

- ▶ Uitkeringen
- ▶ Werk
- ▶ Vernieuwing
- ▶ Verantwoordelijkheid



UWV
aan het
werk
2012

Inhoud

Voorwoord	3
Zo verzorgt UWV uitkeringen	4
Zo werkt UWV aan werk	6
Zo werkt UWV aan vernieuwing	10
Zo neemt UWV zijn verantwoordelijkheid	12
Kerncijfers 2012	14



Op de cover:
Jan-Kees (60) van Herk
werkt sinds kort als
begeleider op een
leerwerkbedrijf.

Colofon
Samenstelling en eindredactie **UWV Concerncommunicatie en FEZ.**
Concept, vormgeving en realisatie **vdbj_/Mediapartners** Tekst **Bauke ter Braak Communicatie** Interviews **Robert van Weperen** Fotografie **Milan Vermeulen** Lithografie **Grafimedia Amsterdam** Drukwerk **Roto Smeets Grafiservices**

Voorwoord

In 2012 zorgde de stijgende werkloosheid voor veel extra werk. Toch hebben we vrijwel alle doelen gehaald die we met het ministerie van SZW hadden afgesproken. We betaalden de uitkeringen op tijd, we hadden onze rechtmatigheid (99 procent) op orde, we slaagden erin onze klanttevredenheid in 2012 op peil te houden en onze kosten bleven binnen het budget.

In totaal vonden, ondanks de crisis, 238.800 mensen mede dankzij onze inspanningen werk.

We hebben vooral ons best gedaan voor klanten die het meest behoefte hebben aan een steuntje in de rug. We zijn in 2012 strenger geworden; in totaal hebben we in 2012 34.900 boetes opgelegd en in 62.500 gevallen de uitkering verlaagd of stopgezet.

Onder druk van de bezuinigingen vervangen we onze persoonlijke face-to-face dienstverlening in toenemende mate door digitale dienstverlening, om te beginnen voor WW-klanten. Het is een complex proces dat zeker tot en met 2015 gaat duren. In 2012 hebben we een aantal stappen gezet, maar nog niet alles gaat foutloos. Klanten die (nog) niet uit de voeten kunnen met digitale dienstverlening, helpen we.

We willen dicht bij de burgers staan én we willen onze bijdrage leveren aan een meer efficiënte en effectieve uitvoering in de keten van werk en inkomen. We zoeken daarom actief de samenwerking op met gemeenten. Via de 35 regionale Werkgeversservicepunten willen we gezamenlijk dienstverlening aanbieden aan werkgevers, met de nadruk op werkgevers die onze meer kwetsbare klanten een baan willen bieden. Wat we ook willen: eenvoudiger regels die goed uit te leggen zijn aan burgers. Binnen UWV kunnen we dankzij de nieuwe wet Vereenvoudiging regelingen UWV meer werkprocessen automatiseren en nog beter gebruik maken van de gegevens die we al hebben.

Als gevolg van het nieuwe regeerakkoord raakt UWV een deel van de uitvoering van de Wajong en de WSW-indicatiestelling kwijt. Maar op andere terreinen biedt het regeerakkoord UWV uitbreiding van taken – die handschoen pakken we graag op.

De komende jaren verdwijnen er duizenden arbeidsplaatsen bij UWV. De onzekerheid bij onze medewerkers over hun eigen toekomst is groot. Desondanks blijven de UWV'ers veel werk verzetten. We zijn hen dankbaar voor hun onverminderde inzet en het enthousiasme waarmee ze hard blijven fietsen, bergop, zo nu en dan met straffe tegenwind.

Raad van Bestuur UWV

Bruno Bruins, José Lazeroms en Fred Paling

Uitgebreide informatie
over UWV in 2012 vindt u op
<http://jaarverslag.uwv.nl>

Zo verzorgt UWV uitkeringen

De gevolgen van de economische crisis waren in 2012 nadrukkelijk voelbaar. Veel mensen verloren hun baan en zagen zich genoodzaakt een beroep op de WW te doen. Het aantal nieuwe WW-uitkeringen steeg met 21 procent naar 502.500, het aantal lopende WW-uitkeringen groeide met 70.000 tot 340.000. De overstap op digitale dienstverlening hielp ons, net als de geautomatiseerde verwerking van gegevens, om die enorme stroom te verwerken. We hebben ervoor gezorgd dat onze klanten op tijd hun uitkering kregen.

De sterke toename van het aantal WW-uitkeringen betekent voor UWV fors meer werk. Om de werkdruk te verminderen, hebben we begin 2012 een aantal tijdelijke maatregelen getroffen. In maart heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ons extra

budget voor 2012 toegekend. Dat stelde ons in staat extra mensen in te zetten. In 2012 hebben we in totaal € 21,1 miljard aan uitkeringen uitbetaald (2011: € 20,6 miljard). Dat deden we snel en correct: we hebben alle met het ministerie afgesproken normen voor een tijdige eerste betaling van uitkeringen voor de WW, Ziektewet, WIA en Wajong ruim gehaald. Voordat het recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering kan worden vastgesteld, beoordelen onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen eerst de arbeidsmogelijkheden van de klant die de uitkering aanvraagt. In 2012 verzorgden zij 107.400 beoordelingen.

