en van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW) de vervolgaanpak bestrijding jeugdwerkloosheid gepresenteerd. De ministeries sluiten werkakkoorden af met werkgevers. Daarmee spreekt een werkgever de intentie uit om de kans op werk voor jongeren te vergroten. UWV krijgt extra middelen om WW-jongeren actief naar werk te bemiddelen. Per arbeidsmarktregio zullen we hiervoor voor de duur van twee jaar gemiddeld één fte beschikbaar stellen bij ieder regionaal werkgeversservicepunt. Het landelijk werkgeversservicepunt vertaalt landelijke afspraken in sectorplannen en werkakkoorden in uitvoeringsplannen en verzorgt de coördinatie richting de 35 arbeidsmarktregio's.

Ook met UWV is een werkakkoord afgesloten. UWV biedt als werkgever vanaf 1 mei 2015 130 jongeren gedurende één jaar de kans bij diverse bedrijfsonderdelen als trainee werkervaring op te doen. Gedurende dit jaar werken de kandidaten aan hun eigen ervaring, cv en portfolio om aansluiting te kunnen maken op de arbeidsmarkt. Op 2 april is een landelijke selectiedag gehouden. Hiervoor zijn vierhonderd kandidaten uitgenodigd, 130 van hen zijn aangenomen. De overige 270 participeren in een Linked-In groep. Ondersteund door de aangenomen trainees gaan zij via dit kanaal op zoek naar een andere baan.

Passend Werkaanbod voor langdurig werklozen

Ook langdurig werklozen kunnen in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening. Voor werkzoekenden die langer dan twaalf maanden een WW-uitkering hebben, geldt de Wet passend werkaanbod (PaWa). Voor deze groep werkzoekenden is in principe alle gangbare arbeid passend. Zij moeten op straffe van een sanctie werk aanvaarden dat hun wordt aangeboden. Niet alle 135.000 langdurig werklozen komen in aanmerking voor een passend werkaanbod met intensieve dienstverlening. Een groot deel van hen is bijvoorbeeld al gedeeltelijk aan het werk of is minder dan twaalf uur per week beschikbaar voor werk.

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod doen aan ten minste vijftienduizend langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever na hoe het gesprek is verlopen.

In de eerste vier maanden van 2015 heeft de intensieve aanpak geleid tot 1.856 aanbiedingen van een passend werkaanbod. 79% van deze werkzoekenden is aangenomen op een uitgezochte vacature.

We leggen een sanctie op als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in de eerste vier maanden van 2015 in zeven gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet.

Tabel: Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	Eerste vier maanden 2015	Eerste vier maanden 2014
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.466	1.468
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	339	523
Klant heeft afgezien van uitkering	4	3
Klant heeft zelf andere baan gevonden	47	54

2.3. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we intensieve, persoonlijke dienstverlening. Daarbij kunnen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject inkopen bij re-integratiebedrijven, of een interne jobcoach inzetten. In de eerste vier maanden van 2015 hebben we voor 2.800 WIA/WGA-klanten werkplannen opgesteld. Daarin zijn de afspraken vastgelegd om waar mogelijk het doel van een reguliere baan te bereiken.

Reguliere werkplekken

UWV zet in op het creëren van meer werkplekken voor Wajongers bij reguliere werkgevers. We werken hierbij samen met het initiatief *Wajong Werkt*, dat ondersteund wordt door ambassadeurs uit bedrijfsleven, overheid, vakbonden en belangenverenigingen.

Wij maken voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. Tot en met april 2015 telden we 8.462 direct voor werk beschikbare Wajongers met een duidelijk profiel. Van hen hebben er 671 een Wsw-indicatie. Voor een groot deel van de beschikbare Wajongers is een cv opstellen te hoog gegrepen. Tot en met april 2015 hadden 3.078 (37%) van hen een cv op werk.nl geplaatst. Dit is 4% meer dan eind 2014 (33%).

Het Wajong-bestand is dynamisch. Op basis van gesprekken die we met Wajongers over hun cv voeren, moeten we bijvoorbeeld soms constateren dat ze op dat moment niet beschikbaar zijn voor plaatsing omdat ze op een andere manier al werk hebben gevonden of omdat ze vanwege hun beperking tijdelijk niet kunnen werken. De komende jaren completeren we ons bestand aan direct voor werk beschikbare Wajongers zo veel mogelijk. Daarvoor zullen we tussen 2015 en 2018 alle oWajongers met arbeidsvermogen die niet werken oproepen voor een gesprek om te kijken wat hun afstand is tot de arbeidsmarkt en wat er voor nodig is om ze bemiddelbaar te maken. Ons doel is om in het kader van de door het kabinet en sociale partners gemaakte banenafpraak een zo groot mogelijke groep voor werkgevers transparant te maken via de Werkgeversservicepunten (en zo mogelijk via een cv op werk.nl).

Om bemiddelbare Wajongers nog beter in beeld te brengen voor geïnteresseerde werkgevers, zijn we eind juli 2014 in het project *Wajong in beeld* begonnen met het registreren en aanvullen van opleidingsgegevens in ons klantvolgsysteem. Momenteel zijn in Sonar de opleidingsgegevens beschikbaar van 82.071 Wajongers die op enig moment kunnen werken (van wie 45.645 met een nWajong-uitkering). Van de overige 29.658 van deze groep zijn bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) geen opleidingsgegevens bekend. Waar mogelijk vullen we de ontbrekende gegevens aan op basis van dossieronderzoek. Ook organiseren we workshops en andere groepsactiviteiten. Daar krijgen de Wajongers meer inzicht in hun eigen kwaliteiten en leren ze hoe ze zich beter kunnen presenteren.

Werkgevers kunnen vacatures die specifiek voor Wajongers bedoeld zijn, aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. De Werkgeversservicepunten koppelen Wajongers aan ingediende vacatures. In de eerste

vier maanden van 2015 zijn 4.049 vacatures ingediend via de Werkgeversservicepunten. Er zijn 1.772 vacatures met Wajongers vervuld; hiervoor zijn in totaal 5.217 Wajongers voorgedragen.

Activering WGA

In het kader van de businesscase Intensivering toezicht UWV zijn we samen met het ministerie van SZW een pilot gestart om mensen met een WGA-uitkering te activeren. We verkennen of gesprekken met specifieke risicogroepen binnen de WGA kunnen leiden tot extra uitstroom naar werk en daarmee tot een besparing op de uitkeringslasten. In de pilot zetten we hiervoor op enkele regiovestigingen extra medewerkers in. Alle medewerkers op deze vestigingen die zich met de uitvoering van de WGA bezighouden, focussen zich in de pilot op besparing van uitkeringslasten. Het ministerie van SZW heeft gedurende twee jaar jaarlijks een budget van € 0,9 miljoen toegezegd. Er zijn verschillende aanpakken ontwikkeld in de pilotregio's. Zo proberen medewerkers de klant door telefonische interviews, persoonlijke gesprekken en trainingen te bewegen richting werk of re-integratietraject, al dan niet in combinatie met jobhunting. Ook zijn er groepsactiviteiten gericht op onder andere solliciteren en het gebruik van social media.

Eind 2014 is een monitor uitkeringslasten en uitstroom WGA ingericht. De resultaten in pilotregio's zijn zo te vergelijken met die in niet-pilotregio's. Vanaf de start van de pilot zijn circa 1.500 WGA'ers gesproken.

Vanaf augustus gaan we de pilot uitbreiden naar 25 van onze vestigingen, de overige vijf vestigingen vormen de controlegroep voor de effectmeting. Hiervoor hebben we een eenmalig bedrag van € 12 miljoen vrijgemaakt dat we financieren uit de verwachte onderuitputting van het budget voor 2015. De effectmeting moet uitwijzen wat de extra investering oplevert in termen van bespaarde uitkeringen.

2.4. Re-integratiebudgetten

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

Besteding re-integratiebudgetten

UWV kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. De uitgaven hiervoor zijn in de eerste vier maanden van 2015 uitgekomen op € 31,8 miljoen. In de eerste vier maanden van 2015 zijn 10.301 re-integratiediensten ingekocht, zoals trajecten en scholing.

Tabel: Ingekochte re-integratiediensten

	Eerste vier maanden 2015	2014	2013	2012	2011
WAO	186	549	605	735	929
Ziektewet	4.270	13.841	10.791	9.267	4.743
oWajong / nWajong	3.988	11.595	10.594	8.977	8.654
WIA	1.857	5.411	4.790	4.219	2.041
Totaal	10.301	31.396	26.780	23.198	16.367

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in de eerste vier maanden van 2015 bedroegen € 23,6 miljoen. We verwachten in 2015 in totaal € 85,0 miljoen uit te geven en daarmee dus binnen het jaarbudget van € 91,0 miljoen te blijven.

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste vier maanden van 2015 hebben we 1.038 onderwijsvoorzieningen toegekend. Dat is iets minder dan in dezelfde periode in 2014 (1.129).

Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in de eerste vier maanden van 2015 € 7,5 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 7,0 miljoen voor de klant en € 0,5 miljoen uitvoeringskosten. Het bedrag van € 7,0 miljoen voor de klant bestaat uit € 3,5 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 1,0 miljoen voor meeneembare voorzieningen en € 2,5 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). Doordat de aanvragen en betalingen niet evenredig over het jaar plaatsvinden, zal het voor 2015 begrote bedrag aan uitvoeringskosten (€ 1,9 miljoen) niet worden overschreden. De piek zit in het eerste en tweede tertiaal.

3. Handhaving

Streng optreden tegen regelovertridders is al enkele jaren een kabinetsspeerpunt. Eind 2014 deed de Centrale Raad van Beroep (CRvB) een uitspraak over het boeteregime die verregaande consequenties had. Op basis van deze uitspraak hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt om de toepassing van de regels te versoepelen.

3.1. Preventieve handhaving

Het voorkomen van regelovertreding als gevolg van onwetendheid of onduidelijkheid vinden wij belangrijk. We doen er dus alles aan om de regels en plichten helder uit te leggen. Tegelijk proberen wij zo duidelijk mogelijk aan te geven wat burgers op hun beurt van ons mogen verwachten. Uit het meest recente externe onderzoek in opdracht van het ministerie van naar de kennis onder uitkeringsgerechtigden van de plichten en regels blijkt dat wij hierin slagen. Zo weet ruim 90% van de ZW-, WW- en WAO-gerechtigden wat hun plichten zijn. Voor de Wajong en WIA liggen deze percentages op respectievelijk 85% en 87%.

We zullen burgers via campagnes informeren en zetten daarnaast in op verbetering van het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en het verzenden van automatische attenderingen. Verder vinden wij het belangrijk om welwillende burgers niet lastig te vallen met onnodige controles. Daarom onderzoeken we met risicoanalyses welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Deze komen dan als eerste in aanmerking voor aanvullende controle. Daarbij maken we steeds meer gebruik van digitale onderzoeksmethoden.

