

UWV Achtmaandenverslag 2018



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Kerncijfers	4
1. Dienstverlening gericht op werk	9
1.1. Balans na acht maanden	9
1.2. Dienstverlening om WW'ers en werkgevers bij elkaar te brengen	10
1.3. Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen	11
1.4. Besteding re-integratiebudget	13
2. Inkomensdienstverlening	16
2.1. Sociaal medische beoordelingen	16
2.2. Handhaving	18
2.3. Overige relevante ontwikkelingen	21
3. Nieuw beleid	24
3.1. Nieuwe wet- en regelgeving	24
4. Toekomstbestendige organisatie	26
4.1. Onze medewerkers	26
4.2. Kennisontwikkeling	27
4.3. ICT	28
4.4. Informatiebeveiliging en privacy	30
5. Financiën en bedrijfsvoering	32
5.1. Doelmatigheid	32
5.2. Rechtmatigheid	34
5.3. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen	34
Lijst van afkortingen	37
Colofon	38

Voorwoord

Het is onze missie om te bevorderen dat zo veel mogelijk mensen die afhankelijk zijn van een uitkering weer aan het werk gaan. Met het extra budget dat we van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) krijgen, kunnen we onze re-integratiedienstverlening aan mensen met een WW-, WIA/WGA- en Wajong-uitkering verder intensiveren. We kunnen meer dienstverlening op maat bieden, op basis van persoonlijk contact met de klant. Een nieuw dienstverleningsmodel staat er niet vanzelf, het vergt onder andere inspanningen om nieuwe medewerkers te werven, in te werken en op te leiden en andere medewerkers af te schalen. Dit proces loopt op schema. Het is ons ook gelukt het aantal gesprekken met klanten een impuls te geven. Wel willen we onze WW-klanten nog meer persoonlijke diensten aanbieden dan we op dit moment doen. Dit hebben we ook met het ministerie afgesproken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om coachingsgesprekken, workshops en de inzet van jobhunting. De nieuwe WIA/WGA-dienstverlening is nog volop in ontwikkeling. We verwachten de gemaakte afspraken over het aantal gesprekken eind 2018 te zullen behalen.

De Nederlandse economie groeit solide. We konden 8.900 mensen met een arbeidsbeperking aan werk helpen. Onder hen waren 6.000 Wajongers – 400 meer dan een jaar geleden. We zijn extra trots op deze prestatie, omdat Wajongers behoren tot de groep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt. Het aantal WW-uitkeringen neemt gestaag af, twee derde van de WW'ers is binnen een jaar weer aan het werk. In totaal beëindigden we in de eerste acht maanden van 2018 van 136.000 mensen de WW-uitkering omdat ze werk hadden gevonden.

Uitkeringsgerechtigden hebben rechten én plichten. Zo moeten uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zich beschikbaar houden voor de arbeidsmarkt. Begin september 2018 verschenen in de media berichten over fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten die tegen de regels in niet in Nederland verblijven en daardoor niet beschikbaar zijn voor de Nederlandse arbeidsmarkt. De minister van SZW heeft naar aanleiding hiervan de Tweede Kamer nader geïnformeerd. Hij heeft daarbij aangegeven dat UWV vanaf 2009 diverse onderzoeken en handavingsacties gericht op arbeidsmigratie heeft uitgevoerd, maar dat de aanpak van deze vorm van fraude achteraf bezien niet de benodigde urgentie heeft gehad. Op het hoogtepunt van de economische crisis en de daaruit voortvloeiende bezuinigingen lag de prioriteit voor zowel UWV als het ministerie van SZW bij het op peil houden van de dienstverlening van UWV. Inmiddels hebben we met de minister afgesproken om de fraude door arbeidsmigranten strenger aan te pakken.

In de eerste acht maanden van 2018 hebben we minder sociaal-medische beoordelingen verricht dan beoogd. Conform de afgesproken prioritering gaat het daarbij vooral om (professionele) herbeoordelingen. De totale voorraad is verder toegenomen, zij het minder sterk dan in de eerste vier maanden van 2018. De achterstand is de afgelopen vier maanden gelijk gebleven. We moeten toe naar een situatie waarin de voorraad beoordelingen niet verder oploopt en we met de beschikbare capaciteit alle reguliere dienstverlening kunnen bieden. Er is een trendbreuk nodig. Alleen nieuwe artsen werven biedt onvoldoende soelaas: onervaren artsen hebben meer tijd nodig voor complexe (her)beoordelingen dan ervaren collega's. Bovendien is er sprake van een groot verloop: veel geworven basisartsen vertrekken binnen een jaar, vaak naar een positie in de curatieve sector. We zetten dus alle zeilen bij om met de beschikbare capaciteit meer (her)beoordelingen te verrichten. Met de minister van SZW hebben we afgesproken om daar de komende periode volop in te investeren en halverwege 2019 samen de balans op te maken.

De waardering van uitkeringsgerechtigden voor onze dienstverlening in het eerste halfjaar van 2018 bleef met 7,2 stabiel. WW-uitkeringsgerechtigden in de eerste helft van 2018 geven ons een 7,0. De klanttevredenheid van andere groepen uitkeringsgerechtigden is hoger. WAO- en WAZ-gerechtigden zijn het meest tevreden, zij waarderen onze dienstverlening met 7,8. De tevredenheid van werkgevers is met 0,1 procentpunt gedaald tot 6,6.

Hoewel we voor vrijwel alle met het ministerie afgesproken prestaties op schema liggen, valt er nog het nodige werk te verzetten. De vele en grote taken die ons wachten kunnen we alleen tot een goed einde brengen dankzij de bevlogen inzet en het vakmanschap van onze medewerkers. Om hen nog beter toe te rusten, gaan we extra investeren in hun vakmanschap.

Raad van bestuur

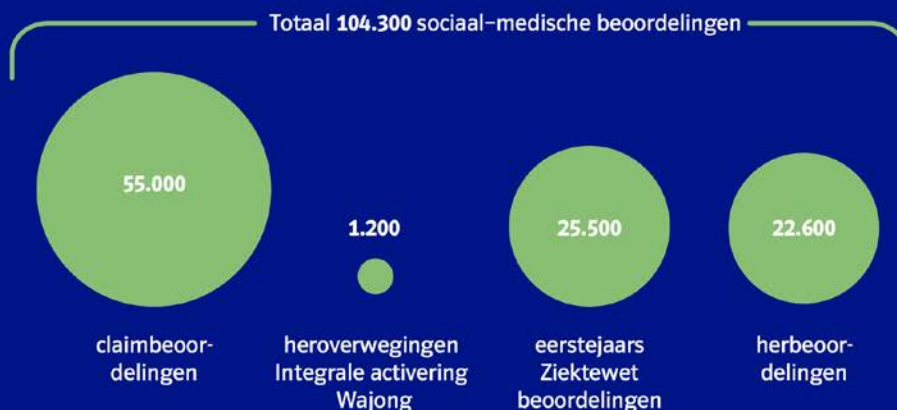
Uitkerings- verstrekking

Als werken niet (direct) mogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk

Samen met onze partners



Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt



Mensen aan het werk

- 136.000 vanuit WW
- 8.900 arbeidsbeperkten

6.000 vanuit Wajong



Persoonlijke ondersteuning

- 72.400 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers
- met 23.100 WIA/WGA'ers (instroom 2017/2018) minimaal 1 gesprek gevoerd

Dit alles realiseren we

- met 17.651 medewerkers (15.374 fte's)
- tegen relatief lage kosten (uitvoeringskosten bedragen 6,8% van de totale kosten)

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV Achtmaandenverslag 2018.

Kerncijfers

Prestatie-indicatoren

UWV maakt ieder jaar met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) afspraken over de gewenste prestaties. We willen aan deze normen voldoen en waar mogelijk beter presteren. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de scores op de afgesproken prestatie-indicatoren in de verslagperiode.

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2018	Eerste acht maanden 2018	2017
Uitkeren	Tijdigheid:			
	betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	92%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	*90%	93%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	*89%	91%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	28.600	n.v.t.
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewetbeoordelingen	15.000	13.900	n.v.t.
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	600	n.v.t.
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%	92%	n.v.t.
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling Beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	88%	n.v.t.
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%	89%	n.v.t.
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	1,7	n.v.t.
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	49 dagen	52 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%	**20,2%	19,4%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	6.000	8.400
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	82%	n.v.t.
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,2	7,2
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,6	6,7
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	99%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	97%	84%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	n.v.t.
	UWV heeft een goedgekeurde accountantsverklaring	ja	ja	n.v.t.
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99%	99%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	***99,3%	99,2%

* Dit zijn voorlopige cijfers.

** Als uitkomst van de eerstejaars Ziektewet-beoordeling stromen de laatste tijd meer klanten door naar het tweede Ziektewet-jaar. Daardoor wordt ook van meer klanten de uitkering in dat tweede jaar beëindigd wegens herstel.

*** Dit cijfer betreft alleen de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking, niet de totale rechtmatigheid. Het totaalcijfer wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Voor een nadere toelichting op dit cijfer: zie paragraaf 5.2.

Voor een nadere toelichting op de cijfers over

- de voorraad uit te voeren (her)beoordelingen - zie paragraaf 2.1;
- het aantal contactmomenten met WIA/WGA'ers en het aantal plaatsingen van Wajongers - zie paragraaf 1.2;
- het tijdigheidspercentage voor werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% - zie paragraaf 1.1;
- de klanttevredenheid – zie paragraaf 2.3;
- de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking – zie paragraaf 5.2;
- de realisatie van uitvoeringskosten binnen budget – zie paragraaf 5.1;
- de realisatie van re-integratiekosten binnen budget - zie paragraaf 1.3.

Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van onze belangrijkste overige resultaten in de verslagperiode. Aanzienlijke verschillen tussen de cijfers over de eerste acht maanden van 2018 en de eerste acht maanden van 2017 worden elders toegelicht (zie ook de toelichting onder de tabel).

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Eerste acht maanden 2018	Eerste acht maanden 2017
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,2 miljoen	1,3 miljoen
	Aantal continueringsbeslissingen	8,6 miljoen	10,3 miljoen
	Aantal betalingen	12,7 miljoen	13,6 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 17,5 miljoen	€ 31,1 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 3.177	€ 2.198
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	3.200	9.800
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	3.700	6.000
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)	34.200	39.600
(Her) beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen	104.300	139.900
	Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	22.600	26.000
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	19.800	22.300
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	8.900	8.900
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	3.500	3.500
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	9.100	11.400
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	5.100	4.100
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	2.200	2.900
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	409.400	495.300
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	2.351.300	1.671.700
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	2,6 miljoen	3,3 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	5.000	5.700
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	43.700	54.400
	Aantal afgehandelde (hoger) beroepszaken	8.100	8.800
	Aantal afgeronde mediations	70	67
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	8,9 miljoen	9,2 miljoen
	Aantal werkgeversaccounts (einde periode)	163.800	136.800
	Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	830.000	790.000
	Aantal bezoeken aan uwv.nl	32,9 miljoen	34,5 miljoen
	Aantal bezoeken aan werk.nl	18,6 miljoen	21,1 miljoen
	Percentage tijdig afgehandelde klachten	99,4%	99,1%
	Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.117 miljoen
Totaal van de uitkeringslasten		€ 13,0 miljard	€ 13,3 miljard
Bereikte besparingen op de uitvoeringskosten (sinds 2011)		€ 488 miljoen	€ 466 miljoen
Aantal fte's		15.400	15.700
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen (t/m juli)	20,0 miljoen	19,6 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	29,7 miljoen	35,8 miljoen

Toelichting op een aantal kerncijfers:

- De daling van het aantal afgehandelde bezwaar- en beroepszaken is in lijn met de daling van het aantal ontvangen bezwaar- en beroepszaken.
- De daling van het aantal afgehandelde klachten is in lijn met de daling van het aantal ontvangen klachten.
- Het aantal continueringsbeslissingen voor WW, WAO en WIA in de tabel is fors gedaald. Bij de WW en WAO is dit een rechtstreeks gevolg van het dalend aantal lopende uitkeringen. We doen onderzoek naar het lagere aantal continueringsbeslissingen voor de WIA.
- Het benadelingsbedrag en het aantal boetes zijn gedaald doordat er geen polissignalen meer zijn (zie verder paragraaf 2.2). Het gemiddeld benadelingsbedrag is gestegen in samenhang met de langere duur van de benadeling en de toegenomen zwaarte van de geconstateerde overtredingen (zie verder paragraaf 2.2).
- Het aantal opgelegde maatregelen wegen overtreding van de inspanningsverplichtingen is gedaald. Dat is in lijn met het gedaalde aantal WW-uitkeringen. Daartegenover staat dat er veel meer waarschuwingen zijn opgelegd: 48.700 tegenover 24.400 eind augustus 2017. We zullen deze stijging nader analyseren.
- Het aantal sociaal-medische beoordelingen is gedaald, mede onder invloed van een lagere nettocapaciteit aan verzekeringsartsen (zie verder paragraaf 2.1).
- De ontwikkeling van het aantal beschikbare cv's op werk.nl, het aantal geplaatste vacatures op werk.nl en het aantal afgehandelde ontslaanvragen hangt nauw samen met de gunstige economische situatie (zie verder inrotekst hoofdstuk 1).

Uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In de eerste acht maanden van 2018 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

In 2017 zijn we gestart met het realiseren van één nieuwe uniforme betaalomgeving (1UBO) voor de uitkeringssystemen. In januari is als eerste het systeem waarin arbeidsongeschiktheidsuitkeringen (WAO, WIA, WAZ en Wajong) worden geadmineistreerd aangesloten. De technische voorzieningen die nodig zijn voor de stuur- en verantwoordingsinformatie konden niet allemaal tijdig worden gerealiseerd. Daardoor hebben de scores op de prestatie-indicatoren voor de tijdigheid eerste betaling WIA en Wajong 2015 een voorlopig karakter. De volumegegevens voor de arbeidsongeschiktheidswetten zijn voor dit achtmaandenverslag weer beschikbaar.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		Eerste acht maanden 2018	Eerste acht maanden 2017	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	230.236	276.535	-17%
	Beëindigde uitkeringen	282.071	326.392	-14%
	Lopende uitkeringen	278.119	362.132	-23%
WIA	Nieuwe uitkeringen	28.380	27.638	3%
	Beëindigde uitkeringen	11.640	11.794	-1%
	Lopende uitkeringen	294.652	269.358	9%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	3.538	3.375	5%
	Beëindigde uitkeringen	4.285	3.974	8%
	Lopende uitkeringen	245.905	246.589	0%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	186.896	162.837	15%
	Beëindigde uitkeringen	213.143	191.655	11%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	92.187	89.938	3%

WW

De economische groei heeft zich in de eerste acht maanden van 2018 doorgezet. Daardoor was het aantal nieuwe WW-uitkeringen in deze periode aanzienlijk lager dan in dezelfde periode in 2017. Ook het aantal lopende uitkeringen nam fors af. Het positieve effect van de economische groei zien we ook terug in het bedrag dat we aan WW-uitkeringen uitbetaalden. Dit bedrag was in de eerste acht maanden van 2018 met € 2.838 miljoen 17% lager dan in dezelfde periode van 2017 (€ 3.417 miljoen). Beide bedragen zijn inclusief de verantwoorde lasten in verband met de 'Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen'.

WIA

Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting, want de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) is nog in de opbouwfase. Er stromen nog relatief weinig mensen uit de WIA. Doordat de WIA naar verhouding nog niet zo lang bestaat, bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.

Wajong 2015

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Door deze wijziging is het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen sinds 2015 fors afgenomen.

Ziektewet

Er zijn in de eerste acht maanden van 2018 meer uitkeringen toegekend dan in de eerste acht maanden van 2017. Behalve met de relatief grote en langdurige griepgolf in de eerste maanden van 2018 heeft dit ook te maken met de sterke groei van de economie. Dit zorgt voor meer werkgelegenheid en meer tijdelijke contracten. Gevolg is een stijging van het aantal ziekmeldingen. Daarnaast is er een sterke toename van het aantal uitkeringen aan werknemers met een no-riskpolis. Deze stijging is vooral te verklaren door de toenemende bekendheid van de no-riskpolis bij werkgevers en werknemers. Dit geldt met name voor de groepen die sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 onder de no-riskpolis vallen.

1. Dienstverlening gericht op werk

We vinden het belangrijk dat zo veel mogelijk mensen die afhankelijk zijn van een uitkering weer aan het werk gaan. Hierbij worden we – met name voor de WW – geholpen door de economische groei. Het aantal WW-uitkeringen neemt gestaag af (84.000 minder dan een jaar geleden). Twee derde van de WW'ers is binnen een jaar weer aan het werk. Maar het is niet voor iedereen eenvoudig werk op eigen kracht te vinden. Dat geldt bijvoorbeeld voor mensen met een arbeidsbeperking, lager opgeleiden en oudere werkzoekenden. Daarnaast zien we dat er in steeds meer regio's in steeds meer sectoren sprake is van een mismatch op de arbeidsmarkt. Terwijl werkgevers in bepaalde sectoren steeds meer moeite hebben om vacatures te vervullen (bijvoorbeeld voor ICT'ers, gespecialiseerde verpleegkundigen, elektriciens), zien wij ook dat er minder werk is voor mensen uit andere beroepsgroepen (zoals administratieve beroepen). Eind juni waren er volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek meer dan 250.000 openstaande vacatures, daarmee werd het recordaantal van eind juni 2007 overtroffen. Voor sommige beroepen veranderen de eisen snel door technologische ontwikkelingen en vraagt de functie om meer ICT-kennis. Zes van de tien ICT-werkgevers geeft bijvoorbeeld aan dat sollicitanten niet over de juiste kwalificaties beschikken.

Daarom zoeken wij samen met werkgevers naar creatieve oplossingen om hun vacatures te vervullen. Om werkgevers op nieuwe ideeën te brengen, verzorgden we in augustus 2018 de publicatie 'Moeilijk vervulbare vacatures'. Daarin zetten we 24 manieren waarop werkgevers personeelstekorten oplossen op een rij, met voorbeelden uit de praktijk. Wij attenderen werkgevers op kandidaten die ze niet direct in het vizier hebben. Zo droegen we bijvoorbeeld bij een vervoersmaatschappij met succes oudere werkzoekenden aan voor de functie van buschauffeur. Ook onderzoeken we samen met werkgevers mogelijkheden om het beschikbare werk anders in te delen, bijvoorbeeld door bepaalde taken af te splitsen en onder te brengen in nieuwe functies. We zien dat werkgevers met moeilijk vervulbare vacatures steeds meer bereid zijn om te investeren in oplossingen als scholing. Dit biedt kansen voor werklozen en zij-instromers. We moedigen werkzoekenden met een WW- of arbeidsongeschiktheidsuitkering dan ook aan zich te laten om- of bijscholen naar een kansrijk beroep. Op deze manier brachten we ICT-werkgevers met moeilijk vervulbare vacatures en oudere ICT'ers en Wajongers die met enige bijscholing geschikt te maken zijn bij elkaar.

1.1. Balans na acht maanden

We geloven in de toegevoegde waarde van een persoonlijke, gerichte aanpak. We hebben van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) extra budget gekregen waarmee we onze dienstverlening aan mensen met een WW- of Wajong-uitkering, en vanaf 2019 ook aan mensen met een WIA/WGA-uitkering fors kunnen intensiveren. Als we de stand opmaken van de eerste acht maanden van 2018, dan zien we dat we erin geslaagd zijn om steeds meer gesprekken met mensen met een WW- of WIA/WGA-uitkering te voeren. We bespreken dan met de klant diens sollicitatieactiviteiten, wat passende (aanvullende) dienstverlening is en of dat aansluit bij zijn of haar behoefte, wat de kans op terugkeer naar werk is, en we gaan ook na of er mogelijkheden zijn om over te stappen naar een ander beroep, eventueel met behulp van scholing. Ook stellen we steeds meer werkplannen op waarin onder andere de gemaakte afspraken over de re-integratiedienstverlening staan opgenomen.

Voor de WW hebben we de afspraak met het ministerie gehaald om 80% van de mensen met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie binnen 4 weken te spreken. Voor de WIA voldoen we nog niet aan de afspraak met het ministerie dat we met minimaal 90% van alle klanten die sinds 2017 zijn ingestroomd minimaal één gesprek voeren en gemiddeld 1,8 keer per jaar contact hebben. We hebben tot nu toe met 89% van deze groep minimaal één gesprek gevoerd en gemiddeld 1,7 gesprek. Deze scores zijn hoger dan eind april en we verwachten dan ook dat we onze doelstellingen voor de WIA eind 2018 wel behalen. Voor de Wajong hebben we met het ministerie afgesproken dat we met alle Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie niet een re-integratietraject is ingekocht, gemiddeld één keer per jaar contact hebben. Dit hebben we nog niet gerealiseerd. In de afgelopen 12 maanden hebben we minimaal één keer contact gehad met 73% van de Wajongers die in aanmerking komt voor onze dienstverlening. Ook als wij degenen die eerder hebben afgezien van dienstverlening buiten beschouwing laten, voldoen we met 85% nog niet aan de gemaakte afspraak. Dit komt voor een deel doordat Wajongers soms niet of moeilijk bereikbaar zijn. De Wajongers die eerder hebben afgezien van dienstverlening benaderen we sinds half juli 2018 opnieuw met een dienstverleningsaanbod.

De nieuwe dienstverlening begint steeds beter op stoom te komen. We ervaren echter ook dat het neerzetten van een nieuwe dienstverlening voor zowel onze WW-, WIA/WGA- als Wajong-klanten en het vervolgens intensiveren van deze dienstverlening een forse uitdaging vormen waarbij we de nodige aanloopproblemen kennen. Om deze aanloopproblemen te verhelpen en onze sturing aan te scherpen hebben we de volgende acties in gang gezet:

- We sturen actiever op een sluitende dienstverlening. Sluitende dienstverlening houdt in dat na ieder contactmoment met de klant een afspraak wordt gemaakt over aanvullende dienstverlening en/of een afspraak om de voortgang van diens terugkeer naar werk te bespreken. Welke dienstverlening of instrumenten we inzetten, is altijd maatwerk. Onze professionals bepalen op basis van de individuele situatie van de klant welke dienstverlening passend is en het

meeste bijdraagt aan onze doelstelling. Het gaat dan bijvoorbeeld om coachingsgesprekken, workshops, gerichte inkoop van re-integratietrajecten of de inzet van voorzieningen en jobhunting.

- We investeren in betere sturing via het verbeteren van de bedrijfsvoering door:
 - de inzet van ondersteunende middelen (BI-tools) waarmee wij ons inzicht vergroten in onder andere de inzet van medewerkers en de daarmee gepaard gaande dienstverlening, en welke stappen klanten richting werk zetten.
 - het inrichten van bedrijfsbureaus in de regio's die de uitvoerende collega's ondersteunen bij het plannen en de logistiek van hun werkzaamheden en die hen meer inzicht verschaffen.
- We houden bij welke dienstverlening we inzetten. We hebben vastgesteld dat medewerkers niet al hun activiteiten (kunnen) registreren. We onderzoeken daarom welke activiteiten dat zijn en welke al dan niet geformaliseerd moeten worden. Hiervoor organiseren we expertsessies.
- Daarnaast investeren we in het vakmanschap van onze medewerkers door middel van kennisontwikkeling.

Dit zijn al ingezette maar grote veranderingen die de komende periode veel inspanning van ons vergen. Ook blijven er inspanningen nodig om medewerkers te werven, in te werken en op te leiden en om andere medewerkers af te schalen. Tot op heden loopt dit op schema.

1.2. Dienstverlening om WW'ers en werkgevers bij elkaar te brengen

Ons doel is dat zo veel mogelijk WW'ers weer aan het werk gaan. Niet iedereen slaagt daar op eigen kracht in. Met het extra geld dat het ministerie van SZW ons heeft verstrekt kunnen we WW'ers die dat nodig hebben meer ondersteuning op maat bieden. We maken de klant vindbaar voor werkgevers, bieden de klant passende dienstverlening en houden contact om te weten wat de voortgang is en of het nodig is onze dienstverlening aan te passen. Als eerste stap bepalen we met behulp van de Werkverkenner de positie van de klant op de arbeidsmarkt.

Tabel: Instroom in de WW-dienstverlening

	Realisatie eerste acht maanden 2018
Aantal WW'ers ingestroomd in dienstverlening gericht op werk	203.400
met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	41.900
met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	93.100
WW'ers die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	68.400

We hebben in de eerste acht maanden van 2018 72.400 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers gevoerd. Het ging om WW'ers die volgens de Werkverkenner maximaal 50% kans hebben om binnen een jaar volledig op eigen kracht een baan te vinden en ook WW'ers met een theoretisch betere kans op de arbeidsmarkt bij wie we op basis van aanvullende informatie inschatten dat er toch extra ondersteuning nodig is. We maken in deze gesprekken afspraken over de (sollicitatie)activiteiten die de klant zal ondernemen en controleren ook via de digitale persoonlijke Werkmap van de WW'er of deze voldoende en serieus solliciteert.

Tabel: Werkoriëntatiegesprekken

	Realisatie eerste acht maanden 2018
Aantal werkoriëntatiegesprekken	72.400
met mensen met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	30.900
met mensen met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	22.600
met mensen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	18.900

Aan iedere WW'er met wie de adviseur werk een werkoriëntatiegesprek heeft gevoerd sturen we een werkplan. Daarin staan de afspraken die de adviseur werk met de klant heeft gemaakt over diens inspanningen om weer aan het werk te komen. Wanneer is afgesproken om aanvullende dienstverlening in te zetten, dan zijn de afspraken daarover ook in het werkplan opgenomen.

Tabel: Werkplannen

	Realisatie eerste acht maanden 2018
Aantal opgestelde werkplannen met aanvullende dienstverlening	48.200
voor mensen met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	18.000
voor mensen met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	20.000
voor mensen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	10.200

We hebben in de eerste acht maanden van 2018 19.700 monitorgesprekken gevoerd met WW'ers die niet zijn uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek en na zes maanden nog steeds werkloos zijn. We bespreken dan met de klant de voortgang van diens sollicitatieactiviteiten, aan welke aanvullende dienstverlening hij of zij behoefte heeft en we gaan na of er mogelijkheden zijn om over te stappen naar een ander beroep, eventueel met behulp van scholing. Ook hebben we 63.000 coachingsgesprekken gevoerd. Tijdens zo'n gesprek bieden we de klant verdere ondersteuning en reiken we handvatten aan waarmee hij actief en gemotiveerd naar werk kan blijven zoeken.

We zijn, in overleg met het ministerie van SZW, op 1 december 2017 gestart met een meting die inzichtelijk moet maken wat de netto-effectiviteit is van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We meten daarvoor de effecten van de persoonlijke dienstverlening op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. Verder onderzoeken we of de persoonlijke dienstverlening kosteneffectief is. Omdat we ook de langetermijneffecten onderzoeken, zal een eindrapport pas in 2022 verschijnen. In het voorjaar van 2020 verwachten we een eerste rapport over de tussenstand. We merken intussen wel dat het aanbieden van een werkoriëntatiegesprek in combinatie met onlinedienstverlening een positieve invloed heeft op de klanttevredenheid. WW'ers met wie we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid een werkoriëntatiegesprek voeren, waarderen onze dienstverlening bij het zoeken naar werk met een 6,7. Jongeren (35 jaar of jonger) waarderen de combinatie van onlinedienstverlening met een persoonlijk werkoriëntatiegesprek zelfs met een 7,0. WW'ers die in de eerste drie maanden geen gesprek krijgen, geven de dienstverlening gemiddeld een 6,4. Dit blijkt het onderzoek 'Klant en UWV' over de nieuwe WW-dienstverlening.

Samenwerking met gemeenten

We willen de klant, als het einde van de WW in zicht is, niet zomaar loslaten. In alle arbeidsmarktregio's zijn inmiddels zogenaamde max WW-trajecten gestart, waarbij UWV en gemeenten hun krachten bundelen om doorstroom naar de bijstand te voorkomen. Zo begeleiden we in Noord-Holland samen met gemeenten WW'ers die tegen de maximale duur van hun WW-uitkering aanzitten intensief naar een nieuwe baan. Daarbij kijken we uitgebreid naar hun cv. De helft van de mensen die we begeleiden zijn 50 jaar of ouder en hebben hun baan verloren omdat het beroep verdwijnt. Het gaat dan bijvoorbeeld om administratieve banen.