Strengere controle

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de plicht om actief te zoeken naar werk of te verschijnen op afspraken met een



Laurence Maes (34)

'UWV heeft onze aanbevelingen goed opgepakt'

Laurence Maes is teamleider Belangenbehartiging Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties (NFK). Hierbij zijn ruim 20 organisaties aangesloten. 'Vanaf 2004 moest UWV alle mensen met een WAO-uitkering opnieuw beoordelen. De nadruk lag daarbij op wat mensen ondanks hun beperkingen nog wél kunnen. Er ontstond veel onrust bij (ex-)kankerpatiënten. Velen waren bang dat keuringsartsen niet genoeg begrip zouden hebben voor hun situatie. Want zelfs als je weer gezond bent, kun je nog last hebben van de gevolgen van kanker. Daarom hebben wij aangeklopt bij UWV.

Als proef zijn toen ruim 450 (ex-)kankerpatiënten beoordeeld door deskundigen die extra kennis hadden van het ziektebeeld en de consequenties van kanker. Al gauw bleek dat deze opnieuw gekeurde mensen zich beter gehoord voelden. We hebben vervolgens gezamenlijk een nascholingscursus voor alle verzekeringsartsen ontwikkeld. Dat bleek een goede zet: de onrust nam sterk af. Als NFK zijn we heel blij dat we samen met het UWV het verschil kunnen maken.'

Openstaan voor signalen van buiten

Soms kunnen mensen door ziekte of andere oorzaken (gedeeltelijk) niet meer werken. Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen beoordelen of en hoe iemand in het arbeidsproces kan terugkomen. Daarbij maken ze gebruik van richtlijnen en verzekeringsgeneeskundige protocollen. In sommige situaties kan de input van andere organisaties essentieel zijn om de dienstverlening verder te verbeteren.

Lik op stuk

Strenger controleren kan agressie opwekken. We trainen onze medewerkers om dat waar mogelijk te voorkomen en er goed mee om te gaan. Bij concrete bedreigingen doen we direct aangifte. Tegen UWV'ers die niet integer handelen nemen we óók direct maatregelen. Tegen zeventien medewerkers hebben we in 2012 arbeidsrechtelijke maatregelen genomen, van strafschorsing tot en met ontslag op staande voet.

werkcoach of een verzekeringsarts. We zijn in 2012 strikter gaan werken en hebben 89.700 overtredingen van deze zogeheten inspanningsplicht vastgesteld, ruim 20.000 meer dan in 2011. In 62.500 gevallen hebben we de uitkering verlaagd of stopgezet. Uitkeringsgerechtigden zijn daarnaast verplicht alles te melden dat van belang kan zijn voor hun uitkering. We hebben 41.900 overtredingen van deze inlichtingenplicht vastgesteld en 34.900 boetes opgelegd. We hebben de regels ook aangescherpt voor klanten die niet op het Ziektewetspreekuur verschijnen. We schorsen nu bijvoorbeeld de uitkering als een klant zonder bericht niet op een spreekuur verschijnt.

We toetsen of werkgevers er alles aan doen om hun zieke werknemers weer aan de slag te krijgen. Schieten ze tekort, dan moeten ze het loon langer doorbetalen. In 2012 hebben we 4.600 loonsancties opgelegd.

We controleren ook of onze leveranciers hun verplichtingen nakomen. Zo onderzochten we eventuele frauduleuze praktijken bij jobcoachbedrijven. Een groot onderzoek draaide om een schadebedrag van € 1,2 miljoen. Wij hebben tegen dit bedrijf aangifte gedaan bij de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD). De erkenning van dit jobcoachbedrijf is ingetrokken en het schadebedrag wordt teruggevorderd. ■

Beluister de interviews 'live' op <http://jaarverslag.uwv.nl>



Jan-Kees van Herk (60)

'Ik kan veel meer dan dat ik dacht'

Jan-Kees van Herk werkte meer dan zijn halve leven als kok in zorginstellingen. Op zijn 59ste stond Jan-Kees op straat. 'Dat was flink schrikken. Eerst denk je nog: ik ga wel als kok aan de slag in een café of restaurant. Maar dat is een heel ander vak. Kortom, weken werden al snel maanden en ik zag het steeds somberder in. Bijna zou ik onder de Pawa vallen. Eerlijk gezegd had ik dat niet eens zo erg gevonden, als ik maar weer aan de bak kwam.' Jan-Kees kreeg net op tijd een baan op een leerwerkbedrijf. Daar is hij coach en aanspreekpunt voor een aantal laagopgeleide jongeren die hier alsnog een vak leren. 'Dit is natuurlijk iets heel anders dan waarvoor ik ben opgeleid. Bij deze baan heb ik veel voordeel van mijn sociale vaardigheden en mijn werklust in het algemeen. Ik vind het leuk om die jongens op weg te helpen, feedback te geven en ervoor te zorgen dat de sfeer goed blijft. Ik weet nu dat ik veel meer kan dan een smakelijke maaltijd verzorgen voor 300 mensen.'