3.2. Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de plicht om actief te zoeken naar werk of te verschijnen op afspraken, maar ook de plicht om tijdig en volledig aan ons relevante wijzigingen door te geven. Het is immers belangrijk dat uitkeringsgelden bij degenen terecht komen die daar recht op hebben en niet langer dan strikt noodzakelijk worden verstrekt.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht direct alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. Het kan gaan om andere inkomsten, vrijwilligerswerk, vakantie, verhuizing, huwelijk, echtscheiding of ziekte. UWV controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of klanten zich aan de regels houden. Wanneer uitkeringsgerechtigden een overtreding van deze regels begaan, moeten ze het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop krijgen ze maximaal hetzelfde bedrag als boete wanneer er sprake is van opzettelijke fraude. Blijft het benadelingsbedrag beneden € 40 dan geven we alleen een waarschuwing. Naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep vorig jaar over het sanctiebeleid zijn we in mei 2015 gestart met een herbeoordelingsoperatie van bijna zesduizend opgelegde boetes. We verwachten deze eind van het jaar te hebben afgerond.

In de eerste vier maanden van 2015 bedraagt de totaal geconstateerde schadelast als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 24,5 miljoen, en is een bedrag van € 5,0 miljoen aan boetes opgelegd. De versoepeling van het sanctiebeleid als gevolg van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep zorgt ervoor dat het opgelegde boetebedrag in 2015 beduidend lager uitvalt dan in 2014. Ook door de invoering per 1 juli 2015 van een systematiek van inkomstenverrekening in de WW zullen er minder terugvorderingen hoeven worden ingesteld en minder boetes worden opgelegd.

Tegen de opgelegde boetes, terugvorderingen en waarschuwingen zijn in de eerste vier maanden van 2015 in totaal 1.800 bezwaren ingediend. Dat zijn er veel minder dan vorig jaar, in 2014 werden in totaal ruim 13.000 bezwaren ingediend.

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste vier maanden 2015		Eerste vier maanden 2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	14.700		27.800	
Opgelegde boetes	11.200	77%	22.800	82%
Opgelegde waarschuwingen	2.100	14%	2.800	10%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	1.200	8%	2.100	7%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	200	1%	100	1%

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidscapaciteit zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten zich verantwoorden voor hun sollicitatieactiviteiten. Bij voorkeur via de Werkmap, en als ze daar nog geen gebruik van maken via de traditionele kanalen. Wie aantoonbaar verzaakt bij het zoeken van werk, kan worden gekort op zijn uitkering. Als iemand niet verschijnt op afspraken hebben we de mogelijkheid om de uitkering op te schorten.

Tabel: Afdoening overtredingen inspanningsplicht

	Eerste vier maanden 2015		Eerste vier maanden 2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	52.900		49.500	
Opgelegde maatregelen	32.300	61%	34.300	69%
waarvan maatregelen WW	30.500		32.100	
WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	7.900		9.800	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	2.700		3.600	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvraagden	4.100		3.800	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	8.100		6.600	
Overtredingen van de controlevoorschriften	3.600		4.900	
Overige	4.100		3.400	
waarvan maatregelen overige wetten	1.800		2.200	
Opgelegde waarschuwingen	18.700	35%	14.000	28%
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	1.900	4%	1.200	3%

In de eerste vier maanden van 2015 is veel vaker dan het jaar ervoor een maatregel opgelegd omdat WW'ers onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen: dit gebeurde in 8.100 situaties (eerste vier maanden 2014: 6.600). Deze sterke stijging is een gevolg van de pilot digitaal handhaven die we in 2014 (vanaf mei) op drie vestigingen uitvoerden.

Businesscase intensivering toezicht UWV

In 2013 hebben we op verzoek van het ministerie van SZW bekeken waar het nuttig is onze handhavingsactiviteiten verder te intensiveren. Vanaf 2014 ontvangen we in het kader van de businesscase Intensivering Toezicht UWV extra geld voor de aanpak van uitkeringsfraude en de extra activering van werkzoekenden.

Uitkeringsfraude beperken

Met de aanvullende middelen zetten we negentig fte's extra in om onder andere de afhandeling van fraudesignalen te intensiveren. Er is in de eerste vier maanden van 2015 voor € 20,4 miljoen aan terugvorderingen opgelegd.

Naast de afhandeling van individuele zaken van regelovertreding en uitkeringsmisbruik, zetten we ook in op de aanpak van meer georganiseerde en grootschalige fraudefenomenen. Een van deze fenomenen betreft de zogeheten gefingeerde dienstverbanden: dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. De aanpak hiervan vanuit het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden maakt deel uit van de businesscase *Versterking toezicht*. Het loket heeft in de eerste vier maanden van 2015 € 0,8 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden opgespoord.

Een ander fenomeen is de mogelijk onterechte toekenning van WW-faillissementsuitkeringen. Om dergelijke fraude vroegtijdig te kunnen signaleren, is een specifiek risicoprofiel ontwikkeld. In de eerste vier maanden van 2015 heeft dit geleid tot een besparing van € 0,6 miljoen op de uitkeringslasten en een terugvorderingsbedrag van € 0,4 miljoen. We verwachten met de uitbreiding van deze aanpak nog meer resultaat te zullen boeken.

Activeren en controleren geeft effect

Als onderdeel van de businesscase activeren we ook klanten intensiever, onder de noemer *Activeren en controleren geeft effect* (ACE). Dit doen we door in de eerste drie maanden WW intensiever in te zetten op preventief handhaven en het activeren van klanten dan we normaal gesproken in de basisdienstverlening doen. Hierbij controleren we bijvoorbeeld of de WW'er voldoende en serieus solliciteert, hoe de kwaliteit van diens cv beter kan en wijzen we op de verplichting om wijzigingen tijdig door te geven. Vanaf 2014 zijn hiervoor circa 140 fte's extra aangesteld. Inmiddels zijn circa 100.000 werkzoekenden gesproken.

4. Uitgestoken hand

UWV handelt niet alleen. Met gemeenten bundelen we onze krachten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Ook sociale partners, het MKB, grote werkgevers en de uitzendbranche zijn daarbij nauw betrokken. Steeds meer publieke taken verschuiven van de landelijke overheid naar gemeenten. Dat gebeurt bijvoorbeeld met de Participatiewet, die gemeenten sinds 1 januari 2015 ook verantwoordelijk maakt voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking en Wsw-geïndiceerden met een WWB-uitkering. Aan de decentrale uitvoering kan UWV de sterke kanten van een centrale uitvoering toevoegen: landelijke rechtsgelijkheid, een uniforme uitvoering en schaalvoordelen die zorgen voor lagere kosten. We stellen onze expertise, onze infrastructuur en onze kennis graag beschikbaar. We treden samenwerkingspartners tegemoet met uitgestoken hand.

4.1. Samenwerken met gemeenten

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

Uitvoering Participatiewet

Met de Participatiewet wil het kabinet bereiken dat zo veel mogelijk mensen deelnemen aan werk, liefst bij een reguliere werkgever. Sinds de invoering van de wet per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking en Wsw-geïndiceerden met een WWB-uitkering. UWV blijft verantwoordelijk voor jongeren met een arbeidsbeperking die een uitkering hebben op basis van de oWajong of de nWajong. We willen gemeenten ondersteunen zodat zij hun nieuwe taken zo goed mogelijk kunnen uitvoeren; onze zorg is te voorkomen dat mensen tussen wal en schip raken. In de eerste vier maanden van 2015 hebben we de samenwerking met gemeenten geïntensiveerd om een optimale ondersteuning aan onze gezamenlijke doelgroepen te kunnen bieden. Om onze 'uitgestoken hand' aan gemeenten concreet vorm te geven hebben we 35 arbeidsdeskundigen aangesteld die de gemeenten in 2015 terzijde staan bij de uitvoering van de Participatiewet. Om gemeenten te ondersteunen in de voorbereiding op de uitvoering van de Participatiewet hebben we per gemeente een gegevensset ontwikkeld met gedetailleerde informatie over mensen met een Wajong-uitkering. Inmiddels maken ruim 220 gemeenten daar gebruik van.

In het kader van de Participatiewet voert UWV drie nieuwe wettelijke taken uit in opdracht van gemeenten. Het gaat om de Indicatie baanafpraak, het Advies medische-urenbeperking en het Advies beschut werken. Naast deze drie wettelijke taken hebben we zes aanvullende diensten ontwikkeld waarmee we gemeenten kunnen ondersteunen bij hun nieuwe re-integratieverantwoordelijkheid voor arbeidsbeperkten. Gemeenten bepalen zelf of ze deze diensten willen afnemen; de centrumgemeenten van de arbeidsmarktregio's nemen hierin het voortouw. De diensten zijn in factsheets beschreven en gepubliceerd op uwv.nl. Het regiomanagement van UWV heeft de gemeenten geïnformeerd over zowel de wettelijke taken als de aanvullende diensten. In de eerste vier maanden hebben we van 95 gemeenten 2.032 aanvragen ontvangen. Hiervan hebben er 332 betrekking op wettelijke en aanvullende Participatiewet-diensten en 1.700 op complementaire diensten.

In de aanloop naar de invoering van de Participatiewet zijn in alle regio's gemeenten, UWV en sociale partners met elkaar in gesprek gegaan over de nieuw te vormen regionale werkbedrijven. Hierbij kijken de gesprekspartners nadrukkelijk naar aansluiting bij vormen van samenwerking, zoals deze al gestalte krijgen binnen de regionale Werkgeversservicepunten. In de meeste arbeidsmarktregio's is het regionale werkbedrijf daadwerkelijk van start gegaan; in enkele regio's is men nog bezig met de oprichting. Het regionale werkbedrijf is een (bestuurlijk) netwerk onder voorzitterschap van de gemeenten. Deelnemers zijn de gemeenten in de arbeidsmarktregio, UWV, SW-bedrijven en verder soms ook onderwijsinstellingen en werkgevers- en werknemersorganisaties. Vrijwel alle regio's hebben een marktwerkingplan opgesteld of zijn daarmee bezig. De gemaakte afspraken worden in veel regio's uitgevoerd door het gezamenlijke regionale Werkgeversservicepunt.

Gezamenlijke dienstverlening aan werkgevers

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

Op de Werkgeversservicepunten kunnen werkgevers terecht voor informatie, advies en expertise. Om werkgevers en branches professioneel te kunnen ondersteunen en landelijke brancheafspraken goed te kunnen vertalen naar de

regio's, hebben we onze dienstverlening in alle Werkgeversservicepunten branchegericht ingedeeld. De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van bestaande vacatures en het creëren van toezeggingen tot mogelijke vacatures (baanopeningen) bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die mensen die staan ingeschreven bij het doelgroepenregister voor de banenafpraak of langdurig werklozen een kans willen geven.