Onder leiding van het Lectoraat Duurzaam HRM van de Hanzehogeschool Groningen is, samen met de Hogeschool Inholland en de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, een praktijkonderzoek uitgevoerd in hoeverre de activeringsregimes van UWV en gemeenten op elkaar aansluiten. Hierbij is onder andere gekeken naar de aanpak in Drechtsteden, 's-Hertogenbosch en Rotterdam en op de Werkpleinen Drentse Aa en Fivelingo. Belangrijke succesfactoren blijken onder andere een vaste contactpersoon voor persoonlijke benadering en intensieve begeleiding, een goede samenwerking tussen gemeenten en UWV in het maximale WW-traject en een gedeelde visie op de benadering van re-integratie.

Ook voor WW'ers die geen aanspraak kunnen maken op een bijstandsuitkering blijven we ons inspannen om hen alsnog aan werk te helpen.

1.3. Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen

WIA/WGA

UWV ondersteunt mensen met een WIA/WGA-uitkering om hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te benutten. Met het extra budget dat we sinds 2017 krijgen bieden we hun, waar mogelijk, persoonlijke dienstverlening. We hebben daarvoor een nieuw dienstverleningsproces WIA/WGA 2017 ontwikkeld. De nieuwe reguliere dienstverlening is erop gericht alle mensen die de WIA/WGA instromen gedurende vijf jaar te activeren om hun mogelijkheden maximaal te benutten en hun zelfredzaamheid te bevorderen. We maken maximaal gebruik van ingekochte re-integratietrajecten en –diensten, en matchen de klanten op beschikbare vacatures. We monitoren gedurende deze vijf jaar de voortgang die de klant boekt met zijn re-integratieactiviteiten. Wanneer een herbeoordeling aan de orde is, voeren we deze uit. Onze nieuwe dienstverlening is niet alleen bedoeld voor mensen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering, maar ook voor mensen aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend (80–100%). Als de klant erom vraagt bieden wij ook na de reguliere vijf jaar de nodige re-integratiedienstverlening. Daarnaast moet de klant zelf blijven werken aan zijn re-integratie en blijft hij verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven.

We richten ons in eerste instantie op de mensen die vanaf 2017 onze nieuwe re-integratiedienstverlening ontvangen. Eind augustus 2018 waren dat er 26.081. Met de meeste van hen hebben we inmiddels minstens één gesprek gevoerd. Ook hebben we voor hen een werkplan opgesteld waarin onder andere de gemaakte afspraken over de re-integratiedienstverlening staan opgenomen en een zo volledig mogelijk klantprofiel opgesteld. In het klantprofiel vermelden we onder andere het aantal uren dat de werkzoekende kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Soms konden we geen

volledig klantprofiel opstellen, omdat nog niet was vastgesteld wat de klant kan en wil. Na ieder vervolgcontact hebben we waar nodig het werkplan en klantprofiel geactualiseerd.

Tabel: WIA-dienstverlening*

Instroomcohort	2017-2018	2015-2016	2013-2014	2011-2012
Aantal WIA/WGA'ers eind augustus 2018 in dienstverlening gericht op werk	26.081	3.623	3.927	6.041
Waarmee in afgelopen jaar minimaal 1 gesprek is gevoerd	23.144	2.612	3.540	5.028
Gemiddeld aantal gesprekken	1,7	1,2	1,7	2,0
Waarvoor een werkplan is opgesteld	24.203	3.532	3.886	6.027
Waarvoor een volledig klantprofiel is opgesteld	20.087	2.419	2.762	4.948

* Het aantal geregistreerde werkplannen is hoger dan het aantal klanten met wie minimaal één keer contact is geweest. Dat komt vooral doordat in de uitvoering coachcontacten nog onvolledig of niet op de juiste voorgeschreven (telbare) plaats zijn vastgelegd.

Ook voor mensen die in eerdere jaren in de WIA/WGA zijn ingestroomd, hebben we aandacht. We richten ons daarbij vooral op mensen die van 2011 tot en met 2016 de WGA zijn ingestroomd maar nog geen re-integratiedienstverlening hebben ontvangen. Nog niet alle potentiële kandidaten zijn gescreend en/of vervolgens in de dienstverlening opgenomen; dit gebeurt in de loop van dit kalenderjaar. Mensen die in de jaren 2013 en 2014 de WGA instroomden, zijn al langer uit het arbeidsproces. We bieden hun daarom, naast de nieuwe reguliere dienstverlening, ook extra dienstverlening. Die bestaat uit extra gesprekken, met aandacht voor integrale dienstverlening. Mensen die in 2011 en 2012 de WGA instroomden, hebben we de afgelopen jaren extra dienstverlening geboden via het eind 2017 afgeronde project Intensivering dienstverlening WGA 80–100. Zij krijgen nu de nieuwe reguliere dienstverlening.

Wajong

We willen zo veel mogelijk Wajongers aan werk helpen en aan het werk houden. In 2018 zijn we gestart met het nieuwe dienstverleningsmodel Wajong. Centraal hierin staat dat we alle Wajongers met arbeidsvermogen actueel in beeld hebben, ongeacht of zij een uitkering op grond van de oude Wajong of de Wajong 2010 ontvangen. Dat doen we onder andere door gesprekken met hen te voeren: we hebben met alle 47.895 Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie niet een re-integratietraject is ingekocht minimaal één gesprek per jaar. We bespreken dan hoe het met ze gaat, we activeren hen en bieden waar nodig dienstverlening om hen naar werk te begeleiden. Gemiddeld hebben we 1,5 gesprek per Wajonger gevoerd. Daarnaast bieden we ook de 57.254 Wajongers die al werken ondersteuning om ervoor te zorgen dat ze aan het werk blijven.

We benaderen werkgevers actief om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. In onze dienstverlening besteden we extra aandacht aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die staan in geschreven in het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak. Werkgevers kunnen vacatures die geschikt zijn voor kandidaten uit het doelgroepregister aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. De Werkgeversservicepunten selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten. Zij koppelen vervolgens kandidaten aan vacatures. Werkgevers die kandidaten zoeken, kunnen onder andere gebruikmaken van de Kandidatenverkenner, informatie over de kandidaten opvragen en via het Werkgeversservicepunt met hen in contact komen.

Een werkgever die een Wajonger in dienst neemt die minder kan werken dan een werknemer zonder arbeidsbeperking, kan deze tijdelijk minder dan het minimumloon betalen. UWV compenseert dan het verschil tussen het bedrag van het uitbetaalde loon en het minimumloon. De hoogte van deze uitkering, de zogeheten loondispensatie, is afhankelijk van de loonwaarde van de werknemer. Een arbeidsdeskundige van UWV stelt de loonwaarde van de Wajonger vast door diens arbeidsprestaties te vergelijken met die van een werknemer zonder arbeidsbeperking. In de eerste acht maanden van 2018 is 9.124 keer loondispensatie toegekend. Ook hebben we in deze periode 16.385 een jobcoach ingezet voor Wajongers die professionele begeleiding op de werkplek nodig hebben.

We willen Wajongers niet alleen aan werk helpen, maar hen ook aan het werk houden. Wajongers worden vaak op een tijdelijk contract aangenomen. Daarom monitoren we hen actief en nemen we contact op met Wajongers van wie het contract afloopt, zodat we hen kunnen ondersteunen bij een eventuele contractverlenging of wanneer het contract wordt beëindigd.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jonggehandicapten met arbeidsvermogen die sinds 2015 zijn ingestroomd. Vanuit de Programmaraad zijn speciale teams beschikbaar die gemeenten kunnen helpen bij het opstellen van de klantprofielen voor hun arbeidsbeperkte klanten. Veertien gemeenten uit acht verschillende arbeidsmarktregio's hebben gebruikgemaakt van het aanbod van UWV om hun klantprofielgegevens door de speciale teams in te laten voeren in Sonar, het hiervoor bestemde UWV-systeem. Inmiddels zijn vrijwel alle 35 arbeidsmarktregio's in enige mate bezig met het zelf aanmaken van profielen voor Sonar. Eind augustus 2018 stond er van 87.306 kandidaten een volledig ingevuld profiel in Sonar. De meerderheid van deze profielen is van Wajongers, 6.105 van deze profielen zijn gemeentelijk.

Uitstroom naar werk

Vanuit een WW-uitkering

In de eerste acht maanden van 2018 heeft UWV van 136.000 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens redenen gerelateerd aan werk. Door de invoering van de inkomstenverrekening zijn er per 1 juli 2015 verschuivingen opgetreden in de redenen waarom WW-uitkeringen worden beëindigd. Daarmee hebben we bij het vaststellen van dit cijfer rekening gehouden. Er is bijvoorbeeld een grote groep WW'ers die na werkhervatting geen inkomstenopgave meer indient. De uitkering wordt dan beëindigd wegens het niet indienen van een inkomstenopgave, en niet wegens werkhervatting. Ook zijn er mensen die het werk voor lagere inkomsten dan voorheen hervatten en afzien van de kleine WW-uitkering die dan nog resteert. Uitkeringen die om die redenen zijn beëindigd, tellen we ook mee als een vorm van werkhervatting. Ook houden we bij hoeveel mensen er werken met een aanvulling vanuit de WW. Dat waren er eind augustus 2018 78.400.

Vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

In de eerste acht maanden van 2018 vonden 8.900 mensen met een arbeidsbeperking een baan; dat zijn er evenveel als in de eerste acht maanden van 2017. Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is gestegen. Dit is een mooie prestatie, omdat Wajongers die nog geen werk hebben steeds vaker behoren tot de groep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	Eerste acht maanden 2018	Eerste acht maanden 2017
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	8.900	8.900
Mensen met recht op Wajong-uitkering	6.000	5.600
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	2.900	3.300
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	200	200
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.000	1.700
Mensen met recht op Ziektewetuitkering	700	1.400

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

1.4. Besteding re-integratiebudget

Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. In de eerste acht maanden van 2018 zijn 19.167 re-integratiediensten ingekocht. Er is voor 2018 € 85 miljoen beschikbaar (inclusief het budget voor de IPS-regeling). De totale uitgaven in de eerste acht maanden van 2018 bedroegen € 56,8 miljoen. Het meeste geld (40%) is uitgegeven aan re-integratiedienstverlening voor Wajongers. We verwachten dat het beschikbare budget in 2018 volledig wordt gebruikt.

We kopen re-integratiedienstverlening met ingang van 1 juli 2016 in twee stappen in: eerst de dienst Werkfit maken en daarna de dienst Naar werk. Onder de oude inkoopkaders werd het totale pakket aan dienstverlening altijd in één keer ingekocht. Door de nieuwe gespreide inkoop is een deel van de uitgaven die we anders in 2017 zouden hebben gedaan doorgeschoven naar 2018. Met ingang van 1 oktober 2017 is een aantal aanpassingen in het Inkoopkader doorgevoerd die het voor re-integratiebedrijven gemakkelijker moeten maken om een traject te starten voor mensen voor wie er twijfel bestaat of zij daadwerkelijk werkfit te maken zijn. Er is onder andere een evaluatiemoment ingebouwd in de re-integratiedienst Werkfit maken: voor klanten met een Ziektewetuitkering na drie maanden en voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering na zes maanden. Als dan blijkt dat de dienstverlening stagneert omdat de klant op dat moment geen verdere ontwikkelingsmogelijkheden heeft, kan de dienst worden beëindigd zonder dat dit negatieve gevolgen heeft voor het re-integratiebedrijf.

UWV vindt het belangrijk om meer mensen met een ernstige psychische aandoening te ondersteunen in hun zoektocht naar werk. Deze mensen worden al enkele jaren met succes intensief naar werk begeleid via de methode Individuele plaatsing en steun (IPS). Per 1 januari 2017 is de onderzoekssubsidieregeling IPS in werking getreden, met een looptijd van vijf jaar. Doel van deze regeling is om een structurele regeling voor IPS-trajecten te ontwikkelen. UWV houdt hiervoor het verloop en de resultaten van IPS-trajecten bij. In totaal is er € 20 miljoen aan subsidiemiddelen beschikbaar. Met ingang van 1 juli 2018 zijn de beleidsregels ingrijpend gewijzigd. Vóór die datum moesten ggz-instellingen halfjaarlijks subsidie aanvragen voor het aantal in die periode uit te voeren IPS-trajecten. Deze systematiek werkte overvraging van het aantal uit te voeren IPS-trajecten in de hand. Sinds 1 juli ontvangen de ggz-instellingen subsidie per gestart IPS-traject. Op deze wijze wordt beter voorzien in de actuele behoefte aan IPS-

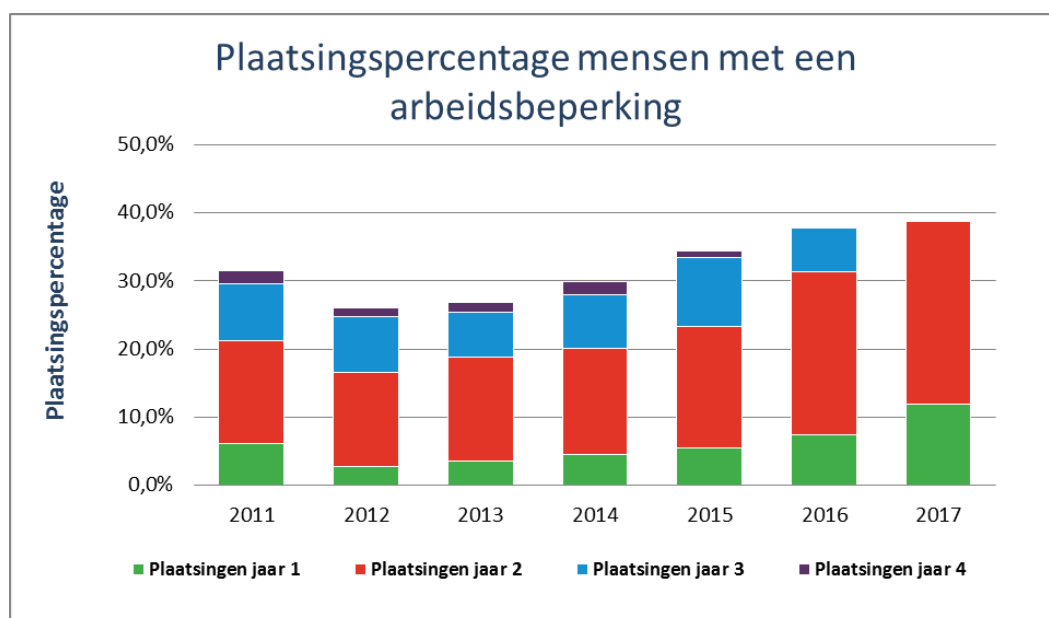
trajecten en sluiten vraag en aanbod beter op elkaar aan. In de eerste acht maanden van 2018 zijn 365 IPS-trajecten gestart.