Passend Werkaanbod

Voor mensen die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, is alle gangbare arbeid passend.

In 2012 hebben we 5.785 keer een passend werkaanbod (PaWa) gedaan – ruim boven de afspraak met het ministerie (5.000).

43 procent van de klanten is aangenomen.

Als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag, nemen we maatregelen. In 164 gevallen hebben we de uitkering verlaagd of stopgezet.

Zo werkt UWV aan werk

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. In 2012 vonden 238.800 bij ons ingeschreven werkzoekenden een baan. We merkten het effect van de slechte economische situatie: het aantal lag bijna 14 procent lager dan in 2011. Voor mensen met een arbeidsbeperking is het nu extra moeilijk om werk te vinden, maar toch vonden er 11.000 samen met ons een baan.

Complex proces

De ontwikkeling van digitale dienstverlening is een tijdrovend en complex proces en gaat zeker nog tot en met 2015 duren.

Met uwv.nl en werk.nl doen we het maximaal haalbare om, met minder geld en minder medewerkers, burgers die een beroep op ons doen zo goed mogelijk te bedienen. Zonder onze digitale dienstverlening hadden we de grote toeloop als gevolg van de economische crisis niet aangekund. Nog niet alles gaat al vlekkeloos. Zo laat de stabiliteit van onze websites werk.nl en uwv.nl af en toe te wensen over. We werken aan structurele oplossingen van deze problemen.

Digitale dienstverlening

In 2012 maakte de persoonlijke face-to-face begeleiding van werkzoekende WW'ers voor een belangrijk deel plaats voor online coaching en digitale dienstverlening. De digitale Werkmap neemt daarbij een centrale plaats in, bijna driekwart van de WW'ers maakt er inmiddels gebruik van. De Werkmap biedt werkzoekenden de mogelijkheid om snel en gemakkelijk contact te onderhouden met de werkcoach. In de Werkmap staan de resultaten van sollicitatieactiviteiten overzichtelijk bij elkaar, zodat de werkzoekende zijn werkcoach eenvoudig kan informeren. Daarnaast kan de werkzoekende via de Werkmap gebruik maken van e-coaching en op elk moment van de dag contact leggen met de werkcoach. Met de Werkmap kunnen we ook sollicitatieactiviteiten goed volgen.

In 2012 konden we de helft van onze WW-klanten nog face-to-face dienstverlening aanbieden. We hebben die vooral gegeven aan de klanten die dat het meeste nodig hebben zoals 55-plussers en klanten die moeite hebben met digitale dienstverlening. In de loop van 2013 zal uiteindelijk nog 10 procent van de WW-klanten na drie maanden in aanmerking kunnen komen voor face-to-face dienstverlening. Voor de overige klanten is er uitsluitend digitale dienstverlening. We nodigen onze klanten expliciet uit om klachten, vragen en verbeteringsuggesties door te geven. Een speciaal projectteam gaat daarmee aan de slag.

Om de overgang naar digitale dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen, hebben we van het ministerie van SZW extra geld ontvangen. In 2013 en 2014 kunnen we daarmee ruim 200 extra mensen inzetten op onze vestigingen in het land. Op de dinsdagen zijn daar inloopmiddagen. Klanten die niet uit de voeten kunnen met digitale dienstverlening kunnen dan langskomen voor hulp en uitleg. Ook verzorgen we speciale workshops over het digitaal inschrijven en WW aanvragen.

Steun in de rug

We richten ons meer en meer op het aan het werk helpen van werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Dat zijn vooral jonggehandicapten, klanten met een WIA-uitkering, mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, en langdurig werklozen – vaak oudere werkzoekenden en werklozen met een lage opleiding. 55-plussers komen erg moeilijk aan de slag. Voor deze groep hebben we gespecialiseerde werkcoaches die netwerkgroepen organiseren. In november was er ook dit jaar weer een landelijke actiemaand 55-plus. In 2012 hebben 19.300 werkzoekende 55-plussers mede dankzij onze inspanningen werk gevonden, 18.200 van hen hadden een WW-uitkering.

Leerwerkplekken

Werkzoekenden die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan, bieden we de mogelijkheid om bij onze afdeling Klantencontact een leerwerktraject te volgen. Ze kunnen daarbij én een mbo-diploma halen én werkervaring opdoen. Daarna stromen ze door naar de reguliere arbeidsmarkt. In 2012 zijn 114 nieuwe medewerkers zo'n leerwerktraject gestart.