Het Landelijk Werkgeversservicepunt heeft voor 2015 de ambitie geformuleerd om zo'n 4.750 baanopeningen te verwerven. In het eerste kwartaal van 2015 zijn al 1.858 baanopeningen gerealiseerd. Daarnaast is met de uitzendbranche als ambitie geformuleerd om in 2015 samen tienduizend werkzoekenden te plaatsen. Hiervan is inmiddels 31,5% gerealiseerd.

Het landelijk Werkgeversservicepunt heeft in 2015 drie nieuwe landelijke convenanten afgesloten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Het gaat in totaal om honderd baanopeningen; er zijn geen specifieke groepen benoemd. Ook is voor het derde jaar een convenant afgesloten met een opleider/detacheerder van fietstechnici in de branche. Dit jaar is de doelstelling om veertig werkzoekenden uit de doelgroepen van UWV te plaatsen. Ook zijn er 27 regionale convenanten afgesloten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen; acht hiervan zijn gekoppeld aan een landelijk convenant.

Ontsluiting werkzoekendenbestand

Eind maart 2014 hebben we voor gemeenten via werk.nl een selfserviceportaal ingericht met gegevens over de niet-geregistreerde WWB-gerechtigden. De VNG en Divosa hebben de gemeenten hierover geïnformeerd. Alle gemeenten kunnen in de beveiligde omgeving zien welke in hun gemeente woonachtige WWB'ers niet geregistreerd staan als werkzoekende. Hiermee kunnen gemeenten hun registratie verbeteren. We hebben een aparte servicedesk ingericht om vragen van gemeenten over het portaal te beantwoorden; eind april 2015 waren 136 gemeenten aangesloten op dit portaal. UWV wijst gemeenten die nog geen gebruik hiervan maken op deze mogelijkheid als middel om hun registratie van ingeschreven WWB'ers op orde te maken. Eind april 2015 was het aantal ingeschreven WWB'ers, voor alle gemeenten samen, verder opgelopen tot 62% (eind 2014: 60%).

Aansluiting Burgerzaken van gemeenten op Suwinet

Sinds 1 november 2013 kunnen de afdelingen Burgerzaken van gemeenten adresgegevens uit de loonaangifte uitsluitend nog via Suwinet-Inkijk inzien. Deze gegevens helpen gemeenten om de actuele verblijfplaats van hun inwoners te achterhalen. In de eerste vier maanden van 2015 zijn tien nieuwe gemeenten aangesloten op Suwinet-Inkijk, 263 gemeenten gingen hen al voor. Gemeenten kunnen via Suwinet ook gegevens over voortijdige schoolverlaters inzien die de regionale mobiliteitscentra nodig hebben en inkomensgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Participatiewet en gemeentelijke belastingen. Via het Inlichtingenbureau kunnen gemeenten gegevens opvragen die ze nodig hebben bij mogelijke samenloop van uitkeringen en kwijtschelding van schulden.

Ook behandelen we aanvragen van gemeenten voor gegevens over WWB-gerechtigden en de Wajong. Daarvoor hebben we een speciale autorisatieprocedure afgesproken. De levering van gegevens over Wajongers betreft een eenmalige levering in het kader van de Participatiewet, die alleen op verzoek op het UWV-portaal is te benaderen. Elke gemeente moet daarvoor een aanvraagformulier indienen. Dit moet worden ondertekend door het college van B&W of een gemandateerde van die gemeente. Daarna volgt een juridische toets door UWV. Na het regelen van een gebruikersaccount heeft de desbetreffende persoon inkijk in de levering Wajong. In deze levering worden alle gemeenten uit Nederland in één overzicht weergegeven. Deze cijfers geven een gemeente een beeld van de aantallen die van belang zijn voor de taken die zij van het Rijk gaat overnemen. In april is hiermee gestart; tot en met april 2015 hebben we 230 van deze aanvragen voor Wajong-gegevens ontvangen en afgehandeld.

De eerste tweemaandelijks levering WWB, met hetzelfde administratieve traject, was eind maart beschikbaar. Tot en met eind april 2015 zijn 214 verzoeken binnengekomen en afgehandeld.

4.2. Samenwerken met andere partijen

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

Gegevensleveringen uit de polisadministratie

Aan partijen zoals gemeenten, gerechtelijke deurwaarders, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) leveren we gegevens uit de polisadministratie. Verreweg de meeste gegevensleveringen gebeuren geautomatiseerd: nog geen 3% wordt handmatig uitgevoerd.

In 2014 is de automatische koppeling met de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG) tot stand gebracht voor 90% van de verzoeken om informatie. Deze koppeling wordt nu getest door de SNG, verwachting is dat de SNG vanaf 1

januari 2016 informatie op bsn-niveau zonder tussenkomst van personeel van UWV en dus sneller krijgt. Dit zal tot gevolg hebben dat de SNG dus ook sneller tot inbeslagname kan overgaan.

Ook is onderzocht welke handmatige leveringen nog geautomatiseerd kunnen worden. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal leveringen uit de polisadministratie nu via ons zakelijk portaal verloopt. Het gaat onder meer om gegevensleveringen aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en creditmanagementbedrijven. Daarnaast kunnen organisaties zoals gemeenten, gerechtsdeurwaarders en het Zorginstituut Nederland de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (bsn). We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie.

Arbeidsmarktinformatie

UWV biedt proactief actuele informatie en advies aan over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. UWV, gemeenten, sociale partners, intermediairs en werkgevers gebruiken deze informatie voor hun beleidsvorming, bedrijfsvoering en dienstverlening. Voorbeelden van generieke producten en publicaties zijn de maandelijks Basisset regionale arbeidsmarktinformatie, landelijke en regionale nieuwsflitsen, Basiscijfers Jeugd en Regio in beeld. Met de publicaties geeft UWV inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen, zoals jongeren, 50-plussers en WW'ers. Daarnaast ontsluit UWV via een [speciaal portaal op werk.nl](#) landelijke, regionale en sectorale informatie over de arbeidsmarkt. Ook is er een mobiele website die een overzicht biedt van kwantitatieve vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's.

In een sterk veranderende arbeidsmarkt is het belangrijk om te weten in welke sectoren tekorten en overschotten te verwachten zijn. Samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen maken we daarom sectorbeschrijvingen en enkele sectoroverschrijdende beroepclusters. Begin maart is de Sectorbeschrijving administratieve beroepen gepubliceerd. Verder verschenen in de eerste vier maanden van 2015 de update van de Landelijke arbeidsmarktprognose 2015, de Duiding arbeidsmarktontwikkelingen kwartaal 1 en de publicatie Flexwerk na de WW.

Sectorplannen

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

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

5. Dienstverlening

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

5.1. Dienstverleningsconcept

We bieden steeds meer online dienstverlening maar blijven ook persoonlijke dienstverlening verlenen. We zouden graag iedereen de dienstverlening geven die hij of zij prefereert of die het meest effectief is. Helaas hebben we onvoldoende budget om dat voor iedereen te kunnen waarmaken. We kiezen daarom binnen de budgettaire mogelijkheden steeds voor het effectiefste kanaal. WW'ers bieden we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid uitsluitend online dienstverlening. De meeste kunnen er goed mee uit de voeten. Wie niet met een computer kan omgaan, kan vanzelfsprekend rekenen op persoonlijke hulp op een van onze vestigingen. Dankzij onze inzet op online dienstverlening voor een deel van onze klanten creëren we ruimte om persoonlijke aandacht te geven aan werkzoekenden die niet op eigen kracht de weg naar werk vinden, zoals oudere werklozen en mensen met een arbeidsbeperking. Die persoonlijke aandacht kan variëren van intensieve, groepsgewijze dienstverlening aan 50-plussers, tot individuele ondersteuning aan arbeidsbeperkten. Omdat het budget krap is, moeten we ook daarbij soms prioriteiten stellen. Mensen met een WAO-uitkering, die vaak al heel lang buiten het arbeidsproces staan, bieden we bijvoorbeeld alleen persoonlijke hulp om weer aan het werk te komen als ze er zelf om vragen. Voor de dienstverlening aan oudere werklozen en mensen die niet (goed) met een computer kunnen omgaan, ontvangen we aanvullende middelen van het ministerie van SZW.

5.2. Ontwikkeling naar online dienstverlening

WW'ers maken veel gebruik van onze online dienstverlening. Onze website werk.nl wordt gemiddeld 4,0 miljoen keer per maand bezocht. Het aantal pageviews per maand is gestegen van ruim 40 miljoen in 2014 naar ruim 50 miljoen in de eerste vier maanden van 2015. Onze eerste prioriteit is te zorgen voor een stabiel functionerend werk.nl met een 24x7-beschikbaarheid. De beschikbaarheid van de site is gestegen van gemiddeld 96,5% in 2014 naar 98,9% in de eerste vier maanden van 2015. De gemiddelde laadtijd per pagina blijft constant op 1,3 seconde. De doorlooptijden voor het oplossen van incidenten is over het algemeen kort. Begin januari 2015 bezocht een record aantal bezoekers werk.nl: er waren 2.800 gelijktijdige sessies per minuut. Vanwege deze drukte is een klein aantal bezoekers bij het inloggen op de Werkmap doorverwezen naar een wachtrij. Wachtrijbeheer, dat eind 2014 is geïntroduceerd, is effectief bij extreem hoge bezoekersaantallen en draagt dus bij aan een stabiel werk.nl.

In januari is de structuur van werk.nl aangepast, waardoor de site overzichtelijker is geworden. Daarnaast zijn aanpassingen gedaan om de informatie duidelijker, begrijpelijker en aantrekkelijker te formuleren. De verbeteringen zijn tot stand gekomen in samenwerking met klanten, die de wijzigingen in een proefomgeving hebben getest en daarover tevreden zijn.

In de eerste vier maanden trok uwv.nl ruim 14,5 miljoen bezoeken, dit is gemiddeld circa 3,6 miljoen bezoeken per maand. De stabiliteit van uwv.nl was in orde, ook op piekmomenten. Deze site was in de eerste vier maanden gemiddeld 99,8% beschikbaar. UWV komt met werk.nl en uwv.nl twee keer voor in de top 10 van het webregister van meest bezochte (semi) overheidssites.

In 2015 is uwv.nl verder geoptimaliseerd. Hierdoor kunnen klanten sneller antwoord vinden op hun vraag. De hoeveelheid informatie is verminderd en beter vindbaar. Het werkgeversportaal is geoptimaliseerd. Na de optimalisatie is de tevredenheid over de geboden informatie gestegen van 50% naar 59%.