Tabel: Aantal ingekochte re-integratiediensten (incl. IPS)

	Eerste acht maanden 2018	Eerste acht maanden 2017
WAO	277	311
Ziektewet	5.789	5.171
oWajong/Wajong 2010	7.077	7.754
WIA	6.024	4.512
Totaal	19.167	17.748

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel in een kalenderjaar gestarte re-integratietrajecten hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van het re-integratietraject. Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Vooral voor de sinds 2016 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. In de figuur is zichtbaar dat het plaatsingspercentage de laatste jaren weer is gestegen. Van de trajecten die in 2012 zijn gestart heeft tot en met augustus 2018 26% geleid tot plaatsing, voor de trajecten die in 2017 zijn gestart is dat nu al 39%.

Figuur: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking



Inzet voorzieningen

In de eerste acht maanden van 2018 hebben we 32.434 werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering ingezet. De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen in de eerste acht maanden van 2018 € 51,0 miljoen en blijven daarmee binnen het tijdsevenredig budget hiervoor.

Tabel: Aantal ingezette voorzieningen

	Eerste acht maanden 2018	Eerste acht maanden 2017
Intermediaire voorziening	1.922	1.342
Externe jobcoach	14.232	15.810
Interne jobcoach	2.153	2.350
Loondispensatie	8.390	9.312
Meeneembare voorziening	3.562	3.634
Starterskrediet	25	49
Vervoer	2.022	1.910
Overig	128	148
Totaal	32.434	34.555

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste acht maanden van 2018 hebben we 4.521 onderwijsvoorzieningen toegekend. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in de eerste acht maanden van 2018 € 15,9 miljoen aan voorzieningen uitgegeven: € 15,0 miljoen voor de klant en € 0,9 miljoen voor uitvoeringskosten. Het bedrag van € 15,0 miljoen voor de klant bestaat uit € 7,4 miljoen voor intermediaire voorzieningen (vooral doventolken), € 2,5 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 5,1 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). De uitgaven over de eerste acht maanden van 2018 zijn hoger dan in dezelfde periode van 2017. De stijging doet zich vooral voor bij de intermediaire voorzieningen.

Scholingsbudget

Op 1 juli 2018 is de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV van start gegaan. Deze regeling loopt tot en met 2020. In totaal is € 30,0 miljoen inclusief uitvoeringskosten beschikbaar gesteld: € 8 miljoen voor 2018, en voor beide volgende jaren elk € 11 miljoen. Met dit extra budget kan UWV werklozen met een hoge kans op langdurige werkloosheid (vaak 45-plussers) een bij voorkeur kortdurend (maximaal 1 jaar) scholingstraject laten volgen. De adviseur werk beslist of een klant in aanmerking komt voor deze regeling. Aanvankelijk lag de focus op scholing richting beroepen waarvoor een baanintentie of baangarantie is afgegeven. In augustus is in overleg met het ministerie van SZW besloten om de regeling ook in te zetten voor scholing richting moeilijk vervulbare vacatures (krapteberoepen), ook als daar niet direct een baanintentie of baangarantie aan vastzit. Voor beroepen waarvoor een baanintentie of baangarantie wordt afgegeven is geen limiet van de scholingskosten van toepassing. Voor scholing richting een krapteberoep geldt een limiet van € 2.500 (incl. btw). In situaties waarbij de werkgever ook gedeeltelijk een beroep kan doen op andere fondsen (zoals O&O fondsen) wordt gekeken naar de mogelijkheden van cofinanciering. Het gebruik van de regeling komt na de zomervakantieperiode voorzichtig op gang. In juli en augustus zijn 47 scholingen aangevraagd en akkoord bevonden.

Onderzoek besteding scholingsvouchers

Om de mobiliteit op de arbeidsmarkt te bevorderen en langdurige werkloosheid te beperken, was in de periode van 10 mei 2016 tot eind 2017 de 'Tijdelijke regeling subsidie scholing richting een kansberoep' van kracht. Op basis van deze regeling kon UWV scholingsvouchers verstrekken voor de scholing van WW'ers, werknemers en zzp'ers richting een beroep met goede baankansen. Tijdens de duur van de regeling zijn in totaal ruim 40.000 aanvragen ontvangen. We hebben ruim 20.000 scholingsvouchers toegekend, voor een bedrag van bijna € 45,0 miljoen. De toegang tot de regeling is voortijdig gesloten omdat het budget volledig was uitgenut.

UWV heeft de besteding van de scholingsvouchers onderzocht aan de hand van een steekproef naar het gebruik van 500 scholingsvouchers. Daaruit bleek dat 75% juist is besteed, het volledige bedrag van de scholingsvoucher is gebruikt voor de bij de aanvraag opgegeven opleiding. 5% is onjuist want aan andere doeleinden besteed en van 20% is de juistheid niet vast te stellen omdat de aanvragers niet meewerkten aan het onderzoek. Op grond van deze resultaten is in overleg met het ministerie van SZW besloten alle toegekende scholingsvouchers te controleren. Dit onderzoek is uitgevoerd tussen half januari en juni 2018. De resultaten en vervolgacties bespreken we nu met het ministerie.

2. Inkomensdienstverlening

Wanneer mensen werk verliezen of door ziekte en/of een beperking (tijdelijk) niet kunnen werken, voorzien we ze snel en correct van inkomen – mits ze aan een aantal voorwaarden voldoen. In de eerste acht maanden van 2018 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. WW'ers en arbeidsbeperkten met arbeidsvermogen bieden we zo de rust om zich voor te bereiden op en te werken aan werkhervatting. Mensen zonder arbeidsvermogen stimuleren we om te participeren in de samenleving. Mensen die een uitkering krijgen moeten uiteraard aan de voorwaarden voldoen, voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewetuitkering stellen we dat vast via een sociaal-medische beoordeling. En we verwachten dat ze zich aan de bijbehorende plichten houden.

2.1. Sociaal medische beoordelingen

UWV heeft in de eerste acht maanden van 2018 104.300 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Om de afgesproken dienstverlening te kunnen realiseren, hebben we voldoende artsen met de gewenste kennis en vaardigheden nodig. Omdat de beschikbare nettocapaciteit ontoereikend is, hebben we met het ministerie van SZW afgesproken om in 2018 voorrang te geven aan claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Laagste prioriteit hebben (professionele) herbeoordelingen.

Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting eerste acht maanden 2018	Realisatie eerste acht maanden 2018	Verschil
Claimbeoordelingen	56.067	54.974	-1.093
Eerstejaars Ziektewetbeoordelingen	30.000	25.547	-4.453
Herbeoordelingen	32.800	22.569	-10.231
Beoordelingen integrale activering Wajong	10.000	1.243	-8.757
Totaal	128.867	104.333	-24.534

In de eerste acht maanden zijn de totale voorraad en de achterstand ten opzichte van eind december 2017 gestegen. De voorraad is in de afgelopen vier maanden echter minder toegenomen dan in de eerste vier maanden van 2018 – in juli en augustus bleef de voorraad gelijk. De achterstand is in de afgelopen vier maanden gelijk gebleven. Conform de afgesproken prioritering betreft de achterstand voornamelijk professionele herbeoordelingen. Voor de afhandeling daarvan geldt geen wettelijke termijn, omdat deze op indicatie van de verzekeringsarts plaatsvindt. Voor de voorraden herbeoordelingen Wajong en eerstejaars Ziektewetbeoordelingen hebben we tot en met augustus 2018 wel de met het ministerie gemaakte afspraken gerealiseerd.

Tabel: Voorraadontwikkeling

	Eind 2017	Eind augustus 2018	Verschil
Voorraad claimbeoordelingen	13.937	14.293	356
Achterstand Voorraad claimbeoordelingen	2.286	1.239	-1.047
Voorraad eerstejaars Ziektewetbeoordelingen	12.383	13.875	1.492
Achterstand Voorraad eerstejaars Ziektewetbeoordelingen	3.565	4.199	634
Voorraad herbeoordelingen	21.679	30.338	8.659
Achterstand Voorraad herbeoordelingen	10.847	16.288	5.441
Totaal Voorraad	47.999	58.506	10.507
Totaal Achterstand Voorraad	16.698	21.726	5.028

Om ervoor te zorgen dat we met de beschikbare capaciteit alle reguliere dienstverlening bieden en te voorkomen dat de voorraad beoordelingen verder oploopt, is een trendbreuk nodig. Met de minister van SZW hebben we afgesproken om daar de komende periode volop in te investeren en halverwege 2019 samen de balans op te maken. Hieronder geven we aan welke maatregelen we in dit kader treffen.

Verzekeringsartsencapaciteit

Meerdere keren per jaar maken we een inschatting van de beschikbare en de benodigde capaciteit. UWV heeft moeite om voldoende capaciteit op de been te brengen, met name waar het gaat om *geregistreerde* verzekeringsartsen. Gezien de schaarste op de arbeidsmarkt en de vergrijzing van de bij UWV werkzame artsen is dit een groot risico.

Tabel: Verzekeringsartsencapaciteit

	Gemiddeld aantal fte eerste acht maanden 2018	Gemiddeld aantal personen eerste acht maanden 2018	Aantal fte's per eind december 2017
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	223	259	221
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	178	200	167
Aantal AIOS'en	132	150	121
Aantal ANIOS'en	121	140	140
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	91	118	84
Subtotaal	745	867	733
Opleidingsinvestering			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-46		-53
Opleiding AIOS'en	-58		-54
Opleiding ANIOS'en	-48		-21
Subtotaal	-152		-128
Extra capaciteit			
Taakdelegatie	114		107
Subtotaal	114		107
Totaal nettoverzekeringsartsencapaciteit	707		712

We moeten toewerken naar een situatie waarin de beschikbare nettoartsencapaciteit bestaat uit geregistreerde verzekeringsartsen, aangevuld met artsen in dienst van UWV die in opleiding zijn tot verzekeringsarts (AIOS'en) en een groep artsen die niet in opleiding is tot specialist (ANIOS'en) maar wel de potentie heeft om in opleiding te gaan. In de gewenste situatie werken zoveel mogelijk verzekeringsartsen met taakdelegatie.

In de afgelopen periode is opnieuw gebleken dat het aanbod van ANIOS'en niet voldoende is. Bovendien is er sprake van een groot verloop onder aangetrokken ANIOS'en, vooral door vertrek naar een positie in de curatieve sector. Hun bijdrage aan de sociaal-medische dienstverlening is daardoor minder groot dan verwacht, en onze opleidingsinspanningen hebben maar zeer beperkt rendement. Doordat er in de eerste acht maanden van 2018 gemiddeld meer ANIOS'en zijn ingestroomd dan in december 2017, hebben we meer capaciteit nodig voor opleiding en begeleiding dan geraamd in 2017. Dit heeft een groter negatief effect op de beschikbare productieve capaciteit in 2018 dan voorzien. We hebben nog weinig ervaring met de huidige verhouding tussen ervaren personeel en grote hoeveelheden artsen in opleiding. Dit maakt het minder voorspelbaar in hoeverre UWV in staat is om alle klanten de gevraagde dienstverlening te verlenen.

De afgelopen periode hebben we veel gedaan om nieuwe artsen te werven en geworven artsen te behouden door ze te boeien en te binden. Tot en met 1 september 2018 hebben we 127 artsen geworven, voornamelijk basisartsen, en zijn 72 artsen vertrokken. Dit heeft niet geleid tot een hogere nettobezetting. Dit is vooral het gevolg van een hogere opleidingsinvestering, geaccordeerde neventaken en het verloop onder ANIOS'en. In de eerste acht maanden van 2018 bedroeg de nettocapaciteit gemiddeld 707 fte's. Dat is lager dan eind december 2017 (712 fte's) en fors lager dan in de eerste acht maanden van 2017 (746 fte's), toen we tijdelijk voornamelijk ANIOS'en hadden ingehuurd voor het project Extra herbeoordelingen 2016-2017.

De nu beschikbare capaciteit zou voldoende moeten zijn om het reguliere werkpakket van 2018 te realiseren. Toch staat de afhandeling daarvan onder druk en loopt de voorraad professionele herbeoordelingen op. Dit komt onder andere doordat we, nu de herindelingsoperatie in het kader van de Integrale activering Wajong is afgerond, voor een deel andere, meer capaciteit vergende beoordelingen uitvoeren dan vorig jaar. Complicerende factor is dat onervaren artsen meer tijd nodig hebben voor complexe (her)beoordelingen. Daarnaast zijn de voorraden begin dit jaar extra opgelopen in verband met een hoog ziekteverzuim door de langdurige griep epidemie. Deze velde ook veel verzekeringsartsen.

Meer klanten (her)beoordelen

Om meer klanten sociaal-medische dienstverlening te kunnen bieden, stimuleren we verzekeringsartsen om gebruik te maken van taakdelegatie. Daarbij ondersteunt een sociaal-medisch verpleegkundige of medisch secretaresse de verzekeringsarts, waardoor deze meer tijd kan besteden aan vakinhoudelijke taken. Het aantal artsen dat met taakdelegatie werkt is in de eerste vier maanden van 2018 met 16 toegenomen naar 202, maar stabiliseert sindsdien

doordat een aantal verzekeringsartsen dat gebruikmaakte van taakdelegatie is vertrokken. Met de mogelijkheid om als arts in opleiding tot verzekeringsarts in het vierde jaar te starten met taakdelegatie, investeert UWV in een toekomst waarbij taakdelegatie de norm wordt. Verder hebben we dit jaar in pilots onderzocht of we het werken met taakdelegatie kunnen uitbreiden. We verwachten de resultaten van de pilots in oktober 2018.

