

UWV Viermaandenverslag 2016



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Kerncijfers	3
1. UWV-brede prioriteiten	6
1.1. Stabiele organisatie als randvoorwaarde	6
1.2. Verdere inzet op dienstverlening en samenwerking	6
1.3. Implementatie en uitvoering nieuwe wet- en regelgeving	7
2. Ondersteunen van werklozen	9
2.1. Dienstverleningsconcept	9
2.2. Activering	10
3. Sociaal-medisch beoordelen en activeren van arbeidsbeperkten	13
3.1. Dienstverleningsconcept	13
3.2. Sociaal-medische beoordelingen	14
3.3. Activering	17
3.4. Re-integratiebudgetten	19
4. Gegevensbeheer en gegevensleveringen	20
4.1. Polisadministratie	20
4.2. Informatiebeveiliging en privacy	21
4.3. De loonaangifteketen	22
4.4. BKWI	23
5. Handhaving	24
5.1. Preventieve handhaving	24
5.2. Repressieve handhaving	24
5.3. Businesscase intensivering toezicht UWV	25
6. Dienstverlening	27
6.1. Dienstverleningskanalen	27
6.2. Dienstverlening aan werkgevers	29
6.3. Tijdigheid en rechtmatigheid	31
6.4. Klanttevredenheid	32
6.5. Klachten en bezwaren	33
6.6. Cliëntenraden	34
7. Bedrijfsvoering	35
7.1. Personeel	35
7.2. ICT	36
7.3. Werken aan integriteit	38
7.4. Huisvesting	38
7.5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	39
7.6. Risicobeheersing	39
8. Doelmatigheid	42
8.1. Doelmatigheid	42
8.2. Rechtmatigheid aanbestedingen	43
Lijst van afkortingen	45
Colofon	46

Voorwoord

Met dit verslag informeren we u over onze resultaten in de eerste vier maanden van 2016. We hebben vrijwel alle met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) afgesproken prestaties gerealiseerd.

We hebben met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over een nieuw dienstverleningsmodel WW waarin we de bestaande algemene online dienstverlening combineren met een meer persoonlijke benadering. WW'ers met een verhoogd risico op langdurige werkloosheid nodigen we uit voor een werkoriëntatiegesprek, waarna we vaststellen of en welke aanvullende dienstverlening nodig is. We maken in dit nieuwe model gebruik van inzichten uit onderzoek en bewezen effectieve instrumenten. In april zijn we op vijf koplopervestigingen gestart met de uitvoering van dit nieuwe dienstverleningsmodel; streven is dat in het derde kwartaal van 2016 alle vestigingen ermee werken. Voor 2017 hebben we van het ministerie voor deze dienstverlening extra middelen gekregen.

Begin dit jaar hebben wij met het ministerie afspraken gemaakt over de dienstverlening aan arbeidsgehandicapten en over het aantal sociaal-medische beoordelingen dat wij in 2016 uitvoeren. Om in 2016 10.000 extra sociaal-medische herbeoordelingen te kunnen verrichten, hebben we van het ministerie extra budget gekregen. Hiermee kunnen we onze werkvoorraad verkleinen, in de wetenschap dat het aantal uit te voeren herbeoordelingen voorlopig jaarlijks blijft toenemen. We verwachten dat de extra productie rond 1 juli 2016 op gang kan komen. We hebben te maken met een capaciteitsprobleem aan verzekeringsartsen, we moeten daarom keuzes maken. Afsproken is dat we voorrang geven aan herbeoordelingen en WIA-claimbeoordelingen. Dit betekent dat andere sociaal-medische beoordelingen onder druk komen te staan; onder andere het aantal eerstejaars Ziektewet-beoordelingen blijft achter bij onze doelstelling. Om het capaciteitsprobleem aan te pakken, gaan we extra artsen werven en slimmere werkmethodes hanteren. We gaan meer werken met taakdelegatie voor verzekeringsartsen en leggen de verantwoordelijkheid om de noodzaak van een herbeoordeling vast te stellen meer bij arbeidsdeskundigen. De in 2015 ontstane werkvoorraad fraudesignalen is inmiddels fors teruggedrongen. We verwachten dat er halverwege 2016 weer sprake zal zijn van een normale werkvoorraad.

De afgelopen maanden hebben we het UWV Informatieplan (UIP) 2016–2010 in concept opgesteld. Daarmee geven we inzicht in de meerjarige ICT-planning van UWV en in de informatievoorziening-strategie waarop deze planning is gebaseerd. Het UIP schetst hoe we ons ICT-landschap toekomstbestendig willen maken. De wijze waarop we dat gaan doen, ligt in lijn met de aanbevelingen van de tijdelijke commissie ICT-projecten bij de overheid over de aanpak van grote ICT-projecten.

UWV heeft sinds 2012 € 401 miljoen bezuinigd en daar komt in de periode tot en met 2018 nog eens € 88 miljoen bovenop. Hiervan moeten we € 31 miljoen realiseren in 2016. Dit jaar verwachten we binnen de begroting te kunnen blijven.

WW'ers moeten sinds 1 juli 2015 aan het begin van iedere maand hun inkomsten aan ons doorgeven. Pas nadat wij de inkomstenopgave hebben ontvangen, kunnen we de uitkering berekenen en vervolgens uitbetalen. De verwerking van de inkomstenopgaven veroorzaakt aan het begin van iedere maand druk op de systemen en een forse werkdruk. De laatste maanden hebben zich veel minder verstoringen voorgedaan. Na ontvangst van de inkomstenopgave hebben we de uitkering in de regel binnen vijf werkdagen uitbetaald. Wel is de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking WW verslechterd. Wij hebben de oorzaken van de onrechtmatigheid geanalyseerd en verbetermaatregelen getroffen. Wij sluiten niet uit dat de rechtmatigheidsnorm van 99% dit jaar niet wordt gehaald. Als gevolg van de Wwz ontvingen we in de eerste vier maanden van 2016 ook meer klachten dan in dezelfde periode in 2015.

De beginmaanden van 2016 stonden in het teken van de discussie over onze dienstverlening aan WW'ers en mensen met een arbeidsbeperking, en over onze ICT. Wij vinden de gesprekken én de uitkomsten belangrijk. In 2016 zullen we de nieuwe dienstverlening voor WW'ers en arbeidsbeperkten invoeren. Onze medewerkers vervullen daarbij een cruciale rol. Wij zijn hen erkentelijk voor de betrokkenheid en inzet waarmee zij iedere dag weer hun bijdrage leveren.

Raad van bestuur

Kerncijfers

Prestatie-indicatoren

UWV maakt ieder jaar met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) afspraken over de gewenste prestaties. We streven ernaar om minimaal aan deze normen te voldoen en waar mogelijk beter te presteren. We leggen op diverse plekken in dit verslag verantwoording af over de geboekte resultaten. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de scores op de afgesproken prestatie-indicatoren gedurende de verslagperiode.

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2016	Resultaat eerste vier maanden 2016	Resultaat 2015
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	52 dagen	56 dagen
	Percentage uitstroom Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	20,6%	20,3%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	98,3%	99,3%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid eerste betaling voor:			
	WW binnen 10 dagen na ontvangst inkomstenformulier	n.v.t.	95%	96%*
	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	88%	88%
	WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	94%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	92%	94%
	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	82%	82%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	2.500	8.400
	Klanttevredenheid werkzoekenden bekend en werkend met digitale dienstverlening	6,5	niet bekend	6,8
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	niet bekend	6,9
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	niet bekend	6,3
	Klachtintensiteit	0,4%	0,4%	0,3%
	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,5%	2,6%
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99%	99%

* Dit percentage heeft betrekking op de periode augustus tot en met december 2015.

Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de belangrijkste overige resultaten gedurende de verslagperiode.

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Resultaat eerste vier maanden 2016	Resultaat eerste vier maanden 2015	
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen	92.500	87.800	
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe uitkeringen WW	187.900	213.500	
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	15.200	14.400	
	Aantal toekenningen Ziektewet	78.300	71.100	
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	45.500	43.600	
	Aantal continueringsbeslissingen	5,0 miljoen	5,3 miljoen	
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,4 miljoen	1,4 miljoen	
	Aantal sociaal-medische beoordelingen Wajong 2010, Wajong 2015 en WIA	19.600	21.000	
	Aantal betalingen	6,8 miljoen	7,2 miljoen	
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 20,9 miljoen	€ 24,5 miljoen	
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 1.954	€ 1.975	
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	9.900	11.200	
	Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden met WW-uitkering*	56.700	116.400
		Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.200	4.700
Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen		1.600	1.900	
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen		8.800	15.400	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen		1.800	1.600	
Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)		25.100	32.300	
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen		12.600	14.700	
Aantal beoordeelde re-integratieverslagen		13.300	12.700	
Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)		577.900	475.000	
Aantal geplaatste vacatures op werk.nl		520.500	386.100	
Klantgerichtheid		Aantal telefonische contacten	2,1 miljoen	2,2 miljoen
		Aantal afgehandelde klachten	4.200	2.400
		Aantal afgehandelde bezwaarzaken	29.800	31.100
	Aantal verzonden brieven	2,6 miljoen	2,5 miljoen	
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 561 miljoen	€ 581 miljoen	
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 6,9 miljard	€ 7,0 miljard	
	Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 431 miljoen	€ 401 miljoen	
	Aantal fte's	16.200	17.000	
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen (stand eind maart)	19,1 miljoen	19,1 miljoen	

* Dit cijfer wordt vanaf 2016 gedefinieerd als: aantal uitkeringsgerechtigden met een WW-uitkering van wie de uitkering volledig is beëindigd vanwege werkhervatting; het vergelijkende cijfer 2015 is overeenkomstig gehanteerd.

Uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In 2015 ontvingen circa 1,4 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		Eerste vier maanden 2016	Eerste vier maanden 2015	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	187.900	213.500	-12%
	Beëindigde uitkeringen	173.300	227.500	-24%
	Lopende uitkeringen	460.500	426.900	8%
WIA	Nieuwe uitkeringen	13.600	12.100	12%
	Beëindigde uitkeringen	4.000	4.800	-15%
	Lopende uitkeringen	239.300	217.100	10%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	1.300	2.000	-34%
	Beëindigde uitkeringen	1.900	2.200	-14%
	Lopende uitkeringen	248.300	250.500	-1%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	78.300	71.100	10%
	Beëindigde uitkeringen	102.800	100.100	3%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	92.500	87.800	5%

Toelichting bij tabel:

WW

Doordat het economisch herstel zich heeft voortgezet, is het aantal nieuwe uitkeringen in de eerste vier maanden van 2016 aanzienlijk lager dan in de eerste vier maanden van 2015. Het aantal lopende uitkeringen nam wel iets toe. Dit is een effect van de invoering van de inkomstenverrekening van de Wet werk en zekerheid (Wwz) per 1 juli 2015. Uitkeringen worden sindsdien pas formeel beëindigd wanneer vaststaat dat er twee maanden lang sprake is geweest van voldoende inkomsten. Daarnaast behouden mensen die tegen lager loon gaan werken een aanvulling uit de WW.

WIA

Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel groter dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting. De WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) bestaat nu tien jaar en is als wet nog steeds in opbouw. Tegelijkertijd daalt het aantal lopende WAO-uitkeringen van de klanten van wie het recht op een uitkering van vóór 2005 dateert, dat wil zeggen vóór de invoering van de WIA. Het WIA-bestand heeft nog geen normale leeftijdsopbouw. Daardoor bereiken relatief weinig mensen in de WIA 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 is in de eerste vier maanden van 2016 verder afgenomen. Sinds 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015). Deze wet is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Hiermee wordt bedoeld dat zij niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook nooit kunnen ontwikkelen. Het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen is door deze wijziging sinds april 2014 (toen was er sprake van 5.700 nieuwe uitkeringen) met ruim driekwart afgenomen.

Ziektewet

Er zijn meer uitkeringen toegekend dan in de eerste vier maanden van 2015, vooral aan flexkrachten. 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).

1. UWV-brede prioriteiten

In ons Jaarplan 2016 hebben we de belangrijkste accenten voor dit jaar benoemd. In dit hoofdstuk lichten we toe waar we staan in het realiseren van deze prioriteiten.

1.1. Stabiele organisatie als randvoorwaarde

Een stabiele, efficiënt werkende interne organisatie is een randvoorwaarde voor het realiseren van onze doelen. We investeren in duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en zetten in op zowel stabiliteit als vereenvoudiging van onze ICT-systemen. Doel is te komen tot een stabiele organisatie, waarbij continuïteit van de uitvoering vooropstaat en die bovendien in staat is snel te reageren op veranderingen.

In de eerste vier maanden van 2016 hebben we het UWV Informatieplan (UIP) 2016–2020 in concept opgesteld. Met het UIP geven we inzicht in de meerjarige ICT-planning van UWV en in de informatievoorzieningstrategie waarop deze planning is gebaseerd. We gaan onze ICT de komende jaren robuust en toekomstvast maken door het ICT-landschap stapsgewijs te vereenvoudigen en te moderniseren. Deze stapsgewijze aanpak ligt in lijn met de aanbevelingen van de tijdelijke commissie ICT-projecten bij de overheid. De omvang van de veranderopgave die in het UIP wordt geschetst, is groot en dwingt tot het maken van keuzes en het stellen van prioriteiten. In het UIP hebben we aangegeven hoe we de beperkt beschikbare verandercapaciteit willen inzetten, met als belangrijkste doel om de beschikbaarheid, veranderbaarheid en veiligheid van onze informatievoorziening te verhogen en gelijktijdig de stijgende lijn van onderhoudskosten te dempen. In het UIP is daarnaast aandacht gevraagd voor de risico's en kosten die ons de komende jaren te wachten staan als de uitvoering van het UIP zou samenvallen met de invoering van nieuwe, grote veranderingen van wet- en regelgeving. Ook is gewezen op een aantal grote aanbestedingen en migraties die de komende jaren gepland staan. We streven ernaar om tijdig aan te besteden, maar blijven aandacht houden voor de juiste balans tussen bedrijfsrisico's, rechtmatigheid, migratiekosten, verandercapaciteit en verandertempo. Het UIP vormt de basis voor de externe validatie van het ICT-meerjarenplan. In de eerste fase van de externe validatie delen de onderzoekers hun bevindingen met UWV en doen zij suggesties ter verbetering. UWV verwerkt deze daar waar nodig. In de tweede fase vullen de onderzoekers een oordeel over het definitieve UWV Informatieplan.

Een van de al gestarte onderdelen om onze ICT te vereenvoudigen, is het project Eén uniforme betaalomgeving (1UBO). Met dit project wordt het aantal betaalsystemen teruggebracht tot één betaalomgeving. Toekomstige aanpassingen in de betaalfunctionaliteit hoeven hierdoor maar op één plek aangebracht te worden. Bovendien maakt dit toekomstige modernisering van onze uitkeringsystemen eenvoudiger. Het Bureau ICT-toetsing (BIT) is verzocht om het project 1UBO te toetsen. De onderzoekers hebben in de eerste maanden van 2016 de projectdocumenten bestudeerd en veel gesprekken gevoerd met UWV'ers. Zij hebben hun advies in mei opgeleverd.

In de jaren 2016–2018 dient UWV een besparing te realiseren van € 88 miljoen, waarvan € 31 miljoen in 2016, € 35 miljoen in 2017 en € 22 miljoen in 2018. De besparing in 2016 wordt voor een groot deel gerealiseerd door twee ontwikkelingen. Steeds meer werkgevers kiezen voor het eigenrisicodragerschap voor de Ziektewet. Doordat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de verzuimbegeleiding en re-integratie van en de uitkeringsverstrekking aan (ex-)werknemers die ziek worden, maakt UWV minder kosten. Daarnaast is er dankzij de invoering van de inkomstenverrekening uit de Wet werk en zekerheid (Wwz) minder handhavingcapaciteit nodig. De inkomstenopgaves die de klant opgeeft, worden één maand later standaard vergeleken met de gegevens in de polisadministratie. Eventuele verschillen worden verrekend met de lopende uitkering. Hiermee is de steekproefgewijze controle achteraf komen te vervallen.

Momenteel zijn we met het ministerie van SZW in overleg over de invulling van de taakstelling voor de komende jaren. De gesprekken hierover zijn nog niet afgerond. Politiek haalbare en makkelijk te realiseren besparingen zijn niet langer voorhanden; die zijn al gebruikt om de omvangrijke bezuinigingen voor de jaren 2012–2015 (in totaal ruim € 400 miljoen) te realiseren.

1.2. Verdere inzet op dienstverlening en samenwerking

Het verder verbeteren en ontwikkelen van onze dienstverlening is een van de belangrijkste pijlers voor 2016.

In september 2015 zijn we opnieuw met het ministerie van SZW het gesprek aangegaan over onze wens om meer persoonlijk contact mogelijk te maken met onze WW-klanten. Online dienstverlening heeft voor veel voordelen gezorgd voor zowel de klant als voor ons, maar we weten dat niet iedereen uit de voeten kan met online dienstverlening. Daarnaast is het voor werkzoekenden soms beter om eerder in het WW-traject te starten met passende dienstverlening

in plaats van wachten op de vooraf bepaalde momenten. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat een groot deel van de WW'ers sneller werk vindt als er sprake is van persoonlijk contact en gerichte interventies op het juiste moment. In het voorjaar van 2016 hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over een nieuw dienstverleningsmodel voor de WW, waarin het werken met standaard dienstverleningsformules voor doelgroepen is losgelaten. De nieuwe dienstverlening combineert de bestaande algemene online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering. Welke dienstverlening nodig is, bepalen we aan de hand van de Werkverkenner, een online vragenlijst die elke WW'er bij de start van de WW-periode invult. WW-gerechtigden die minder dan 51% kans op werkherleving binnen een jaar maken, lopen een verhoogd risico op langdurige werkloosheid. Zij worden daarom binnen vier weken uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek. De adviseur werkt doorloopt vaste stappen om tot een oordeel te komen over de situatie van de klant en welke interventies daarbij passen. De beschikbare interventies zijn gebaseerd op inzichten uit onderzoek: wat werkt voor wie op welk moment. De adviseur maakt zelf de afweging welke interventie het best past en bepaalt uiteindelijk in dialoog met de klant welke dienstverlening wordt ingezet. Er zijn geen vaste contactmomenten meer; er is contact met de klant wanneer dat naar het oordeel van de adviseur nodig is. Wanneer een klant er zelf om vraagt, beslist de adviseur of en hoe contact wordt gelegd. In 2016 zetten we het bestaande budget op een andere manier in om deze nieuwe dienstverlening te bekostigen. Voor 2017 heeft het ministerie van SZW ons hiervoor (deels tijdelijke) extra middelen toegekend. In april 2016 zijn de eerste vijf vestigingen begonnen met de implementatie van de nieuwe werkwijze. In het derde kwartaal van 2016 zal het nieuwe dienstverleningsmodel landelijk zijn ingevoerd.

In het najaar van 2015 zijn we met het ministerie van SZW in gesprek gegaan over de werkvoorraden bij de sociaal-medische herbeoordelingen en over de begeleiding en activering van mensen met een WGA-uitkering. Die gesprekken hebben geleid tot een aantal maatregelen dat direct in gang is gezet om in 2016 10.000 extra herbeoordelingen te kunnen doen, om zo de werkvoorraad te verminderen. Het gaat enerzijds om uitbreiding van de artsencapaciteit in 2016 en anderzijds om uitbreiding van het aantal verzekeringsartsen dat gaat werken met taakdelegatie (zie ook paragraaf 3.2). De minister van SZW heeft de Tweede Kamer begin februari 2016 geïnformeerd over deze maatregelen. Tegelijkertijd zijn we in gesprek gegaan over maatregelen op de langere termijn (vanaf 2017) om de hoeveelheid werk en de capaciteit met elkaar in overeenstemming te brengen. Om het capaciteitsprobleem te verkleinen, willen we – voor zover mogelijk – de artsencapaciteit verder uitbreiden, gaan we nog meer met taakdelegatie werken en treffen we aanvullende maatregelen. Tegelijkertijd zetten we in op een sluitende aanpak voor mensen die vanaf 2017 de WGA instromen. We zorgen daarbij voor actueel inzicht in de arbeidsmogelijkheden van betrokkenen en ondersteunen en monitoren hen actief in hun zoektocht naar betaalde arbeid. We zetten daarbij – voor zover het beschikbare uitvoeringsbudget dit toelaat – re-integratiedienstverlening in en verwijzen bij multiproblematiek door naar andere instanties. In mei 2016 heeft de minister een integraal plan van aanpak gepresenteerd.