Beluister de interviews 'live' op <http://jaarverslag.uwv.nl>



Alex Docter (38)

'De banenmarkt van UWV maakte het verschil'

Alex Docter was commercieel directeur bij een handelsonderneming. Van de ene op de andere dag kwam hij op straat te staan. Het lukte hem niet een vaste baan te vinden. 'Ik ben vergeten hoe veel sollicitaties ik in die drie jaren heb verstuurd, maar ik weet wel dat ik er behoorlijk moedeloos van werd. Financieel was het een ramp; ik raakte de helft van mijn salaris kwijt en toen ook mijn vrouw haar baan verloor, begon ik me echt zorgen te maken. Toen kwam die banenmarkt van UWV. Ik had wel even mijn twijfels, want werkloos zijn maakt je flink onzeker. Maar ik ontdekte al gauw de toegevoegde waarde. Je zit aan tafel met werkgevers aan wie je direct kunt laten zien wie je bent. Dat werkt prima; zowel voor de werkzoekenden als voor de mensen die banen te vergeven hebben. Inmiddels heb ik een proefplaatsing als adviseur zakelijke markt bij een energieleverancier. Ik bezoek boeren-bedrijven om hen als klant binnen te halen. Dat is hard werken en vooral veel goede argumenten aanvoeren, maar ik haal mijn targets. Het is geweldig weer aan de slag te zijn.'

Speeddates en banenmarkten

Via de Werkgeversservicepunten ondersteunen UWV en gemeenten werkgevers bij het vinden van personeel. Werkgevers kunnen er ook aankloppen voor advies en informatie. De Werkgeversservicepunten organiseren regelmatig speeddates en banenmarkten waarbij werkgevers en werkzoekenden elkaar ontmoeten. Direct contact blijkt een effectieve aanvulling te zijn op bijvoorbeeld de online vacaturebank.

Werkgeversservicepunten

In ons streven om vooral kwetsbare klanten een steuntje in de rug te geven, spelen de 35 regionale Werkgeversservicepunten een belangrijke rol. Ze zijn sinds 1 januari 2012 in opbouw. We werken daar samen met gemeenten aan één loket voor werkgevers. Die kunnen daar dan terecht voor informatie, advies en expertise. We richten ons in het bijzonder op persoonlijke dienstverlening aan werkgevers die bijvoorbeeld langdurig werklozen en Wajongers een kans willen geven. Met diverse branches en grote werkgevers hebben we convenanten afgesloten voor verschillende groepen werkzoekenden die moeilijk werk kunnen vinden. Het Werkgeversservicepunt

UWV Inclusief

Sinds enkele jaren kunnen Wajongers bij UWV zelf aan de slag op een werkervaringsplaats. In 2012 waren dat er 82. Daarnaast willen we ook vaste arbeidsplaatsen creëren voor Wajongers. Hiervoor voeren we een pilotproject uit, UWV Inclusief. We passen werkprocessen aan en knippen bestaande functies op zodat we nieuwe, eenvoudigere functies kunnen samenstellen die geschikt zijn voor Wajongers. Vervolgens zorgen we voor goede begeleiding op de werkvloer. Inmiddels zijn op die manier de eerste Wajongers aan de slag gegaan.

Flevoland leverde bijvoorbeeld kandidaten voor een nieuwe vestiging van de winkelketen Primark in Almere. Resultaat was dat er 75 mensen met een werkloosheidsuitkering van UWV of een bijstandsuitkering van de gemeente Almere werden aangenomen.

Meer Wajongers aan de slag

Wajongers aan het werk helpen is niet eenvoudig, het is een zaak van veel aandacht en een lange adem. Realistische verwachtingen zijn dus belangrijk, voor alle betrokkenen. Als een werkgever een Wajonger in dienst neemt, heeft die vaak langdurig intensieve ondersteuning nodig, bijvoorbeeld van een jobcoach. Daarnaast is het belangrijk dat de aangeboden functie geschikt is voor de Wajonger, deze functie moet vaak op maat gesneden worden. Voor elke Wajonger met arbeidsmogelijkheden stellen we een profiel op. Met deze profielen kunnen we beter en sneller een aantal potentieel geschikte kandidaten voor een functie bij een werkgever aanleveren. In 2012 hebben we 12.900 profielen opgesteld. In 2012 vonden 7.200 Wajongers mede dankzij onze inspanningen een baan. Dat was ruim boven onze doelstelling van 5.200. We willen elk jaar meer Wajongers helpen een baan te vinden, oplopend tot 10.000 in 2015. Met dat doel voor ogen is de taskforce WajongWerk! aan de slag gegaan. Daarin werken we samen met onder andere onze re-integratiepartners en werkgevers (-organisaties). Eind 2012 is, in aanwezigheid van ruim 1.500 ondernemers, de aftrap gegeven tijdens het OndernemersCongres in de RAI in Amsterdam. Om meer werkplekken voor Wajongers te realiseren, hebben we met verschillende grote en kleine werkgevers convenanten en intentieverklaringen afgesloten. Dat gebeurde in 2012 onder meer met de supermarktketens VOMAR en Hoogvliet, Flora Holland, de Boerenbond, en de bedrijven Shoetime en Vebego. De lijst groeit, er kunnen nog veel meer werkgevers bij.