Voor de uitvoering van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is een methodiek ontwikkeld die helpt om, met het oog op de situatie van de klant, de juiste aanpak te bepalen en de beschikbare verzekeringsartsencapaciteit zo productief mogelijk in te zetten. Een multidisciplinair team maakt daarvoor op basis van dossieronderzoek een selectie van uitkeringsgerechtigden. Wanneer we op basis van deze screening van oordeel zijn dat betrokkene een grote kans heeft dat na een reguliere beoordeling zijn recht op Ziektewet blijft bestaan, dan ontvangt deze een beslissing zonder het verrichten van de reguliere beoordeling. In geval van bezwaar tegen de beschikking door de uitkeringsgerechtigde of de voormalig werkgever, verrichten we alsnog een verzekeringsgeneeskundig- en arbeidsdeskundig onderzoek. De overige klanten doorlopen de reguliere procedure. In afstemming met het ministerie is deze werkwijze landelijk in gebruik genomen, waarbij we de kwaliteit van de methodiek borgen. Eind 2018 evalueren we deze methodiek.

Om de met de minister afgesproken trendbreuk te realiseren hebben we ook aan onze districts kantoren een taakopdracht gegeven. Onderdeel hiervan is te investeren in een bedrijfsvoering die op lange termijn bijdraagt aan betere prestaties. Teamgericht werken en beter inzicht in het te verwachten werkpakket zijn daarbij belangrijke pijlers. Alle districten hebben inmiddels plannen van aanpak opgesteld en zijn gestart met maatregelen op districts- of vestigingsniveau. Hierbij ligt de focus enerzijds op verhoging van output, en anderzijds op teamgericht werken met het doel om de input beter te beheersen.

We willen niet alleen een trendbreuk realiseren, maar ook een structurele balans bereiken tussen de beschikbare capaciteit en de gevraagde dienstverlening. Voor de jaren 2018 en 2019 hebben we een plan van aanpak opgesteld waarin het advies dat UWV heeft ingewonnen bij een groep van experts is verwerkt. Deze groep bestaat uit de vak- en beroepsgroep van verzekeringsartsen en bedrijfsartsen (de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), de vakvereniging van verzekeringsartsen bij UWV Novag en de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB)), de wetenschap (Amsterdam UMC) en UWV. De expertgroep heeft in april 2018 een rapport uitgebracht aan de raad van bestuur. Dit rapport bevat een inventarisatie van voorstellen van individuele leden van de expertgroep, die een bijdrage leveren aan het oplossen van het artsentekort. We hebben het rapport met het ministerie van SZW besproken. In vervolg hierop doen we onderzoek naar de adviezen en aanbevelingen en implementeren deze al waar mogelijk.

Nieuwe Ziektewet-arbodienstverlening

We hebben met onze ondernemingsraad een akkoord bereikt over een nieuwe werkwijze voor de Ziektewet-arbodienstverlening. Deze werkwijze gaat in per 1 januari 2019 en is erop gericht om klanten snel de ondersteuning te geven die ze nodig hebben én om de capaciteit van verzekeringsartsen efficiënter in te zetten. We vragen klanten in de nieuwe situatie direct na hun ziekmelding een digitale vragenlijst in te vullen, waarmee we een goed beeld van de situatie van de klant krijgen. Deze hoeft zijn verhaal zo nog maar één keer te doen. Op basis van de vragenlijst stellen we vast of het nodig is de klant snel uit te nodigen voor een gesprek met de verzekeringsarts en welke ondersteuning nodig is. Wanneer de verwachting is dat er sprake zal zijn van kortdurend verzuim, dan zal een medewerker verzuimbeheersing de klant monitoren en/of coachend activeren. Deze medewerker werkt geprotocolleerd en onder verantwoordelijkheid van de arts. Deزهoudt op zijn beurt meer tijd over voor zijn kerntaken. Wanneer de arts verwacht dat de klant langer dan 13 weken zal verzuimen, wordt de klant overgedragen aan de tweede lijn die een plan van aanpak voor de re-integratie van de klant opstelt.

2.2. Handhaving

UWV wil voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden. We zetten daarom in op preventieve handhaving. Dat begint bij de eerste contactmomenten met de klant. Op basis van data-analyse zijn we steeds beter in staat om risicoprofielen op te stellen. Hiermee kunnen we gericht handhaven, zowel preventief als repressief. Door data te combineren met kennis vanuit de gedragswetenschap kunnen we de juiste interventie op het juiste moment in te zetten. Onze uitgangspunten sluiten aan bij de handhavingskoers van het ministerie van SZW. In de afgelopen periode is gestart met het uitwerken van de handhavingskoers. Daarom wordt het UWV Handhavingsplan voor 2019 geschreven aan de hand van de vier pijlers uit de handhavingskoers (datagestuurd handhaven, grensoverschrijdend handhaven, effectief handhaven en versterken en verbinden handhavingsketen). Daarnaast zijn we in overleg binnen UWV en met het ministerie over de wijze waarop we de resultaten van het onderzoeksrapport Slimme Handhaving kunnen toepassen binnen UWV.

Preventieve handhaving

We zien dat een groeiende groep burgers moeite heeft met complexe regels. Voor UWV wordt het steeds belangrijker om hen te helpen en om onderscheid te maken tussen een foutje en een overtreding. We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren hen via campagnes, verbeteren het gebruikersgemak van onze onlinedienstverlening en verzenden automatische berichten om mensen op

hun verplichtingen te attenderen. We kijken ook naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. Zo onderzoeken we hoe we de kans kunnen vergroten dat uitkeringsgerechtigden de regels nakomen en zich meer inspannen om werk te vinden. Een praktijkonderzoek heeft bijvoorbeeld uitgewezen dat een persoonlijk werkplan leidt tot toegenomen intrinsieke motivatie, hogere klanttevredenheid en meer sollicitatieactiviteiten. Hierna is het persoonlijk werkplan landelijk in gebruik genomen.

Risicomanagement

Er zijn steeds meer data beschikbaar en met data-analyse kunnen we fraude effectiever bestrijden. We zetten data-analyse in voor het identificeren van individuen die mogelijk fraude plegen, maar ook om risicoprofielen op te stellen die ons inzicht geven in de vraag welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Vervolgens kunnen we daarop gerichte preventieve of repressieve interventies inzetten. Ten slotte zetten we data-analyse in om kennis te vergaren over fraudefenomenen waartegen we, samen met ketenpartners en het ministerie, in actie kunnen komen. Dat doen we bijvoorbeeld bij de onderzoeken naar fraude door tussenpersonen, fictieve inkomstenverhoging voor de WIA-aanvraag en wijziging van de inkomstenverhouding om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering (zie ook hieronder onder Fraudethema's).

Door risico- en datagestuurd te handhaven, zijn we minder afhankelijk van meldingen van burgers of bedrijven. Om dat te bereiken zijn moderne onderzoeksmiddelen nodig, zoals het systeem iBase. Dit is een analysetool voor het vastleggen en analyseren van onderzoeksgegevens. Begin 2018 zijn we gestart met een pilot om te onderzoeken of deze analysetool kan helpen bij bijvoorbeeld het ontdekken van nieuwe fraudefenomenen, door onderlinge relaties eenvoudig zichtbaar te maken (zoals familierelaties, dezelfde werkgever, dezelfde eigenaar, dezelfde tussenpersoon). De pilot is inmiddels afgerond. In het najaar beslissen we of we iBase breder gaan inzetten. Daarbij houden we rekening met de gevolgen voor onze ICT-infrastructuur en met het gegeven dat beschikbare data als gevolg van de AVG slechts nog beperkt gekoppeld kunnen worden.

Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de inspanningsplicht om actief te zoeken naar werk, en de inlichtingenplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven. UWV controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of uitkeringsgerechtigden zich aan de regels houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbovenop kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kan aangifte worden gedaan bij het Openbaar Ministerie voor een strafrechtelijke afdoening.

Overtredingen inlichtingenplicht

In de eerste acht maanden van 2018 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 17,5 miljoen en is een bedrag van € 2,9 miljoen aan boetes opgelegd (in de eerste acht maanden van 2017: € 31,1 miljoen en € 5,8 miljoen). Een gevolg van de daling van het benadelingsbedrag is dat ook het boetebedrag evenredig daalt. De daling wordt in belangrijke mate veroorzaakt doordat er geen polissignalen meer zijn. Doordat we de door de klant opgegeven inkomsten voor de Wwz nu altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken, kunnen we bij de uitkeringsverstrekking rekening houden met die inkomsten.

Fraudethema's

We doen ook onderzoek naar meer georganiseerde en grootschalige fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele regelovertreding, vooral als doel inzicht te verkrijgen in (mogelijke) fraudefenomenen, zodat we daarover adviezen kunnen geven aan de verschillende UWV-onderdelen, de ketenpartners en het ministerie. In 2018 hebben we met betrekking tot grootschalige fraude tot en met augustus in totaal € 5,3 miljoen teruggevorderd, € 600.000 aan boetes opgelegd en € 18,5 miljoen bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.

WW-fraude door arbeidsmigranten

Begin september 2018 verschenen in de media berichten over fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten die tegen de regels in niet in Nederland verblijven en daardoor niet beschikbaar zijn voor de Nederlandse arbeidsmarkt. De minister van SZW heeft naar aanleiding hiervan de Tweede Kamer nader geïnformeerd. Hij heeft daarbij aangegeven dat UWV vanaf 2009 diverse onderzoeken en handavingsacties gericht op arbeidsmigratie heeft uitgevoerd (voor nog lopende onderzoeken zie hieronder), maar dat de aanpak van deze vorm van fraude achteraf gezien niet de benodigde urgentie heeft gehad. Op het hoogtepunt van de economische crisis en de daaruit voortvloeiende bezuinigingen lag de prioriteit voor zowel UWV als het ministerie van SZW bij het op peil houden van de dienstverlening van UWV.

Tegen de achtergrond van een stijgende aantal uitkeringen aan arbeidsmigranten zijn de onderzoeken en handavingsacties gericht op arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa vanaf 2014 geïntensiveerd. Er waren ook signalen over steeds geraffineerdere fraude, waarbij malafide tussenpersonen betrokken waren. Hiernaar zijn onderzoeken gestart die aanleiding gaven om strafrechtelijk onderzoek te starten. De handavingsonderzoeken verschaffen ons steeds meer inzicht in de werking en het veranderende karakter van de WW-fraude door arbeidsmigranten. Het is duidelijk dat we moeten blijven controleren op de specifieke verplichting om beschikbaar te zijn voor de Nederlandse arbeidsmarkt. Verder is nader onderzoek nodig om bepaalde risico's scherper in beeld te krijgen, zoals uitkeringsgerechtigden met een adres in het buitenland en de rol en de mate van inschakeling van tussenpersonen.

Met de minister hebben we afgesproken dat we de fraude door arbeidsmigranten strakker gaan aanpakken.

- We werken toe naar een solide systeem van adresregistratie, waarbij het adres in de Basisregistratie Personen (BRP) voortaan leidend is. Dit systeem moet ervoor zorgen dat we tijdens de duur van de uitkering zicht hebben op de daadwerkelijke verblijfplaats van de uitkeringsgerechtigde. Alleen een correspondentieadres volstaat niet langer voor het krijgen van een uitkering. Zo wordt adresfraude moeilijker.
- We intensiveren de controle op adresgegevens onder andere door regelmatig adresvergelijkingen uit te voeren, in samenwerking met andere partijen zoals gemeenten, de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank. Hiermee wordt zichtbaar of op één (post)adres meerdere uitkeringen worden ontvangen. Inmiddels hebben we een lijst opgesteld met ruim 30 adressen waarop veel uitkeringen worden ontvangen. Deze adressen worden op dit moment nader onderzocht. Daarbij kijken we ook naar het gebruik van tussenpersonen.
- We scherpen het proces rond de papieren WW-aanvraag aan. Papieren aanvraagformulieren moeten worden opgehaald op een UWV-vestiging. De aanvrager moet zich voortaan altijd legitimeren, UWV registreert – uiteraard conform de wettelijke voorschriften - diens persoonsgegevens en verblijfsadres in Nederland. Personen die een papieren aanvraag indienen, roepen we per definitie op voor een werkoriëntatiegesprek. We zullen erop toezien dat zij ook daadwerkelijk verschijnen; het bezoek vormt een extra controle op verblijf in Nederland. Indien iemand zonder geldige reden niet komt opdagen, zullen we een maatregel opleggen.
- Wanneer iemand die een WW-uitkering aanvraagt zich laat vertegenwoordigen of vergezellen door een tussenpersoon, dan zullen we het verblijfsadres in Nederland en de naw-gegevens van deze tussenpersoon, inclusief het nummer van diens paspoort of ID-kaart, registreren. Deze registratiegegevens van tussenpersonen gaan we periodiek vergelijken. Indien daartoe aanleiding bestaat, zullen we onderzoek instellen. Op deze manier willen we bonafide tussenpersonen kunnen onderscheiden van malafide.
- We zoeken de samenwerking met bonafide tussenpersonen. Op basis van een onderzoek dat we begin 2018 hebben afgerond hebben we op 20 september een eerste gesprek gehad met een aantal tussenpersonen die willen samenwerken. We hebben daarbij geïnventariseerd wat de voorwaarden zijn voor een legitieme inschakeling van tussenpersonen. Uit dit gesprek is een aantal aanbevelingen tot verbetering van de uitvoeringspraktijk gekomen.
- We gaan intensiever samenwerken met partners in het sociaal domein zoals de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en de Inspectie SZW. We sluiten ons aan bij het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA), waarin gemeenten, uitvoeringsorganisaties en departementen samenwerken aan het verhogen van de kwaliteit van adresgegevens in de BPR.