In 2015 heeft de evaluatie van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) en de beleidsdoorlichting van artikel 11 van de begroting van het ministerie van SZW plaatsgevonden. Belangrijk thema in de evaluatie was de regionale samenwerking op het terrein van de sociale zekerheid. De onderzoekers concludeerden dat de samenwerking tussen UWV en gemeenten ongunstig is beïnvloed door de wijziging van de Wet SUWI in 2012. Deze wijziging heeft geleid tot overgang op hoofdzakelijk online dienstverlening en vermindering van het aantal regionale Werkbedrijfvestigingen. Met de invoering van de Participatiewet en vooral de banenafpraak is een verbetering ingetreden, maar de samenwerking is nog niet op het niveau van vóór 2012. UWV investeert voortdurend in het verder verbeteren van samenwerking in de regio. Zo geven we in 2016 en 2017 een extra impuls aan de regionale samenwerking door in iedere arbeidsmarktregio een arbeidsdeskundige in te zetten om gemeenten te ondersteunen bij hun (nieuwe) verantwoordelijkheid in het kader van de Participatiewet. Ook bieden we het bedrijfsadvies Inclusieve arbeidsorganisatie. Daarmee brengen we de werkprocessen bij een werkgever in kaart en analyseren we welke taken geschikt zijn voor mensen met een arbeidsbeperking. Hiermee leveren we een bijdrage aan het realiseren van de banenafpraak.

1.3. Implementatie en uitvoering nieuwe wet- en regelgeving

Bij de uitvoering van onze reguliere werkzaamheden houden wij bijzondere aandacht voor de doorwerking van de Participatiewet, de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten, en de wijzigingen in de Werkloosheidswet en het ontslagrecht die in 2015 zijn ingevoerd. Waar 2015 in het teken stond van de invoering van de hervormingen, is 2016 het jaar waarin de veranderde dienstverlening en uitvoering 'landt' binnen de organisatie en in de samenleving en waarin de eerste (herstel)aanpassingen in de gewijzigde regelgeving worden doorgevoerd.

Belangrijk nieuw onderdeel uit de Wet werk en zekerheid (Wwz) is de invoering van inkomstenverrekening. Hiervoor is het noodzakelijk dat de uitkeringsgerechtigden hun inkomsten doorgeven. De Wwz heeft forse gevolgen voor de uitvoering. De verwerking van de inkomstenopgaven zorgt aan het begin van iedere maand voor een toegenomen werkdruk op onze kantoren en voor een verhoogde druk op de systeemomgeving. Na storingen in de verwerking van de inkomstenopgaves in de eerste twee maanden van 2016 lijken de maatregelen die we hebben getroffen vruchten af te werpen. Na ontvangst van de inkomstenopgave hebben we de uitkering doorgaans binnen vijf werkdagen op de rekening van de klant. Inmiddels zijn we ook gestart met langetermijnmaatregelen. Daarmee willen we het aantal workarounds terugdringen en de processen optimaliseren.

In het najaar van 2015 heeft de minister van SZW een aanpassing op het dagloonbesluit, onderdeel van de WWZ, aangekondigd. Het dagloonbesluit wordt zodanig gewijzigd dat bij de berekening van het dagloon kalendermaanden in

de referteperiode waarin geen loon is genoten buiten beschouwing worden gelaten. Ook voor werknemers die na twee jaar ziekte een beroep doen op de WW wordt het dagloonbesluit aangepast. In die situatie wordt de referteperiode voor de bepaling van het dagloon verlegd naar het jaar voorafgaand aan de ziekteperiode. In het eerste kwartaal van 2016 heeft UWV een uitvoeringstoets gedaan op de voorgestelde wijzigingen. De minister van SZW beoogt de wijzigingen per 1 januari 2017 in te voeren. Daarnaast treedt per 1 april 2017 een compensatieregeling in werking voor mensen die vanaf 1 juli 2015 nadeel hebben ondervonden van het lagere dagloon.

Ook voor de Participatiewet staat 2016 in het teken van het doorvoeren van wijzigingen in de oorspronkelijke wetgeving. Zo werkt de staatssecretaris van SZW aan voorstellen voor vereenvoudiging en stroomlijning van de Participatiewet, voor een wijziging van de voortgezette werkregeling in de Wajong 2010 en voor uitbreiding en beoordeling van arbeidsbeperkten.

Ten slotte zijn we in het eerste tertaal van 2016 gestart met de implementatie van de gewijzigde Fraudewet. We krijgen meer ruimte om rekening te houden met de mate waarin sprake is van grove schuld of opzet en met individuele omstandigheden.

2. Ondersteunen van werklozen

Het is onze overtuiging dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Tegelijkertijd willen we de uitkeringslasten zo veel mogelijk beperken. Daarom bevorderen we dat onze klanten werk vinden. We zijn begonnen met de invoering van een nieuw dienstverleningsmodel, waarbij we voor WW'ers voor wie dat nodig is de bestaande online dienstverlening combineren met eerder face-to-facecontact. In de eerste vier maanden van 2016 vonden 56.700 WW'ers weer werk.

2.1. Dienstverleningsconcept

UWV helpt werkzoekenden niet aan een baan, maar biedt hen wel ondersteuning bij hun zoektocht naar werk. Alle werkzoekenden kunnen gebruikmaken van onze online dienstverlening via de internetsite werk.nl. Daar brengen we vraag en aanbod bij elkaar, geven we tips en bieden we onder andere online trainingen en webinars. WW'ers die dat nodig hebben, komen in aanmerking voor intensievere dienstverlening.

Basisdienstverlening voor WW'ers

Veel 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](http://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. Een WW'er kan via de Werkmap zijn cv publiceren, vacatures zoeken, e-learnings en webinars volgen en informatie en adviezen opzoeken. In de eerste vier maanden van 2016 heeft gemiddeld 94,4% van de klanten gedurende de WW-periode gebruikgemaakt van deze ondersteuningsdiensten. Daarnaast hadden eind april 2016 bijna 286.000 WW'ers met sollicitatieplicht een [cv op werk.nl](http://werk.nl) geplaatst. Dat is 82% van het totale aantal WW'ers. De met het ministerie van SZW afgesproken norm is 75%.

In de vierde week na inschrijving krijgen WW'ers via de Werkmap een bericht hoe ze hun cv kunnen verbeteren. Wanneer ze niet reageren op dat bericht, nemen we contact op. Om de kwaliteit van cv's en het zoekgedrag van de klant verder te verbeteren, gebruiken we de online kwaliteitskaart cv en de beroepenkaart. Deze kaarten geven aan wat er goed is en wat er beter kan in het cv. Verder informeren we de WW'er over alternatieve zoekmogelijkheden en andere, wellicht meer kansrijke, beroepen. In de eerste vier maanden van 2016 hebben we ruim 63.000 kwaliteitskaarten aan klanten gegeven. Zo'n 57% van de klanten past vervolgens het cv aan. De cv's die zijn aangepast, scoren aantoonbaar beter in de match- en zoekresultaten.

In het huidige dienstverleningsmodel streven we ernaar om met iedere WW'er rond de vierde maand van werkloosheid 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. Er zijn in de eerste vier maanden van 2016 117.700 van deze evaluatiegesprekken gevoerd, hiervan vonden er 112.700 uiterlijk in de vierde maand plaats. In de zevende en tiende maand van werkloosheid zijn er nog twee evaluatiemomenten, via een gesprek op de vestiging, telefonisch of online via de Werkmap.

Nieuw dienstverleningsmodel voor WW'ers

In paragraaf 1.2 staat het nieuwe dienstverleningsmodel voor de WW omschreven. De nieuwe dienstverlening wordt gefaseerd over de regio's ingevoerd. Half april 2016 zijn we er op vijf koplopervestigingen mee van start gegaan. Alle nieuwe WW'ers krijgen op deze vestigingen te maken met het nieuwe dienstverleningsmodel. Mensen die al langer een WW-uitkering hebben, vallen nog onder het oude dienstverleningsmodel, met drie contactmomenten in de eerste twaalf maanden van werkloosheid. Deze contactmomenten zijn echter niet meer gekoppeld aan vaste momenten in de vierde, zevende en tiende maand van werkloosheid. Streven is dat in het derde kwartaal van 2016 alle UWV-vestigingen voor nieuwe WW'ers gebruikmaken van het nieuwe dienstverleningsmodel.

Intensievere dienstverlening voor specifieke groepen

UWV kreeg de afgelopen jaren van het ministerie van SZW extra geld om intensievere dienstverlening te bieden aan specifieke doelgroepen, zoals 50-plussers, jeugdwerklozen en minderdigvaardigen (zie ook paragraaf 2.2).

Samenwerking met andere partijen

Om de kansen voor werkzoekenden te vergroten, zoeken we actief de samenwerking met sociale partners, brancheverenigingen, de uitzendbranche en individuele werkgevers. Met hen maken we waar mogelijk afspraken om

baanopeningen te creëren voor werklozen die moeilijker aan de slag komen. Daarbij trekken we vaak samen met gemeenten op. UWV en gemeenten gebruiken onze website werk.nl om de doelgroep van de banenafspraken landelijk transparant te maken.

Arbeidsmarktinformatie

UWV biedt actuele informatie en advies aan over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Met de maandelijkse 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](http://werk.nl) informatie over de arbeidsmarkt. Dit portaal biedt, naast landelijke en sectorale informatie, kwantitatieve en kwalitatieve informatie over vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. In de eerste vier maanden van 2016 trok dit portaal gemiddeld 18.000 bezoekers per maand, 7.500 meer dan in 2015. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door een hoger bezoek op de webpagina's over kansrijke beroepen en overstapberoepen voor de verkoopmedewerkers detailhandel en de medewerkers thuiszorg.

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 beschrijvingen van enkele sectoroverschrijdende beroepsclusters. Daarnaast publiceert UWV thematische publicaties om kansen en knelpunten in beeld te brengen. Deze publicaties zijn te vinden op [het arbeidsmarktinformatieportaal op werk.nl](http://het-arbeidsmarktinformatieportaal-op-werk.nl).

2.2. Activering

Van het ministerie van SZW krijgen wij extra budget waarmee we oudere werkzoekenden, werkloze jongeren en langdurig werklozen extra ondersteuning kunnen bieden. Het herstel van de economie lijkt door te zetten, het aantal nieuwe WW-uitkeringen daalde van 213.500 in de eerste vier maanden van 2015 tot 187.900 in de eerste vier maanden van 2016. Toch zijn nog steeds veel mensen afhankelijk van een WW-uitkering: eind april verzorgde UWV 460.500 WW-uitkeringen.

Uitstroom naar werk

In de eerste vier maanden van 2016 stroomden 56.700 uitkeringsgerechtigden wegens werkhervatting volledig uit de WW, veel minder dan in de eerste vier maanden van 2015 (116.400). Deze daling van het aantal beëindigingen wegens werkhervatting was relatief sterker dan die van het totale aantal beëindigingen. Dit komt vermoedelijk deels doordat sinds de invoering van de Wwz als reden voor de beëindiging van de WW-uitkering niet altijd werkhervatting is ingevoerd, maar bijvoorbeeld dat er geen werkbriefje is ingeleverd.

Tabel: Uitstroom naar werk vanuit de WW*

	Eerste vier maanden 2016	Eerste vier maanden 2015
Totaal aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden met WW-uitkering	56.700	116.400
Werkzoekenden jonger dan 27 jaar	5.600	16.700
Werkzoekenden van 27 tot 50 jaar	35.400	73.100
Werkzoekenden van 50 jaar en ouder	15.700	26.600
Aantal werkzoekenden uitgestroomd als zelfstandige	4.900	3.500

* Dit cijfer wordt vanaf 2016 gedefinieerd als: aantal uitkeringsgerechtigden met een WW-uitkering van wie de uitkering volledig is beëindigd vanwege werkhervatting; het vergelijkende cijfer 2015 is overeenkomstig gehanteerd.

50-plussers aan de slag

Met het extra geld dat het ministerie van SZW beschikbaar heeft gesteld, kunnen we in 2016 nog 26.500 50-plussers een netwerktraining bieden. De deelnemers leren daarin veel over netwerken, solliciteren, social media en zich profileren. Sommigen hebben daarbij individuele begeleiding nodig. Sinds 1 juli 2013 zijn 113.000 50-plussers aan een netwerktraining (inclusief individuele begeleiding) begonnen, van wie 14.350 in de eerste vier maanden van 2016. Daarnaast bieden we in 2016 3.800 deelnemers individuele begeleiding.

Om het effect van de netwerktraining te kunnen meten zijn we in februari 2015, in samenwerking met de Vrije Universiteit (VU), begonnen met een uitgebreide meting. Gelijkijdig is een kwalitatieve meting gestart in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam (UvA). Eind maart zijn de eerste resultaten van de door de VU uitgevoerde effectmeting, bekend gemaakt. Hieruit blijkt dat deelname aan de netwerktraining de kans om binnen negen maanden uit de WW te stromen met drie procentpunt vergroot (die kans neemt toe van 33% naar 36%). De observatieperiode is op dit moment nog te kort om uitspraken te doen over de langetermijneffecten, zoals de kosteneffectiviteit van de netwerktrainingen. De klanten die in de laatste periode zijn ingestroomd, zijn immers nog niet lang genoeg gevolgd. In

september 2016 en in 2017 ontvangen we naast de nieuwe resultaten van de VU ook de resultaten van de UvA. Uit extern onderzoek blijkt dat de training ook goed gewaardeerd wordt: deelnemers geven een 7,5 als algemeen rapportcijfer. 73% van de respondenten geeft aan dat de training hen heeft geholpen om beter naar werk te zoeken.

Met het geld dat het ministerie van SZW beschikbaar stelt, kunnen we ook in totaal ruim 14.000 50-plussers inspireren bij hun zoektocht naar werk en werkgevers stimuleren om oudere werkzoekenden aan te nemen. In de eerste vier maanden van 2016 hebben vijf inspiratiedagen plaatsgevonden. Deze werden bezocht door 3.250 werkzoekenden en werden met gemiddeld een 8 gewaardeerd. In 2016 inspireren we in totaal 4.550 werkzoekenden op zeven inspiratiedagen.

De bestaande afspraken met het ministerie van SZW over de intensieve dienstverlening aan 50-plussers blijven tijdens de invoering van het nieuwe dienstverleningsmodel WW van kracht, tot 1 oktober 2016. Het ministerie van SZW bereidt momenteel een actieplan voor om de arbeidsmarktpositie van 50-plussers ook in de periode daarna te verbeteren. De netwerktrainingen worden onderdeel van het nieuwe dienstverleningsmodel WW en kunnen dan worden ingezet voor alle leeftijdscategorieën.

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 hebben al 155.400 mensen de website bezocht; in de eerste vier maanden waren het er 11.700. Ruim 1.700 ondernemers steunen de campagne en hebben toegezegd om bij een volgende vacature minimaal één 50-plusser mee te nemen in de selectie. In samenwerking met MKB-Nederland zijn in totaal 51 bijeenkomsten gerealiseerd, zowel regionaal als in samenwerking met brancheverenigingen. In totaal zijn hiermee 3.400 ondernemers bereikt.

Scholingsvoucher en plaatsingsfee

In overleg met sociale partners hebben we de [scholingsvoucher](#) ontwikkeld, een subsidie waarmee oudere werkzoekenden hun kans op werk kunnen vergroten. WW'ers van 50 jaar of ouder kunnen een scholingsvoucher aanvragen als de opleiding gericht is op een kansrijk beroep in de eigen regio, of de kans op werk aantoonbaar groter maakt. Werkgevers kunnen met de voucher (deels) een opleiding bekostigen die nodig is om een werkzoekende geschikt te maken voor de functie. Sinds oktober 2014 is het aantal aanvragen en toekenningen fors toegenomen. Dat komt doordat de minimumleeftijd is verlaagd van 55 naar 50 jaar en doordat de criteria zijn versoepeld. In de eerste vier maanden van 2016 zijn 3.795 scholingsvouchers toegekend.

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 2016 hebben we 2.490 plaatsingsfees verstrekt.

Aanpak jeugdwerkloosheid

UWV en gemeenten trekken bij de bestrijding van jeugdwerkloosheid samen op: gemeenten zijn verantwoordelijk voor jongeren met een bijstandsuitkering en voor jongeren zonder startkwalificatie, UWV voor jongeren met een WW-uitkering. In 2015 zijn afspraken gemaakt met het ministerie van SZW. Met het extra budget dat we krijgen voor de regionale aanpak van jeugdwerkloosheid en het invullen van de 27 in 2015 afgesloten werkakkoorden stellen we per arbeidsmarktregio voor de duur van twee jaar gemiddeld één fte beschikbaar bij ieder regionaal Werkgeversservicepunt. Deze adviseurs maken voorselecties van WW-jongeren, matchen WW-jongeren op vacatures en bieden hen actief aan werkgevers aan. Het landelijk Werkgeversservicepunt vertaalt landelijke afspraken in sectorplannen en werkakkoorden in uitvoeringsplannen, en verzorgt de coördinatie richting de 35 arbeidsmarktregio's.

Passend werkaanbod voor langdurig werklozen

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

In de eerste vier maanden van 2016 heeft deze intensieve aanpak geleid tot 1.591 aanbiedingen van een passend werkaanbod; hiermee liggen we op schema. 75% van deze werkzoekenden is aangenomen op een uitgezochte vacature. We leggen een sanctie op als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in de eerste vier maanden van 2016 in 10 gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet.

Tabel: Resultaten afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	Eerste vier maanden 2016	Eerste vier maanden 2015
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	1.591	1.856
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.190	1.466
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	357	339
Klant heeft afgezien van uitkering	0	4
Klant heeft zelf andere baan gevonden	44	47

Activeren breder zoekgedrag

Voor mensen die op of na 1 juli 2015 een WW-uitkering ontvangen, geldt dat na zes maanden werkloosheid in principe alle arbeid passend is. Het ministerie van SZW heeft per 1 april 2015 extra middelen beschikbaar gesteld voor het activeren van breder zoekgedrag (ABZ). In de zevende maand van werkloosheid vindt een face-to-facegesprek plaats. Tijdens dit gesprek maken de adviseur werk van UWV en de werkzoekende afspraken over de reikwijdte van het zoekgedrag en over twee vacatures waarop de WW'er in ieder geval zal solliciteren. Deze extra dienstverlening wordt per jaar bij een groep van 42.000 WW'ers ingezet boven op de reguliere dienstverlening. In de eerste vier maanden van 2016 zijn 12.800 van deze activeringsgesprekken gevoerd. Hiermee liggen we vrijwel op schema.

3. Sociaal-medisch beoordelen en activeren van arbeidsbeperkten

Mensen die door ziekte of vanwege een arbeidsbeperking niet kunnen werken, kunnen een beroep doen op een uitkering. We beoordelen dan niet alleen het recht op en de hoogte van de uitkering, maar ook wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. Want ook mensen met een arbeidsbeperking moeten zo veel mogelijk actief aan het arbeidsproces deelnemen, In de eerste vier maanden van 2016 slaagden we er erin voor 4.400 van hen een baan te vinden.

3.1. Dienstverleningsconcept

Bepaalde groepen (ex-)werknemers hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. Zij vallen onder het vangnet van de Ziektewet. Het gaat onder meer om zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders). UWV begeleidt deze mensen op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers.

Onze verzekeringsartsen beoordelen voor iedereen die na twee jaar ziekte een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt van welke arbeidsbeperkingen sprake is, en de ernst daarvan. Mede op basis van deze arbeidsbeperkingen stellen onze arbeidsdeskundigen vervolgens vast wat de restverdiencapaciteit is. Dit bepaalt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering, maar ook of en in welke mate UWV de uitkeringsgerechtigde kan activeren richting werk. Wanneer zich een wijziging in de medische situatie heeft voorgedaan of de verwachting is dat deze zich op een bepaald moment zal voordoen, voeren we een herbeoordeling uit. Het resultaat van een herbeoordeling kan zijn dat iemand een hogere of juist een lagere uitkering krijgt. De herbeoordeling is daarmee niet alleen een belangrijk instrument om vast te stellen of iemand nog de juiste uitkering ontvangt, maar geeft ook cruciale informatie over eventuele wijzigingen in de restverdiencapaciteit en daarmee de activeringsmogelijkheden. We voeren herbeoordelingen uit op verzoek van de uitkeringsgerechtigde zelf, diens werkgever of verzekeraar, of wanneer de verzekeringsarts en/of arbeidsdeskundige dat nodig vindt.