Online dienstverlening voor werkzoekenden

Iedereen die zich als werkzoekende bij UWV inschrijft, kan gebruikmaken van onze online dienstverlening op werk.nl. De werkzoekende krijgt een persoonlijke, beveiligde Werkmap op werk.nl en kan op die site ook zijn cv plaatsen.

Daarnaast blijven we werken aan het verbeteren van de functionaliteit en het gebruiksgemak van werk.nl. We voeren continu onderzoek uit naar de ervaringen van klanten. Dat doen we op verschillende manieren: via

klanttevredenheidsonderzoeken, bulletinboards (een online interactief klantenpanel) en onderzoek naar gebruiksgemak. De waardering voor de online dienstverlening voor werkzoekenden stijgt. Om de stijgende lijn te kunnen voortzetten gaan we door met verdere verbeteringen.

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

Hulp bij wennen aan digitale dienstverlening

Bij de ontwikkeling van online dienstverlening hebben we oog voor mensen die niet goed met computers kunnen omgaan. Zij moeten eraan wennen dat de communicatie met ons meer en meer online plaatsvindt en daar willen we ze graag bij helpen. In ieder geval op dinsdagmiddag bieden we persoonlijke ondersteuning op onze vestigingen; klanten kunnen daar met al hun vragen terecht. We wijzen onze klanten op deze vorm van extra dienstverlening via werk.nl en uwv.nl en via de websites van partners. Ook in de Werkmap verwijzen we naar de inloopmiddagen.

Ook gaan we met de klant achter een computer zitten om samen alle stappen in de dienstverlening op werk.nl te doorlopen. Dit gebeurt niet alleen op verzoek van de klant. Ook klanten die de Werkmap nog niet gebruiken of die nog geen (goed) cv op werk.nl hebben gezet, nodigen we uit om van deze extra dienstverlening gebruik te maken. Klanten worden zowel individueel als in groepen ondersteund. Het ministerie van SZW heeft ons budget toegekend om ook in 2015 deze ondersteuning te kunnen bieden.

Online uitkeringszaken regelen

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

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

Online dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers kunnen meer en meer gebruikmaken van onze online dienstverlening. Zo kunnen ze hun ziek-, zwangerschaps- en hersteldmeldingen online doen via de Verzuimmelder en Digipoort. De Verzuimmelder is bedoeld voor individuele meldingen, Digipoort voor bulkmeldingen van grote werkgevers. Begin 2015 waren bijna 100.000 werkgevers aangemeld bij de Verzuimmelder en Digipoort. Dit is circa 50% meer dan een jaar geleden.

Voor werkgevers gebruiken we geen papieren brochures en folders meer. Voor deze doelgroep is alle informatie digitaal beschikbaar op het werkgeversportaal op uwv.nl. Sinds 2 maart 2015 zijn ook de Ziektewet- en Wazo-brieven digitaal beschikbaar via het werkgeversportaal. Via een notificatieservice kunnen werkgevers instellen of ze een signaal willen ontvangen op het moment dat er een brief digitaal is klaargezet. Ook kunnen werkgevers nu het re-integratieverslag digitaal indienen.

Voorlopig ontvangen de werkgevers de brieven ook nog op papier. De komende maanden gaan we de werkgevers die nog geen autorisatie op het portaal hebben informeren. We gaan minimaal 123.000 werkgevers aanschrijven; we hebben een eerste groep van tienduizend werkgevers al benaderd met een proefmailing.

5.3. Informeren, vragen en problemen oplossen

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

UWV Telefonie

Ons Klantencontactcentrum (KCC) heeft in de eerste vier maanden van 2015 in totaal 2,2 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. Dit is evenveel als de eerste vier maanden van 2014. We kregen minder vragen over de WW. Over de Ziekwet en de arbeidsongeschiktheidswetten zijn iets meer vragen gesteld, onder andere over de Participatiewet en over digitale betaalspecificaties en jaarpogaven. 88% van de bellers kreeg direct antwoord. 82% van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

5.4. Klanttevredenheid

We willen onze klantgerichtheid en klantbejegening verbeteren. Om ervoor te zorgen dat burgers onze dienstverlening als een logisch geheel ervaren, is een divisie-overstijgende aanpak nodig. In 2015 is hiervoor het programma Uitstekende dienstverlening gestart. Bedoeling is om, binnen de financiële en wettelijke kaders, de verschillende processen meer vorm te geven vanuit de beleving van de klant in plaats van onze eigen interne werkwijze. Op basis van gedegen data-analyses zijn verschillende verbeteracties geformuleerd en ingezet. We gaan beter en duidelijker met onze klanten communiceren: we verbeteren onze standaardbrieven, verzorgen goede voorlichting, voorzien klanten stelselmatig van feedback en bellen hen bij ingrijpende beslissingen. Daarnaast zetten we in op het verbeteren van het klantgemak, onder andere door online communicatie met UWV mogelijk te maken en doorlooptijden terug te dringen. Ten slotte verbeteren we de klantbejegening. We behandelen klanten altijd – of het nu online, schriftelijk of mondeling is, op individuele basis of groepsgewijs – respectvol en empathisch en we leggen duidelijk uit wat we van hen verwachten. Houding en gedrag van onze eigen medewerkers zijn hierbij van cruciaal belang. Om hen hierin zo goed mogelijk toe te rusten is een intern leer- en ontwikkeltraject opgesteld.

De klanttevredenheid wordt twee keer per jaar gemeten. De resultaten van de eerste meting worden gepubliceerd in het achtmaandenverslag. Op verschillende plekken in dit viermaandenverslag wordt ingegaan op maatregelen om onze dienstverlening verder te verbeteren.

5.5. Klachten en bezwaren

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

Klachten

In de eerste vier maanden van 2015 ontvingen we 2.684 klachten, minder dan in de eerste vier maanden van 2014 (3.055). Het gaat dan om alle uitingen van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. Klanten klaagden vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop ze door UWV-medewerkers worden bejegend.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste vier maanden van 2015 was de klachtintensiteit 0,2%, lager dan in 2014 (0,3%). De met het ministerie van SZW afgesproken norm is 0,4%.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	Eerste vier maanden	Tweede vier maanden	Derde vier maanden	Totaal
2014	3.055	2.739	2.726	8.520
2015	2.684			

In de eerste vier maanden van 2015 handelden we 2.431 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2014. Voor 96% van de klachten lukte dat binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken (doelstelling 85%).

We lossen veel klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In de eerste vier maanden van 2015 gebeurde dat in 55% van de gevallen. De op deze manier opgeloste klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Klanten waarderen deze snelle en persoonlijke aanpak. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel: Oordeel over klachten

	Eerste vier maanden 2015		2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	373	15,3%	1.462	16,9%
Ongegrond	319	13,1%	1.454	16,8%
Niet ontvankelijk	51	2,1%	133	1,5%
Oordeel niet van toepassing	1.326	54,6%	4.354	50,4%
Geen oordeel	362	14,9%	1.242	14,4%
Totaal	2.431	100%	8.645	100%

Bezwaren afhandelen

Wie het niet eens is met een beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2015 werden 29.100 bezwaren ingediend. Dit is duidelijk minder dan in de eerste vier maanden van 2014. Met name het aantal WW-bezwaren was lager. Dit hangt samen met een vermindering van het aantal WW-aanvragen en de wijzigingen in het boetebeleid. Ook zijn er minder bezwaren over arbeidsongeschiktheidswetten en Ziektewet ingediend.

Tabel: Afhandeling bezwaren

	Eerste vier maanden 2015	Eerste vier maanden 2014
Ontvangen bezwaren	29.139	35.318
WW	9.662	13.686
AG	12.031	13.597
ZW	7.273	7.806
Schadeclaims	173	229
Afgehandelde bezwaren	31.156	33.704
WW	11.372	12.588
AG	12.546	13.369
ZW	7.090	7.681
Schadeclaims	148	66

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

In de eerste vier maanden van 2015 zijn bij UWV 31 mediations gestart en afgerond. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator.

5.6. Cliëntenraden gewaardeerde partners

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. Met de Centrale Cliëntenraad worden beleidsmatige onderwerpen besproken, met de Districtcliëntenraden worden uitvoerende zaken besproken.

In de eerste vier maanden hebben we twee adviezen gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad: over de beleidsregel elektronische dienstverlening en het project *Vangnet beperkt- en niet-digivaardigen*. De raad heeft drie ongevraagde adviezen afgegeven over handhaving, informatie voor werkzoekenden over hun inschrijving, en de reiskostenvergoeding bij het opzetten van gezamenlijke cliëntenparticipatie in de arbeidsmarktregio's.

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

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

Probleemsituaties

UWV heeft bijna 1,4 miljoen klanten, die in een aantal gevallen van meerdere regelingen gebruikmaken. Daar kunnen verschillende instanties bij betrokken zijn, en binnen UWV meerdere afdelingen. Soms worden daarbij fouten gemaakt, en dat kan een klant in problemen brengen. Om dit soort gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen, kent UWV een speciale procedure en zijn in alle districten teams ingericht die meldingen oppakken. De teams zorgen er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing wordt genomen voor klanten die in ernstige financiële nood raken doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant.

In de eerste vier maanden van 2015 hebben onze teams 106 probleemsituaties opgelost. Hierbij werd de klant in 84,7% van de gevallen binnen 48 uur zicht op een passende oplossing geboden. Binnen een aantal weken na oplossing van het probleem neemt UWV contact met de klant op om te verifiëren of de geboden oplossing effectief was. Onze klanten ervaren dit als zeer waardevol.

6. Gegevensbeheer en gegevensleveringen

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

6.1. Polisadministratie

In onze polisadministratie zijn ruim 19 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 12,9 miljoen mensen. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsverstrekking. Daarnaast leveren we uit de polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). We verzorgen zogenoemde bulkleveringen, zoals een levering van het hele bestand van de polisadministratie aan het CBS. Daarnaast kunnen organisaties de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (bsn). We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie. In 2015 ging het in totaal om circa 0,6 miljoen van zulke individuele leveringen op bsn-niveau. Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden.

We hebben in de eerste vier maanden van 2015 98% van de gegevensleveringen tijdig uitgevoerd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

De doorontwikkeling van de polisadministratie naar BLAU

De doorontwikkeling van de polisadministratie naar de Basisregistratie voor Lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen (BLAU) is in 2015 in een nieuwe fase terecht gekomen. In het *Eindrapport onderzoek BLAU* van 2014 is geconstateerd dat er weinig (direct) gebruik door andere afnemers kan en zal plaatsvinden als de gegevens in de basisregistratie BLAU conform het huidige uitgangspunt alleen gericht blijven op gebruik door de Belastingdienst, CBS en UWV. De informatiebehoefte van andere afnemers is immers gebaseerd op andere wetten en andere definities en begrippen, en dat kan niet zomaar worden veranderd. Conclusie van het onderzoek was dat doorgroei naar BLAU bij een ongewijzigd uitgangspunt onvoldoende toegevoegde waarde creëert en in het bijzonder dat het authentiek maken van het begrip dienstbetrekking niet het gewenste resultaat oplevert. Dit riep de vraag op of er wél toegevoegde waarde met BLAU gecreëerd zou kunnen worden als het bestaande uitgangspunt wordt losgelaten en méér wordt ingespeeld op de gegevens- en informatiebehoefte van de andere afnemers.