We zullen de minister jaarlijks – los van het jaarverslag – een rapportage sturen over de geconstateerde signalen en fenomenen uit de verschillende fraudeonderzoeken en hoe deze zijn aangepakt. De minister zal deze rapportage toesturen aan de Tweede Kamer, voorzien van een beleidsreactie.

IOWA

Naar aanleiding van een onderzoek van de Inspectie SZW naar twee tussenpersonen die (voornamelijk) Poolse werknemers in Nederland hebben begeleid bij hun WW-uitkering, zijn we in 2017 gestart met aanvullend onderzoek. Daaruit is duidelijk geworden dat het merendeel van deze klanten vóór hun eerste uitkeringsdag uit Nederland is vertrokken en daarom geen recht had op een uitkering. Deze uitkeringsperiodes lagen vooral in 2014, 2015 en 2016. De laatste onderzoeken zijn eind 2017 afgerond. Momenteel zijn we bezig met de laatste bestuursrechtelijke afdoeningen. Naast belangrijke inzichten over de gebruikte constructies is tot op heden binnen dit thema in het totaal al voor ruim € 1,1 miljoen aan terugvorderingen opgelegd en voor ruim € 0,5 miljoen aan boetes.

Tussenpersonen

In 2014 en 2015 heeft UWV drie meldingen ontvangen over ex-werknemers van een uitzendbureau die mogelijk niet in Nederland verbleven tijdens hun uitkering en de rol van hun (ex)werkgever. UWV heeft melding gedaan bij de Inspectie SZW, die de zaak in onderzoek heeft genomen en twee tussenpersonen strafrechtelijk heeft onderzocht. Vanuit dit onderzoek heeft UWV op zijn beurt een onderzoek ingesteld om inzicht te verkrijgen in de aard en omvang van het misbruik van uitkeringsgelden gefaciliteerd door deze twee tussenpersonen. Er zijn 232 signalen onderzocht. Bij 94% daarvan is een overtreding vastgesteld. Er zijn 218 terugvorderingen ingesteld en 218 boetes opgelegd naar aanleiding van dit onderzoek. De betrokken tussenpersonen zijn begin dit jaar veroordeeld.

Faillissementen

Nu het in Nederland economisch beter gaat, neemt het aantal faillissementsuitkeringen af en daarmee ook het aantal meldingen van mogelijk onterecht aangevraagde faillissementsuitkeringen. Daarnaast zijn de mogelijkheden voor onderzoek hiernaar ingeperkt door veranderingen in de jurisprudentie, waardoor meerdere zaken niet langer als onrechtmatig worden bestempeld. De opbrengst die uit dit thema naar voren komt is dan ook gedaald. Tot en met augustus is zo'n € 0,4 miljoen aan uitkeringen teruggevorderd en aan besparingen ingeboekt. De signalen die we behandelen zijn meer dan voorheen te typeren als echte fraudesignalen. Het zijn vaak signalen met maatschappelijke impact, die onderzoekshandelingen en daarmee onze inzet vergen.

Gezondheidsfraude

Er is sprake van gezondheidsfraude als een klant, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten vertoont die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid. Als er sprake is van vermoedelijke gezondheidsfraude, dan verstrekken we deze informatie voor een (her)beoordeling door een verzekeringsarts. De taskforce Gezondheidsfraude is in 2017 verder ingericht en begin dit jaar hebben we diverse procesverbeteringen doorgevoerd. Daardoor kunnen we nu sneller

inschatten welke signalen en meldingen de moeite waard zijn om verder te onderzoeken. Hierdoor hebben we tot en met augustus 99 klanten voorgedragen voor een kansrijke herbeoordeling. Dit heeft een totale besparing op de uitkeringsgelden opgeleverd van ruim € 17,6 miljoen.

Gefingeerde dienstverbanden

We doen onderzoek naar dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. In een pilot hebben we onder andere bekeken of we met de analysetool iBase grotere verbanden zichtbaar kunnen maken die tot op heden onzichtbaar en dus on-aangepakt bleven. De uitkomsten van de evaluatie worden in oktober besproken.

Strafrecht

Binnen het Handhavingsarrangement is afgesproken dat UWV in 2018 70 à 90 processen-verbaal indient bij het Functioneel Parket. Met 22 ingeleverde processen-verbaal loopt het aantal zaken achter ten opzichte van de gemaakte afspraken. Voor een belangrijk deel is dit het positieve gevolg van de tegenwoordige automatische verrekening van inkomsten met uitkeringen. Ook speelt een rol dat ingestelde terugvorderingen vaak onder de aangiftegrens van € 50.000 blijven. We bekijken of meer zaken in aanmerking komen voor strafrechtelijke vervolging. Hierbij staat ons voor ogen dat strafrecht een zeer zwaarwegend en ook niet altijd het meest effectieve middel is.

LSI Interventieactiviteiten

Bij de interventieactiviteiten die de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) initieert, trekken we samen op met onder andere de Inspectie SZW en de Belastingdienst. Doel is onder meer om misstanden, uitbuiting en uitkeringsfraude gezamenlijk aan te pakken. Momenteel lopen er diverse projecten waaraan UWV actief deelneemt, zoals het project Aanpak malafide uitzendbureaus (AMU) en het project Schoonmaak. Binnen de verschillende projecten zetten we preventieve en repressieve instrumenten in. Door het uitvoeren van vele werkplekcontroles wordt ook de controlebeleving beïnvloed.

Hennep

We doen onderzoek naar inkomsten uit hennepcultuur die niet zijn opgegeven als inkomsten naast een uitkering. Daarbij hebben we waardevolle contacten opgebouwd met andere instanties.

Wijzigen inkomstenverhouding WW

We hebben onderzoek gedaan naar directeur-groootaandeelhouders die hun inkomstenverhouding in de polisadministratie wijzigen met het oogmerk om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering. Ondanks dat het om relatief weinig daadwerkelijk onderzoekswaardige zaken gaat, blijkt uit de evaluatie van het onderzoek dat er wel degelijk een risico op het onrechtmatig verstrekken van uitkeringen bestaat. We zullen daarom met enige regelmaat dit soort codewijzigingen in de polisadministratie controleren.

Overige thema's

We hebben ook onderzoek gedaan naar het met terugwerkende kracht fictief verhogen van de inkomstenopgaven van werknemers. Werkgevers doen dat mogelijk om te bewerkstelligen dat hun werknemer een hogere WIA-uitkering krijgen. Afhankelijk van de uitkomsten van het eindrapport beslissen we of we preventieve maatregelen kunnen nemen en of we vaker onderzoek naar dit fraudefenomeen gaan doen. Na een succesvolle pilot waarin we onderzoek deden naar mogelijke fraude binnen de sector Erotiek voeren we nu in LSI-verband gesprekken om een interventieteam Erotiek in te richten.

2.3. Overige relevante ontwikkelingen

Drie-meting banenafspraken

Begin juli 2018 heeft het ministerie van SZW de derde Landelijke monitor banenafspraken gepubliceerd en de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de banenafspraken. UWV heeft de gegevens voor deze monitor eind juni geleverd. Deze derde meting laat zien dat de marktsector met 30.432 extra banen de afspraken voor eind 2017 (23.000 extra banen) ruimschoots heeft gehaald. De overheidssector blijft met 6.471 extra gecreëerde banen achter op de gestelde norm (10.000 extra banen). In totaal zijn er wel bijna 4.000 meer extra banen gecreëerd dan het kabinet en sociale partners in 2013 als tussentijdse doelstelling met elkaar afspraken.

Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV richt zich op preventie. We geven voorlichting en proberen zo veel mogelijk te voorkomen dat klanten in een schuldsaneringstraject terecht komen. We zetten daarvoor maatwerk in: we verlenen bijvoorbeeld een voorschot of verwijzen de klant door naar een budgetcoach. Klantadviseurs van ons Klantencontactcentrum kunnen daarvoor de hulp van een speciaal team in Goes inroepen. In een pilot onderzoeken we enerzijds hoe medewerkers (dreigende) schuldproblematiek kunnen herkennen

en welke meerwaarde het heeft als *alle* UWV'ers klanten met schulden voor maatwerk kunnen aanmelden. Anderzijds beproeven we de mogelijkheden om klanten met problematische schulden, met hun uitdrukkelijk instemming, via een zorgvuldige overdracht aan de gemeente over te dragen voor schuldhulpverlening. Deze pilot is begin 2018 gestart in Groot-Amsterdam en wordt in het najaar van 2018 uitgebreid naar Zuid-Limburg. De pilot loopt door tot in het eerste kwartaal van 2019.

Servicelevel onder druk

De tijdige afhandeling van zowel telefonie als digitale berichten stond in de eerste acht maanden van 2018 onder druk. Zowel de bereikbaarheid als de wachttijden van onze Klantencontactcentra hadden niet het gewenste en afgesproken niveau. Oorzaak was het vertrek van veel ervaren medewerkers van onze Klantencontactcentra door de aantrekkende economie. De tijdelijk beperkte capaciteit heeft, in combinatie met de maandelijkse piekmomenten en extra klantcontacten in verband met onvoorziene omstandigheden, geleid tot langere wachttijden. Om het capaciteitsprobleem op te lossen, hebben we voor de kortetermijn maatregelen getroffen zoals het werven van extra capaciteit in samenwerking met uitzendpartners, extra doorstroomopleidingen, overwerken en weekend- en avondopenstelling. Dit heeft de afgelopen maanden geleid tot een beperkte toename van de capaciteit. Voor de langere termijn kijken we naar een juiste verhouding van vaste en flexmedewerkers, en arbeidsvoorwaardelijke verbeteringen voor flexkrachten.

De langere wachttijden tijdens piekmomenten hebben slechts een beperkte negatieve invloed gehad op de klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening. De tevredenheid van klanten die daadwerkelijk een klantadviseur hebben gesproken blijft op peil (81% voor werknemers en 80% voor werkgevers). Hierbij geldt de kanttekening dat we de tevredenheid van klanten die voortijdig de verbinding verbreken omdat de wachttijd te lang is niet kunnen meten. Uit het algemene klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers blijkt dat zij de telefonische bereikbaarheid van de Klantencontactcentra in 2018 wel lager waarderen dan in 2017, omdat ze minder snel iemand te spreken krijgen dan in 2017.

Verbeteren dienstverlening aan burgers

Steeds meer klanten vinden de weg naar onze portalen uwv.nl en werk.nl en de beveiligde, persoonlijke omgeving op deze sites. Klantonderzoek laat zien dat inmiddels 84% van de klanten die deze digitale persoonlijke omgeving gebruiken positieve feedback geeft op de content; 87% geeft aan zijn taak op de portalen succesvol te kunnen uitvoeren en afronden. Op basis van klantfeedback en -onderzoek werken wij continu aan het verder verhogen van de gebruiksvriendelijkheid van onze portalen en de tevredenheid van klanten daarover.

Klanten stellen steeds vaker hun vraag via de berichtenfunctionaliteiten op onze portalen in plaats van telefonisch. Digitale vragen van klanten en digitale antwoorden vanuit UWV leiden soms tot vervolgmails. We hebben een experiment gedaan waarbij we klanten die meerdere malen over hetzelfde onderwerp via digitale berichten contact met ons zochten, telefonisch hebben geantwoord in plaats van digitaal. De waardering voor deze werkwijze was in vrijwel alle gevallen hoog. We gaan dit experiment breder uitrollen in de organisatie. We trainen onze medewerkers om situaties te herkennen waarin het effectiever is te kiezen voor telefonisch contact in plaats van een digitaal antwoord. De inschatting is dat telefonisch contact voor maximaal 10% van de digitale berichtenwisseling een goed alternatief zal zijn. We hebben ook een experiment uitgevoerd waarbij medewerkers aan de telefoon niet alleen de vraag van de klant beantwoorden, maar ook informeren of er nog andere vragen zijn. De medewerker verwijst dan vaak naar de content op de portalen uwv.nl en werk.nl, zodat de klant een volgende keer gemakkelijker zelf de antwoorden kan vinden. Ook dit experiment is door klanten en medewerkers positief gewaardeerd; we gaan deze werkwijze breder in gebruik nemen.

Verbeteren dienstverlening aan werkgevers

We werken ook aan verbetering van de telefonische dienstverlening aan werkgevers. Hiervoor hebben we een breed programma opgezet. We verwachten dat de resultaten hiervan zichtbaar worden vanaf het vierde kwartaal van 2018.

Resultaten klanttevredenheidsmeting eerste halfjaar 2018

We meten de klanttevredenheid twee keer per jaar. Het landelijk klanttevredenheidscijfer van uitkeringsgerechtigden komt bij de eerste meting van 2018 uit op 7,2 en is gelijk aan de score van 2017. Als we kijken naar de verschillende uitkeringssoorten, dan zien we dat de klanttevredenheid van WW-uitkeringsgerechtigden in de eerste helft van 2018 vrijwel stabiel blijft op 7,0. De klanttevredenheid van andere groepen uitkeringsgerechtigden is hoger. WAO- en WAZ-gerechtigden zijn het meest tevreden, zij waarderen onze dienstverlening met 7,8. Uit analyse van de resultaten komen wel aandachtspunten naar voren: klanten geven bijvoorbeeld aan dat ze eerder gegeven informatie moeten herhalen. Ook blijkt dat de samenwerking tussen UWV-onderdelen beter kan. We voeren elk jaar diverse projecten uit om onze dienstverlening te verbeteren en nemen deze observaties mee in de zogeheten klantreizen die we ondernemen. Met een klantreis brengen we de route in kaart die klanten binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen, waar klantprocessen efficiënter moeten en waar de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen beter moet.

De tevredenheid over de wettelijk verplichte dienstverlening van UWV is bij werkgevers na de stijging in 2017 iets gedaald, van 6,7 naar 6,6. Ook het totaaloordeel van werkgevers over de digitale dienstverlening via werk.nl is licht gedaald: van 6,0 naar 5,9.