Mensen met een arbeidsbeperking die over arbeidsvermogen beschikken, bieden we waar mogelijk persoonlijke dienstverlening. Daarbij verzorgen onze eigen medewerkers begeleiding of kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven. Door de geringe omvang van ons budget kunnen we slechts beperkt intensieve dienstverlening aan deze doelgroep bieden. We hebben daarom met het ministerie van SZW afgesproken dat we gaan inzetten op een sluitende aanpak voor mensen die vanaf 2017 de WGA instromen, waarbij we gemiddeld twee keer per jaar contact zullen hebben met iedere WGA'er met arbeidsmogelijkheden. Omdat we bij de invulling van de resterende middelen keuzes moeten maken, richten we ons daarbij op de groep aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend (80-100%).

We benaderen werkgevers proactief om werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. De Werkgeversservicepunten, waarin wij samenwerken met gemeenten, onderwijsinstellingen, kenniscentra en andere partijen, bieden extra ondersteuning aan werkgevers die mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak een kans willen geven. Om arbeidsorganisaties duurzaam toegankelijker te maken voor mensen met een arbeidsbeperking bieden we werkgevers het bedrijfsadvies Inclusieve arbeidsorganisatie. Daarbij brengen we met een arbeidsanalyse de werkprocessen binnen de organisatie in kaart. Binnen deze werkprocessen worden taken geïdentificeerd die geschikt zijn voor mensen met een arbeidsbeperking en weinig opleiding. Deze aanpak maakt het tegelijk mogelijk om hoger gekwalificeerde collega's voornamelijk op hun kerntaken in te zetten. Het bedrijfsadvies Inclusieve arbeidsorganisatie is ook inzetbaar voor werknemers die door ziekte of gevorderde leeftijd zijn aangewezen op passend werk. Daarnaast bundelen we in de regionale Werkbedrijven onze krachten met gemeenten om mensen uit het doelgroepregister voor de banenafpraak aan werk te helpen. Ook sociale partners, het mkb, grote werkgevers en de uitzendbranche zijn daarbij nauw betrokken.

Banenafpraak

Sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking die kunnen werken, en voor het regelen van beschut werk voor mensen die veel begeleiding nodig hebben. UWV blijft verantwoordelijk voor jongeren met een arbeidsbeperking die een uitkering hebben op basis van de oWajong of de Wajong 2010.

We hebben in 2015 de samenwerking met gemeenten geïntensiveerd; die lijn zetten we ook in 2016 voort. In elk van de 35 arbeidsmarktregio's stellen we een arbeidsdeskundige beschikbaar om de gemeenten terzijde te staan bij de uitvoering van de Participatiewet. Zij leggen gemeenten uit wat de verschillende beoordelingen inhouden en adviseren gemeenten voor welke klanten welke beoordeling passend is. Daarnaast zorgt UWV, binnen de regionale Werkbedrijven maar ook daarbuiten, voor een voortdurende focus op het transparant maken van de arbeidsmarkt. Het goed en

volledig in beeld brengen van de werkzoekenden die in aanmerking komen voor een baan uit de banenafpraak is daarbij van groot belang. In de Programmaraad (het samenwerkingsorgaan van Divosa, Cedris, VNG en UWV) is afgesproken dat gemeenten hiervoor gebruikmaken van de UWV-systemen. UWV zet vliegende brigades in die gemeenten behulpzaam kunnen zijn bij het gebruiken van UWV-applicaties en bij het opstellen van de klantprofielen voor arbeidsbeperkte klanten van gemeenten die tot de doelgroep banenafpraak behoren. Het invullen van deze klantprofielen vordert slechts langzaam.

In het sociaal akkoord hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken dat werkgevers in de periode tot en met 2026 in totaal 125.000 banen creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. In de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten is geregeld wie tot de doelgroep voor de banenafpraak behoren en dat deze doelgroep wordt vastgelegd in het doelgroepregister. Voor de vulling van het register maken we gebruik van interne gegevens en van gegevens van gemeenten. Het doelgroepregister kan online geraadpleegd worden door werkgevers en burgers. Voor de arbeidsbemiddeling van de doelgroep hebben medewerkers van UWV en gemeenten een raadpleegfunctie via Suwinet. Om werkgevers te ondersteunen bij het bereiken van de doelen in de banenafpraak zijn in de arbeidsmarkregio's onder leiding van de centrumgemeenten regionale Werkbedrijven ingericht waarin UWV participeert. In alle regio's is inmiddels een regionaal Werkbedrijf actief; veelal in de vorm van een netwerkorganisatie waarin samenwerkingspartners (gemeenten, UWV, SW-bedrijven en sociale partners) afspraken maken gericht op realisatie van de banenafpraak en daarmee gepaard gaande wetgeving en afspraken uit de Werkkamer (een bestuurlijk overleg van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Stichting van de Arbeid).

3.2. Sociaal-medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen voeren claimbeoordelingen en herbeoordelingen uit, en toetsen re-integratieverslagen. Al deze beoordelingen doen een groot beroep op de beschikbare capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

Ziektewet-beoordelingen

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 (einddienstverbanders). UWV begeleidt deze zogeheten vangnetters op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers. Na 44 weken ziekte voeren we een (eerstejaars) Ziektewet-beoordeling uit voor de vangnetters. Als we bij de beoordeling vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in algemeen geaccepteerde arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewetuitkering. Het maatmanloon is het loon dat een gezonde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring gewoonlijk verdient.

We streven ernaar ten minste 90% van deze Ziektewet-beoordelingen vóór de ingangsdatum van het tweede Ziektewet-jaar af te handelen. In de eerste vier maanden van 2016 is dat in 78% van de gevallen gelukt. We hebben minder eerstejaars Ziektewet-beoordelingen verricht dan geraamd. Dit hangt samen met de beperkte capaciteit aan verzekeringsartsen.

Mensen met een Ziektewetuitkering

We focussen ons op de herstelbegeleiding van vangnetters, om waar mogelijk te voorkomen dat ze de WIA instromen.

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

	Norm 2016	Resultaat eerste vier maanden 2016	Resultaat 2015
Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	52 dagen	56 dagen
Percentage uitstroom in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	20,6%	20,3%

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

WIA-beoordelingen

Tabel: Claimbeoordeling WIA

	Eerste vier maanden 2016	Eerste vier maanden 2015
Ontvangen aanvragen*	18.500	16.900
Afgehandelde aanvragen	17.700	16.500
Tijdigheid beschikking (binnen acht weken na aanvraag)	83%	85%

* Een deel van de ingediende aanvragen wordt ingetrokken.

Beoordeling arbeidsvermogen

Bij de Beoordeling arbeidsvermogen beoordeelt UWV of iemand kan werken en, als dat zo is, of hij in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Wanneer dat niet het geval is, bekijken we of hij een Indicatie banenafpraak kan krijgen. Met deze indicatie worden mensen opgenomen in het landelijk doelgroepregister voor de extra plekken die werkgevers creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Wie geen arbeidsvermogen heeft en dat ook niet kan ontwikkelen, krijgt een Wajong-uitkering – mits hij voldoet aan de overige wettelijke voorwaarden.

De aanvraag voor opname in het doelgroepregister door burgers verloopt via een aanvraag Beoordeling arbeidsvermogen, of door een gemeente via een aanvraag voor een Indicatie banenafpraak. In november 2015 heeft de staatssecretaris van SZW besloten dat leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) met arbeidsvermogen zonder beoordeling kunnen worden opgenomen in het doelgroepregister. Ook mensen die alleen met behulp van een voorziening het wettelijk minimumloon kunnen verdienen, kunnen na een aparte sociaal-medische beoordeling door UWV worden toegevoegd aan het doelgroepregister. Zij tellen echter niet mee voor de banenafpraak, maar wel voor de Quotumwet.

Tabel: Afhandeling aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen

	Eerste vier maanden 2016
Ingediende aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen gerelateerd aan Wajong-beoordeling	2.400
Ingediende aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen gerelateerd aan Indicatie banenafpraak	4.400
Totaal ingediende aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen	6.800
Beschikkingen banenafpraak	4.000
Beschikkingen Wajong 2015	2.100
Totaal afgegeven beschikkingen	6.100

In totaal ontvingen we in de eerste vier maanden van 2016 ruim 2.800 Wajong-aanvragen. Van de 1.900 afgehandelde aanvragen wezen we er ruim 600 toe en bijna 1.300 af. Sinds 1 juli 2015 beoordelen we een deel van de aanvragen als Indicatie banenafpraak.

Beoordelingen in kader integrale activering Wajong

In het kader van de Participatiewet gaat UWV Wajongers die vóór 2015 al een uitkering ontvingen, herindelen in twee groepen: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. Voor Wajongers die wel of tijdelijk geen arbeidsvermogen hebben, gaat de uitkering vanaf 1 januari 2018 omlaag naar maximaal 70% van het wettelijk minimumloon. Wajongers die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, behouden het recht op een uitkering van 75% van het wettelijk minimumloon.

Via systeemselectie en dossierscreening hebben we een voorlopige onderverdeling kunnen maken.

Tabel: Voorlopige indeling in kader van integrale activering Wajongers

	2015
Wajongers: met arbeidsvermogen	155.000
Wajongers: duurzaam geen arbeidsvermogen	67.000
Wajongers: niet ingedeeld omdat ze vóór 1 januari 2018 met pensioen gaan of omdat ze nog studeren	17.000
Wajongers: niet ingedeeld, omdat UWV over onvoldoende relevante informatie beschikt: krijgen oproep voor beoordeling op arbeidsvermogen	2.000
Wajongers: krijgen oproep voor beoordeling omdat zij in de periode 1 januari 2008 tot 1 januari 2015 relatief kort hebben gewerkt	10.000

In juli 2015 zijn we gestart met de landelijke verzending van vooraankondigingen aan Wajongers van wie we inschatten dat ze arbeidsvermogen hebben. Eind april 2016 hadden we, volgens plan, bijna 60.000 vooraankondigingen gestuurd. In de vooraankondiging vragen we de Wajongers uitdrukkelijk om via een reactieformulier aan te geven of ze akkoord zijn met de indeling. Bijna 80% heeft gereageerd op de vooraankondiging. Als mensen na een herinnering niet reageren, krijgen zij een beschikking dat wij ervan uitgaan dat ze arbeidsvermogen hebben en dat hun uitkering per 1 januari 2018 wordt verlaagd.

Van de Wajongers die wél reageren, gaat 51% niet akkoord met de voorgenomen indeling. We benaderen hen dan om de situatie te bespreken. Als ook tijdens dit gesprek blijkt dat de Wajonger niet akkoord is, nodigen we hem uit voor een sociaal-medische beoordeling.

In de praktijk blijkt dat een deel van de Wajongers van wie we op basis van de bij ons beschikbare gegevens aannemen dat ze arbeidsvermogen hebben, gebruikmaakt van AWBZ-dagbesteding. In dat geval is indeling onder de noemer 'duurzaam geen arbeidsvermogen' van toepassing. Gegevensuitwisseling met het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) over AWBZ-indeling is op grond van privacyoverwegingen niet mogelijk. We hebben daarom besloten dat we de Wajongers die we indelen op basis van dossierscreening niet langer een vooraankondiging arbeidsvermogen toesturen maar eerst een vragenlijst om ons dossier te actualiseren. Deze wijziging zal leiden tot meer zorgvuldigheid en kwaliteit in het proces van herindeling van Wajongers.

In de eerste vier maanden van 2016 hebben we ook bijna 40.000 vooraankondigingen gestuurd aan Wajongers tot en met 40 jaar die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben en aan Wajongers voor wie de invoering van de Participatiewet geen gevolgen voor hun uitkering heeft omdat ze voor 1 januari 2018 met pensioen gaan.

Doordat we de herindelingsoperatie om voorzichtigheidsredenen behoedzaam zijn gestart, hebben we in 2015 circa 8.000 beoordelingen herindeling uitgevoerd, ruim 5.000 minder dan verwacht. Deze beoordelingen zullen alsnog plaatsvinden in 2016, de aanwezige werkvoorraad wordt via een hogere weekproductie ingelopen. Eind april hadden we ruim 21.000 beoordelingen voor een herindeling verricht: 15.000 van Wajongers die hebben aangegeven niet akkoord te zijn met de voorgenomen indeling en 6.000 van Wajongers die we niet hebben kunnen indelen of die kort hebben gewerkt in de periode 2008 tot 2015. Op basis van de beoordelingen is vastgesteld dat bijna de helft van de beoordeelde Wajongers duurzaam geen arbeidsvermogen heeft.

We zijn gestart met het versturen van vooraankondigingsbrieven naar de jongste Wajongers, de oudste zijn als laatste aan de beurt. We houden er rekening mee dat, naarmate hun leeftijd toeneemt, het aantal Wajongers dat in reactie op de vooraankondigingsbrief om een beoordeling vraagt, zal toenemen. We monitoren nauwlettend het verloop van de uitvoering van de integrale activering Wajong en informeren het ministerie van SZW periodiek over de uitkomsten en ontwikkelingen.

Het aantal bezwaren dat we tot nu toe hebben ontvangen, is ongeveer twee derde lager dan verwacht. Dit komt vermoedelijk door de extra zorgvuldigheid die we in het proces betrachten.

Herbeoordelingen

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2016 12.600 herbeoordelingen uitgevoerd. Dat aantal is volgens verwachting, maar we voldoen nog niet aan de toegenomen vraag naar herbeoordelingen. De achterstand (het aantal nog niet opgepakte herbeoordelingen waarvan de plandatum is verstreken) is afgenomen van 10.000 per eind 2015 tot 7.200 per eind april 2016. De werkvoorraad herbeoordelingen is toegenomen van 12.500 tot 14.400. In het najaar van 2015 hebben we met het ministerie van SZW besproken hoe om te gaan met de verhoogde vraag naar herbeoordelingen en de daardoor oplopende achterstand (zie ook paragraaf 1.2). UWV heeft met de minister van SZW afgesproken dat de achterstand per eind 2016 gedaald zal zijn.

Om dat te realiseren gaan we de begeleiding intensiveren voor WGA'ers die in 2011 zijn ingestroomd. Hiermee bereiken we dat we minder van deze klanten moeten herbeoordelen als uitvloeisel van de zogenoemde vijfdejaartoets. (Met de vijfdejaartoets toetsen we of er in de eerste vijf jaar een herbeoordeling heeft plaatsgevonden of dat er is gewerkt aan re-integratie van de klant. Indien geen van beide het geval is, volgt automatisch een herbeoordeling.) Meer informatie over de intensivering van de dienstverlening aan WGA'ers is te vinden in paragraaf 3.3. Verder krijgen we van het ministerie van SZW extra geld om circa 50 basisartsen te werven. Na een korte interne opleiding starten zij in de tweede helft van het jaar onder leiding van ervaren verzekeringsartsen met de uitvoering van WIA-herbeoordelingen. We hebben inmiddels 46 basisartsen aangetrokken die zich met de herbeoordelingen gaan bezighouden. (En ook nog eens 48 die we inzetten op andere werkzaamheden). Daarnaast willen we via taakdelegatie extra capaciteit vrijmaken. Hierbij worden (deel)taken die niet per se door een verzekeringsarts zelf hoeven te worden verricht, door anderen gedaan, onder verantwoordelijkheid van deze arts. De verzekeringsartsen kunnen daardoor meer beoordelingen verrichten. Eind april werkten 140 verzekeringsartsen (126 fte's) met taakdelegatie. Zij worden daarbij ondersteund door 43 medisch secretaressen (32 fte's) en 79 sociaal-medisch medewerkers (62 fte's). We verwachten dat al deze maatregelen ertoe leiden dat we in 2016 10.000 extra herbeoordelingen kunnen verrichten.

UWV herbeoordeelt ook WGA'ers voor wie de werkgever eigenrisicodragend voor de WIA is. In een convenant met de verzekeraars van deze eigenrisicodragende werkgevers is onder andere afgesproken dat de verzekeraar bij het indienen van een aanvraag voor een herbeoordeling onderbouwt dat de situatie van de arbeidsongeschikte zodanig gewijzigd is

dat een herbeoordeling zinvol is. Op deze wijze willen we de effectiviteit van de verrichte herbeoordelingen vergroten. In de eerste vier maanden van 2016 zijn ruim 600 van dit soort herbeoordelingen verricht.

Bij 9.200 van de 12.600 verrichte herbeoordelingen ging het om een WIA-herbeoordeling. Hiervan zijn er 4.400 verricht op initiatief van UWV en 4.800 op verzoek van de verzekerde zelf, diens werkgever of verzekeraar. De overige 3.400 herbeoordelingen hadden betrekking op de andere arbeidsongeschiktheidswetten en zijn vrijwel allemaal op verzoek van de verzekerde verricht.

Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal 2 jaar (104 weken) door. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Dit doen we op basis van het re-integratieverslag dat werkgever en werknemer opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. Indien we op basis van het re-integratieverslag vaststellen dat de werkgever zich onvoldoende heeft ingespannen, legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon maximaal 1 jaar langer doorbetalen.

In de eerste vier maanden van 2016 legden we 600 inhoudelijke loonsancties op, evenveel als in dezelfde periode in 2015. We effectueerden ook 600 administratieve loonsancties wegens een onvolledig re-integratieverslag, ook evenveel als in 2015.

Het ministerie van SZW heeft wijzigingen in de beoordeling van de re-integratieverslagen aangekondigd. We overleggen nog met het ministerie over de invulling van deze wijzigingen.

3.3. Activering

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we waar mogelijk persoonlijke dienstverlening. Daarbij kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven, of schakelen we een (interne) jobcoach in. We beperken ons nadrukkelijk niet tot de doelgroep voor de banenafpraak. In de eerste vier maanden van 2016 hebben we voor 3.200 WIA/WGA-klienten werkplannen opgesteld. Daarin zijn de afspraken vastgelegd om waar mogelijk het doel van een reguliere baan te bereiken.

Uitstroom naar werk

In de eerste vier maanden van 2016 vonden 4.200 mensen met een arbeidsbeperking een baan. Onder hen waren 2.500 Wajongers. Hiermee zitten we op koers om onze doelstelling voor 2016 (8.000) te realiseren.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	Eerste vier maanden 2016	Eerste vier maanden 2015
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.200	4.700
Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)	2.500	2.900
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	1.700	1.800
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	200	200
Mensen met recht op WIA-uitkering	800	900
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 verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gekomen.

Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

In het sociaal akkoord van 2013 hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken dat werkgevers in zowel de publieke als de private sector zich inspannen om tussen 2014 en 2026 structureel 125.000 extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Deze banenafpraak is vastgelegd in de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten (verder Wet banenafpraak) die per 1 mei 2015 in werking is getreden. UWV beheert in het kader van de banenafpraak het doelgroepregister en publiceert de gegevens om de voortgang van de banenafpraak te kunnen monitoren.

UWV draagt ook bij aan de realisatie van de banenafpraak. Op werk.nl kunnen werkzoekenden aangeven dat zij tot de doelgroep van de banenafpraak behoren. We benaderen werkgevers proactief met de vraag om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Werkgevers kunnen vacatures die geschikt zijn voor kandidaten uit het doelgroepregister aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. Die selecteren ook zelf vacatures die zij

geschikt achten. De Werkgeversservicepunten koppelen vervolgens kandidaten aan vacatures. In de eerste vier maanden van 2016 hebben de Werkgeversservicepunten 2.000 vacatures met Wajongers vervuld. Omdat niet alle aangeleverde vacatures (zonder meer) geschikt zijn voor Wajongers, gaan we aangeleverde Wajong-vacatures extra screenen.