Begin maart 2015 is met afnemers besproken hoe BLAU voor hen toegevoegde waarde zou kunnen hebben. In vervolg op deze bijeenkomst wordt een inventariserend onderzoek bij afnemers gehouden. Dit gezamenlijke onderzoekinitiatief is besproken in het kernteam van de loonaangifteketen. Inmiddels voeren we overleg met het ministerie van SZW en het Afnemersoverleg Loonaangifteketen over de aanpak en organisatie van het onderzoek. Bij die aanpak worden, geïnspireerd door het Actal-rapport van 2014 waarin het belang van burgers en bedrijven centraal staat, opnieuw mogelijkheden voor verdere vereenvoudiging en harmonisering van begrippen en definities binnen de verschillende wetgevingsdomeinen meegenomen.

6.2. De loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV, de Belastingdienst en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Ongeveer € 140 miljard belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

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

Naar een robuustere loonaangifteketen

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

Op het gebied van gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen hebben UWV en de Belastingdienst hun aandacht nog meer gericht op de aanleveraars (zoals inhoudingsplichtige/werkgever, salarisadministrateur, fiscaal dienstverlener, softwareontwikkelaar), op de afnemers en op het verbinden van die verschillende partijen. Zo is in 2014 een enquête gehouden onder salarisadministrateurs. De uitkomsten ervan moeten vooral leiden tot een betere informatievoorziening aan hen.

De eerste stappen zijn inmiddels gezet; er is een werkgroep ingericht met vertegenwoordigers van vakorganisaties van salarisadministrateurs, de Belastingdienst en UWV. De werkgroep inventariseert de informatiebehoefte van salarisadministrateurs en faciliteert hen hierin. Inmiddels zijn afspraken gemaakt over een aantal verbeteringen. Zo bekijkt de Belastingdienst, in samenspraak met leden van de werkgroep, of in het Handboek Loonheffingen meer verduidelijkende voorbeelden kunnen worden opgenomen. Verder wordt gekeken naar de mogelijkheid om het Handboek Loonheffingen ook in het Engels uit te brengen ten behoeve van internationale situaties en internationale klanten.

In 2014 is ook het overleg met de afnemers in het Afnemersoverleg geïntensiveerd. Dit heeft geleid tot een inventarisatie van gebruikerswensen, die begin 2015 is aangeboden aan het Kernteam van de loonaangifteketen. Inmiddels zijn twee gebruikerswensen goedgekeurd door de staatssecretaris van Financiën: aan de gegevensset voor de loonaangifte worden, met ingang van 2016, 'contracturen' en 'contractloon' toegevoegd als verplicht door de inhoudingsplichtige op te geven informatie.

Medio 2014 is in samenwerking met de Pensioenfederatie een onderzoek gestart naar de vraag of vereenvoudiging van de pensioenregelingen (reglementaanpassingen) leidt tot een kleinere informatiebehoefte van pensioenfondsen die in te vullen is door de loonaangifteketen. Het onderzoek heeft ertoe geleid dat de pensioenfondsen gaan onderzoeken of de (bij hun fonds betrokken) sociale partners bereid zijn hun regelingen zodanig aan te passen dat aansluiting op de bestaande gegevensset mogelijk wordt. Het eindrapport wordt in juni verwacht.

6.3. BKWI

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

In 2014 heeft BKWI een actieve bijdrage geleverd aan het programmaplan *Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet*, met veertien maatregelen om deze veiligheid te verhogen. Begin 2015 is het programmaplan gedeeld met de Tweede Kamer. Onder coördinatie van een programmamanager werken UWV, SVB, VNG en BKWI de maatregelen van het programmaplan nader uit; hiervoor zijn zes organisatieoverstijgende werkgroepen geformeerd.

7. Bedrijfsvoering

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

7.1. Personeel

De expertise en inzet van onze medewerkers bepalen voor een groot deel de kwaliteit van onze dienstverlening. Zij verrichten hun werk in de wetenschap dat de komende jaren duizenden vaste arbeidsplekken verdwijnen. Wij investeren in een personeelsbestand dat een afspiegeling vormt van de maatschappij, en bevorderen de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, binnen én buiten UWV.

Ontwikkeling personeelsbestand

In de eerste vier maanden van 2015 is het personeelsbestand ten opzichte van 31 december 2014 afgenomen met in totaal 105 medewerkers. Het gaat vooral om vaste medewerkers. Omgerekend in volledige banen hadden we eind april 2015 16.959 fte's in dienst.

Tabel: Aantal medewerkers

	30-4-2015	31-12-2014
Vaste medewerkers	16.293	16.371
Tijdelijke medewerkers	3.040	3.066
Overige medewerkers (NAR/wachtgeld)	125	126
Totaal	19.458	19.563

Structureel krimpt de UWV-organisatie: de komende jaren verdwijnen duizenden arbeidsplaatsen bij UWV. We zetten in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en uitstroom naar werk elders. Zo voorkomen we waar mogelijk boventalligheid. Toch zijn in de eerste vier maanden van 2015 184 medewerkers boventalligheid geworden.

Mobiliteit en vitaliteit

UWV is een organisatie in verandering en dat heeft grote gevolgen voor de medewerkers die bij UWV werkzaam zijn. Er wordt hard gewerkt aan verhoging van de efficiency, de bedrijfsprocessen worden steeds verder geautomatiseerd en er staan nieuwe veranderingen in wet- en regelgeving op de agenda. Daar komt bij dat het werkaanbod zal teruglopen zodra het herstel van de economie verder doorzet. Een andere belangrijke ontwikkeling is dat het aandeel van de groep 'oudere' medewerkers binnen UWV de afgelopen jaren fors is gegroeid, en dat medewerkers door de verhoging van de pensioenleeftijd steeds langer moeten doorwerken. De gemiddelde leeftijd van de UWV-medewerker ligt inmiddels op 47,5 jaar. Om al deze redenen besteden we veel aandacht aan duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en mobiliteit van de medewerker. Hierbij heeft de medewerker nadrukkelijk zijn eigen verantwoordelijkheid. De manager heeft een belangrijke rol in het stimuleren, coachen en faciliteren van de medewerker.

Divers personeelsbestand

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

Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen, zich verder te ontwikkelen en vakdiploma's te halen. We richten ons op mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Deze mensen worden geselecteerd door uitzendpartners en door UWV zelf. In de eerste vier maanden van 2015 zijn in totaal 46 medewerkers gestart via de instroomopleiding. Ze komen bij goed functioneren na drie maanden in dienst bij een van de betrokken uitzendpartners.

Wajongers: inclusief werkgeverschap UWV

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

De werkbegeleiders van de Wajonger krijgen een opleiding en coaching. De Wajonger heeft daarmee altijd een direct aanspreekpunt, problemen worden tijdig gesignaleerd. De direct betrokken collega's worden voorgelicht over de komst van de Wajonger. In de praktijk erkennen managers en collega's steeds meer dat de inzet van deze nieuwe collega's leidt tot voldoening en verrijking voor iedereen op de afdeling.

Het project *UWV inclusief* is in 2013 van start gegaan. Tot en met april 2015 zijn honderd werkbegeleiders opgeleid. Binnen de verschillende bedrijfsonderdelen van UWV zijn nu 105 analyses uitgevoerd en 34 Wajongers geplaatst op een inclusieve functie. Hiermee liggen we op koers om onze doelstelling van honderd inclusieve werkplekken per eind 2016 te behalen. Daarnaast werkten eind april bij UWV circa 150 Wajongers op reguliere werkplekken, in een vast dienstverband, in een tijdelijk dienstverband of op een werkervaringsplek.

Werken aan integriteit

UWV'ers stellen er eer in dat ze integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. 'Respectvol, open, verantwoordelijk, professioneel' zijn de sleutelwoorden in de UWV-gedragscode, waarin de afspraken en spelregels voor integer gedrag bij UWV zijn opgenomen. Voor een aantal specifieke functies zijn aanvullende regels van toepassing.

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

In de eerste vier maanden van 2015 ontvingen we 57 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 27 onderzoeken gestart en werden 24 zaken volledig afgesloten (waarvan negen zaken uit 2014).

Tabel: Afhandeling integriteitszaken

	Aantal
Volledig afgesloten integriteitszaken	24
Aangifte bij de politie	7
Tegen een klant (agressie / mishandeling)	3
Tegen een derde (oplichting / bedreiging)	4
Tegen een UWV-medewerker	0
Arbeidsrechtelijke maatregel	8
Ontslag op staande voet	0
Beëindiging dienstverband	0
Strafschorsing	3
Schriftelijke waarschuwing	5
Mondelinge waarschuwing	0
Geen aangifte of arbeidsrechtelijke maatregel	9

7.2. ICT

UWV staat op ICT-gebied voor een enorme opgave. De eerder door ons geformuleerde ICT-doelstellingen zijn nog steeds van kracht: we geven prioriteit aan stabiliteit en informatiebeveiliging, we digitaliseren een groot deel van onze dienstverlening en automatiseren onze werkprocessen. De in 2014 herziene ICT-strategie gaat ervan uit dat we de huidige systemen langer gebruiken. We moderniseren het ICT-landschap in overzichtelijke stappen en streven naar vereenvoudiging en verbetering van functionaliteit. Daardoor vermijden we risicovolle en kostbare trajecten voor de aanschaf en implementatie van nieuwe producten. Zo kunnen we maximaal inzetten op het robuuster maken van het ICT-landschap en toch voldoende capaciteit overhouden voor wijzigingen in verband met nieuwe wet- en regelgeving en verbetering van functionaliteiten. Door de bezuinigingstaakstellingen van de afgelopen jaren is de online dienstverlening een grotere rol gaan spelen in de dienstverlening aan de klant en zijn interne processen steeds verder geautomatiseerd. De stabiliteit en beschikbaarheid van de ICT-systemen is daardoor van doorslaggevend belang bij de bedrijfsvoering en dienstverlening. Dit vereist forse investeringen en brengt een relatief hoge beheerslast met zich mee. Met het ministerie

van SZW zijn afspraken gemaakt over het verhogen van het investeringsbudget naar € 50 miljoen per jaar. Dit is een belangrijke eerste stap als het gaat om de middelen die nodig zijn om het ICT-landschap op niveau te brengen en te houden.