Tabel: Klanttevredenheid

	Norm 2018	Eerste meting 2018	Gemiddelde score 2017
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,2	7,2
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,6	6,7
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	7,0	7,1
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	7,0	7,0
Klanttevredenheid werkgevers over onlinevacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	5,9	6,0

3. Nieuw beleid

3.1. Nieuwe wet- en regelgeving

Regelgeving is voortdurend aan verandering onderhevig. Er komen nieuwe wetten en regels bij, en bestaande wet- en regelgeving wordt geamendeerd. We toetsen beleidsvoornemens in een zo vroeg mogelijk stadium op uitvoerbaarheid, en geven aan waar we knelpunten voorzien. Vervolgens maken we afspraken met onze opdrachtgever over het tempo en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren. Het regeerakkoord van oktober 2017 betekent dat we veel nieuwe wet- en regelgeving moeten voorbereiden.

Aanpassing Dagloonbesluit

Op 1 juli 2015 is met de Wet werk en zekerheid ook een nieuw Dagloonbesluit in werking getreden. Al snel bleek dit Dagloonbesluit voor bepaalde groepen WW-uitkeringsgerechtigden een negatief effect te hebben. De minister heeft toen besloten dat het Dagloonbesluit gerepareerd moest worden en dat degenen die schade hadden ondervonden, gecompenseerd moesten worden. De groep gedupeerden is zo omvangrijk, dat dit gefaseerd gebeurt. Op 1 januari 2017 is het dagloon herzien voor de eerste groep uitkeringsgerechtigden, namelijk flexwerkers, starters en zieken die na 104 weken ziekte in de WW zijn ingestroomd. Aan hen is in april 2017 een tegemoetkoming betaald. Voor uitkeringsgerechtigden bij wie sprake is van samenloop van meerdere rechten (de zogenaamde herlevers) is het dagloon in januari 2018 herzien; zij hebben grotendeels hun tegemoetkoming ontvangen in april 2018.

De laatste groep is de groep die ziek is geweest in de referteperiode, maar niet de wachttijd van 104 weken heeft volgemaakt. Sinds 1 december 2017 bepalen we het dagloon voor deze groep op basis van de nieuwe regels. Uitkeringsgerechtigden uit deze doelgroep die in de periode tussen 1 juli 2015 en 1 december 2017 een lagere uitkering hebben ontvangen, hebben mogelijk recht op een tegemoetkoming. Zij kunnen zich tot 1 januari 2019 melden voor een tegemoetkoming. Van 1 januari 2018 tot 1 juli 2018 kon dat via uwv.nl, na die datum kan het alleen nog schriftelijk. Inmiddels hebben we ongeveer 600 meldingen ontvangen. We hebben alle meldingen die we vóór 1 juli hebben ontvangen vóór 1 oktober 2018 beoordeeld en uitbetaald.

Compensatieregeling ZEZ

Tussen mei 2005 en juni 2008 hadden vrouwelijke zelfstandigen geen recht op een zwangerschaps- en bevallingsuitkering. Medio 2017 heeft de Centrale Raad van Beroep vastgesteld dat deze vrouwen alsnog recht op geld hebben. Hiervoor is de compensatieregeling Zelfstandige en zwanger (ZEZ) in het leven geroepen. Elke vrouw die in de betreffende periode is bevallen en kan aantonen dat zij werkzaam was als zelfstandige, heeft per bevalling recht op € 5.600 compensatie. UWV en het ministerie van SZW zochten samen de publiciteit om zo veel mogelijk vrouwen te bereiken. Zij konden van 25 mei tot en met 30 september 2018 via onze website uwv.nl een aanvraag indienen. We hebben tot en met augustus bijna 13.700 aanvragen ontvangen. In totaal hebben 18.695 vrouwen een beroep op de compensatieregeling gedaan. Ons kantoor in Heerlen, dat ook alle reguliere ZEZ-aanvragen behandelt, heeft uitzendkrachten aangetrokken om de compensatieregeling te kunnen uitvoeren. De toegekende compensatie zal in 2019 worden uitbetaald.

Verzamelwet SZW 2019

De Verzamelwet SZW 2019 is getoetst op uitvoerbaarheid. We hebben vastgesteld dat de wijzigingen in het wetsvoorstel uitvoerbaar zijn. Het voorstel om Wajongers die met levenlanglenkrediet studeren vanaf 1 januari 2019 alsnog recht op een Wajong-uitkering te geven, is na de uitvoeringstoets verder uitgewerkt. Deze uitwerking wordt alsnog getoetst.

Quotumregeling

Begin 2018 hebben we forse stappen gezet in de implementatie van de quotumregeling. Werkgevers die in het kader van de banenafpraak mensen met een arbeidsbeperking een arbeidsplek bieden, maken daarvoor (aanvankelijk) vaak gebruik van een inleenconstructie. Het dienstverband wordt dan echter in de polisadministratie op naam van het uitzendbureau of detachingsbureau geregistreerd. We werken hard aan een oplossing die ervoor moet zorgen dat de verloonde uren meetellen voor het quotum van de werkgever waar de werknemer daadwerkelijk werkt.

Eind maart 2018 is een grote mijlpaal bereikt met het berekenen van de quotumpercentages, de overdracht van uren en het berekenen en aanmaken van alle quotumheffingen. We voerden intensief overleg over de inleenconstructie met uit- en inleners. Naar aanleiding van daar gerezene wensen hebben we mogelijkheden onderzocht om (de uitvoering van) de inleenconstructie te vereenvoudigen. In de eerste maanden van 2018 hebben we kans gezien om vereenvoudigingen in te plannen en door te voeren in de basisvariant van de inleenconstructie. Deze is nu klaar. In overleg met uitleners hebben we geïnventariseerd welke mogelijkheden er zijn om de inleenconstructie verder te

automatiseren. We hebben het ministerie van SZW in juli over mogelijke varianten geïnformeerd, met de vraag om uiterlijk 1 september te reageren. Vooruitlopend op de mogelijk eerste heffing in 2020 (over 2019) hebben we in juni alle grote overheidswerkgevers geïnformeerd over de quotumregeling en de inleenconstructie. Op 7 september 2018 heeft het ministerie van SZW de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over een breed offensief om de arbeidsparticipatie van arbeidsbeperkten te stimuleren. De inhoud van deze brief heeft ook impact op de quotumregeling en de inleenadministratie. De exacte gevolgen zijn op dit moment nog niet duidelijk.

Wet tegemoetkomingen loondomein

De Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl) voorziet in drie nieuwe instrumenten om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen of te houden, zoals ouderen, jongeren, werknemers met een laag loon en mensen met een arbeidsbeperking, inclusief de mensen die behoren tot de doelgroep voor de banenafspraken. Het gaat om het lage-inkomensvoordeel (LIV) (een tegemoetkoming in de loonkosten), het loonkostenvoordeel (LKV) en het jeugd-LIV. Het programma Wtl heeft tot doel om te borgen dat alle wijzigingen volledig, tijdig en zorgvuldig worden geïmplementeerd binnen UWV en de Belastingdienst. Het lage-inkomensvoordeel is ingegaan op 1 januari 2017; het jeugdlage-inkomensvoordeel en het loonkostenvoordeel op 1 januari 2018. De betalingen vinden na afloop van het kalenderjaar plaats. Voor het lage-inkomensvoordeel gebeurt dit voor het eerst uiterlijk medio september 2018, voor de overige twee regelingen uiterlijk medio september 2019.

In de eerste maanden van 2018 hebben we met een rekenapplicatie het lage-inkomensvoordeel voorlopig berekend. Alle 93.600 werkgevers die volgens de polisadministratie in aanmerking komen hebben vervolgens tijdig, voor 15 maart 2018, een voorlopige berekening ontvangen voor in totaal circa 400.000 werknemers. Het gaat om een bedrag van circa € 473 miljoen; dat is binnen budget. Werkgevers hadden tot en met 1 mei 2018 de tijd om de bedragen te controleren en eventuele correcties in de aangifte loonheffingen door te geven. UWV heeft de correcties doorgevoerd en de definitieve berekeningen doorgegeven aan de Belastingdienst, die de beschikkingen vervolgens heeft verstuurd. We hebben in het voorjaar medewerkers opgeleid om vragen van werkgevers over het lage-inkomensvoordeel te beantwoorden. De schermen in de applicatie Wtl die daarbij nodig zijn, zijn in gebruik genomen. Tot en met augustus hebben we 11.000 vragen gekregen en beantwoord.

Werknemers die loonkostenvoordeel willen ontvangen, moeten hiervoor een doelgroepverklaring aanvragen. Gedurende de eerste acht maanden van 2018 hebben we 26.163 aanvragen ontvangen. Hiervan is 70% ingediend door een gemachtigde; dit is in de meeste gevallen de werkgever. Van gemeenten ontvingen we tot en met augustus 421 aanvragen voor een doelgroepverklaring. Dit aantal blijft fors achter bij de inschatting van 2.000 tot 5.000 op jaarbasis. Uit een eerste onderzoek blijkt dat dat vooral komt doordat gemeenten onvoldoende weten hoe en waar ze loonkostenvoordeel moeten aanvragen. We doen verder onderzoek naar de oorzaken en naar mogelijke oplossingen. Op 12 september hebben we een uitvoeringstoets verstuurd over het voornemen van het ministerie van SZW tot wijziging van het peilmoment voor de doelgroepverklaring en uitbreiding van de doelgroep. We treffen momenteel voorbereidingen om die wijzigingen te implementeren.

Verlaging Wajong-uitkering

In het kader van de Participatiewet heeft UWV in de periode 2015–2017 mensen met een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong) en de Wajong 2010 ingedeeld in twee groepen: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. Voor Wajongers met arbeidsvermogen is de uitkering met ingang van 1 januari 2018 verlaagd van 75% naar 70% van het wettelijk minimumloon. Deze Wajongers zijn via verschillende kanalen geïnformeerd dat zij in verband met deze verlaging mogelijk recht hebben op een toeslag volgens de Toeslagenwet. Er zijn tot en met augustus 2018 minder toeslagen Wajong aangevraagd dan verwacht.

4. Toekomstbestendige organisatie

UWV moet als organisatie altijd klaar zijn voor de toekomst. Dat betekent in de eerste plaats dat we de juiste medewerkers op de juiste plek hebben en we hen in staat stellen om hun werk goed uit te voeren. Via de UWV Kennisagenda ontwikkelen we kennis die helpt om de dienstverlening en het vakmanschap van UWV'ers te verbeteren. ICT is randvoorwaardelijk voor een goede dienstverlening aan burgers, werkgevers en zakelijke afnemers. Vanwege toenemend dataverkeer van privacygevoelige gegevens is het essentieel dat onze informatiebeveiliging en privacy-maatregelen op orde zijn.

4.1. Onze medewerkers

De medewerkers van UWV leveren met hun inzet en vakmanschap een belangrijke bijdrage aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen. UWV wil een aantrekkelijke en inclusieve werkgever zijn, waar iedereen zich welkom en gewaardeerd voelt. We bevorderen dat UWV-medewerkers zich blijven ontwikkelen, zodat ze intern en extern kunnen doorstromen naar ander werk. De omvang en aard van ons totale pakket aan werkzaamheden wordt mede beïnvloed door externe factoren zoals nieuwe wet- en regelgeving en de economische situatie. Medewerkers die in bepaalde functies boventallig worden, zetten we zo veel mogelijk in op andere functies. Daarnaast maken we gebruik van een flexibele schil van tijdelijke werknemers. Wij zetten hen in om, als we het met medewerkers in vaste dienst niet redden, piekbelasting op te vangen, tijdelijke werkzaamheden te verrichten en als vervanging bij ziekte.

In de eerste acht maanden van 2018 daalde het aantal medewerkers van UWV met bijna 3% en het aantal fte's met ruim 2%. Het aantal tijdelijke krachten in de flexibele schil is afgenomen als gevolg van de positieve conjunctuurbeweging. De komende jaren zullen er, als gevolg van het economisch herstel en de verdergaande digitalisering, minder arbeidsplaatsen beschikbaar zijn. De toegenomen mobiliteit als gevolg daarvan verklaart de afname van het aantal vaste contracten.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind augustus 2018	Eind december 2017
Medewerkers		
Vaste medewerkers	16.107	16.403
Tijdelijke medewerkers	1.424	1.599
Overige medewerkers	120	167
Totaal	17.651	18.169
Fte's	15.374	15.763

Veranderen zonder boventalligheid

Op dit moment verwachten we dat er door de dalende WW-volumes en de toenemende digitalisering eind 2020 ongeveer 500 vaste arbeidsplaatsen vervallen. We kiezen er sinds 2016 voor om boventalligheid zo veel mogelijk te voorkomen door preventief in te spelen op verwachte veranderingen. Premobiliteit is hierbij een nieuw instrument, dat medewerkers de tijd en ruimte geeft om de eigen ontwikkeling te onderzoeken en mobiel te worden op de interne of externe arbeidsmarkt. Het resultaat van deze aanpak is positief. De doelstelling voor 2018 en 2019 (350 arbeidsplaatsen) is al grotendeels behaald. Tot 1 september hebben medewerkers aan wie premobiliteit was aangezegd (334 fte's) een nieuwe plek binnen of buiten UWV gevonden. Onze loopbaancentra bieden daarbij ondersteuning. Ze begeleiden medewerkers in concrete stappen van werk naar ander werk binnen UWV of naar een nieuw perspectief buiten UWV.

UWV heeft een groot aantal medewerkers dat al langdurig in dienst is en voor wie het moeilijk is om aansluiting te vinden met de externe arbeidsmarkt. Om deze medewerkers te helpen specifieke banen te vinden op de externe arbeidsmarkt (en zo de mobiliteit binnen UWV te ondersteunen), gaan we samenwerken met uitzendbureau Randstad en met ons landelijk Werkgeversservicepunt. We werken op dit moment aan een plan van aanpak.

Uitstroom en behoud van instroom

De gemiddelde leeftijd van de UWV-medewerker is 49,1 jaar. In de periode 2020-2028 zullen ongeveer 2.000 fte's in specifiek kritische functies (verzekeringartsen en arbeidsdeskundigen) en in administratieve functies UWV verlaten

vanwege het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd. We spannen ons in om nieuwe medewerkers op kritische functies te werven. In de verslagperiode hebben we onder andere verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en ICT'ers aangetrokken. De komende jaren zullen we extra inspanningen leveren om nieuwe instroom voor kritische functies te werven.