Via een klantprofiel maken we voor bedrijven inzichtelijk welke mensen uit het doelgroepregister in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. Gemeenten bieden we een helpende hand bij het opstellen van klantprofielen voor hun klanten die tot de doelgroep banenafpraak behoren. UWV stelt de klantprofielen voor Wajongers en WGA'ers op. In het klantprofiel vermelden we niet alleen persoonsgegevens, arbeidsverleden, gegevens over gevolgde opleidingen en het aantal uren dat de klant kan werken. We nemen bijvoorbeeld ook op wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken, en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Eind april waren bijna 16.600 klantprofielen van WGA'ers beschikbaar. Hiermee liggen we op koers om onze ambitie te realiseren om in 2016 18.500 klantprofielen voor deze doelgroep op te stellen. Eind april 2016 telden we 39.900 Wajongers met een duidelijk klantprofiel. Ook hier liggen we op koers om onze ambitie te realiseren om in 2016 51.100 klantprofielen op te stellen. Van hen zijn er 9.800 direct beschikbaar voor de arbeidsmarkt, de overigen volgen bijvoorbeeld workshops of re-integratietrajecten om hen geschikt te maken voor de arbeidsmarkt. Daarnaast vragen wij Wajongers om op werk.nl een cv te plaatsen, om hun talenten, vaardigheden, mogelijkheden en belemmeringen in beeld te brengen. Voor een groot deel van de Wajongers is het zelf opstellen van een cv echter te hoog gegrepen. Eind april 2016 hadden 8.700 Wajongers een cv op werk.nl geplaatst.

Als gevolg van de voortdurende dynamiek in de Wajong-populatie is veel capaciteit nodig om de door de arbeidsdeskundige ingevulde klantprofielen actueel te houden. Werkgevers kunnen de profielen inzien via de Werkgeversservicepunten. We vragen werkgeversadviseurs, adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen in de regio alert te zijn op de bruikbaarheid van de klantprofielen. Ook is een ondersteunend instrument ontwikkeld waarmee de regio's kunnen monitoren of de klantprofielen wel volledig zijn ingevuld.

Om bemiddelbare Wajongers nog beter in beeld te brengen voor geïnteresseerde werkgevers, zijn we eind juli 2014 begonnen met het registreren en aanvullen van opleidingsgegevens in ons klantvolgsysteem. Inmiddels hebben we de opleidingsgegevens geregistreerd van alle bemiddelbare Wajongers en de Wajongers die bezig zijn hun kansen op werk te versterken.

De komende jaren completeren we ons overzicht van Wajongers met arbeidsvermogen. Daarvoor roepen we van 2015 tot 2018 alle Wajongers met arbeidsvermogen die een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong) ontvangen en die niet werken, op voor een gesprek om te kijken wat hun afstand is tot de arbeidsmarkt en wat ervoor nodig is om ze bemiddelbaar te maken. De uitkomst leggen we vast in wederzijdse afspraken. Alle niet-werkende oWajongers die ondersteuning willen, geven we deze zo veel mogelijk. Van 2015 tot 2019 is hiervoor € 105 miljoen beschikbaar. In de eerste vier maanden van 2016 hebben we 4.300 werkoriëntatiegesprekken gevoerd en 2.900 klantprofielen opgesteld (sinds de start in 2015 in totaal 5.600 respectievelijk 4.050). Deze aantallen vertonen steeds meer een stijgende lijn. De voorraad van nog te voeren werkoriëntatiegesprekken is met 2.200 nog wel hoog. Tijdens een vervolgesprek wordt in een werkplan vastgelegd hoe het doel van een vaste baan kan worden bereikt. Tot nu toe heeft 16% van deze Wajongers aangegeven bewust af te zien van re-integratiedienstverlening; dit wordt vastgelegd in het werkplan. De dienstverlening ten behoeve van de banenafpraak maakt daarmee deel uit van de dienstverlening die we geven aan alle niet-werkende oWajongers die ondersteuning willen.

Project Intensivering WGA 80-100

Als gevolg van het beperkte budget dat ons ter beschikking staat, hebben we de afgelopen jaren onze re-integratiedienstverlening voor WGA'ers gericht op degenen met de grootste kans om uit te stromen. In oktober 2015 zijn we een project gestart waarbij twintig regiovestigingen activerende intensieve dienstverlening bieden aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80-100%). Het gaat om mensen die sinds 2011 om arbeidskundige redenen zijn ingestroomd in de WIA. (Een vijfdejaartoets wordt ingezet als er in de eerste vijf jaar geen herbeoordeling heeft plaatsgevonden of als er niet gewerkt is aan re-integratie.). Het doel van het project is tweeledig. UWV herstelt het contact met deze mensen om te kijken hoe het ervoor staat en welke mogelijkheden ze hebben. Dit kan, in overleg met de verzekeraars, resulteren in re-integratiedienstverlening of in een herbeoordeling om te checken of de uitkering nog rechtmatig wordt verstrekt. Sinds de start van het project zijn 124 herbeoordelingen aangevraagd. Daarnaast kan UWV via het project onderzoeken hoe groot de participatiewinst van intensieve dienstverlening op maat voor deze groep is. Inmiddels zijn er bijna 6.300 gesprekken gevoerd met bijna 2.900 klanten. 71% van deze klantgroep heeft een beperkt netwerk en is zelfs geïsoleerd. Veel van deze klanten zijn ervan overtuigd dat zij niets meer kunnen – daar gaat het eerste activeringsgesprek vaak over. UWV kan dan doorverwijzen naar gemeentelijke voorzieningen, die voorheen onbenut bleven. Daarnaast zorgt UWV voor activerende interventies voor mensen die al richting arbeidsmarkt kunnen bewegen.

De deelnemende vestigingen brengen in beeld welke activiteiten worden ingezet en welke resultaten dit oplevert. Later in 2016 zal de klantwaardering gemeten worden, zowel kwantitatief, als kwalitatief. In 2016 hebben we voor dit project € 11,1 miljoen uitgetrokken. We hebben inmiddels € 12 miljoen gereserveerd om ook mensen met een volledige WGA-uitkering die in 2012 zijn ingestroomd te kunnen activeren. Op basis van de opgedane ervaringen zullen we samen met het ministerie van SZW bekijken of we deze aanpak zullen voortzetten voor mensen die in latere jaren zijn ingestroomd.

Activering WGA

Om meer kennis op te doen over de effectiviteit van intensievere re-integratiedienstverlening zijn we in juni 2014 in het kader van de businesscase Intensivering toezicht UWV een pilot gestart om mensen met een gedeeltelijke WGA-uitkering te activeren. De pilot duurt twee jaar. We verkennen of gesprekken met specifieke groepen 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 vijf regiovestigingen extra medewerkers in. Het ministerie van SZW heeft per jaar een budget van € 0,9 miljoen toegekend. Dit budget verdubbelen we met eigen middelen tot 1,8 miljoen per jaar. Sinds de start van de pilot zijn we begonnen met het activeren van ruim 2.200 WGA'ers. We proberen de klant met telefonische interviews, persoonlijke gesprekken en trainingen te bewegen richting werk of richting een re-integratietraject. Ook zijn er groepsactiviteiten, onder andere gericht op solliciteren en het gebruik van social media. Er zijn ruim 8.100 gesprekken met WGA'ers gevoerd. In de eerste vier maanden van 2016 zijn er vanuit de pilot 33 WGA'ers geheel aan het werk gegaan en 75 gedeeltelijk.

De eerste voorzichtige conclusie is dat er in de deelnemende regiovestigingen positieve ontwikkelingen zichtbaar zijn. In hoeverre deze ontwikkelingen zijn toe te schrijven aan de dienstverlening tijdens de pilot, is onderwerp van de eindrapportage die begin 2017 verschijnt.

3.4. Re-integratiebudgetten

UWV krijgt jaarlijks van het ministerie van SZW budgetten voor het inkopen van re-integratiedienstverlening en Voorzieningen. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) financiert de onderwijsvoorzieningen voor Wajongers.

Besteding re-integratiebudget

UWV kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. In de eerste vier maanden van 2016 zijn 9.326 re-integratiediensten ingekocht, zoals trajecten en scholing. De uitgaven hiervoor bedroegen in de eerste vier maanden van 2016 € 27,8 miljoen. Dit is binnen het tijdsevenredige budget van € 33,0 miljoen.

Tabel: Ingekochte re-integratiediensten

	Eerste vier maanden 2016	2015	2014	2013	2012	2011
WAO	175	490	549	605	735	929
Ziektewet	3.387	11.497	13.841	10.791	9.267	4.743
oWajong / Wajong 2010	4.032	10.196	11.595	10.594	8.977	8.654
WIA	1.732	4.553	5.411	4.790	4.219	2.041
Totaal	9.326	26.736	31.396	26.780	23.198	16.367

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bedroegen in de eerste vier maanden van 2016 € 25,8 miljoen en bleven daarmee binnen het budget voor de werkvoorzieningen voor deze periode van € 26,3 miljoen.

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste vier maanden van 2016 hebben we 1.923 onderwijsvoorzieningen toegekend. Dat is meer dan in de eerste vier maanden van 2015 (1.793). Inmiddels begint na een daling eind 2015 het aantal toekenningen weer toe te nemen. Deze tijdelijke daling werd veroorzaakt door met name een – inmiddels opgelost – probleem rond een release en aanloopproblemen door een veranderde werkwijze. We monitoren of het herstel doorzet.

Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in 2016 € 8,6 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 8,1 miljoen voor de klant en € 0,5 miljoen uitvoeringskosten. Het voor 2016 geraamde bedrag aan uitvoeringskosten (€ 1,4 miljoen) zal hiermee niet overschreden worden. Het bedrag van € 8,1 miljoen voor de klant bestaat uit € 4,2 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 1,2 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 2,7 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

4. 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 – binnen de grenzen van de privacybescherming. 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.

4.1. Polisadministratie

De polisadministratie maakt deel uit van de loonaangifteketen. Dit is een samenwerkingsverband van UWV, de Belastingdienst en het CBS voor de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Via Suwinet kunnen de ketenpartners, en in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen, gegevens van de ketenpartners inzien. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een bedrijfsonderdeel van UWV, is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet.

In onze polisadministratie stonden eind maart 2016 19,1 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,0 miljoen mensen. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsverstrekking. Daarnaast leveren we gegevens aan derden. Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. We hebben in de eerste vier maanden van 2016 99% van de gegevensleveringen conform de afspraken over tijdigheid en volledigheid uitgevoerd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 95%.

In 2016 gaan we door met het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie en van de dienstverlening. Hiervoor voeren we een aantal verbeter- en ontwikkeltrajecten uit. Zo ontwikkelen we een abonnementenservice die afnemers in staat stelt hun eigen gegevenshuishouding actueel te houden doordat we met een hoge frequentie mutaties leveren van gegevens uit UWV-bronnen. In de eerste maanden van 2016 zijn inkomenswijzigingen en gegevens over overlijden gereedgekomen voor gebruik.

We hebben vastgesteld dat afnemers behoefte hebben aan (combinaties van) dezelfde gegevens, bijvoorbeeld voor het vaststellen van uitkeringen en toeslagen, voor handhaving en beslaglegging. Dit biedt mogelijkheden voor standaardisering en voor het opbouwen van een productenportfolio met standaardproducten van constante, hoge kwaliteit. Met de applicatie Parametriseerbare levermodule (PLM) zijn de eerste vijf basisproducten ontwikkeld. Hiermee worden vier bronnen ontsloten (polisadministratie, werkgeversadministratie, persoonsadministratie en landelijk doelgroepenregister). Aan het eind van het eerste kwartaal 2016 werd ruim 57% van alle bulkleveringen via de PLM afgehandeld. De ontwikkeling van de PLM gaat door; medio 2016 wordt het aantal basisproducten verder uitgebreid en krijgen de bestaande basisproducten meer mogelijkheden.

Versneld aanleveren loonaangiftegegevens

Sinds 1 juli 2015 verreken UWV de eventuele inkomsten van WW'ers direct met de uitkering. De WW'er moet na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten hij in de voorbije maand heeft ontvangen. Om het de klant gemakkelijker te maken, wil UWV zo veel mogelijk de gegevens uit de loonaangifte voorinvullen op het inkomstenopgaveformulier. We hebben in een pilot bekeken of de loonaangiftegegevens sneller beschikbaar kunnen komen. Aan de hand van de uitkomsten van de pilot heeft de minister van SZW aan UWV opdracht gegeven om te bevorderen dat werkgevers, op basis van vrijwilligheid, overgaan tot het versneld indienen van kwalitatief hoogwaardige loonaangiften. We leggen daarom contacten met koepel- en brancheorganisaties en bereiden gerichte communicatie met werkgevers voor.

Op basis van de opgedane ervaringen met de inkomstenopgave en met het versneld aanleveren van loonaangiften onderzoeken we of nadere aanpassingen aan de salarisstrook gewenst en mogelijk zijn. Hiervoor inventariseren we bij andere uitvoeringsorganisaties of zij nog wensen hebben ten aanzien van de eenduidigheid van de loonstrook. Hierna leveren we een integraal voorstel voor aanpassing van de loonstrook op.

Aansluiting op Suwinet

De afdelingen Burgerzaken van gemeenten kunnen adresgegevens uit de loonaangifte via Suwinet-Inkijk inzien en deze vergelijken met adresgegevens van hun inwoners in de eigen bestanden. In de eerste vier maanden van 2016 is voor

twee gemeenten het contract beëindigd en zijn vier nieuwe gemeenten aangesloten op Suwinet-Inkijk. In totaal zijn het er nu 281. 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 het heffen van gemeentelijke belastingen. We hebben maatregelen genomen om de beveiliging van de gegevensuitwisseling via Suwinet te versterken, zie hiervoor paragraaf 4.2.

Informatie over mogelijke instroom in de bijstand

In het vierde kwartaal van 2015 hebben we een portaal ingericht waar gemeenten maandelijks een overzicht krijgen van het aantal WW'ers in hun gemeente of arbeidsmarktregio dat binnen zes maanden de maximale uitkeringsduur WW bereikt. Met dit product kan een gemeente inschatten hoeveel WW'ers mogelijk een beroep gaan doen op de bijstand. De aantallen worden gesorteerd per maand waarin de maximale WW-uitkeringsduur zal worden bereikt. De aantallen zijn verder ingedeeld in leeftijdsklassen. Eind april 2016 waren 90 gemeenten op deze dienst geabonneerd.

4.2. Informatiebeveiliging en privacy

De steeds verdergaande en snellere technische ontwikkeling van gegevensdragers, het streven van overheden en bedrijven om de dienstverlening steeds meer online in te richten en de tendens om meer en meer geautoriseerde databases aan elkaar te verbinden leiden tot een forse toename van het gegevensverkeer en de grote afhankelijkheid daarvan. De aard van de gegevens (veelal persoonsgegevens) en het toenemend aantal (hack)incidenten, met digitale aanvallen op gegevensdragers en incidenten met gegevenslekken, onderstrepen de noodzaak van adequate gegevensbescherming. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheid en dus ook UWV zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaat. Informatiebeveiliging en privacy (IB&P) krijgen om deze redenen veel aandacht binnen UWV.

Implementatie VIR/BIR

We willen op het gebied van informatiebeveiliging invulling geven aan het gedachtegoed dat is vastgelegd in het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en het normenkader van de BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst). Als belangrijkste gebieden waarbinnen UWV risico's loopt op het terrein van informatiebeveiliging en privacy zijn in 2015 benoemd:

- veilige digitale dienstverlening aan de klant, met name via de internetportalen van UWV;
- veilige gegevensuitwisseling en -deling met andere partijen, zoals gemeenten;
- adequate interne organisatie (toegang tot systemen, gedrag van medewerkers);
- implementatie van risicogestuurd beleid per proces/systeem (zoals de uitvoering van risicoanalyses, de omgang met testdata, het stellen van niet-functionele requirements, de logging en monitoring, de omgang met herstelsoftware en nieuwere versies, en de opslag en het gebruik van informatie in gedeelde domeinen).

In verbeterplannen is per divisie/directie vastgelegd welke maatregelen in 2016 getroffen zullen worden om de IB&P-risico's op deze gebieden te beperken. We gaan het beleid nader beschrijven, risico-analyses uitvoeren en toetsen alle software die wordt opgeleverd of aangepast aan de normen voor secure software development, een algemeen erkende standaard voor de overheid. Verder treffen we maatregelen op het terrein van encryptie, we ondernemen logging- en monitoringactiviteiten en maken gebruik van dataclassificering. We monitoren de uitvoering van deze maatregelen in de reguliere planning- en controlcyclus van UWV.

DigiD/Logius

Klanten van UWV kunnen met DigiD inloggen in webapplicaties van UWV zoals de Werkmap en de Mijn UWV-omgeving. Jaarlijks voert UWV voor de webapplicaties met een DigiD-aansluiting beveiligingsassessments uit om te bepalen in hoeverre ze voldoen aan de door Logius vastgestelde normen voor adequate beveiliging. UWV voldoet inmiddels voor alle applicaties die DigiD gebruiken aan de gestelde normen.

Om nieuwe kwetsbaarheden te voorkomen, worden webapplicaties sinds 2015 getoetst aan de normen voor secure software development, een algemeen erkende standaard voor de overheid.

Onderzoeken Autoriteit Persoonsgegevens en Inspectie SZW

De Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen het College bescherming persoonsgegevens CBP) en de Inspectie SZW hebben in 2014 en 2015 onderzoek gedaan naar de naleving van de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de SUWI-wet- en regelgeving stellen op het punt van de gegevensuitwisseling binnen het domein van werk en inkomen en aan niet-SUWI-partijen. Naar aanleiding van door de Autoriteit Persoonsgegevens en de Inspectie SZW opgestelde rapporten hebben de Suwinet-partijen (SVB, VNG en UWV) het programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet opgesteld (zie de subparagraaf hieronder). Daarin wordt uitvoering gegeven aan maatregelen ter verbetering van de beveiliging en privacy van (persoons)gegevens die worden uitgewisseld via Suwinet.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft ook specifieke tekortkomingen geconstateerd in de beveiliging en privacy van Suwinet-Inlezen. Om deze tekortkomingen weg te nemen, zijn met de vier afnemers die zijn aangesloten op Suwinet-

Inlezen via BKWI afspraken gemaakt over onder andere logging van en verantwoording over het gegevensgebruik via Suwinet. Eind 2016 zal UWV aan de Autoriteit Persoonsgegevens rapporteren over de uitgevoerde maatregelen. Op basis van de door UWV genomen aanvullende acties is de Autoriteit Persoonsgegevens inmiddels van oordeel dat er geen aanleiding meer is om een zogeheten last onder dwangsom op te leggen.

Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet

UWV werkt intensief mee aan het hierboven vermelde ketenbrede programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGGS). In de eerste fase zijn in SUWI-verband vooral acties geformuleerd om de beveiliging bij gemeenten beter te regelen. Tijdens de tweede fase, die na de zomer van 2015 is ingegaan, zet ook UWV als Suwinet-gebruiker stappen om onder meer de inrichting van een fijnmaziger autorisatiestructuur voor te bereiden, signaleringmodellen op te zetten en tot een volledig geautomatiseerde autorisatie voor de Suwinet-systemen te komen. Dit moet in 2016 leiden tot concrete acties voor verdere verbetering van processen en/of systemen, zodat aan alle doelstellingen van het programma wordt voldaan. Naar aanleiding van een inmiddels binnen UWV uitgevoerde analyse zullen we de huidige Suwinet-Inkijkpagina's van een update voorzien respectievelijk verfijnen. Ook onderzoeken we of het mogelijk is om Suwinet-systemen te koppelen aan het UWV Security Operations Center (USOC). Bij een positieve uitkomst wordt dit in de loop van 2016 ingeregeld.

Autorisatiebeheer

Mede op verzoek van het ministerie van SZW is de afgelopen jaren extra ingezet op het verbeteren van autorisatiebeheer. Eind 2015 waren de autorisatieverschillen van alle als risicovol gedefinieerde en aangesloten applicaties afdoende verklaard of opgelost. Eind 2015 waren 107 van de 110 als risicovol aangemerkte applicaties aangesloten op het autorisatiebeheersysteem (ABS) en het verschillenanalysestelsel (CPUA). De aansluiting van de resterende drie risicovolle applicaties, waarvan er twee deel uitmaken van het Excasso-betaalsysteem, gebeurt de komende maanden.