Zieke uitzendkrachten

Ook zieke arbeidskrachten zonder werkgever willen we helpen om zo snel mogelijk weer in het arbeidsproces terug te keren. 'Ziek' betekent immers niet altijd dat werken volledig onmogelijk is. Eind 2012 hebben we met de uitzendbranche een convenant afgesloten voor de re-integratie van zieke uitzendkrachten. Wij stellen snel vast of de zieke uitzendkracht passend werk kan doen, het uitzendbureau waar hij als laatste werkzaam was, doet vervolgens een passend

werkaanbod. Deze methode is in 2012 beproefd in een pilot die zo succesvol was dat de eerder aangekondigde twee weken loondoorbetaling door uitzendwerkgevers uit de wet is geschrapt. In 2013 willen we zo 1.000 zieke uitzendkrachten sneller weer aan de slag helpen. ■

Beluister de interviews 'live' op <http://jaarverslag.uwv.nl>

Irma van Zuilichem (22):

'Ik ben nu klaar voor een vaste baan'

Ondanks haar diploma schoonheidsspecialiste lukte het Irma van Zuilichem (22) niet een baan te vinden. Ze probeerde een kappersopleiding te volgen, maar praten en knippen tegelijk bleek een probleem. Hierdoor moest Irma terugvallen op haar Wajonguitkering. 'Via UWV heb ik een stageplek gekregen bij het Kruidvat. Ik voelde me daar direct op mijn plek. Ik werd goed geholpen door de collega's als ik vragen had. Nu zorg ik ervoor dat de producten op tijd worden aangevuld en help ik klanten die vragen hebben.' Voor Irma was de stageplek de ideale aanpak; het gaf haar de gelegenheid in eigen tempo te ervaren of dit soort werkzaamheden bij haar past. Dankzij de goede begeleiding van de filiaalmanager, de collega's en de jobcoach van UWV is ze nu ook klaar voor een vaste baan bij Kruidvat. 'Ik ben heel blij dat ik weer aan het werk ben. De hele dag thuis voor de televisie hangen, daar word je niet vrolijk van. Ik zou andere Wajongers daarom adviseren zo'n stageplek altijd met beide handen aan te pakken.'

Win-winsituatie

Samen met werkgevers van kleinere en grotere bedrijven probeert UWV werkplekken voor Wajongers te realiseren. Wajongers hebben door een beperking een grotere afstand tot de arbeidsmarkt dan gemiddeld. Daarom kosten deze initiatieven extra inspanning van alle betrokken bedrijven en organisaties. Gelukkig wijst de praktijk uit dat die moeite wel degelijk kan resulteren in een win-win situatie voor zowel werkzoekenden als werkgevers.



Zo werkt UWV aan vernieuwing

We werken continu aan vernieuwing van onze dienstverlening. Dat doen we om onze klanten, werkgevers en partners zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Vernieuwing is ook een voorwaarde om de opgelegde bezuinigingen te halen. In 2012 hebben we onder meer belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling van onze digitale dienstverlening.

Steeds meer digitaal

Vanwege de bezuinigingen stappen we meer en meer over op digitale dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden. Ook in onze dienstverlening aan werkgevers wordt internet steeds belangrijker. Het is ons streven dat de reguliere klantcontacten van werkgevers met UWV in 2015 voor 70 procent digitaal verlopen. In september 2012 hebben we een nieuw werkgeversportaal

op uwv.nl in gebruik genomen. Dit is veiliger, gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker dan het oude portaal. Eind december 2012 deed al 60 procent van de werkgevers en hun intermediairs de ziek- en betermeldingen digitaal. De levering van gegevens vanuit onze polisadministratie aan andere organisaties vindt vrijwel geheel geautomatiseerd plaats. Voor de pensioenuitvoerders hebben we in 2012, op basis van hun eigen wensen, een nieuw webportaal ingericht. Digitale dienstverlening en e-werken vormen ook een belangrijk speerpunt binnen ons ICT-beleid. We maken zo veel mogelijk gebruik van standaardsoftware, in plaats van (duur) maatwerk. Ook werken we op ICT-gebied steeds intensiever samen binnen de overheid. Gezamenlijk gebruikte voorzieningen zoals DigiD maken dat noodzakelijk. Bovendien drukt samenwerken de kosten.



Henriëtte Grunewald (25)

'Net als bij solliciteren moet je gewoon volhouden'

Door complicaties tijdens haar zwangerschap kwam Henriëtte Grunewald in de Ziektewet. Na de bevalling lukte het haar niet opnieuw een baan te vinden. 'Ik vind deze situatie echt heel naar. Ik vind het prima om ongeschoold werk te doen, als ik maar niet alle dagen thuis hoeft te zitten. Ik was heel blij toen UWV mij vroeg hun nieuwe sollicitatiegame uit te proberen. Ik heb nauwelijks ervaring met computerspelletjes, maar ik vond de opzet heel leuk. Je leert bijvoorbeeld hoe belangrijk het is om te netwerken. En dat het heel verstandig kan zijn om op een verjaardagsfeest te vragen of andere mensen iets voor je weten. Heel

praktisch zijn de tips hoe je het beste een sollicitatiebrief of een cv kunt schrijven. Wat ik ook goed vond van de game is dat het belangrijk is om vol te blijven houden; dat is bij het zoeken naar werk net zo. Kortom, ik kan dit spel zeker aanraden.'