Stabiliteit, continuïteit en beveiliging

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

- *Onderhoud en verbetering.* Het programma *Groot onderhoud* richt zich op technische modernisering van een groot aantal systemen, onder regie van het directoraat ICT. Na oplevering van het systeem aan de eigenaar is deze verder verantwoordelijk voor het reguliere onderhoud. Voor 2015 resten nog een aantal upgrades van systemen die bijzondere aandacht behoeven. In het programma is de eerste vier maanden van 2015 op een aantal systeemcomplexen goede voortgang geboekt, zo is het Claimbeoordeling- en borgingssysteem (CBBS), dat de bepaling van arbeidsongeschiktheid ondersteunt, gemoderniseerd opgeleverd. Het elektronisch archief EAED (Elektronisch archief elektronisch dossier) wordt in juni in verbeterde versie opgeleverd. In juni maken we met het oog op planning en budget een tussenstand op van het groot onderhoud. De migratie van de HRC firewall is, om risico's te beperken, gefaseerd uitgevoerd en in februari 2015 voltooid. Een belangrijke technische modernisering van werk.nl is vorig jaar afgerond. Op basis daarvan worden nu de modernisering van de overige technologie en de verbetering van de applicatie aangepakt, dit zal verder bijdragen aan een structureel geborgde stabiliteit van werk.nl.
- *Ketenbeschikbaarheid.* De afgelopen periode scoorden vrijwel alle gemonitorde ketens conform de norm. Om de proceskwaliteit te verbeteren zijn aanvullende afspraken gemaakt. Een verbeterde registratie moet borgen dat gesignaleerde incidenten volledig en correct worden afgewikkeld. Om loos alarm in de ketensignalering te voorkomen, is daarnaast afgesproken om onterechte signaleringen beter te ondervangen.
- *Vernieuwing Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken (KWN).* Dit omvangrijke programma realiseert een belangrijke besparing en moderniseert de infrastructuur waarmee medewerkers in het hele land werken. De migratie naar de nieuwe dienstverlening via het deelproject *Transitie en transformatie* verliep voor een groot deel in het voorziene tempo. In februari zijn de laatste werkplekken gemigreerd. Halverwege 2015 moeten de laatste verbeteringen in de bestaande infrastructuur zijn afgerond.

Besturing en beheersing

De herziene ICT-strategie zet in op een effectievere besturing, deze krijgt vorm in de zogeheten Transitie IV. Door te kiezen voor vereenvoudiging en stapsgewijze verbetering van het systeemlandschap werken we aan continuïteit en stabiliteit. We hebben de planning en besturing aangescherpt en afspraken met leveranciers gemaakt over de vorming en invulling van partnerships. Er zijn scenario's opgesteld voor de te volgen strategische koers bij de heraanbesteding van het rekencentrum die volgend jaar van start gaat. Daarbij krijgt ook de samenwerking binnen de rijksdienst veel aandacht.

Om een goede sturing te kunnen borgen, werken de informatiemanagementafdelingen van de diverse bedrijfsonderdelen, het centrale CIO-Office en het ICT-bedrijf samen in de Informatievoorzieningsfunctie (IV). De informatiemanagers zijn verantwoordelijk voor de totale regie op de keten van ICT-voorzieningen voor hun bedrijfsonderdeel. Elke informatiemanager voert bovendien de UWV-brede regie over een van de IV-veranderdomeinen.

UWV beschikt al jaren over een goed functionerend centraal portfoliomanagement dat bijdraagt aan de beheersing van risico's. Om de projectbeheersing op divisieniveau te versterken, zijn vorig jaar decentrale portfoliobureaus ingericht die in toenemende mate de kwaliteit verbeteren van de voorstellen en rapportages die aan het centrale portfoliomanagement worden aangeleverd.

In maart heeft de raad van bestuur ingestemd met maatregelen om de kwaliteit te verbeteren van de kostenschattingen van projecten met een hoog ICT-gehalte. Bij een formele uitvoeringstoets hebben we zes weken de tijd om ICT-afhankelijkheden te identificeren en analyseren. In overleg met het ministerie van SZW is besloten dat voortaan in een veel vroeger stadium te doen, zodat er een betere basis is voor de schatting van kosten. Ook zullen we duidelijker communiceren welke onzekerheden de ramingen, die we aan de hand van objectieve criteria opstellen, bevatten. De IV-Board wordt betrokken bij de uitvoering van deze maatregelen.

In de eerste vier maanden van 2015 zijn de automatiseringskosten hoger uitgevallen dan begroot; voorsnog verwachten we voor heel 2015 een kostenoverschrijding.

Versterken samenwerking met externe organisaties

De met de Compacte Rijksdienst (CRD) ingezette ontwikkeling om ook op ICT-gebied meer samen te werken wordt voortgezet. Op ICT-gebied zoeken we de samenwerking met andere grote uitvoerders zoals de Belastingdienst. UWV neemt niet langer deel aan het interdepartementale overleg van Chief Information Officers (CIO's) omdat besloten is dit te beperken tot de departementen en hun agentschappen. Naast samenwerking op concrete voorzieningen en processen is er ook aandacht voor strategische samenwerking op de langere termijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om beveiliging van de ICT-infrastructuur volgens de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) (zie ook paragraaf 7.3) en het gezamenlijk inkopen van voorzieningen die doorgaans via langlopende contracten worden verworven.

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

7.3. Informatiebeveiliging en privacy

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

Implementatie VIR/BIR

UWV heeft zich gecommitteerd aan de rijksstandaard op het gebied van informatiebeveiliging: het generieke voorschrift Baseline Informatiebeveiliging (BIR). In 2014 heeft een gapanalyse van dit normenstelsel een aantal generieke verbeterpunten opgeleverd. Daarbij gaat het onder andere om risicoafwegingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, het toepassen van dataclassificatie om de gevoeligheid van gegevens goed in kaart te brengen, en logging en monitoring om de toegang tot en het gebruik van data beter te bewaken. Daarnaast is een aantal verbeterpunten per divisie opgeleverd. De verbeterpunten met de hoogste prioriteit worden in 2015 opgepakt. Het gaat onder andere om de aanscherping van de governancestructuur, integrale bewustzijnverhoging en actualisering van belangrijke beleidsstukken.

Governance

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

DigiD/Logius

Bij het jaarlijkse assessment dat Logius als aansluitvoorwaarde voor DigiD hanteert, bleek UWV eind 2013 aan enkele normen niet te voldoen. We hebben in 2014 maatregelen in gang gezet om operationele risico's te beperken. In overleg met Logius zijn verbeterplannen opgesteld. Per 1 mei 2015 is het volgende assessmentrapport aan Logius geleverd. Verwachting is dat in de loop van het derde kwartaal van 2015 de nog openstaande punten zijn opgelost.

UWV ondersteunt waar mogelijk de ontwikkeling van eID als opvolger van DigiD. De komst van eID is een noodzakelijke voorwaarde voor een robuuste, betrouwbare en veilige doorontwikkeling van digitale diensten voor burgers en bedrijven. De ontwikkeling van eID is in een fase gekomen dat pilots mogelijk zijn om deeloplossingen en technieken te beproeven. UWV neemt deel waar dat mogelijk en zinvol is. Zo dragen we bij aan de ontwikkeling van het eID-stelsel en bouwen we eigen kennis op over dit onderwerp.

Autorisatiebeheer

UWV beheert een grote hoeveelheid gegevens over uitkeringsgerechtigden en werknemers die vertrouwelijk moeten worden behandeld. Het is daarom belangrijk dat gebruikers uitsluitend toegang krijgen tot de functionaliteit van

applicaties die ze nodig hebben om hun taken te kunnen uitvoeren. Het ministerie van SZW heeft UWV verzocht prioriteit te geven aan het verbeteren van het autorisatiebeheer. Eind 2013 is hiertoe het project *Sluitend autorisatiebeheer* gestart, waarmee sindsdien grote vorderingen zijn gemaakt.

Er is in 2014 hard gewerkt aan het bedrijfsbreed en in detail analyseren van het historisch gegroeide bestand van autorisaties. Dat is gelukt; eind december 2014 zijn alle verschillen tussen formele en feitelijk aanwezige autorisaties opgelost of verklaard. Het resultaat is inzichtelijk gemaakt en er zijn acties benoemd die oplossingen moeten brengen. Het UWV-brede autorisatieproces en de decentrale autorisatieprocessen bij de verschillende bedrijfsonderdelen zijn herijkt; vervolgens is een set van beheersings- en controlemaatregelen ontworpen en getoetst. Eind 2014 zijn het uitrolproces en de werking van de set van beheersings- en controlemaatregelen onderzocht bij zes bedrijfskritieke applicaties. Begin 2015 is het implementatietraject voor deze applicaties geëvalueerd. De bevindingen uit het onderzoek en de evaluatie zijn verwerkt in het uitrolscenario; bij alle bedrijfsonderdelen zijn decentrale teams ingericht die de uitrol zullen begeleiden.

De raad van bestuur heeft opdracht gegeven om vóór eind 2015 sluitend autorisatiebeheer te realiseren. Dat zal alleen niet lukken voor de systemen ResaFasa WWO en Excasso. Bij deze oude systemen is eerst groot onderhoud nodig, en dat staat gepland in het derde kwartaal van 2015. Verwachting is dat de werkzaamheden om sluitend autorisatiebeheer voor alle UWV-systemen te realiseren in het eerste kwartaal van 2016 zullen zijn afgerond.

CBP-onderzoek

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

Het rapport concludeert dat UWV als verantwoordelijke voor BKWI en Suwinet de Wbp op een aantal punten overtreedt bij gegevensleveringen aan externe partijen. De constatering in het rapport hebben aanleiding gegeven tot het treffen van maatregelen. Een levering aan het Department of Social Protection in Ierland, die niet op afzienbare termijn binnen de norm te brengen is, is beëindigd. We zullen de overeenkomsten met afnemers in de loop van 2015 aanpassen. In maart is een verbeterde incidentenprocedure vastgesteld en zijn strikte regels geformuleerd voor de procedure waaraan afnemers zich moeten houden als ze binnen hun eigen organisatie medewerkers toegang verlenen tot de van UWV ontvangen persoonsgegevens. Het geactualiseerde beveiligingsplan BKWI zal in juni 2015 door de raad van bestuur van UWV worden vastgesteld.

Het CBP heeft UWV laten weten nader geïnformeerd te willen worden over de stand van zaken van de te treffen maatregelen, zodat het kan beoordelen of een last onder dwangsom moet worden opgelegd. Op 20 mei 2015 heeft daarover een hoorzitting plaatsgevonden bij het CBP. We wachten verder bericht van het CBP af.