Meldplicht datalekken

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken in werking getreden. Overheidsinstellingen en bedrijven zijn sindsdien verplicht om ernstige datalekken binnen drie dagen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook is het in bepaalde gevallen een plicht om betrokkenen (klanten, medewerkers) te informeren. Met deze meldplicht wil de overheid de gevolgen van datalekken voor de betrokkenen zo veel mogelijk beperken en een bijdrage leveren aan het behoud en herstel van vertrouwen in de omgang met persoonsgegevens.

In de eerste maanden van 2016 heeft UWV de benodigde stappen gezet om invulling te geven aan de meldplicht. Vanaf 1 januari 2016 kent UWV een centraal meldpunt en sinds begin april ook een interne werkinstructie. We maken afspraken met leveranciers die gegevens voor UWV bewerken. Voor medewerkers zijn tien gouden regels opgesteld om datalekken te voorkomen, verder is gecommuniceerd hoe ze mogelijke datalekken kunnen melden. UWV heeft in de eerste vier maanden van het jaar vier meldingen van een datalek gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de betrokkenen. De eerste ervaringen met de meldplicht datalekken zijn inmiddels gedeeld met het ministerie van SZW.

4.3. De loonaangifteketen

Ongeveer € 145 miljard aan belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens maandelijks tussen de 1,2 miljoen en 1,5 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en hun rechten te claimen. Voorbeelden zijn de vooraf ingevulde aangifte voor de inkomstenbelasting en de 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 verzoek van de afnemers van de gegevens uit de loonaangifteketen zijn met ingang van 1 januari 2016 de gegevens 'contracturen' en 'contractloon' onderdeel van de gegevensset voor de loonaangifte. De jaarovergang is probleemloos verlopen; alle loonaangiften zijn ontvangen en verwerkt in de polisadministratie.

In februari hebben we drie kritische nominatieve loongegevensleveringen tijdig en volledig verstrekt aan de Belastingdienst voor de Vooraf ingevulde heffingen (VIH) 2015 voor burgers. Met deze vooraf ingevulde gegevens doen ongeveer 7 miljoen mensen aangifte inkomstenbelasting. Alle leveringen konden technisch worden verwerkt. Van alle inkomstenverhoudingen is 96,5% bruikbaar gebleken.

4.4. BKWI

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

Het ministerie van SZW heeft BKWI gevraagd om, in samenwerking met het Inlichtingenbureau, te onderzoeken hoe de gegevensuitwisseling in het domein van werk en inkomen (opnieuw) technisch vorm kan worden gegeven volgens het uitgangspunt van privacy by design. Dat houdt in dat al tijdens de ontwikkeling van producten en diensten volop aandacht wordt besteed aan privacyverhogende maatregelen, en dat alleen noodzakelijke gegevens worden verwerkt. Op deze manier is het mogelijk een zorgvuldige en verantwoorde omgang met persoonsgegevens technisch af te dwingen. In het Opdrachtgeversberaad BKWI van 17 maart 2016 hebben VNG, SVB en UWV akkoord gegeven op deelname van BKWI in dit traject. De uitkomsten van dit traject worden betrokken bij de verdere vormgeving van de toekomstige gegevensuitwisseling.

5. Handhaving

De werkvoorraden van signalen over mogelijke fraude zijn in de eerste helft van 2015 fors toegenomen. Dat kwam doordat het proces van boeteoplegging na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep tot begin 2015 was opgeschort en door een computerstoring eind 2014. Ook de voorgenomen reorganisatie van het bedrijfs onderdeel Handhaving leverde productieverlies op. Sinds september 2015 nemen de voorraden af; we verwachten dat er halverwege 2016 sprake is van een reguliere werkvoorraad. Sinds de invoering per 1 juli 2015 van inkomstenverrekening in de WW leggen we veel minder boetes op aan klanten, omdat we meer gebruikmaken van gegevens die vanuit de polisadministratie al bij ons bekend zijn. Op deze manier maken we het voor burgers met een WW-uitkering makkelijker om zich aan de regels te houden.

5.1. Preventieve handhaving

We willen voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden, doordat deze niet duidelijk zijn. We leggen dus zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren burgers via campagnes, zetten in op het verbeteren van het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en verzenden automatische attenderingen. Welwillende burgers willen we niet lastigvallen met onnodige controles. Met risicoanalyses onderzoeken we daarom welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Deze komen dan als eerste in aanmerking voor aanvullende controle. Daarbij gebruiken we steeds vaker digitale onderzoeksmethoden, zoals internetonderzoek in openbare bronnen. Om deze onderzoekswijze inzichtelijk te maken hebben we een protocol opgesteld. Sinds de invoering per 1 juli 2015 van inkomstenverrekening in de WW vergelijken we de opgegeven inkomsten altijd met de gegevens in onze polisadministratie – voor zover deze daarin aanwezig zijn. Op deze manier maken we de burgers gemakkelijker om zich aan de regels te houden.

5.2. Repressieve handhaving

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

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht direct alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. UWW controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of ze zich aan de regels houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop krijgen ze een boete of waarschuwing.

In de eerste vier maanden van 2016 was de totaal geconstateerde schadelast als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 20,9 miljoen, en is een bedrag van € 5,8 miljoen aan boetes opgelegd. Doordat we de opgegeven inkomsten nu altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken, neemt ook het totale bedrag aan opgelegde terugvorderingen af. Dit bedrag zal de komende jaren nog verder teruglopen.

We hebben vastgesteld dat bij ongeveer 5.000 WW'ers de inkomst opgave sterk afweek van de inkomstgegevens in de polisadministratie. Hun inkomst opgave week meer dan € 500 af van de in de polisadministratie bekende gegevens, of zij gaven op geen inkomsten te hebben gehad terwijl de polisadministratie een ander beeld liet zien. We gaan de oorzaken hiervan onderzoeken, ook met het oog op preventie in de toekomst.

Tabel: Afdoeing overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste vier maanden 2016		Eerste vier maanden 2015	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	12.900		14.700	
Opgelegde boetes	9.900	77%	11.200	77%
Opgelegde waarschuwingen	2.100	16%	2.100	14%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	900	7%	1.200	8%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	0	0%	200	1%

Ontwikkeling werkvoorraden polissignalen

Sinds september 2015 is het aantal polissignalen op basis van bestandsvergelijking tussen uitkering- en loonadministraties afgenomen van circa 65.000 tot 28.000 per eind april 2016. De werkvoorraad van het aantal signalen uit de polisadministratie is door gedeeltelijke centralisatie van de verwerking en de inzet van extra personeel sterk afgenomen. We verwachten dat het aantal polissignalen in juli 2016 is teruggedrongen tot circa 20.000. Na de eerste vier maanden van 2016 bedraagt de werkvoorraad circa 4.000 externe meldingen van burgers en instanties en circa 8.000 interne meldingen van eigen UWV-medewerkers. In de komende periode werken we aan het verder terugdringen van de totale werkvoorraad.

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie aantoonbaar verzaakt bij het zoeken van werk, kan worden gekort op zijn uitkering. Bij de Wwz wordt op basis van inkomstenverrekening bepaald of er nog recht op een gedeeltelijke uitkering is. Is dat het geval, dan blijft de sollicitatieplicht van kracht – behalve bij een tijdelijke vrijstelling. Ontvangt iemand na drie maanden (de maximale vrijstelling) nog steeds een aanvullende uitkering, dan is de sollicitatieplicht weer van kracht en handhaaft UWV daarop.

Tabel: Afdoeing overtredingen inspanningsplicht

	Eerste vier maanden 2016		Eerste vier maanden 2015	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	39.300		52.900	
Opgelegde maatregelen	25.100	64%	32.300	61%
waarvan maatregelen WW	23.500		30.500	
WW-klanten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	6.500		7.900	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	1.800		2.700	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	3.400		4.100	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	6.100		8.100	
overtredingen van de controlevoorschriften	3.000		3.600	
overige	2.700		4.100	
waarvan maatregelen overige wetten	1.600		1.800	
Opgelegde waarschuwingen	13.200	34%	18.700	35%
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	1.000	2%	1.900	4%

5.3. Businesscase intensivering toezicht UWV

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

Uitkeringsfraude beperken

We hebben in de eerste vier maanden van 2016 voor € 20,9 miljoen teruggevorderd, deels door de extra inzet van negentig fte's die zijn gefinancierd uit de aanvullende middelen. Naast de afhandeling van individuele zaken van regelovertreding en uitkeringsmisbruik, zetten we in op de aanpak van meer georganiseerde en grootschalige fraudefenomenen, zoals gefingeerde dienstverbanden: dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Wij werken hierbij nauw samen met de Inspectie SZW, en zijn daardoor mede afhankelijk van de capaciteit die hiervoor bij de Inspectie beschikbaar is. Het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden heeft in de eerste vier maanden van 2016 € 0,6 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden opgespoord. Daarnaast is € 0,3 miljoen aan WW-uitkeringen geweigerd vanwege gefingeerde dienstverbanden. We lopen hiermee achter op schema. Dat komt onder andere doordat het nodig was medewerkers voor deze taken op te leiden en doordat de Inspectie SZW kampt met gebrek aan capaciteit. Een pilot met het Functioneel Parket, gericht op betere samenwerking, heeft voor verdere vertraging gezorgd. Inmiddels zijn de nodige maatregelen getroffen om de achterstand in te lopen.

Activeren en controleren geeft effect

Als onderdeel van de businesscase zetten we in de eerste drie maanden WW meer in op preventieve handhaving en activeren we klanten intensiever dan we normaal gesproken in de basisdienstverlening doen. Dit gebeurde onder de noemer Activeren en controleren geeft effect (ACE). We controleerden bijvoorbeeld of WW'ers voldoende en serieus solliciteren, gaan na of en hoe de kwaliteit van hun cv's beter kan en wijzen hun op de verplichting om wijzigingen tijdig door te geven. Vestigingen konden daarbij op basis van het eigen klantenbestand en de regionale arbeidsmarkt kiezen voor een aanpak die naar verwachting het meest effect heeft op de uitstroom naar werk en het nakomen van verplichtingen.

De ACE-aanpak leidde echter niet tot de verwachte besparingen op de uitkeringslasten. UWV stapt daarom geleidelijk over op een nieuw dienstverleningsmodel, waarin de aanpak van ACE is geïntegreerd. We maken daarbij gebruik van de uitkomsten van de inmiddels grote hoeveelheid onderzoeken naar de effectiviteit van de (WW-)dienstverlening. Deze kennis gebruiken we ook om het vakmanschap en het professionele handelen van onze adviseurs werk te bevorderen. Het nieuwe model is gebaseerd op de inzet van bewezen effectieve instrumenten zoals de Werkverkenner. Op basis van deze online vragenlijst, die iedere werkzoekende bij aanvang van de WW invult, kan de adviseur werk van UWV bepalen bij welke dienstverlening de klant het meest gebaat is. Het ministerie van SZW heeft toestemming verleend om de resterende ACE-middelen voor 2016 en 2017 in te zetten voor dit nieuwe model.

6. Dienstverlening

Mensen die een beroep doen op onze dienstverlening zijn in zekere zin van ons afhankelijk. Ze hebben geen keuze, ze kunnen niet naar 'de concurrent'. Ze moeten dus kunnen rekenen op betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. Dat geldt ook voor werkgevers. We houden zo veel mogelijk rekening met het perspectief van burgers, zoals de Nationale ombudsman dat verwoordt in zijn jaarverslag 2015. We streven ernaar om, binnen onze financiële en wettelijke mogelijkheden, iedereen de dienstverlening te verlenen die het meest passend is. En we kijken daarbij steeds welk kanaal het meest efficiënt is: online, telefonisch, via social media, of face to face. Mensen die moeite hebben met online dienstverlening ondersteunen we daarbij. In 2016 wordt voor WW'ers die dat nodig hebben meer face-to-facecontact mogelijk.

6.1. Dienstverleningskanalen

UWV maakt in zijn dienstverlening gebruik van verschillende kanalen.

Online dienstverlening

Voor veel mensen is het vanzelfsprekend om relatief eenvoudige administratieve zaken digitaal af te handelen. Online dienstverlening biedt snelle, goede service en meer gemak tegen lagere kosten. UWV biedt dan ook steeds meer online dienstverlening, zowel aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden als aan werkgevers en zakelijke relaties. En zij maken daarvan steeds vaker gebruik. UWV komt met werk.nl en uwv.nl twee keer voor in de top vijf van meest bezochte (semi)overheidssites. Onze website werk.nl kreeg in de eerste vier maanden van 2016 14 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 3,5 miljoen keer per maand. In de eerste vier maanden van 2016 kreeg uwv.nl 16,6 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld ruim 4 miljoen bezoeken per maand. Het Mijn UWV-portaal trok 8,9 miljoen bezoeken. In de eerste vier maanden van 2016 was werk.nl 98,2% beschikbaar. Onbeschikbaarheid wordt grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud, dat in weekenden plaatsvindt. Hierover worden gebruikers vooraf geïnformeerd.

In de eerste vier maanden van 2016 was uwv.nl gemiddeld 99,9% beschikbaar. In de eerste twee maanden was er sprake van verstoringen in de Mijn UWV-omgeving. Oorzaak was de grote drukte bij het online invullen van de inkomstenopgave. Nieuwe WW'ers moeten deze als gevolg van de Wwz sinds 1 juli 2015 aan het begin van iedere maand invullen. Achter deze functionaliteit gaat een complexe keten schuil, die de eerste dagen van de maand te maken heeft met een hoge piekbelasting. Begin februari is een crisisteam gestart dat ervoor moet zorgen dat deze keten en daarmee het online invullen van de inkomstenopgave structureel stabiel wordt. We hebben eerder al een aantal kortetermijnmaatregelen getroffen. Zo hebben we de inkomstenopgave op uwv.nl beter vindbaar gemaakt, en de informatie verbeterd. Verder zorgen we ervoor dat bepaalde applicaties tijdens de piekbelasting zijn uitgeschakeld en voeren we de vier dagen vóór en de vier dagen na de eerste dag van de maand geen wijzigingen in de systemen door. In maart en april hebben zich geen grote verstoringen meer voorgedaan.

Online dienstverlening voor werkzoekenden

Iedereen die zich als werkzoekende bij UWV inschrijft, kan gebruikmaken van onze online dienstverlening op werk.nl. In de eerste vier maanden van 2016 vroeg 94% van de WW'ers online de uitkering aan. We meten iedere maand hoeveel WW'ers de Werkmap de laatste vier weken hebben gebruikt; in de eerste vier maanden van 2016 maakte gemiddeld 77% recent gebruik van de Werkmap.

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.

We blijven de functionaliteit en het gebruiksgemak van werk.nl verbeteren. In de eerste vier maanden van 2016 zijn opnieuw verbeteringen doorgevoerd:

- De teksten en vormgeving van het werkgeversdeel van werk.nl zijn vernieuwd.
- De webinars worden sinds medio februari gegeven met behulp van nieuwe software. Deze software is veel toegankelijker voor de klant. Om deel te nemen aan een webinar hoeft er nu onder andere geen specifiek programma meer gedownload te worden. Naast de verbeterde toegang is ook de nazorg verbeterd. Klanten kunnen een webinar nu ook na het volgen 'on demand' terugkijken.

Online dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

Klanten kunnen steeds meer uitkeringszaken online regelen via [Mijn UWV](#): van het aanvragen van een uitkering tot het raadplegen van hun betaalspecificatie en jaaropgave. Hierbij hanteren we voor de WW 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 die toegestuurd.

Het eind 2014 geïntroduceerde [Wajong-forum](#) is inmiddels een groot succes. UWV startte dit forum in september 2014 om Wajongers ervaringen te laten uitwisselen over de gevolgen van de Participatiewet. Het aantal reacties is sindsdien gegroeid van 189 tot 3.000; het aantal paginabezoeken per maand steeg van 14.000 naar 120.000 en het forum telt inmiddels bijna 1.000 actieve leden.

Om klanten meer duidelijkheid te geven over het proces van beoordelen en de vervolgdienstverlening bij de herindeling Wajong, zijn er filmpjes gemaakt. In alle filmpjes speelt een klant de hoofdrol. Hun vragen over het hoe, wat en waarom worden beantwoord door medewerkers van UWV. Ook hebben we verschillende brieven en formulieren over de herindeling Wajong aangepast, onder meer op basis van klantreacties. Er zijn verbeteringen doorgevoerd om de informatie te verduidelijken, klanten gerust te stellen over het behoud van de uitkering en de gewenste reactie op te roepen.

We hebben de wijze waarop klanten via [uwv.nl](#) kunnen inloggen op [Mijn UWV](#) en de [Werkmap](#) vereenvoudigd. Er zijn nu 24% minder clicks voor nodig. Het percentage klanten dat via [uwv.nl](#) inlogt op [Mijn UWV](#) en de [Werkmap](#) is toegenomen met 3,5% respectievelijk 3,8%. Nu steeds meer zaken online geregeld kunnen worden, wordt veilige digitale communicatie steeds belangrijker. We gaan burgers daarom de mogelijkheid bieden om via de met DigiD beveiligde functionaliteit [Mijn Berichten](#) vragen te stellen aan medewerkers van UWV. Berichten die via dit kanaal worden verzonden, worden automatisch gearchiveerd. We voeren deze nieuwe functionaliteit fasegewijs in. Eind april 2016 hebben we [Mijn Berichten](#) aan de eerste klanten beschikbaar gesteld. Het is de bedoeling dat in september alle uitkeringsgerechtigden er gebruik van kunnen maken.

Verder hebben we in de eerste vier maanden van 2016 de informatie op [uwv.nl](#) rond het aanvragen van een [vrijwillige verzekering](#) en over vakantie met een uitkering en vakantiegeld verbeterd.

Telefonische dienstverlening

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.

Doordat werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, werkgevers en relaties steeds meer gebruikmaken van onze online dienstverlening, is het aantal telefonische vragen de afgelopen jaren fors afgenomen. In de eerste 4 maanden van 2016 kregen we 2,1 miljoen telefonische vragen, iets minder dan in de eerste vier maanden van 2015 (2,2 miljoen). 87% van de bellers kreeg direct antwoord en 80% was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

Sinds de invoering van inkomstenverrekening per juli 2015 is het aantal telefonische vragen over de Wet werk en zekerheid fors toegenomen. Rond de eerste van de maand wordt vooral gebeld over de inkomstenopgave, de tweede week over de uitbetaling. Waar we in 2015 nog problemen hadden met de bereikbaarheid en de tijdige afhandeling van calls, zijn we intussen goed in staat om de pieken op te vangen. Om wachttijden zo veel mogelijk te voorkomen, verwijzen we vragenstellers op allerlei manieren naar onze website [uwv.nl](#), ook via social media. Verder zijn de openingstijden van het Klantencontactcentrum (KCC) aan het begin van de maand verruimd en wanneer de eerste van de maand in het weekend valt, is het KCC op deze dagen extra geopend om vragen te kunnen beantwoorden.

Persoonlijke dienstverlening

Persoonlijke dienstverlening is niet synoniem met een-op-een face-to-facecontact, UWV biedt op allerlei manieren en via verschillende kanalen persoonlijke dienstverlening. Burgers en werkgevers kunnen telefonisch vragen aan ons stellen. Via de [Mijn UWV](#)-omgeving op [uwv.nl](#) kunnen uitkeringsgerechtigden hun zaken online afhandelen. Ze vinden er de informatie en documenten die betrekking hebben op hun persoonlijke situatie. WW'ers hebben via de [Werkmap](#) persoonlijk online contact met een adviseur werk. Face-to-facedienstverlening bieden we, binnen onze financiële mogelijkheden, aan WW'ers die dat nodig hebben (zie ook paragraaf 2.1 en paragraaf 2.2). Mensen met een arbeidshandicap krijgen waar mogelijk individuele begeleiding bij hun zoektocht naar werk (zie paragraaf 3.3). Persoonlijke dienstverlening betekent overigens niet dat we klanten koppelen aan een vaste, 'eigen' adviseur.

Ondersteuning aan niet- en minder digivaardigen

Mensen die niet goed met onze online-dienstverlening kunnen omgaan, bieden we ondersteuning op onze vestigingen om hen op weg te helpen. Waar nodig gaan we samen met de klant achter de computer zitten om alle stappen in de dienstverlening op [werk.nl](#) te doorlopen. Dit gebeurt niet alleen op verzoek van de klant. We nodigen WW'ers die de [Werkmap](#) nog niet gebruiken of die nog geen (goed) cv op [werk.nl](#) hebben gezet, uit om van deze dienstverlening gebruik te maken. Het ministerie van SZW heeft ons hiervoor extra budget toegekend. Vanaf medio 2016 integreren we dit budget en de activiteiten in het nieuwe dienstverleningsmodel WW.