Sollicitatiegame om jongere werklozen aan te spreken

Ondanks bezuinigingen probeert UWV zijn daadkracht te vergroten. De sollicitatiegame die UWV ontwikkelde voor jonge werkzoekenden is hier een voorbeeld van. Gamen is tenslotte hun taal. Al 15.000 jongeren hebben Expeditie Work' gespeeld. Voor hardcore Battlefield-spelers is het misschien te vredelievend, maar veel gebruikers zijn enthousiast. Ze leren letterlijk spelenderwijs zich beter voor te bereiden op werk zoeken en solliciteren.

Kennis van de arbeidsmarkt

We weten veel over de arbeidsmarkt en we stellen die kennis en informatie graag beschikbaar. In april 2012 zijn we samen met werkgevers- en werknemersorganisaties en arbeidsmarktdeskundigen begonnen met het opstellen van sectorbeschrijvingen. Die geven een actueel beeld van de ontwikkelingen in werkgelegenheid, vacatures en arbeidsaanbod, van overschotten en tekorten en van kansen en mogelijkheden. Ook bieden de sectorbeschrijvingen inzicht in trends op de sectorale arbeidsmarkten en in de arbeidsmarktbevingen.

Samen met gemeenten

We zoeken de samenwerking met gemeenten, op een breed vlak. We willen bijvoorbeeld samenwerken in de werkgeversservicepunten in de 35 arbeidsmarktregio's. In 2012 hebben we voor zes regio's samen met gemeenten een marktbevestigingsplan opgesteld. Met de vier grootste gemeenten in Nederland (de G4) hebben we een visie op samenwerking ontwikkeld. Deze heeft tot doel om geld te besparen door functies te ondubbelen, gebruik te maken van gedeelde systemen en gegevens te hergebruiken. Uitwisseling van klant- en procesgegevens leidt niet alleen tot besparingen, maar ook tot eenvoud voor de burger. Die hoeft dan niets steeds dezelfde gegevens aan te leveren en wordt bij de intake naadloos naar de juiste partij geleid. Bij samenloop van regelingen kunnen we zorgen voor een betere afstemming tussen de (wets)processen. We gaan de visie samen verder ontwikkelen tot een breed gedragen samenwerkingsmodel. Daarnaast zijn UWV, de G4, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) met elkaar in gesprek om te komen tot een gezamenlijke uitkeringsadministratie. ■

Beluister de interviews 'live' op <http://jaarverslag.uwv.nl>



Ab van Blanken (46)

'UWV helpt je graag op weg'

Ab van Blanken is loodgieter van beroep. Ondanks zijn gespecialiseerde kennis en ruime ervaring kost het hem veel moeite een geschikte werkgever te vinden. 'Mijn laatste baan was bij een grote staalfabriek. Helaas moesten zij door de crisis veel mensen ontslaan. Omdat ik via een uitzendbureau werkte, was ik als een van de eersten de pisang en kwam ik in de WW terecht. Vanaf dat moment kreeg ik te maken met de Werkmap. Via de computer moest ik banen zoeken, solliciteren en inkomsten melden. Want door de bezuinigingen bij UWV kon ik geen werkcoach meer krijgen. Computeren is helaas niet mijn hobby en alles ging dus mis. Ik werd hier heel erg onzeker van. En doordat ik het verkeerd deed, moest ik ook langer op mijn uitkering wachten. Dus toch maar UWV gebeld, en gelukkig kreeg ik toen samen met andere mensen computerhulp. Nu kan ik er goed mee overweg. Ik raad iedereen aan om op tijd aan de bel te trekken bij UWV als je vastloopt. Ander goed nieuws is dat ik aan de slag ga op een boorplatform.'

Computertraining

De dienstverlening van UWV aan werkzoekenden verloopt steeds meer via internet. De digitale Werkmap staat hierbij centraal. De meeste mensen kunnen tegenwoordig behoorlijk overweg met computers, maar er zijn ook mensen die daar geen kaas van hebben gegeten. Om hen op weg te helpen, organiseren we speciale computertrainingen en workshops. Er zijn ook speciale inloopmiddagen, waar werkcoaches hulp en uitleg geven. Eenmaal op weg geholpen, blijken de meeste mensen zelfstandig met de Werkmap overweg te kunnen.

Zo neemt UWV zijn verantwoordelijkheid

We zijn een efficiënte uitvoerder. De afgelopen jaren hebben we dat bewezen; 2012 was daarop geen uitzondering. Dankzij een strakke financiële sturing zijn we ruim binnen ons budget gebleven. We besparen door het werk met minder mensen te doen, over te gaan op digitale dienstverlening en e-werken, en door onze werkprocessen verder te automatiseren. Daarbij zijn we ons zeer bewust van onze positie in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor ons een vanzelfsprekendheid.