7.4. Huisvesting

Tabel: Huisvesting

	30-4-2015	31-12-2014
Aantal panden in portefeuille	101	109
Aantal vierkante meters	394.000	436.100

Vanwege de volumewijzigingen als gevolg van de crisis verlengen we de huur van enkele panden en huren we meer vierkante meters dan voorzien in het meerjarenhuisvestingplan 2014–2018. Eind april 2015 waren we gevestigd in 101 panden. In de eerste vier maanden van 2015 zijn dertien panden afgestoten en vijf panden aangehuurd.

UWV onderhoudt goede contacten met het Rijksvastgoedbedrijf en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen. Sinds 1 januari 2015 huren we in Nijmegen circa 3.700 m² van de Sociale Verzekeringsbank voor een nieuw frontoffice. We huren ook ruimte bij gemeenten. In de eerste vier maanden van 2015 zijn samenwerkingsovereenkomsten getekend met Alkmaar en Tiel; met Zaandam en Enschede worden samenwerkingsovereenkomsten voorbereid. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ondersteunen we bij zijn huisvesting. We zetten tijdelijk twee projectleiders in om te helpen bij de (her)inrichting en sluiting van CIZ-vestigingen. Verder zijn UWV en CIZ overeengekomen dat het CIZ gebruik gaat maken van de spreekuurvoorzieningen op UWV-locaties.

7.5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

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

Transparantie

UWV werkt met veel persoonlijke gegevens van klanten. Wij worden gefinancierd uit publieke middelen. Dat zijn twee belangrijke redenen om hoge prioriteit te geven aan onze betrouwbaarheid voor klanten, partners en opdrachtgevers. Wij gaan zorgvuldig om met het beheer en de verwerking van persoonlijke gegevens. Daarnaast zijn wij transparant over ons handelen tegenover onze opdrachtgever, onze stakeholders, onze klanten en onze medewerkers.

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

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

Milieu

Wij willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. Daarom gebruiken wij 100% groene energie. Voor 2014 en 2015 wordt de CO₂-uitstoot door het aardgasverbruik van UWV volledig gecompenseerd met behulp van internationale Gold Standard certificaten. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode voor leveranciers ondertekenen. Op grotere kantoren wordt het energieverbruik systematisch gemonitord. Op die kantoren is vanaf 2009 20% energiesparing gerealiseerd. Afval wordt voor 68% gerecycled. We streven naar reducering van het percentage restafval. We stimuleren reizen per openbaar vervoer door onze medewerkers de NS business card aan te bieden voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen.

Vitaliteit

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers tevreden en gezond zijn. We zetten ons in om hun betrokkenheid, innovatief vermogen en eigen verantwoordelijkheid te versterken. Wij bieden arbeidsplaatsen aan Wajongers en andere mensen die moeilijk aan het werk komen. Sinds 2014 zijn er dertig Wajongers binnen UWV geplaatst op duurzame inclusieve arbeidsplaatsen.

UWV kent doelgroepnetwerken zoals Roze werkt, Jong@UWV, het ouderennetwerk PROUD@UWV, het multiculturele netwerk LEF en sinds maart 2015 ook het vrouwenetwerk VROUW@UWV.

7.6. Risicobeheersing 2015

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

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

- *De ingrijpende wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, in combinatie met de taakstellingen op het budget en de noodzaak om de stabiliteit van de ICT te verbeteren, beperken de ruimte voor andere wijzigingen in de organisatie. In de eerste vier maanden van 2015 zijn wij gestart met het prioriteringsproces voor de projectportfolio 2016. Aangezien het grootste deel van het projectbudget nodig is voor doorlopende projecten uit 2015, verwachten we dat er beperkte ruimte is voor nieuwe initiatieven in 2016. Behalve op wet- en regelgeving is de focus voornamelijk gericht op continuïteit en stabiliteit, e-werken, e-dienstverlening en gegevenshuishouding.*

- *De nieuwe wijze van inkomstenverrekening en de gewijzigde betalingsdatum van WW-uitkeringen als gevolg van de Wwz kunnen een negatieve invloed hebben op de klanttevredenheid. Per 1 juli treedt de Wwz in werking. Deze nieuwe wet heeft een grote impact op onze bedrijfsprocessen, wij kunnen melden dat alle benodigde voorbereidingen op tijd zijn afgerond. De systeemaanpassingen zijn klaar en de benodigde extra medewerkers zijn aangetrokken en opgeleid. Eerder dit jaar hebben wij al met het ministerie van SZW gedeeld dat de nieuwe wijze van inkomstenverrekening en het gewijzigde betaaltijdstip van de uitkering tot ongenoegen bij de klant kunnen leiden. Klanten krijgen vanaf 1 juli 2015 hun eerste uitkering een tot drie weken later uitbetaald dan nu gebruikelijk is, waardoor de overbrugging vanaf het laatste salaris een probleem kan worden. Wij hebben communicatie voorbereid waarmee we nieuwe WW'ers erop wijzen dat zij aan het begin van een kalendermaand altijd al hun inkomsten over de maand daarvoor moeten doorgeven en dat de uitkering pas daarna wordt uitbetaald. We houden er rekening mee dat we hierover de nodige telefonische vragen van klanten zullen krijgen. Analyses hebben uitgewezen dat wij er rekening mee moeten houden dat de klanttevredenheid over de WW-uitkeringsverstrekking 1 tot 1,5 procentpunt zal dalen. In dat geval zullen wij de met het ministerie van SZW afgesproken norm van een 7,0 niet realiseren.*
- *De online dienstverlening sloot soms niet geheel aan op de klantverwachtingen, waardoor de klanttevredenheid onder druk komt te staan. Dit risico is inmiddels beheerst doordat wij, in overleg met het ministerie van SZW, maatregelen hebben getroffen om klanten die moeite hebben met het digitale kanaal te laten wennen aan en te ondersteunen bij het gebruik van onze online dienstverlening. Deze vormen van ondersteuning blijven beschikbaar in 2015 en 2016. Hetzelfde geldt voor de alternatieve dienstverlening voor klanten die geheel niet kunnen omgaan met of geen toegang hebben tot onze digitale dienstverlening.*
- *Door de toegenomen digitalisering en automatisering van onze uitvoering zijn een veilige digitale infrastructuur en veilige voorzieningen van groot belang. De digitalisering heeft bij UWV een grote vlucht genomen. Het beveiligingsniveau van DigiD voldoet steeds minder. Het eID-stelsel lijkt op de langere termijn perspectief te bieden. Wij dragen bij aan de ontwikkeling van het eID-stelsel en bouwen eigen kennis op over dit onderwerp. De ontwikkeling van eID is nu zo ver gevorderd dat pilots mogelijk zijn om deeloplossingen en technieken te beproeven. Verder heeft UWV zich gecommitteerd aan de Baseline Informatiebeveiliging (BIR). In de eerste vier maanden van 2015 is onder meer de governancestructuur aangescherpt en hebben we ingezet op integrale bewustzijnsverhoging en actualisering van belangrijke beleidsstukken. Daarnaast geven we prioriteit aan de belangrijkste risico's op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.*
- *Door de digitalisering en automatisering van onze uitvoering is ook de afhankelijkheid van ICT-systemen en de externe leveranciers daarvan groot. Om de afhankelijkheid van externe leveranciers te verminderen, hebben we multifunctionele teams opgezet die gericht en effectiever communiceren met applicatieleveranciers over met name de performance. De invoering van functiepuntenanalyse (FPA) leidt tot betere (financiële) sturing van leveranciers op het gebied van beheer en ontwikkeling van applicaties. Bij minicompetities nemen we in de nieuwe contracten exit-regelingen op bij onvoldoende presteren van de leverancier. Ook treden we stringenter op tegen leveranciers bij het niet nakomen van afspraken.*
- *Het sociaal akkoord en nieuwe wet- en regelgeving leiden tot een intensievere samenwerking met gemeenten en sociale partners. De Werkkamer heeft op basis van de praktijk in de eerste maanden van 2015 vastgesteld dat het aantal verzoeken van gemeenten voor een beoordeling doelgroep banenafpraak achterblijft bij de verwachtingen. Op grond hiervan is afgesproken dat jonggehandicapten zich vanaf 1 juli rechtstreeks kunnen aanmelden voor de doelgroepbeoordeling voor de banenafpraak en dat UWV bij afwijzing voor een Wajong-uitkering standaard nagaat of de persoon in kwestie in aanmerking komt voor het doelgroepregister. UWV stelt alles in het werk om het werkproces tijdig aangepast te hebben. Het risico is echter dat het nieuwe proces, vanwege de korte voorbereidingstijd, niet vooraf adequaat getest kan worden. UWV zal het werkproces nauwlettend monitoren en daar waar nodig aanpassen.*
- *Sociale partners hebben afgesproken de komende jaren een groot aantal mensen met een arbeidsbeperking aan een baan te helpen. Het risico is dat de voor de doelgroep beschikbaar gestelde banen onvoldoende aansluiten bij de mogelijkheden van de doelgroep. De doelgroep is als gevolg van de Participatiewet verdeeld over UWV en gemeenten; onze doelgroep zijn Wajongers (oWajong en nWajong) met arbeidsvermogen. We zijn met inzet van extra middelen gestart om het arbeidspotentieel in de oWajong beter in beeld te brengen en de match tussen vraag en aanbod te verbeteren. Deze maatregelen zorgen ervoor dat de beschikbaar gestelde banen meer aansluiten bij de mogelijkheden van deze doelgroep. De voortgang van de banenafpraak wordt regelmatig met het ministerie van SZW besproken.*
- *Doordat moeilijk te voorspellen valt hoe Wajongers (en hun omgeving) zullen reageren op de Participatiewet en welk beroep gemeenten daadwerkelijk zullen doen op niet-wettelijke indicaties, is er onzekerheid over de te verwachten aantallen sociaal-medische beoordelingen. De afgelopen maanden hebben we een capaciteitsprognose opgesteld die ons de komende jaren helpt om te kunnen voldoen aan de verwachte capaciteitsbehoefte. We houden de capaciteit op peil door (basis)artsen en arbeidsdeskundigen (in opleiding) te werven, door het werk anders te organiseren zodat een hogere productiviteit bewerkstelligd kan worden (ook tijdens de opleiding), en door werk en medewerkers tussen de districten uit te wisselen. Om de beperktere productiviteit van nieuw geworven verzekeringsartsen tijdens hun opleidingsperiode te kunnen compenseren, hebben we van het ministerie van SZW extra budget gekregen.*

-
- UWV moet voor de periode 2016–2018 een besparing realiseren van € 88 miljoen. Hiervoor zijn we maatregelen overeengekomen met het ministerie van SZW. Op de besparingstaakstelling dreigt een aanzienlijk dekkingstekort. Enerzijds dreigt door verschillende oorzaken op de oorspronkelijke set maatregelen een dekkingstekort van in ieder geval € 11 tot € 13 miljoen. Anderzijds bestaat er grote onzekerheid over de realisatie van een aantal maatregelen. Over de invulling van het tekort gaan we in overleg met het ministerie van SZW.