Op lokaal niveau zijn we de samenwerking aangegaan met bibliotheken en de Stichting Digisterker: we verwijzen minder digivaardige klanten bijvoorbeeld naar bibliotheken die digivaardigheidstrainingen aanbieden.

Probleemsituaties oplossen

In een aantal gevallen maken onze klanten gebruik van meerdere regelingen. Daar kunnen verschillende instanties bij betrokken zijn, en binnen UWV meerdere afdelingen. Soms worden daarbij fouten gemaakt, en dat kan iemand in de 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 mensen die anders in ernstige financiële nood raken. Bijvoorbeeld doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant zelf. In de eerste vier maanden van 2016 hebben onze teams 130 probleemsituaties opgelost. Hierbij kreeg de klant in 92% van de gevallen binnen 48 uur zicht op een passende oplossing. Binnen een aantal weken na oplossing van het probleem neemt UWV contact op om te verifiëren of de geboden oplossing effectief was. De mensen die het betreft ervaren dit als zeer waardevol.

Op 1 juli 2015 is een groep gespecialiseerde klantadviseurs gestart met schuldhulpverlening aan mensen die met schulden geconfronteerd dreigen te worden en mensen die al schulden hebben. De eerste groep krijgt vooral informatie, ook over de mogelijkheid om bij UWV of andere instanties toeslagen aan te vragen. Voor de groep met bestaande schulden zoeken de klantadviseurs binnen UWV naar maatwerkoplossingen. Daarnaast adviseren ze de klant over mogelijke stappen om de schuldproblemen te verminderen, waarbij bijvoorbeeld gericht wordt verwezen naar de gemeente of de schuldeiser. In de eerste vier maanden van 2016 hebben onze klantadviseurs bijna 1.300 klanten op verschillende manieren kunnen bijstaan. De klanten geven aan erg tevreden te zijn met deze dienstverlening.

6.2. Dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers zijn klanten van UWV.

Dienstverleningsconcept

UWV helpt werkgevers bij het vervullen van vacatures. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, brengen we vraag en aanbod bij elkaar, veelal online. Daarnaast bieden we dienstverlening via een landelijk Werkgeversservicepunt en 35 regionale Werkgeversservicepunten. Een Werkgeversservicepunt is een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra. De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van vacatures en het creëren van vacatures en toezeggingen daarvoor (zogenoeten baanopeningen) bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die staan ingeschreven bij het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak. Verder bieden we werkgevers arbeidsjuridische ondersteuning.

Online dienstverlening aan werkgevers

Werkgevers maken meer en meer gebruik van onze online dienstverlening. Op werk.nl kunnen werkgevers vacatures publiceren en zelf cv's zoeken in de cv-bank. Ook kunnen ze op de site een eigen beveiligde 'Mijn Werkomgeving' aanmaken. In de eerste vier maanden van 2016 werd deze omgeving maandelijks gemiddeld 57.000 keer bezocht, via gemiddeld 6.000 werkgeversaccounts. Werkgevers bekeken per maand gemiddeld 1,2 miljoen keer een cv. Sinds november 2015 kunnen werkgevers via het werkgeversportaal op uwv.nl zelf nagaan of een sollicitant of werknemer staat ingeschreven in het doelgroepregister. In de eerste vier maanden van 2016 maakten 872 werkgevers gebruik van deze mogelijkheid.

Werkgevers kunnen sinds half februari 2016 met een digitale regelhulp snel zien of zij recht hebben op premiekorting als zij iemand in dienst nemen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Op het werkgeversportaal op uwv.nl kunnen werkgevers onder andere hun ziek-, zwangerschaps- en herstelmeldingen online doen via de Verzuimmelder en Digipoort. De [Verzuimmelder](#) is bedoeld voor kleinere aantallen meldingen, [Digipoort](#) voor grotere aantallen meldingen van werkgevers. Inmiddels hebben 87.400 werkgevers een account voor het werkgeversportaal (eind 2015: 83.000), op Digipoort zijn 48.200 werkgevers aangesloten (eind 2015: 47.000).

Sinds april 2016 kunnen eigenrisicodragers voor de WGA of de WW de documenten die ze van UWV ontvangen bekijken via een account op het werkgeversportaal. Het gaat om beslissingen, financiële documenten en risico-overzichten. Eigenrisicodragers voor de WGA kunnen ook de betaalstatus van de facturen inzien; eigenrisicodragers voor de WW kunnen dat sinds mei 2016.

Dienstverlening bij faillissementen

Soms kunnen werkgevers vanwege ernstige financiële problemen blijvend het loon van hun werknemers niet meer betalen. In dat geval kan UWV (een deel van) de betalingsverplichting van de werkgever overnemen. Kort nadat een faillissement is uitgesproken, neemt UWV contact op met de curator en met de personeelsafdeling van het bedrijf om zo

snel mogelijk informatie in te winnen over de salarissen. De betrokken werknemers nodigen we uit voor een voorlichtingsbijeenkomst waar zij ook direct een WW-uitkering wegens betalingsonmacht kunnen aanvragen. In de eerste vier maanden van 2016 heeft zich een aantal faillissementen voorgedaan bij grote werkgevers in de detailhandel en in de zorgsector. Om de grote hoeveelheid loonbetalingen en WW-aanvragen snel en correct te kunnen verwerken, heeft UWV extra capaciteit ingeschakeld. Er zijn in de eerste vier maanden van 2016 bijna 38.000 faillissementsuitkeringen verstrekt, bijna evenveel als in heel 2015 (38.300). Verder hebben we veel voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. In februari organiseerde UWV een actie op Twitter om de tienduizenden mensen die hun baan in de retailsector hadden verloren een hart onder de riem te steken. Via de #retailwerkt attendeerde UWV hen op interessante artikelen, mogelijke overstapbanen en andere carrièremogelijkheden. Werkgevers werden opgeroepen vacatures te melden bij de Werkgeversservicepunten.

Toetsing ontslaaanvragen

We toetsen ontslaaanvragen van werkgevers. Het aantal ingediende ontslaaanvragen in de eerste vier maanden van 2016 was lager dan in dezelfde periode in 2015.

Als gevolg van de Wwz is het ontslagrecht per 1 juli 2015 gewijzigd. Werkgevers kunnen nu in twee situaties een ontslaaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslaaanvragen om persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter. Werknemers die minimaal twee jaar bij een werkgever in dienst zijn geweest (vast of tijdelijk contract) krijgen sinds 1 juli 2015 bij ontslag een transitievergoeding. Voor kleine bedrijven geldt tot 2020 een overgangsregeling. Bedrijven die aan de voorwaarden van die regeling voldoen, mogen een lagere transitievergoeding betalen. UWV toetst of een werkgever aan de voorwaarden voor de overgangsregeling voldoet.

In de eerste vier maanden van 2016 hebben we minder ontslaaanvragen ontvangen dan in dezelfde periode van 2015. Dit wordt onder meer veroorzaakt door de aantrekkende economie: er worden minder aanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen ingediend. Daarnaast lijken werkgevers en werknemers vaker te proberen er zelf uit te komen, in plaats van een ontslagprocedure te starten bij UWV. Sinds 1 juli worden ook minder ontslaaanvragen ingediend vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid doordat de plicht tot betaling van de transitievergoeding bezwarend is voor werkgevers. De minister van SZW heeft inmiddels aangegeven met een wijzigingsvoorstel te zullen komen en de financiering van de transitievergoeding te veranderen.

In de eerste vier maanden van 2016 bedroeg de tijdigheid van de afhandeling van ontslagvergunningen 93%. Van een groot deel van de zaken die niet tijdig zijn afgehandeld, is de overschrijding van de termijn goed te verklaren. Het gaat onder andere om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer, samenloop met de afhandeling van een verzoek om een lagere transitievergoeding te betalen, samenhang tussen kortdurende en langdurende zaken in grotere collectieve aanvragen, en onvoorziene extra behandelrondes. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 99%.

Tabel: Ontslaasaanvragen

	Eerste vier maanden 2016		Eerste vier maanden 2015	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslaaanvragen	9.200		14.400	
Oud recht (BBA)	-		14.400	
Nieuw recht (Wwz)	9.200			
Aantal afgewikkelde ontslaaanvragen	8.800		15.400	
Oud recht (BBA)	-		15.400	
Nieuw recht (Wwz)	8.800			
Aantal verleende ontslagvergunningen	4.400	50%	7.400	48%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	3.100	36%	5.200	34%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	800	9%	1.300	8%
Afgewezen ontslaaanvragen	500	5%	1.500	10%

Voor een betere uitvraag van werkgevers hebben we in de eerste vier maanden van 2016 aanvraagformulieren verder ontwikkeld en aangepast. Sinds 1 april kunnen ook gemachtigden ontslaaanvragen digitaal indienen via het digitale loket.

Tewerkstellingsvergunningen en -adviezen

Werkgevers die personeel korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook bij concernoverplaatsingen, vreemdelingen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. We gaven 98% van de tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken af (boven de norm van 90%). Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen

aannemen uit landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze. We hebben 96% van de verzoeken om advies binnen vijf weken afgehandeld de norm is 90%).

Tabel: (Advies)aanvragen tewerkstellingsvergunning

	Eerste vier maanden 2016	Eerste vier maanden 2015
Aantal aanvragen tewerkstellingsvergunningen	1.800	1.500
Aantal aanvragen IND-advies	1.100	1.100
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	1.800	1.600
Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	1.100	1.100

6.3. Tijdigheid en rechtmatigheid

UWV zorgt ervoor dat uitkeringen snel en correct berekend en uitbetaald worden. Met het ministerie van SZW maken we daarover afspraken.

Tijdige betaling

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in de eerste vier maanden van 2016 goed gelukt. Slagen we er niet op tijd in, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen wij dat klanten in financiële problemen raken.

Sinds 1 juli 2015 geldt als gevolg van de Wwz een nieuwe manier van inkomstenverrekening. Bij WW'ers die (deels) werken, verrekenen we nu de inkomsten met de uitkering, in plaats van de gewerkte uren. Zij moeten daarom elke maand opgeven of, en zo ja hoeveel zij hebben verdiend. Pas nadat wij de inkomstenopgave hebben ontvangen, kunnen we de uitkering berekenen en vervolgens uitbetalen. Sinds 1 juli 2015 geldt daarom voor nieuwe WW-uitkeringen een andere benadering van de tijdigheid. Het gaat nu om de periode vanaf het moment dat UWV de inkomstenopgave retour ontvangt tot en met de betaalbaarstelling van de uitkering. We melden aan onze klanten dat ze hun uitkering binnen tien werkdagen op hun rekening hebben staan. De gemiddelde doorlooptijd van de eerste betaling bedroeg in de eerste vier maanden van 2016 vijf kalenderdagen.

Het percentage eerste betalingen WW dat binnen de met het ministerie van SZW afgesproken tien kalenderdagen is gerealiseerd, is in de eerste vier maanden van 2016 iets lager dan in 2015. Deze daling wordt veroorzaakt door een toename van het totaal aantal te verwerken inkomstenopgaven (van zowel eerste als continueringsbetalingen). Het is nog onduidelijk of en hoe lang deze ontwikkeling zich zal voortzetten, omdat nog niet alle WW-uitkeringen volgens de Wwz-systematiek worden betaald. Voor 2017 zal op basis van de ervaringscijfers over de eerste zes maanden van 2016 een norm voor de prestatie indicator worden vastgesteld.

Tabel: Prestatie-indicatoren – Tijdigheid eerste betaling

	Norm 2016	Resultaat eerste vier maanden 2016	Resultaat 2015
WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier		95%	*96%
ZW binnen vier weken na ingang recht	minimaal 88%	88%	92%
WIA binnen vier weken na ingang recht	minimaal 85%	94%	95%
Wajong binnen vier weken na einde beslistermijn	minimaal 85%	94%	96%

* Dit percentage heeft betrekking op de Wwz-betalingen gedurende de periode augustus tot en met december 2015.

Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

De totale UWV-brede rechtmatigheid is de som van de financiële rechtmatigheid en de rechtmatigheid van de aanbestedingen (zie paragraaf 8.2). Deze wordt jaarlijks vastgesteld.

In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar (1 oktober tot 1 oktober) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout 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 2016 (de periode 1 oktober 2015 tot 1 april 2016) bedraagt 1,0%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,7%. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel: Financiële onrechtmatigheid tot en met tweede kwartaal verslagjaar 2016

In procenten	Financiële fouten			Onzekerheden	
	t/m tweede kwartaal 2016	2015	t/m tweede kwartaal 2016	2015	
Wajong	0,0	0,5	0,1	0,0	
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0	
WAZ	0,1	0,0	0,0	0,0	
Wazo	0,7	0,3	0,0	0,0	
WIA	0,1	0,0	0,0	0,0	
WW	2,1	0,6	2,4	0,0	
Ziektewet	3,9	1,5	0,0	0,0	
Toeslagenwet	2,4	1,6	0,0	0,0	
BIA	0,0	0,8	0,0	5,3	
IOW	1,3	2,3	0,0	0,0	
Totaal	1,0	0,4	0,7	0,0	

Toelichting:

- Ten opzichte van het jaarcijfer 2015 stijgt het UWV-foutpercentage.
- Met uitzondering van de WAO, de Wajong, de BIA en de IOW stijgt het foutpercentage voor alle wetten. Het foutpercentage WW heeft een relatief grote impact op het UWV-cijfer.
- De grootste stijging van het foutpercentage doet zich voor bij de Ziektewet en de WW. In vergelijking met de jaarcijfers over 2015 is de stijging voor de Ziektewet 2,4 procentpunt en voor de WW 1,5 procentpunt.
- De complexiteit van de per 1 juli 2015 ingevoerde Wwz heeft een negatief effect op de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking WW. Tot en met het tweede kwartaal van het verslagjaar heeft de Wwz een aandeel van 1 procentpunt in het foutpercentage WW. Bij de Ziektewet zorgt een hoog gemiddeld foutbedrag voor de stijging van het foutpercentage. Bij de Wazo stijgt het foutpercentage van 0,3 naar 0,7%. Hieraan liggen vooral dagloonfouten ten grondslag.
- Zowel bij de Ziektewet als de Wazo heeft de Wwz geen invloed op het foutpercentage. Bij de Toeslagenwet stijgt het foutpercentage van 1,6 naar 2,4%. Dit zijn vooral fouten bij de Toeslagenwet WW. Het aandeel Wwz in het foutpercentage is 1,8%.
- Wanneer er onvoldoende controle-informatie is om de rechtmatigheid van de steekproefpost vast te stellen wordt deze als onzekerheid aangemerkt. De onzekerheid bedraagt momenteel 0,7% op UWV-niveau. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door onzekere posten bij de WW.

6.4. Klanttevredenheid

Om ervoor te zorgen dat burgers onze dienstverlening als een logisch geheel ervaren, is in 2015 het programma Uitstekende dienstverlening gestart. In 2015 hebben verschillende bedrijfsonderdelen 27 verbeteractiviteiten opgepakt. Veel daarvan zijn inmiddels afgerond, een aantal bevindt zich in de afrondende fase. Om inzicht te krijgen in de beleving van klanten, maken we onder andere gebruik van spiegelgesprekken (waarin klanten over hun ervaringen vertellen en ons als het ware een spiegel voorhouden) en van klantreizen, waarbij we in beeld brengen welk traject een klant bij ons doorloopt. De klantreis voor het aanvragen van een WW-uitkering en de klantreis van het boeteproces zijn inmiddels nauwgezet in kaart gebracht en verbetervoorstellen zijn geformuleerd. De klantreis voor arbeidsbeperkten (WIA) wordt momenteel uitgewerkt.

We willen mensen respectvol en empathisch behandelen – of het nu online, schriftelijk of mondeling is, op individuele basis of groepsgewijs – en we leggen duidelijk uit wat we van hen verwachten. Houding en gedrag van onze eigen medewerkers zijn hierbij cruciaal. Met een intern leer- en ontwikkeltraject worden ze hiervoor zo goed mogelijk toegerust.

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.

6.5. Klachten en bezwaren

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

Het verbeteren van onze klachtafhandeling krijgt veel aandacht, waarbij we het probleem proberen op te lossen en waar dit niet kan, leggen wij dit tijdig en duidelijk uit. We proberen de klachten zo veel mogelijk samen met de klant op te lossen, waarbij we maximaal inzetten om de relatie tussen de klant en UWV te herstellen. We sturen persoonlijke brieven en maken waar nodig excuses. Ook de schrijnende gevallen handelen we samen met klanten af, waarbij we onnodige problemen, telefonisch contact, klachten en bezwaar voor de klant voorkomen.

Klanten die een klacht hebben ingediend worden waar mogelijk uitgenodigd voor divisie-overstijgende spiegelgesprekken.

Klachten

In de eerste vier maanden van 2016 ontvingen we 4.123 klachten, aanzienlijk meer dan in de eerste vier maanden van 2015. Dat heeft te maken met de invoering van de Wwz: we ontvangen vooral veel klachten van Wwz-klanten over de betaling, de inkomstenopgave en de bereikbaarheid. Meer in het algemeen gingen de klachten vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop ze door UWV-medewerkers worden bejegend. Wel is het aantal klachten veel lager dan in de laatste vier maanden van 2015.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste vier maanden van 2016 was de klachtintensiteit 0,4%. De met het ministerie van SZW afgesproken norm voor 2016 is 0,4%.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	Eerste vier maanden	Tweede vier maanden	Derde vier maanden	Totaal
2015	2.686	3.001	4.029	9.716
2016	4.123			

In de eerste vier maanden van 2016 handelden we 4.200 klachten af. Een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2015. Voor 98% van de klachten lukte de afhandeling ervan 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 2016 gebeurde dat in 50% van de gevallen, iets minder dan in de eerste vier maanden van 2015 (55%). De op deze manier opgeloste klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. 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 2016		Eerste vier maanden 2015	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	695	16,6%	373	15,3%
Ongegrond	716	17,0%	319	13,1%
Niet ontvankelijk	78	1,9%	51	2,1%
Oordeel niet van toepassing	2.084	49,6%	1.326	54,6%
Geen oordeel	627	14,9%	362	14,9%
Totaal	4.200	100%	2.431	100%

Bezwaren afhandelen

In de eerste vier maanden van 2016 werden 28.200 bezwaren ingediend. Dit is minder dan in de eerste vier maanden van 2015 (28.900). De afname betreft zowel medische als wetstechnische zaken. 25% van de afgehandelde bezwaren was gegrond.

Tabel: Afhandeling bezwaren*

	Eerste vier maanden 2016	Eerste vier maanden 2015
Ontvangen bezwaren	28.200	28.900
WW	9.400	9.600
AG	12.200	12.000
ZW	6.600	7.300
Afgehandelde bezwaren	29.800	31.100
WW	9.500	11.400
AG	13.000	12.600
ZW	7.300	7.100

* Met ingang van 2016 worden schadeclaims niet meer meegeteld als bezwaarzaken. Schadeclaims zijn primaire besluiten waartegen geen bezwaar open staat. De verzoekschriftprocedures tegen de schadevaststelling registreren we als beroepszaak. De cijfers over de eerste vier maanden van 2015 zijn hierop gecorrigeerd.

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 2016 was de bezwaarintensiteit 2,5%. Dit is binnen de norm van 3,0%.

We streven ernaar bezwaren vaker met mediation op te lossen. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator. In de eerste 4 maanden van 2016 zijn 43 mediations gestart en afgerond. Dat is een toename van 50% ten opzichte van vorig jaar.

6.6. Cliëntenraden

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

In de eerste vier maanden van 2016 hebben we één advies gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad: over veilig digitaal communiceren. De raad heeft in deze periode twee ongevroegde adviezen afgegeven: over het flexibiliseren van het afrekenmoment vakantiegeld en het gratis maken van de belkosten van het Klantencontactcentrum. Beide ongevroegde adviezen hebben we uit financiële overwegingen niet gehonoreerd.