Het budget voor de uitvoeringskosten daalt tussen 2005 en 2015 met ongeveer € 1,1 miljard, van ruim € 2,6 miljard naar ruim € 1,5 miljard, herrekend naar het prijspeil van 2012. Tot en met 2012 stond de 'besparingsteller' op € 870 miljoen, we hebben dus nog zo'n € 230 miljoen te gaan. Onze reguliere uitvoeringskosten waren in 2012 ruim 3 procent lager dan in 2011.

Krimp, maar tijdelijk extra mensen

Onze personeelssterkte is in de periode van 2005 tot en met 2012 met 27 procent gedaald. Dat staat gelijk aan bijna 6.000 fte. Dit is verreweg de grootste reductie van personeel in de hele Nederlandse publieke sector. De komende jaren verdwijnen er bij UWV nog eens duizenden arbeidsplaatsen. Om boventalligheid zo veel mogelijk te voorkomen, zetten we in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en uitstroom naar werk elders. Tegelijkertijd moeten we steeds weer klaar staan om onverwachte werkdruk op te vangen. Dat vergt grote flexibiliteit van onze medewerkers en onze organisatie. In 2012 ontvingen we budget om het grotere werkaanbod als gevolg van de economische crisis te kunnen opvangen.

Hiermee hebben we inmiddels bijna 700 extra medewerkers ingezet. We kregen ook extra budget om klanten te leren onze digitale dienstverlening te gebruiken. In 2013 en 2014 zetten we daarmee nog eens ruim 200 extra mensen in voor de begeleiding van mensen die moeite hebben met onze digitale dienstverlening. Op deze tijdelijke plekken zetten we zo veel mogelijk boventallige medewerkers in. Doordat we krimpen en efficiënter gebruik maken van de beschikbare ruimte, kunnen we toe met minder gebouwen. Het aantal panden van UWV is afgenomen van 161 eind 2011 naar 129 eind 2012.

Vereenvoudigde wetten en regels

We willen eenvoudigere regels die we beter kunnen uitleggen aan burgers en die we makkelijker kunnen toepassen. De nieuwe wet Vereenvoudiging regelingen UWV stelt ons onder meer in staat om meer werkprocessen te automatiseren en nog beter gebruik te maken van de gegevens die we hebben. Die gegevens hoeven we dan niet opnieuw te vragen aan werknemers en werkgevers.

Tijdige voorbereidingen

Voor nieuwe wet- en regelgeving treffen we tijdig uitgebreide voorbereidingen. Dat deden we in 2012 voor de modernisering van de Ziektewet, de aanscherping van het sanctiebeleid, wijzigingen in de WW en de invoering van het internationale bankrekeningnummer IBAN. Het nieuwe kabinet besloot in het najaar dat de Participatiewet in de plaats komt van de Wet Werken naar Vermogen (WWNV). Ook voorziet het regeerakkoord in nieuwe wijzigingen in de WW en wijzigingen in het ontslagrecht.

Problemen oplossen

We hebben ruim 1,2 miljoen klanten en soms laten we een steek vallen. Daardoor kunnen klanten in ernstige (financiële) problemen komen. Speciale teams lossen zulke problemen snel op. In 2012 gebeurde dat 452 keer, in de meeste gevallen binnen 48 uur. We hebben ook een 'webcareteam' dat actief informatie verstrekt en vragen beantwoordt via Twitter en fora op internet en sociale media. Het team sleepte in 2012 twee prijzen in de wacht.

Maatschappelijk verantwoord

We zijn niet alleen verantwoordelijk voor het directe bedrijfsresultaat, maar ook voor de gevolgen van ons handelen voor mens en milieu. Van die verantwoordelijkheid zijn we ons terdege bewust en we maken er ook werk van. Duurzaamheid staat centraal in onze bedrijfsvoering. In 2012 gebruikten we 14 procent minder energie dan in 2009 en voortaan kopen we 100 procent groene stroom in. We hebben 74 procent van ons afval gescheiden ingezameld; de hoeveelheid restafval daalde ten opzichte van 2011 met 23 procent. Ook hebben we in 2012 de helft minder geprint dan in 2011. We willen dat al onze medewerkers zich vitaal, thuis en veilig voelen. Zo bieden we alle medewerkers van 45 jaar of ouder de mogelijkheid mee te doen aan een preventief gezondheidsonderzoek. UWV was vertegenwoordigd op de Gay Pride 2012 en op Roze Zaterdag. Samen met NS, ABN-AMRO, Ernst & Young, ING en Delta Lloyd hebben we een platform voor multiculturele netwerken opgericht. We bieden arbeidsplaatsen aan Wajongers en andere mensen die moeilijk aan het werk komen. ■

Beluister de interviews 'live' op <http://jaarverslag.uwv.nl>



André den Hollander (45)

'UWV als schoolvoorbeeld'

In 2013 moeten alle bankrekeningnummers veranderd worden in het langere IBAN-nummer. Hiermee wordt het betalingsverkeer binnen de EU gestandaardiseerd en dus vereenvoudigd. Voor UWV, dat maandelijks aan bijna 1,3 miljoen mensen geld overmaakt, was dat een enorme uitdaging. André den Hollander, hoofd Accounting House bij UWV, was eindverantwoordelijk voor het project. 'We hebben hier ruim van tevoren onze tanden ingezet. Daardoor had onze huisbank alle tijd en aandacht voor ons; we hebben dit project als gelijkwaardige partijen aangepakt. Met succes. De Nederlandsche Bank zag ons zelfs als een soort schoolvoorbeeld. We worden nu vrijwel dagelijks gebeld door andere organisaties die nog tegen deze overstap aanhikken.