8. Rechtmatigheid en doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zo zorgvuldig en verantwoord mogelijk besteden. We zorgen ervoor dat al onze handelingen rechtmatig zijn, in overeenstemming zijn met de geldende regels en besluiten. We meten de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (de financiële rechtmatigheid) en ook die van alle inkoop voor onze bedrijfsvoering. Daarnaast letten we er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen, en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag.

8.1. Rechtmatigheid

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

Financiële rechtmatigheid

Alle handelingen van UWV moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving. In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout en is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende controlemiddelen om vast te stellen of iets goed of fout is. Onderstaande cijfers hebben een indicatief karakter en geven de stand weer nadat de helft van de jaarsteekproef is gecontroleerd.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2015 (de periode 1 oktober 2014 tot 1 april 2015) bedraagt 0,2%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,5% (2014: 0,0%). Dit tussenresultaat voldoet aan de rechtmatigheidsnorm voor uitkeringen van 99%. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel: Financiële onrechtmatigheid verslagjaar 2015 tot en met tweede kwartaal

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	2015 t/m tweede kwartaal	2014	2015 t/m tweede kwartaal	2014
Wajong	0,9	0,0	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	2,3	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,2	0,8	0,0	0,0
WIA	0,0	0,4	0,0	0,0
WW	0,3	1,2	0,0	0,0
ZW	0,7	3,1	0,1	0,0
TW	1,1	1,7	0,6	0,0
Bia	1,7	0,0	11,1	0,0
IOW	0,0	1,3	0,0	0,0
Totaal	0,2	0,8	0,5	0,0

Toelichting op de tabel:

- Het overall foutpercentage ligt met 0,2% ruim onder het jaarcijfer van 2014. Ook ten opzichte van de eerste twee kwartalen van 2014 daalt het foutpercentage.
- De foutpercentages zijn bij vrijwel alle wetten gedaald of gelijk gebleven, behalve bij de Wajong en de Bia (Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen). Met name de daling bij de Ziektewet, WW en WIA dragen bij aan de daling van de UWV-brede score.
- De daling bij de Ziektewet en de WW komt vooral doordat er sprake is van minder fouten én doordat er geen fouten met een grote impact zijn aangetroffen. Het foutpercentage voor de WIA is gedaald als gevolg van een herrubricering van de voorzieningen, waardoor een aantal fouten nu aan de Wajong is toegerekend. Het foutpercentage voor de Wajong is hierdoor gestegen.

-
- Fouten en onzekerheden bij de Bia werken sterk door in de percentages van deze wet maar zijn vanwege de beperkte omvang van deze wet niet van invloed op het UWV-brede cijfer.
 - Vooral onvolledige en ontbrekende dossiers bij de WAO en de Bia veroorzaken de onzekerheden.

Rechtmatigheid aanbestedingen

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

Bij de berekening van onrechtmatigheid nemen we de totale contractwaarde in het jaar van de onrechtmatige handeling. Hierdoor kan de omvang van de rechtmatigheid per jaar variëren. Over de eerste vier maanden 2015 onderkennen wij een onrechtmatigheid van inkopen of uitgaven van € 10,75 miljoen.

We willen de bestaande onrechtmatigheid zo snel als juridisch mogelijk is en de bedrijfscontinuïteit dat toelaat planmatig afbouwen. In de komende periode voeren we een analyse uit om de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid te achterhalen. Augustus 2015 moet er een plan van aanpak liggen met effectieve maatregelen om de onrechtmatigheid terug te dringen. Daarop vooruitlopend zijn eind 2014 de onrechtmatige uitgaven op ICT-gebied geïdentificeerd. De onrechtmatige contracten zullen worden ontbonden en vervangen door nieuwe aanbestedingen. Dit proces zal in ieder geval heel 2015 zal beslaan. Om dit te begeleiden is een stuurgroep aangesteld, die periodiek rapporteert aan de raad van bestuur.

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

8.2. Doelmatigheid

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

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie t/m apr 2015	Begroting t/m apr 2015	Vershil	%	Begroting 2015
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	156,0	165,4	-9,4	-5,7%	496,1
1.2 Continueren	144,5	140,8	3,8	2,7%	422,3
1.3 Handhaving	44,0	46,0	-2,0	-4,3%	138,1
	344,5	352,2	-7,6	-2,2%	1.056,5
2. Preventie & dienstverlening					
2.1 Preventie	5,6	6,4	-0,8	-11,9%	19,2
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	96,5	96,6	-0,1	-0,1%	289,7
	102,1	103,0	-0,9	-0,8%	308,9
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	12,7	13,0	-0,3	-2,5%	39,1
3.2 Werkgeversdienstverlening	26,8	29,7	-2,9	-9,8%	89,2
	39,6	42,8	-3,2	-7,6%	128,4
4. Inkomensverzorging					
4.1 Betalingen	22,4	25,7	-3,3	-12,8%	77,1
	22,4	25,7	-3,3	-12,8%	77,1
5. Informatievoorziening					
5.1 Informatievoorziening	30,0	31,4	-1,3	-4,3%	94,1
	30,0	31,4	-1,3	-4,3%	94,1
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	538,6	555,0	-16,3	-2,9%	1.664,9
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	27,8	35,4	-7,7	-21,7%	106,3
Invoering Wet- en regelgeving	12,4	6,3	6,1	96,4%	19,0
Totaal projectkosten	40,2	41,8	-1,6	-3,8%	125,3
Frictiekosten sociaal plan	1,7	5,7	-4,0	-70,1%	17,0
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	0,2	0,7	-0,5	-68,7%	2,0
Totaal frictiekosten	1,9	6,3	-4,4	-70,0%	19,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	580,7	603,1	-22,3	-3,7%	1.809,2
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-16,7	-16,7	0,0	0,0%	-50,0
Onttrekking aan egaliseringsreserve	-6,4	-	-6,4	-	-
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	557,7	586,4	-28,7	-4,9%	1.759,2

De opgenomen jaarbegroting 2015 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.809,2 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.807,0 miljoen ontvangt UWW van het ministerie van OCW € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Wij sturen bewust op een onderschrijding van de begroting. In de voorgaande jaren hebben wij het bestemmingsfonds frictiekosten op een afdoend niveau gebracht om de frictiekosten tot en met de taakstelling Rutte II te dekken. De frictiekostenproblematiek als gevolg van de taakstellingen tot en met 2015 wordt hiermee als opgelost beschouwd. Het resultaat over 2015 en latere jaren zal daarom, rekening houdend met de gestelde kaders, naar de egaliseringsreserve vloeien. Rekening houdend met de mutaties in fondsen en reserveringen is over de eerste vier maanden van 2015 een positief resultaat gerealiseerd van € 28,7 miljoen.

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

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten in de eerste vier maanden van het jaar zijn met € 538,6 miljoen vrijwel gelijk aan die in de eerste vier maanden van 2014 (€ 539,9 miljoen). Over de eerste vier maanden van 2015 is een budgetonderschrijding van € 16,3 miljoen gerealiseerd (2,9%).

Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo vrijwel gelijk aan het budget. De overschrijding op de projecten Wet- en regelgeving wordt grotendeels gefinancierd uit de egaliseringsreserve.

Friciekosten

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 1,7 miljoen. De frictiekosten Sociaal Plan bestaan - naast de kosten van de mobiliteitscentra - met name uit de dotatie aan de voorziening kosten sociaal plan. Deze frictiekosten ontstaan op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard. Dan wordt een voorziening getroffen waaruit vervolgens de uitgaven voor boventalligen worden betaald. Deze frictiekosten hebben daarom geen relatie met de actuele uitgaven die UWV thans op grond van het sociaal plan verricht. Wij hebben nog geen bedrag aan de voorziening toegevoegd voor de boventalligheid die in de eerste vier maanden van 2015 aan 184 medewerkers is aangezegd.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,2 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100% leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkantemetertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Eind april 2015 staan zes panden van UWV voor 100% leeg: Churchillstraat in Barneveld (1.163 m²), Verheeskade 187 in Den Haag (768 m²), de Vesting in Steenwijk (488 m²), Singel in Delfzijl (560 m²), Hobahostraat in Lisse (698 m²) en 't Goylaan in Utrecht (1.021 m²). UWV bekijkt hier de mogelijkheden van onderverhuur of afkoop.

Fondsen en reserveringen

Uit de bestemmingsfondsen is een bedrag van € 16,7 miljoen vrijgegeven voor de eerste vier maanden van 2015. Dit bedrag is geheel besteed aan de projectportfolio.

In de kostenrealisatie over de eerste vier maanden van 2015 is een bedrag van € 6,4 miljoen opgenomen waarvoor geen budget is toegekend. Deze kosten worden gedekt uit de egaliseringsreserve die ultimo 2014 is gevormd. De onderverdeling hiervan is als volgt:

- reguliere kosten € 2,3 miljoen;
- projecten wet- en regelgeving € 4,1 miljoen.

Lijst van afkortingen

ACE	Activeren en controleren geeft effect
AG	arbeids(on)geschiktheid
Bia	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BLAU	Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen
bsn	Burgerservicenummer
CBBS	Claimbeoordeling- en borgingssysteem
CBP	College Bescherming Persoonsgegevens
CRD	Compacte Rijksdienst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIO	Chief Information Officer
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CRD	Compacte Rijksdienst
CRvB	Centrale Raad van Beroep
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EAED	Elektronisch archief elektronisch dossier
EER	Europese Economische Ruimte
FPA	functiepuntenanalyse
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
IB&P	(informatie)beveiliging en privacy
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IV	Informatievoorzieningsfunctie
IVA	Inkomensvoorziening volledig en duurzaam arbeidsongeschikten
KCC	Klanten Contactcentrum
KWN	Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken
Mvo	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
nWajong:	nieuwe Wajong
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
PaWa	Passend werkaanbod
RBB	Rijksbrede Benchmark
SMBA	Sociaal-Medische Beoordeling van Arbeidsvermogen
SNG	Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Sv	sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TW	Toeslagenwet
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VIA	Vooringevulde aangifte
VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VU	Vrije Universiteit
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wajong2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
Wwz	Wet werk en zekerheid
ZEZ	Regeling zelfstandig en zwanger
ZW	Ziektewet

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Bezoekadres

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 116

1043 DL Amsterdam

Postadres

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

020-6875703

Auteurs

Hans Berghuis

Lydia Tabois

Disclaimer

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

UWV © 2015