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

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 dit jaar zijn er drie bezoeken afgelegd.

De eerste vier maanden van het jaar zijn we ook volop bezig geweest met de organisatie van het congres Cliëntenparticipatie dat dit jaar op 19 mei heeft plaatsgevonden. Dit congres wordt volledig door de cliëntenraadsleden georganiseerd en gefaciliteerd door UWV.

De website van de cliëntenraden is totaal vernieuwd en per 11 januari live gegaan. De doelstelling van de website was tweeledig. Enerzijds zou de website de bezoekers inzicht moeten geven in de meerwaarde van cliëntenparticipatie binnen UWV. Anderzijds moest de nieuwe website de onderlinge informatie-uitwisseling tussen de raden en de samenwerking verbeteren. Hoewel er in het begin wat kinderziektes waren, zijn inmiddels beide doelstellingen gehaald. De nieuwe website geeft de bezoekers een goed inzicht in de activiteiten van de cliëntenraden.

Ten slotte zijn we per 1 januari gestart met het nieuwe scholingsprogramma dat door een nieuw scholingsbureau wordt verzorgd. We hebben een volledig nieuw scholingsaanbod dat meer aansluit bij de behoeftes van de cliëntenraden. De raden worden veel meer betrokken bij de scholing en bepalen zelf op welke onderdelen zij bijgeschoold willen worden. De eerste scholingen zijn positief ontvangen en de raden zijn zeer tevreden over het nieuwe scholingsbureau.

7. Bedrijfsvoering

Een stabiele, efficiënt werkende interne organisatie is een randvoorwaarde voor het realiseren van onze doelen. We investeren in duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en zetten in op zowel stabiliteit als vereenvoudiging van onze ICT-systemen. Doel is te komen tot een stabiele organisatie, waarbij continuïteit van de uitvoering voorop staat en die bovendien in staat is snel te reageren op veranderingen. De kwaliteit van onze bedrijfsvoering monitoren we systematisch en verbeteren we stapsgewijs.

7.1. Personeel

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

Ontwikkeling personeelsbestand

Structureel krimpt de UWV-organisatie. Eind april 2016 was het personeelsbestand ten opzichte van eind 2015 afgenomen met 572 medewerkers. Omgerekend in volledige banen telde UWV eind april 2016 16.208 fte's.

In vergelijking met eind december 2015 is er sprake van een lichte stijging van het aantal vaste dienstverbanden en een daling van het aantal tijdelijke medewerkers. Flexkrachten worden met name ingezet om pieken in het werk op te vangen of ter vervanging bij ziekte. Het betreft voornamelijk administratieve functies. Soms, als er tijdelijk behoefte is aan specialistische kennis voor complexe functies, doen we een beroep op tijdelijke krachten.

Tabel: Aantal medewerkers

	30-4-2016	31-12-2015
Vaste medewerkers	16.316	16.236
Tijdelijke medewerkers	2.171	2.840
Overige medewerkers (NAR/wachtgeld)	166	149
Totaal	18.653	19.225

Wanneer het herstel van de economie doorzet, zal het werkaanbod bij UWV verder teruglopen. Maar er spelen meer belangrijke ontwikkelingen op personeelsgebied. Taken en functies veranderen, doordat we de bedrijfsprocessen steeds verder automatiseren en doordat nieuwe wet- en regelgeving leidt tot nieuwe werkprocessen. Daarnaast is het aandeel van de groep 'oudere' medewerkers binnen UWV de afgelopen jaren fors gegroeid en moeten medewerkers door de verhoging van de pensioenleeftijd steeds langer doorwerken. De gemiddelde leeftijd van de UWV-medewerker is inmiddels ruim 48 jaar.

Om al deze redenen bevorderen we duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en mobiliteit van onze medewerkers, en uitstroom naar werk elders. Zo beperken we boventaligheid. Toch zijn in de eerste vier maanden van 2016 147 medewerkers boventalig geworden. Daar waar mogelijk worden boventalig verklaarde medewerkers tijdelijk ingezet of intern herplaatst, maar dit is vanwege de benodigde kennis en vaardigheden niet altijd mogelijk.

Divers personeelsbestand

Bij de werving van nieuwe medewerkers is een divers personeelsbestand een van onze uitgangspunten. Diversiteit kenmerkt zich onder andere door een gezonde man-vrouwverhouding. Deze is ten opzichte van vorig jaar nagenoeg hetzelfde gebleven: 43% man en 57% vrouw. In totaal 35,5% van de leidinggevende posities op alle managementniveaus werd vervuld door vrouwen (27% in het eerste en tweede echelon en 37% in het derde en vierde echelon). Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2015. Om actief aandacht te blijven houden voor vrouwen op managementposities, nemen wij deel aan het charter Talent naar de Top. Onze doelstelling is dat in 2020 nog steeds minstens 25% van de top (het eerste en tweede echelon) uit vrouwen bestaat.

Jonge medewerkers

UWV wil behalve van de kennis en ervaring van de 45-plussers binnen de organisatie ook meer gebruikmaken van de inbreng van jongere medewerkers. In de eerste vier maanden van 2016 hebben we 139 medewerkers aangenomen die jonger zijn dan 35 jaar (49%). We blijven actief werven op jongere medewerkers en werken mee aan het ondersteunen van initiatieven die dat bevorderen.

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 de uitzendpartners. In de eerste vier maanden van 2016 zijn er in totaal 49 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart.

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 mensen die zijn aangewezen op eenvoudig werk, zoals Wajongers, een kans om naar eigen vermogen een bijdrage te leveren aan onze organisatie. Het project UWV Inclusief heeft tussen 1 januari 2013 en 1 mei 2016 binnen de organisatie 100 Wajongers geplaatst op een zogeheten inclusieve functie, van wie er nog 93 werkzaam zijn. Om tot inclusieve functies voor Wajongers te kunnen komen, organiseren we het werk op een andere manier. Hiervoor zijn 183 analyses uitgevoerd van afdelingen en bedrijfsonderdelen, verder zijn 186 werkbegeleiders opgeleid die de nieuwe collega's op de werkplek begeleiden. Op deze wijze levert UWV zijn bijdrage aan de doelstelling uit de Participatiewet om 125.000 banen te creëren in het bedrijfsleven en bij de overheid. Daarnaast werkten eind april 2016 bij UWV 106 Wajongers op reguliere werkplekken, in een vast dienstverband, in een tijdelijk dienstverband of op een werkervaringsplek.

Mobiliteit en vitaliteit

UWV is een organisatie in verandering en dat heeft grote gevolgen voor de medewerkers van UWV. Er wordt hard gewerkt aan verhoging van de efficiency, de bedrijfsprocessen worden steeds verder geautomatiseerd en er staan steeds weer nieuwe veranderingen in wet- en regelgeving op de agenda. Daar komt bij dat het werkaanbod zal teruglopen wanneer 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 48,4 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.

7.2. ICT

Na de afgelopen jaren vooral te hebben ingezet op kostenverlaging, stabilisering, risicominimalisatie en stapsgewijze verbeteringen is het nu van belang dat ons ICT-landschap toekomstbestendig wordt gemaakt om op langere termijn onze maatschappelijke taak te kunnen vervullen. Ons systeemlandschap moet ingrijpend en in samenhang worden gemoderniseerd. De afgelopen twee jaar heeft die agenda geleidelijk vorm gekregen; deze wordt voor het eerst samenhangend gepresenteerd in het nu bijna afgeronde UWV Informatieplan 2016–2020 (UIP). De agenda overstijgt overigens deze periode: we blijven risico's tot het uiterste beperken en daarom is een lange doorlooptijd vereist. De hoofdlijnen van de aanpak komen terug in de drie prioriteiten die voor 2016 zijn gesteld:

- stabiliteit, continuïteit en vereenvoudiging;
- leveranciersmanagement;
- sturing op ICT.

De modernisering van het systeemlandschap moet vooral een vereenvoudiging zijn. UWV heeft alle uitvoerende ICT uitbesteed en we willen ook de verhoudingen met de leveranciers vereenvoudigen: eenduidige diensten met resultaatverantwoordelijkheid. Nieuwe kansen ontstaan omdat belangrijke contracten aflopen. Om de ingezette beweging tot een succes te maken over een lange periode is de kwaliteit van de besturing cruciaal.

Om deze strategische ambitie te kunnen realiseren is het nodig dat we een aantal jaren relatief veel geld investeren in de machinekamer, waardoor de mogelijkheden voor nieuw beleid en onze inzet voor de voorziene generieke digitale infrastructuur beperkt zullen zijn.

Stabiliteit, continuïteit en beveiliging

ICT is essentieel voor UWV. Er wordt geen uitkering meer betaald, geen beoordeling meer uitgevoerd en geen persoon meer naar werk begeleid zonder dat onze ICT eraan te pas komt. ICT maakt dan ook steeds meer deel uit van onze primaire processen. Onze systemen moeten betrouwbaar functioneren en voldoende beschikbaar zijn. Goed technisch onderhoud is een belangrijke voorwaarde om de systemen operationeel te houden. Om de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze ICT ook voor de toekomst te borgen, is het noodzakelijk te investeren in de verbetering van het systeemlandschap als geheel. Verder is essentieel dat de systemen goed beveiligd zijn.

Borging beschikbaarheid

Borging van de beschikbaarheid van het bestaande systeemlandschap in het rekencentrum is gebaseerd op drie pijlers. In de eerste plaats monitoren we steeds meer ketens van systemen. Dat is nodig omdat je alleen op die manier steeds

het verband ziet tussen verstoringen en effecten op de dienstverlening. De afgelopen periode scoorden vrijwel alle gemonitorde ketens conform de gecontracteerde norm. Ketenmonitoring is een dynamisch proces dat voortdurend wordt geoptimaliseerd en verder ingevuld. Waar nodig wordt verhoogde dijkbewaking ingevoerd of worden specifieke maatregelen getroffen. De tweede pijler is het preventief onderhoud. ICT-systemen moeten niet alleen in stand worden gehouden maar ook continu worden gemoderniseerd. Het programma Groot onderhoud bewaakt samen met systeemeigenaren dat modernisering tijdig plaatsvindt. De derde pijler is informatiebeveiliging. Systeemeigenaren zijn primair verantwoordelijk voor de beveiliging van hun processen en systemen. Daarnaast analyseert het UWV Security Operations Center (USOC) op centraal niveau signalen die vanuit beveiligingsoptiek verdacht zijn. Het instrumentarium daarvoor is het afgelopen jaar uitgebreid, in samenhang met de beveiligingsmaatregelen die het rekencentrum verzorgt.

Infrastructuur

Op het project voor de vernieuwing van de Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken (KWN) is decharge verleend. UWV beschikt daarmee over een verbeterde basis voor de werkplekken en kantoren. Tot het project behoorde ook het instrumentarium voor het autorisatiebeheer. Omdat de leverancier niet tijdig heeft kunnen aantonen dat de nieuwe versie volledig en betrouwbaar beschikbaar is, blijft UWV vooralsnog werken met de huidige autorisatiefunctie. Er is nog geen plan vastgesteld voor de oplossing van dit probleem.

Leveranciersmanagement

We ontwikkelen zakelijke partnerschappen met onze leveranciers. Op basis van de afgesloten contracten bevorderen we de samenwerking met en tussen leveranciers om zo tot het gewenste flexibiliteitsniveau en marktconforme diensten te kunnen komen. Standaardisering van diensten en objectivering van prestaties speelt daarbij een belangrijke rol. Om de prijsbepaling voor zowel applicatiebeheer (onderhoud) als nieuwe ontwikkeling te objectiveren, brengen we de objectieve omvang van de softwaresystemen in kaart door telling van zogenoemde functiepunten. Eind 2016 zal dit voor het hele landschap gereed zijn.

UWV zal waar dit voordelen biedt de samenwerking met andere partijen zoeken. We worden daarbij gesteund door de kaders die op rijksniveau worden ontwikkeld.

Applicatiedienstverlening

We hebben een nieuwe leverancier geselecteerd voor de dienstverlening voor de beide webportalen uwv.nl en werk.nl. Daarmee gaan we van twee leveranciers naar één en ontstaat er een basis voor de verdere optimalisatie van die portalen. Het transitietraject van de oude naar de nieuwe leverancier moet nu ontwikkeld worden zodat definitieve afspraken kunnen worden gemaakt.

Datacentrum

UWV bereidt de aanbesteding voor van een nieuw datacentrum nu het bestaande contract met IBM eind 2017 afloopt. Van de vernieuwing van het contract verwachten we belangrijke voordelen in termen van slagvaardigheid van de dienstverlening en lagere kosten. We hebben verschillende scenario's onderzocht, waaronder de mogelijkheid om gebruik te maken van de overheidsdatacentra. De ontwikkelingen op het gebied van datacentra gaan snel. We laten daarom nu een actualiseringsreview uitvoeren.

Sturing op ICT

Met het vast te stellen UIP beschikt UWV over een meerjarig perspectief voor de ontwikkeling van de informatievoorziening dat een breed draagvlak heeft. Het UIP vormt daarmee een solide vertrekpunt voor de besturing van onze ICT. Om de besturing van de ICT aan de hand van het UIP in te vullen is besloten een UIP Board in te richten op directeursniveau. Dit UIP Board zal de samenhang en de langetermijndoelstellingen bewaken in het licht van de dynamiek waaraan het UIP onvermijdelijk onderhevig is.

De basis voor een integrale besturing van de Informatievoorzieningsfunctie (IV) is eerder gelegd met de vorming van het IV-Team waarin de informatiemanagementafdelingen van de diverse bedrijfsonderdelen, het centrale CIO-Office en het ICT-bedrijf samenwerken. Ook daarbinnen werken we stapsgewijs aan verbeteringen. Deze krijgen vorm in de zogeheten Transitie IV. Verantwoordelijkheden worden helder benoemd en opnieuw belegd. Later dit jaar wordt besloten over verdere invulling en formalisering hiervan.

We verantwoorden ons niet alleen tegenover onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, over de manier waarop we ICT inzetten, maar ook tegenover klanten, ketenpartners en andere stakeholders. De uitbreiding van het aantal projecten dat we publiceren op het Rijks ICT-dashboard past hierin. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten bij ministeries en zbo's.

Versterken samenwerking met externe organisaties

Binnen de Rijksoverheid is steeds meer sprake van gedeelde principes en kaders voor de vormgeving, besturing en beheersing van ICT. Samenwerking met andere grote uitvoerders zoals de Belastingdienst is vanzelfsprekend. Naast samenwerking op concrete voorzieningen en processen is er ook aandacht voor strategische samenwerking op de langere termijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatiebeveiliging en het gezamenlijk inkopen van voorzieningen die

doorgaans via langlopende contracten worden verworven.

UWV participeert, samen met vijftien andere organisaties in de overheidssector, in de Manifestgroep. Gemeenschappelijke kenmerken voor deze organisaties zijn dat zij direct contact hebben met burgers en bedrijven en dat zij verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de overheidsdata en datastromen. De Manifestgroep staat voor een goede dienstverlening aan burgers en bedrijven en wil ervoor zorgen dat deze geen of in ieder geval minder last hebben van complexe regels en organisaties. De deelnemers streven daarom gezamenlijk naar een zorgvuldige, efficiënte, betrouwbare en transparante uitvoering en inrichting van gegevensmanagement en gegevensstromen.

7.3. Werken aan integriteit

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitsbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op verschillende manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen en dat ze weten wat dit in de praktijk precies inhoudt. Het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie staat boven aan de integriteitsagenda van UWV. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. We steken veel energie in gesprekken over integriteit met elkaar, maar ook met andere organisaties. We zijn ervan overtuigd dat nadenken over integriteit de beroepstrots en professionaliteit versterken. Het bespreken van morele dilemma's die medewerkers in de werkpraktijk tegenkomen, krijgt een steeds nadrukkelijker plek in de organisatie. We bespreken deze onder meer in de commissie Ethiek van UWV, die regelmatig bijeenkomt. Ook leggen we geanonimiseerde cases aan medewerkers voor via ons intranet en stimuleren we dat management en werknemers dilemma's bespreken. Het Bureau Integriteit van UWV vervult in dit alles een stimulerende rol. Een commissie van externe integriteitsdeskundigen voorziet UWV van adviezen op basis van de uitkomsten van het integriteitsdashboard waarmee UWV het integriteitklimaat in de organisatie monitort.

Ons Bureau Integriteit onderzoekt ook signalen van binnen en buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Om te bevorderen dat mensen van binnen en buiten UWV mogelijke misstanden melden, kent UWV een eigen *meldregeling*. Deze regeling is ook bedoeld om de melder te beschermen. Meldingen worden vastgelegd in het Registratiesysteem Integriteitsonderzoek (RIO).

In de eerste vier maanden van 2016 ontvingen we 76 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. Hiervan hadden er 58 betrekking op een UWV-medewerker en 18 op klanten of derden. In deze periode zijn 34 integriteitsonderzoeken gestart en werden 37 zaken volledig afgesloten (waarvan tien zaken uit 2015). Overigens resulteert niet elke melding in een onderzoek door Bureau Integriteit. Soms wordt in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms is er te weinig concrete informatie aanwezig die een onderzoek rechtvaardigt. Ook worden meldingen ontvangen die geen betrekking blijken te hebben op mogelijke schending van de integriteit. Deze worden overgedragen aan bijvoorbeeld het klachtenbureau van UWV, het bedrijfs onderdeel Handhaving of aan de manager van de melder. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending zeven keer verstrekende arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, namelijk vier keer strafschorsing en drie keer beëindiging van het dienstverband. In drie gevallen is aan een UWV-medewerker een schriftelijke waarschuwing opgelegd. Twee keer is aangifte gedaan tegen een medewerker van UWV. Ook is in twee gevallen een strafrechtelijke aangifte gedaan tegen een klant wegens valsheid in geschrifte en bedreiging.

7.4. Huisvesting

Tabel: Huisvesting

	30-4-2016	31-12-2015
Aantal panden in portefeuille	85	94
Aantal vierkante meters	378.000	389.600
Aantal te huisvesten fte	17.875	18.347

* Inclusief externe inhuur en flexkrachten.

Eind april 2016 waren we gevestigd in 85 panden, negen minder dan eind 2015.

UWV onderhoudt goede contacten met de Rijksgebouwendienst en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen. Met de Sociale Verzekeringsbank is een intentieverklaring getekend voor samenwerking met betrekking tot huisvesting om zo mogelijk vierkante meters in SVB-panden af te nemen, indien UWV ruimte nodig heeft. Op dit moment heeft de SVB weinig ruimte beschikbaar.

UWV heeft momenteel twee huurovereenkomsten voor totaal circa 6.400 m² met de Sociale Verzekeringsbank als verhuurder voor een nieuwe frontoffice in Nijmegen en een backoffice in Breda.

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. Tevens maakt CIZ gebruik van de spreekuurvoorzieningen op onze locaties.

7.5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij streven ernaar dat ons handelen een positieve, duurzame impact heeft op mens, samenleving en milieu. UWV gebruikt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) de driedeling transparantie, milieu en vitaliteit. Voor de periode 2016 tot en met 2018 hebben we nieuw mvo-beleid vastgesteld dat de nadruk legt op eigen UWV-speerpunten, zoals social return, diversiteit, gezonde leefstijl en beperking van de belasting van het milieu.

Transparantie

Wij zijn lid van de [Rijksbrede Benchmark Groep \(RBB\)](#). Dit is een initiatief van ruim 30 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. Op initiatief van UWV is binnen de RBB in 2016 een mvo-platform ingericht, waarvan de eerste bijeenkomst inmiddels heeft plaatsgevonden.

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](#). Deze kent vijf niveaus waarop gecertificeerd kan worden. Sinds 2013 zijn wij gecertificeerd op niveau 3. UWV ontving hiermee als eerste zelfstandig bestuursorgaan (zbo) in Nederland een certificaat in het kader van de MVO Prestatieladder. Externe auditing moet eind 2016 uitwijzen op welk niveau UWV zich bevindt; streven is ten minste niveau 3 te handhaven.