Je zou denken dat het technische aspect van de ingreep ingewikkeld is, maar de communicatie is minstens zo belangrijk. Je klanten moeten immers ook het IBAN-nummer gebruiken. Gelukkig heeft onze afdeling Communicatie dit op tijd en overtuigend aangepakt. Onze helpdesk kreeg nauwelijks vragen. We mogen hier als UWV best een beetje trots op zijn.'

Op tijd beginnen

Een grote, logge organisatie. Dat is het beeld dat men heeft van UWV. De organisatie is omvangrijk. De wetten die we uitvoeren zijn vaak ingewikkeld, nieuwe wet- en regelgeving vereist uitgebreide voorbereidingen. Daarom pakken wij ingrijpende projecten bij voorkeur ruim van tevoren op. Niet zelden kunnen andere partijen daar hun voordeel mee doen.

Kerncijfers



Werk	2012	2011
Aantal ingeschreven werkzoekenden	663.000	575.400
Aantal naar werk uitgestroomde klanten	238.800	271.400
Aantal Pawa's	5.800	6.000
Aantal afgehandelde tewerkstellingsvergunningen	12.900	15.300
Aantal afgehandelde ontslagvergunningen	55.400	36.800

Handhaven	2012	2011
Aantal geconstateerde overtredingen inlichtingenplicht	41.900	45.000
Schadelast geconstateerde overtredingen	€ 54.600.000	€ 64.000.000
Aantal opgelegde boetes wegens overtreding inlichtingenplicht	34.900	37.300
Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen	62.500	48.400

Sociaal medisch beoordelen	2012	2011
Aantal sociaal-medische beoordelingen	79.800	81.300
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	27.600	19.600
Uitstroom uitkeringsgerechtigden uit Ziektewet binnen 104 weken	91%	92%
Aantal getoetste re-integratieverslagen	47.500	48.200



Uitkeren	2012	2011
Aantal uitkeringsgerechtigden (eind 2012)	1.298.700	1.237.000
Aantal uitkeringsbeslissingen	1.085.800	1.009.000
Aantal uitkeringscontinueringen	15.200.000	14.800.000
Uitkeringslasten	€ 21.109.000.000	€ 20.617.000.000
Tijdigheid eerste betaling WW	97%	95%
Tijdigheid eerste betaling ZW	92%	89%
Tijdigheid eerste betaling WIA	91%	90%
Tijdigheid eerste betaling Wajong	82%	83%
Rechtmatigheid	99%	99%



Klanttevredenheid	2012	2011
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,3
Klanttevredenheid over e-dienstverlening	6,2	-
Aantal telefonische klantvragen	7.100.000	7.700.000
Tevredenheid over UWV Telefonie	78%	75%
Aantal verstuurd brieven	19.164.400	20.787.700
Aantal afgehandelde klachten	8.400	9.100
Aantal afgehandelde bezwaarzaken	85.900	84.500

Kosten	2012	2011
Gerealiseerde uitvoeringskosten	€ 1.747.000.000	€ 1.847.000.000
Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2005)	€ 870.000.000	€ 800.000.000
Aantal afgehandelde facturen uitvoeringskosten	155.000	147.000
Aantal fte's (eind 2012)	16.600	16.600



In *UWV aan het werk* kijken we terug op het jaar 2012, met een doorkijkje naar de toekomst. Meer over UWV in 2012 vindt u op onze vernieuwde verantwoordingsite. Op deze speciale website leggen we verantwoording af over het afgelopen jaar. In de loop van 2013 vullen we de site aan met actuele verantwoordingsinformatie over 2013. U kunt er ook de volledige interviews beluisteren.

Ga naar <http://jaarverslag.uwv.nl>



7.200 Wajongers
aan werk geholpen -
2.000 meer dan
verwacht

21 procent
meer nieuwe
WW-uitkeringen
verstrekt dan in 2011

89.700 over-
treddingen van de
inspanningsplicht vast-
gesteld, in 62.500
gevallen de uitkering
verlaagd of stopgezet

74 procent van
de WW'ers maakt al
gebruik van de digitale
Werkmap

In totaal 78.900
sociaal-medische
beoordelingen
verzorgd en 27.600
herbeoordelingen

Uitvoeringskosten
gedaald tot 1.747
miljoen euro, dat
is 7,1 procent van
de totale uitkerings-
lasten