Milieu

Wij willen de belasting van het milieu tot een minimum beperken. Daarom gebruiken wij 100% groene energie. Op grotere kantoren monitoren we systematisch het energieverbruik. Sinds 2012 is op die kantoren 18% energiebesparing gerealiseerd. Wij compenseren de CO₂-uitstoot door het aardgasverbruik van UWV volledig met internationale Gold Standard-certificaten. Afval wordt voor 68% gerecycled. We streven ernaar ook de CO₂-uitstoot die ons restafval veroorzaakt met 60% te verminderen; eind 2015 was dat percentage ten opzichte van 2010 met 44% afgenomen. We stimuleren reizen per openbaar vervoer door onze medewerkers de NS-Business Card aan te bieden voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode voor leveranciers ondertekenen. Die stelt eisen aan sociale aspecten, werkomstandigheden en milieu.

Vitaliteit

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers tevreden en gezond zijn. Met het programma Fit & Vitaal wordt daarop in 2016 actief ingezet. Het programma is bedoeld voor alle UWV-medewerkers die bij hun gezonde voornemens een steuntje in de rug kunnen gebruiken en daagt uit tot gezonde leefgewoonten. UWV kent diverse doelgroepnetwerken: Roze werkt, Jong@UWV, het ouderennetwerk PROUD@UWV, het multiculturele netwerk LEF en het vrouwenetwerk VROUW@UWV.

Social return is voor UWV een speerpunt. Niet alleen als dienstverlener en opdrachtgever zetten we ons in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, maar ook als werkgever bieden we hun een kans.

7.6. Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management, is het beheersen van risico's die voortvloeien uit de UWV-brede prioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. 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 voeren wij reviews uit op de kritieke bedrijfsprocessen.

Stabiele interne organisatie als randvoorwaarde

Het afnemende budget als gevolg van de taakstellingen heeft zijn weerslag op de beschikbare middelen voor het doorvoeren van wijzigingen. Binnen de veranderportfolio geven we prioriteit aan projecten gericht op het verbeteren van de ICT. Door efficiëntere voortbrengingsprocessen kunnen wij verandercapaciteit winnen maar de kwetsbaarheid van het landschap stelt grenzen. Om het portfolio te kunnen beheersen geven wij prioriteit aan onderhoud en noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing, waarmee we stabiliteit, continuïteit en beveiliging bevorderen. We willen het systeemlandschap vereenvoudigen door de onderlinge vervlechting tegen te gaan. We knippen het daarom op in kleinere, losse onderdelen. Eventuele storingen blijven dan beperkt tot die kleinere onderdelen, en veranderingen kunnen eenvoudiger en minder risicovol worden doorgevoerd. Totdat deze wijzigingen zijn gerealiseerd, is er slechts beperkt ruimte voor aanpassing aan systemen ten behoeve van nieuwe wijzigingen in wet- en regelgeving.

Door de digitalisering en automatisering van onze uitvoering is de afhankelijkheid van ICT-systemen en de externe leveranciers daarvan groot. De komende jaren werken we verder aan het verbeteren van ons leveranciersmanagement. Voor belangrijke diensten gaan wij strategische partnerschappen met leveranciers aan om tot het gewenste flexibiliteitsniveau en marktconforme diensten te komen. We gaan meer samenwerken in multidisciplinaire (kleinere) teams met medewerkers van zowel UWV als leveranciers. Op deze wijze kunnen we ook waarborgen dat de kennis over systemen binnen UWV blijft. Ten slotte maken we zo veel mogelijk gebruik van beproefde technologie en delen we programma's op in kleine beheersbare projecten om risico's te reduceren. Op termijn kan ook de zich ontwikkelende samenwerking binnen de rijksoverheid leiden tot vermindering van risico's omdat elders ontwikkelde en beproefde concepten en diensten kunnen worden ingezet.

Door de toenemende digitalisering leidt nieuwe en veranderde wet- en regelgeving vaker tot technische aanpassingen binnen het ICT-landschap. Met het ministerie van SZW zijn afspraken gemaakt om eerder in het beleidsproces te kijken naar eventuele gevolgen voor ICT. Met een checklist zullen UWV en het ministerie samen in een vroegtijdig stadium beleidswijzigingen identificeren waarbij extra aandacht besteed moet worden aan de gevolgen voor ICT. Hiermee verkleinen we de kans dat we over en weer later voor verrassingen komen te staan.

Verdere inzet op dienstverlening en samenwerking

De online dienstverlening sluit niet altijd aan op de verwachtingen of wensen van klanten, waardoor de klanttevredenheid onder druk komt te staan. Dit komt mede doordat het online dienstverleningsconcept nog volop in ontwikkeling is en de verandermogelijkheden beperkt zijn. Ook zijn er klanten die moeite hebben met het digitale kanaal. In overleg met het ministerie van SZW hebben we verschillende maatregelen getroffen om klanten te laten wennen aan het gebruik van onze online dienstverlening en hen te ondersteunen bij het gebruik ervan. Voor klanten die geheel niet kunnen omgaan met of geen toegang hebben tot onze online dienstverlening is alternatieve dienstverlening beschikbaar. Deze vormen van ondersteuning blijven in 2016 bestaan.

Door de toegenomen digitalisering en automatisering van onze uitvoering zijn een veilige digitale infrastructuur en veilige voorzieningen van groot belang. Dit geldt zowel voor onze eigen bedrijfsinfrastructuur als voor overheidsbrede voorzieningen zoals DigiD. DigiD is ooit ontwikkeld als voorziening om een start te kunnen maken met grootschalige digitalisering. De digitalisering heeft daardoor, zeker ook bij UWV, een grote vlucht kunnen nemen. Inmiddels beperkt het bestaande niveau van de beveiliging van DigiD de ontwikkeling van meer geavanceerde diensten. Bovendien leidt uitval van het systeem tot steeds grotere gevolgen en zijn steeds kostbaardere beheersingsmaatregelen nodig. Het nieuw te ontwikkelen elektronische identificatie-instrument eID als opvolger van DigiD lijkt op de langere termijn perspectief te bieden. Voor UWV is het daarom van belang dat eID snel tot stand komt. UWV steunt daarom de ontwikkeling van het eID-stelsel daar waar mogelijk. Op onderdelen zullen we daar waar DigiD niet toepasbaar is tijdelijk tussenoplossingen als alternatief voor eID moeten inzetten. Om de beveiliging en privacy binnen onze eigen bedrijfsinfrastructuur te borgen, zijn wij intern een campagne gestart om de medewerkers nog bewuster te maken van de noodzaak om ook in de digitale wereld veilig om te gaan met de vertrouwelijke gegevens van klanten en andere belanghebbenden. Om het risico van hackers en fraudeurs aan te pakken, zien wij samenwerking binnen de overheid als belangrijkste strategische instrument.

Het sociaal akkoord en nieuwe wet- en regelgeving vragen om een intensievere samenwerking met gemeenten en sociale partners. In regio's waarin gemeenten hun nieuwe taken voortvarend oppakken, zien we dat deze samenwerking goed tot stand komt. Om de implementatie breder te bevorderen zetten we in op een actieve bijdrage van de Programmaraad. UWV neemt daarnaast actief deel aan relevante overleggen en signaleert zo mogelijke problemen in een vroegtijdig stadium. Daarnaast vindt regelmatig overleg plaats over de aansluiting van gemeenten en arbeidsmarktregio's op landelijke thema's.

Sociale partners hebben afgesproken de komende jaren een groot aantal mensen met een arbeidsbeperking aan een baan te helpen. Het risico bestaat dat de voor de doelgroep beschikbaar gestelde banen onvoldoende aansluiten bij de mogelijkheden van de doelgroep. Deze bestaat voor een groot deel uit mensen die een Wajong-uitkering ontvangen. UWV heeft extra middelen gekregen om het arbeidspotentieel in de oWajong beter in beeld te brengen en de match tussen vraag en aanbod te verbeteren. We monitoren de voortgang van de banenafpraak en bespreken deze regelmatig met het ministerie van SZW.

De inkomstenverrekening uit de Wet werk en zekerheid leidt ertoe dat WW'ers op een later moment hun uitkering ontvangen dan dat zij van UWV gewend waren. Ook andere wet- en regelwijzigingen leiden tot merkbare veranderingen in de dienstverlening van UWV. Doordat burgers andere dienstverlening ontvangen dan dat zij hadden verwacht, bestaat het risico dat de klanttevredenheid afneemt. Door duidelijk en klantgericht met burgers te communiceren probeert UWV dit risico te beheersen. We monitoren de voortgang en effecten van de Wet werk en zekerheid en delen de uitkomsten met het ministerie van SZW. Sinds de start hebben zich een aantal zaken aangediend die van invloed zijn op de klanttevredenheid. De piekbelasting aan het begin van de maand zorgde voor ernstige verstoringen in de Mijn UWV-omgeving, waardoor WW'ers hun inkomstenopgaven niet konden insturen. Klanten moesten wennen aan het nieuwe proces en konden hun inkomstenopgave niet vinden. Verder hadden mensen problemen bij het invullen van hun inkomstenopgave doordat ze onbekend zijn met bepaalde gevraagde gegevens zoals het sv-loon. Klanten zijn ontevreden over de betalingstermijn. De uitbetaling Wwz duurt langer dan die van de oude WW en het exacte betaalmoment is niet duidelijk. Ook is er sinds de invoering van de Wwz sprake van meer verrekeningen en nabetalingen. Na tien maanden Wwz zien we dat de verwerking van de inkomstenopgaven over het algemeen goed verloopt. Sinds maart hebben zich geen noemenswaardige ICT-problemen meer voorgedaan. Onze medewerkers krijgen het proces steeds beter onder de knie. Ze richten hun dagelijkse werkzaamheden anders in, overzien de werkvoorraad beter en kunnen piekmomenten beter opvangen. In 2016 dringen we het aantal workarounds terug en optimaliseren we de processen. In het achtmaandenverslag rapporteren we over de uitkomsten van de eerste klanttevredenheidsmeting 2016.

Implementatie en uitvoering nieuwe wet- en regelgeving

De komende jaren zal er een grotere capaciteitsbehoefte aan arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen zijn, ook als gevolg van de Participatiewet. Om ook de komende jaren te kunnen voorzien in de gewenste capaciteit zijn we met het ministerie van SZW in gesprek gegaan over maatregelen op de langere termijn (vanaf 2017) om de hoeveelheid werk en de capaciteit met elkaar in overeenstemming te brengen. Om het capaciteitsprobleem te verkleinen, willen we – voor zover mogelijk – de artsencapaciteit verder uitbreiden, gaan we nog meer met taakdelegatie werken en treffen we aanvullende maatregelen. Tegelijkertijd zetten we in op een sluitende aanpak voor mensen die vanaf 2017 de WGA instromen. We zorgen daarbij voor actueel inzicht in de arbeidsmogelijkheden van betrokkenen en ondersteunen en monitoren hen actief in hun zoektocht naar betaalde arbeid. We zetten daarbij – voor zover het beschikbare uitvoeringsbudget dit toelaat – re-integratiedienstverlening in en verwijzen bij multiproblematiek door naar andere instanties.

UWV moet voor de periode 2016–2018 een besparing realiseren van € 88 miljoen. Het risico bestaat dat er een tekort in de invulling ontstaat. In overleg met het ministerie van SZW zijn besparingsvoorstellen uitgewerkt. Voor 2016 wordt de besparing voor een groot deel gerealiseerd doordat UWV minder kosten maakt. Dat komt doordat steeds meer werkgevers kiezen voor het eigenrisicodragerschap voor de Ziektewet en doordat UWV dankzij de invoering van de inkomstenverrekening in de Wwz minder handhavingscapaciteit nodig heeft. UWV spreekt met het ministerie over de invulling van de taakstelling voor de komende jaren. De gesprekken hierover zijn nog niet afgerond. Politiek haalbare en makkelijk te realiseren besparingen zijn niet langer voorhanden; die zijn al gebruikt om de omvangrijke bezuinigingen voor de jaren 2012–2015 (in totaal ruim € 400 miljoen) te realiseren.

8. Doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We letten 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 ten opzichte van de totale lasten van UWV.

8.1. Doelmatigheid

De begroting 2016 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 2016 is als volgt:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie eerste vier maanden 2016	Begroting eerste vier maanden 2016	Verschil	%	Begroting 2016
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	165,3	172,3	-7,0	-4,1%	516,8
1.2 Continuëren	146,6	145,0	1,6	1,1%	434,9
1.3 Handhaving	39,8	37,9	2,0	5,2%	113,6
	351,7	355,1	-3,4	-1,0%	1.065,4
2. Preventie & dienstverlening					
2.1 Preventie	4,5	6,0	-1,5	-25,3%	18,0
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	88,4	85,5	2,9	3,4%	256,5
	92,8	91,5	1,4	1,5%	274,4
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	12,2	12,9	-0,7	-5,6%	38,8
3.2 Werkgeversdienstverlening	26,9	29,1	-2,2	-7,7%	87,3
	39,1	42,0	-3,0	-7,1%	126,1
4. Inkomensverzorging					
4.1 Betalingen	23,3	23,2	0,1	0,3%	69,6
	23,3	23,2	0,1	0,3%	69,6
5. Informatievoorziening					
5.1 Informatievoorziening	31,0	29,2	1,8	6,3%	87,5
	31,0	29,2	1,8	6,3%	87,5
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	537,9	541,0	-3,1	-0,6%	1.622,9
Vernieuwing, investerings- en frictiebudget	16,7	23,5	-6,8	-29,1%	70,5
Invoering wet- en regelgeving	4,7	2,4	2,4	99,4%	7,1
Totaal projectkosten	21,4	25,9	-4,5	-17,3%	77,6
Frictiekosten sociaal plan	1,8	4,0	-2,2	-54,8%	12,0
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	-0,2	0,3	-0,5	-147,0%	1,0
Totaal frictiekosten	1,7	4,3	-2,7	-61,9%	13,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	560,9	571,2	-10,3	-1,8%	1.713,5

De opgenomen jaarbegroting 2016 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.713,5 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.712,1 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het totale begrotingsresultaat van € 10,3 miljoen (1,8%).

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten in de eerste vier maanden van het jaar zijn met € 537,9 miljoen vrijwel gelijk aan die in de eerste vier maanden van 2015 (€ 538,6 miljoen). Over de eerste vier maanden van 2016 is een budgetoverschrijding van € 3,1 miljoen gerealiseerd (0,6%). Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de 'cost accounting' methodiek.

- *Claimbeoordeling*: er waren minder claimbeoordelingen Wajong en WIA, minder faillissementen en meer WW- en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen dan verwacht. Bij de continueringen was er sprake van meer begeleiding bij langdurig ziekteverzuim en waren er minder continueringen WW. De handavingsafdoeningen lagen boven het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: de activiteiten dienstverlening caseload WAO en Wajong 2010 lagen boven de begroting en er waren minder activiteiten herindicatie Wsw.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening.
- *Inkomensverzorging*: het aantal activiteiten bestandsbeheer lag nagenoeg op het begrote aantal.
- *Informatievoorziening*: het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten was groter dan het aantal dat was voorzien in de begroting.

Wij verwachten dat de reguliere kosten op jaarbasis op het niveau van het budget zullen uitkomen.

Projectkosten

De uitputting van de totale projectkosten is per saldo € 4,5 miljoen lager dan begroot. Vanwege de opstartfase van een aantal projecten blijven de kosten in de eerste vier maanden van 2016 achter bij het budget. Voor geheel 2016 verwachten wij dat de projectkosten ongeveer op budget zullen uitkomen.

Friciekosten

De frictiekosten voor het sociaal plan bedragen € 1,8 miljoen. Deze frictiekosten 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 2016 aan 147 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 er sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Eind april 2016 staan 2 panden van UWV voor 100% leeg: de Vesting in Steenwijk (488 m²) en Churchillstraat in Barneveld (1.163 m²). UWV bekijkt hier de mogelijkheden van onderverhuur of afkoop.

Fondsen en reserveringen

Het totale begrotingsresultaat over de eerste vier maanden van 2016 bedraagt € 10,3 miljoen; dit resultaat geeft echter een vertekend beeld. Vanwege cao-ontwikkelingen wordt in de komende maanden een toename van de kosten verwacht, terwijl wij dit jaar geen loon- en prijscompensatie ontvangen van het ministerie van SZW. Daarnaast zal de opschaling van de personele bezetting van verzekeringsartsen tot hogere kosten leiden. Als gevolg van deze ontwikkelingen prognosticeren wij voor heel 2016 een budgetneutraal resultaat.

Uit het bestemmingsfonds frictiekosten is nog geen bedrag vrijgegeven voor 2016. Over een eventuele vrijgave later dit jaar zal nog een besluit worden genomen, afhankelijk van de kostenontwikkeling in de komende maanden.

Bij het opmaken van de jaarrekening 2016 zal worden bepaald welke kosten eventueel ten laste van de egalisatiereserve gebracht zullen worden.

8.2. Rechtmatigheid aanbestedingen

UWV hanteert 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 dienstverlening aan de klant. Want die staat voor UWV voorop. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op in financieel opzicht en voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. Dan nemen we bewust het besluit om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een

zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. Zo hebben we de komende jaren te maken met een aantal grote aanbestedingen, zoals die voor een nieuw rekencentrum, voor nieuwe applicatieleveranciers (voor online dienstverlening) en voor backofficeapplicaties. Aanbestedingen voor het ICT-landschap en de daaruit voortkomende migratietrajecten leggen een zeer grote druk op de verandercapaciteit van UWV. We kiezen er daarom voor aanbestedingen te doen op momenten die logisch samenhangen met de verdere ontwikkeling van applicaties binnen ons ICT-landschap. Op deze wijze leveren aanbestedingen een strategische bijdrage aan de langetermijncontinuïteit en stabiliteit van onze dienstverlening, en voorkomen we kapitaalvernietiging en capaciteitsverspilling door migraties die louter zijn ingegeven door aflopende contracten. We hebben met het ministerie van SZW gesproken over de juiste balans tussen bedrijfsrisico's, rechtmatigheid, migratiekosten, verandercapaciteit en tempo.

Uiteraard werken we er voortdurend aan om onrechtmatigheid te beperken. Zo hebben we in 2015 onrechtmatige contracten die zonder of met gering juridisch risico en zonder gevaar voor de bedrijfscontinuïteit konden worden beëindigd, deels ontbonden en deels vervangen door nieuwe aanbestedingen. Verder hebben we onderzoek gedaan naar de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid. Op basis van deze analyse is een plan van aanpak opgesteld met maatregelen om de onrechtmatigheid terug te dringen. De effecten worden pas in de volgende jaren zichtbaar.

Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de periode van onrechtmatigheid in het jaar van de onrechtmatige handeling. Het absolute bedrag aan onrechtmatigheid in een verslagjaar is daardoor onder andere afhankelijk van het aantal contractmutaties en afgeronde aanbestedingstrajecten in dat verslagjaar. Over de eerste vier maanden van 2016 hebben wij een onrechtmatigheid van inkoop of uitgaven vastgesteld van € 5,4 miljoen.

Lijst van afkortingen

ABS	Autorisatiebeheersysteem
ABZ	activeren van breder zoekgedrag
ACE	Activeren en controleren geeft effect
AWBZ	Algemene wet bijzondere ziektekosten
BBA	Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen
BIA	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BVGS	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
CBP	College bescherming persoonsgegevens (sinds 2016 Autoriteit Persoonsgegevens)
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIO	Chief Information Officer
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CPUA	Controle Punt User Accounts (verschillenanalysesysteem)
CRvB	Centrale Raad van Beroep
IB&P	informatiebeveiliging en privacy
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IV	Informatievoorzieningsfunctie
IVA	Inkomensvoorziening volledig en duurzaam arbeidsongeschikten
KCC	Klantencontactcentrum
KPI	Kritieke prestatie-indicator
KWN	Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken
mvo	maatschappelijk verantwoord ondernemen
nWajong:	nieuwe Wajong. Ook wel Wajong 2010 genoemd
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
PaWa	passend werkaanbod
PLM	Parametriseerbare levermodule
RBB	Rijksbrede Benchmark Groep
RIO	Registratiesysteem Integriteitsonderzoek
Sv	Sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TW	Toeslagenwet
USOC	UWV Security Operations Center
UvA	Universiteit van Amsterdam
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VIH	Vooraf ingevulde heffingen
VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VSO	voortgezet speciaal onderwijs
VU	Vrije Universiteit
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
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
ZW	Ziektewet

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

UWV Hoofdkantoor
La Guardiaweg 116
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

020-6875703

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.
UWV © 2016