Nieuwe medewerkers blijven relatief kort in dienst. Van de nieuwe instroom verlaat momenteel meer dan de helft de organisatie binnen een jaar, 14% vertrekt zelfs binnen twee maanden. Belangrijke oorzaak is het aflopen van tijdelijke contracten. Voorstellen zijn in de maak om deze trend een halt toe te roepen. Employer branding moet helpen een betere band te creëren met potentiële nieuwe medewerkers. We willen medewerkers via een onboardingprogramma binden aan onze organisatie.

Diversiteit en inclusiviteit

UWV hecht veel waarde aan een divers en inclusief personeelsbestand. We willen dat iedereen zich in onze organisatie gewaardeerd, gerespecteerd en op zijn gemak voelt. UWV wil nadrukkelijk een inclusieve organisatie zijn. We hebben ons ten doel gesteld om in het kader van de banenafpraak eind 2020 500 arbeidsplaatsen te hebben gerealiseerd voor personen uit het doelgroepregister. Eind augustus 2018 waren er 274 arbeidsplaatsen gerealiseerd. Op 1 september start een traject om kandidaten uit het doelgroepregister voor een secretariaat-ondersteunende functie vooraf een kennismakings- en inwerkperiode aan te bieden. Doel is om 50% van hen te laten doorstromen naar een andere functie binnen UWV. Daarnaast start voor 20 tot 30 hoogopgeleide jongeren met een arbeidsbeperking een traineepool, als onderdeel van de jaarlijkse reguliere pool van 130 trainees. In 2019 zullen we dit traject herhalen.

De vertegenwoordiging van vrouwen in de top laat zien dat een versterkte inzet ook op dit onderdeel gewenst is. UWV telt in totaal 40,6% vrouwen in leidinggevende functies, maar slechts 14,1% van hen hebben een functie in het eerste of tweede echelon. Mogelijkheden om ook in deze groep het aandeel vrouwen te vergroten worden in het najaar verder onderzocht.

Vakmanschap

In het laatste kwartaal van 2017 startte een traject waarmee we de bouwstenen verzamelden voor de koers van UWV voor de komende jaren. Daarbij werd duidelijk dat onze medewerkers enerzijds behoefte hebben aan duidelijke kaders én anderzijds aan meer ruimte om binnen die kaders hun werk in te vullen. We leggen de komende jaren daarom het accent op het schenken van vertrouwen en het ontwikkelen van vakmanschap. Vakmanschap betekent allereerst dat een medewerker zijn kennis en kunde effectief en klantgericht in de praktijk brengt. Verder verlangt houdt vakmanschap in dat de medewerker inzicht heeft in de context van zijn werk en in de reden van de keuzes van onze politieke opdrachtgevers. Door vakmanschap te tonen, behalen we resultaat. Door resultaat te behalen, groeit het vertrouwen bij onze opdrachtgevers en klanten. We leggen de nadruk op meer leren en ontwikkelen, meer resultaatgerichtheid, meer samenwerken en ook meer werken op basis van bewezen succesvolle methoden en technieken. In dit kader ontwikkelen we samen met twee hogescholen een curriculum voor adviseurs met klantcontact en kunnen alle medewerkers gebruik maken van een online leren-en-ontwikkelenomgeving. Inmiddels nemen al 8.000 medewerkers hieraan deel. Voor leidinggevendenden uit het tweede echelon is er een werkplaats Vakmanschap in leiderschap.

Integriteit en openheid

We hebben de laatste jaren stevig geïnvesteerd in de openheid en integriteit van onze organisatie. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitsbeleid richten we ons vooral op preventie in de vorm van bewustzijn: 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. We organiseren periodiek trainingen en workshops om onze medewerkers bewust te maken van integriteitskwesaties, en er is ook een e-learning integriteit. Medewerkers moeten zich ook vrij voelen om zaken waarmee zij zitten in alle openheid aan te dragen bij management en collega's. Voor meldingen over mogelijke fraude bestaat een Centraal Meldpunt Fraude. Wanneer medewerkers zich niet gehoord voelen of vertrouwelijke of gevoelige signalen willen afgeven kunnen zij, behalve bij bijvoorbeeld de medezeggenschap, terecht bij Bureau Integriteit van UWV. Dit bureau is onafhankelijk, heeft eigen onderzoeksmogelijkheden en rapporteert rechtstreeks aan de raad van bestuur. In 2017 is een nieuwe Gedragscode UWV vastgesteld, met afspraken en spelregels over integer gedrag bij UWV. Alle maatregelen die we de afgelopen jaren hebben getroffen, hebben eraan bijgedragen dat de uitkomsten van het recente werkbelevingsonderzoek 2018 ook op het punt van openheid en integriteit positief waren. Specifiek op het onderdeel sociale veiligheid liggen de scores ruim boven het cijfer 7.

4.2. Kennisontwikkeling

In januari is de nieuwe UWV Kennisagenda 2018–2019 gelanceerd. Belangrijk programma in deze nieuwe agenda is 'Weten wat werkt', in het bijzonder bij de dienstverlening aan mensen met een arbeidshandicap. In de eerste maanden van 2018 zijn met het ministerie van SZW de plannen voor dit programma uitgewerkt.

Naar aanleiding van in 2017 uitgevoerd onderzoek is in de regio Rijnmond een pilot gestart met een methode die in kaart brengt hoe functies als gevolg van technologie op de middellange termijn veranderen. Adviseurs werkgeversdienstverlening gaan deze methode voor drie functies testen in hun gesprekken met werkgevers. We verwachten de resultaten van deze pilot in november.

In januari is een symposium gehouden over de mogelijkheden die technologie biedt om mensen met een beperking vaker en beter mee te laten doen op de arbeidsmarkt. Na dit symposium is tussen de Landelijke Cliëntenraad, de Algemene Werkgeversvereniging Nederland (AWVN), de re-integratiebranchevereniging OVAL, Tilburg University, uitzendbureau voor robots Smart Robotics, het ministerie van SZW en UWV een coalitie gesmeed om het gebruik van technologie voor inclusie in de praktijk te stimuleren. De coalitie organiseert eind november een challenge, waarbij partijen worden uitgenodigd ideeën voor pilots in de praktijk te presenteren.

In het kader van het programma Monitoring wetgeving hebben we voor de periode eind 2015 tot en met eind 2017 de verschillen onderzocht tussen arbeidsmarktregio's wat betreft het aantal extra gecreëerde banen voor de banenafpraak. De eerste resultaten wijzen erop dat vooral de uitgangssituatie van een regio per eind 2015 sterk bepalend is voor de groei in de periode erna; er lijkt sprake van een inhaalslag bij regio's die eind 2015 in vergelijking met andere regio's minder banen voor de doelgroep banenafpraak hadden. De definitieve onderzoeksresultaten verwachten we in oktober.

Verder verzorgde UWV zoals gebruikelijk maandelijks actuele informatie en advies over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Hiermee ondersteunen we werkzoekenden, werkgevers en beleidsmakers bij het maken van keuzes. Daarbij hebben we niet alleen aandacht voor de huidige stand van zaken en kortetermijntoewijzingen, maar ook voor ontwikkelingen op de langere termijn.

4.3. ICT

De komende jaren moderniseren en vernieuwen we ons ICT-systeemlandschap in overeenkomst met het meerjarige UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren. Na jaren van intensieve inzet op continuïteit en stabiliteit ontstaat er meer ruimte voor modernisering en vernieuwing, maar dit is mede afhankelijk van de ontwikkeling van de wet- en regelgeving van het kabinet.

Samen met het ministerie informeren we onze belangrijkste stakeholders over de ontwikkeling van onze ICT en wat dit voor hen betekent. Dat doen we onder andere via het Rijks ICT-dashboard. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten bij ministeries en zelfstandige bestuursorganen, zoals UWV. Zulke projecten komen ook in aanmerking voor een toets van het Bureau ICT-toetsing (BIT) op de risico's en de slaagkans. De voortgang op de strategische doelstellingen in het UWV Informatieplan vormt een terugkerend onderwerp in de overleggen met het ministerie van SZW.

UWV heeft samen met collega-uitvoerders die deelnemen aan de Manifestgroep een architectuurvisie gerealiseerd die richting geeft aan de ontwikkeling van dienstverlening vanuit het perspectief van de burger. Deze visie is in lijn met de Agenda Digitale Overheid waarmee het kabinet richting geeft aan de verdere digitalisering van de overheid. De nieuwe architectuurvisie is kaderstellend bij nieuwe opdrachten voor partijen die generieke digitale diensten binnen de overheid ontwikkelen, zoals Logius. UWV werkt in Manifestgroepverband vanuit zijn rol als gebruiker mee aan de verdere ontwikkeling van deze producten.

Een groot deel van onze meerjarige projecten om de strategische doelstellingen uit het UWV Informatieplan te halen, ligt op schema. Hieronder lichten we kort per strategische doelstelling de status toe en geven we op hoofdlijnen aan welke resultaten in de afgelopen acht maanden op deze meerjarige trajecten zijn bereikt.

Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

De afgelopen jaren hebben we de basis van ons ICT-landschap op orde gebracht. Preventief onderhoud is structureel ingeregeld en monitoring wordt geleidelijk verder ontwikkeld. De focus voor verdere verbetering komt te liggen op ont koppeling van het applicatielandschap en de beveiliging van onze portalen. Ontkoppeling – het verkleinen van afhankelijkheden tussen systemen – leidt tot vergroting van de stabiliteit, continuïteit, veranderbaarheid en wendbaarheid van de UWV-dienstverlening.

In de afgelopen maanden is voortgang geboekt in het project om een nieuwe rapportagevoorziening te realiseren die het werk van onze sociaal-medische professionals ondersteunt. Een deel van de nieuwe *rapportagevoorziening Bravo* is inmiddels afgerond. De rapportages die hieraan verbonden zijn worden in de komende maanden in gebruik genomen. De overige onderdelen van de rapportagevoorziening implementeren we in 2019.

We werken aan robuuste internetportalen. Met de afronding in 2017 van het project Ketenstabilisatie Mijn UWV is een *robuust Mijn UWV* reeds gerealiseerd. Daarnaast werken we aan een *robuust werkgeversportaal*. We richten ons op implementatie in het vierde kwartaal van 2018. De migratie naar de nieuwe infrastructuur voor de koppeling van systemen bij het Werkbedrijf, waardoor het digitale berichtenverkeer van klanten wordt gescheiden van het interne

digitale berichtenverkeer (*Scheiden servicebus*), loopt enige vertraging op en zal in 2019 worden afgerond. De overige projecten in het kader van continuïteit en stabiliteit zoals *Upgrade Peoplesoft* en *Robuust elektronisch archief* lopen conform planning.

Wet- en regelgeving

Over de uitwerking van het regeerakkoord hebben we intensief contact met het ministerie van SZW. Door met elkaar in overleg te blijven en goede afspraken te maken, willen we werken aan zowel het realiseren van de in het regeerakkoord vastgelegde ambities als aan het toekomstbestendig maken van onze dienstverlening. Over de implementatie van (grootschalige) nieuwe wet- en regelgeving blijven we in gesprek met het ministerie, om de samenhang met de in het UWV Informatieplan beschreven trajecten te bewaken. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT, bevorderen we dat ICT optimaal bijdraagt aan de beleidsdoelstelling. De BIT-toets op het project Inleenadministratie en quotumheffing in het kader van de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeprekten loopt. Het programma Participatiewet is in april 2018 succesvol afgerond.

Vereenvoudiging en modernisering

Modernisering en vereenvoudiging, waaronder het vernieuwen en vervangen van bestaande ICT, is de komende jaren nodig om het ICT-landschap van UWV wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen. Het tijdig vervangen van verouderde ICT-componenten draagt ook bij aan het behoud van stabiliteit en continuïteit op de langere termijn.

Door het aantal betaalstraten te verminderen, wordt ons ICT-landschap minder complex en kunnen we in de toekomst eenvoudiger moderniseren. Doelstelling is om één uniforme betaalomgeving voor alle uitkeringen te realiseren. Op 1 januari 2018 is met de afronding van het project 1UBO-AW één betaalstraat voor de arbeidsongeschiktheidswetten gerealiseerd. Het vervolproject 1UBO-WW sluit per 2020 ook de WW aan op de uniforme betaalstraat.

UWV verwerft en implementeert *nieuwe datacenterdienstverlening*, waarbij we inzetten op snellere levertijden, flexibel op- en afschalen en cloud-/virtualisatietechnieken. De aanbesteding loopt. De voorlopige gunning is voorzien voor eind dit jaar. Definitieve gunning zal in 2019 plaatsvinden.

De transitie naar de *nieuwe applicatieleverancier* voor onze portalen heeft plaatsgevonden. Alle applicaties zijn in beheer genomen bij de nieuwe leverancier. Bij de start van de transitie is geconstateerd dat de documentatie van de applicaties niet op orde was en dat aan bepaalde normen nog niet werd voldaan. In 2018 en 2019 verbeteren we de kwaliteit van de documentatie van de e-dienstverleningsapplicaties. Dit is belangrijk omdat het kwaliteitsniveau van deze applicaties medebepalend is voor het niveau van onze dienstverlening aan de klant.

Met de migratie van onze portalen werk.nl en uwv.nl naar één uniforme portaaltechnologie optimaliseren we de toekomstvastheid, wendbaarheid en beveiliging van onze portalen. De transitie van werk.nl vindt gefaseerd plaats. In 2017 is de initiatiefase afgerond van de eerste stap (Transitie werk.nl). Onlangs is ook de eerste ronde van de technische implementatie succesvol afgerond. Eind 2019 willen we werk.nl in zijn geheel hebben overgezet op de nieuwe technologie. De BIT-toets op onze aanpak bij dit traject bevindt zich in een afrondende fase.

We verbeteren onze dienstverlening door al onze diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen, onder te brengen in Mijn UWV op uwv.nl. De diensten rond het vinden van werk blijven op werk.nl. Hiermee wordt het voor de klant duidelijker bij welk UWV-portaal hij voor wat moet aankloppen. Het centraal onderbrengen van verplichte diensten draagt tevens bij aan het vereenvoudigen van ons ICT-landschap. Een goede afbakening van al deze diensten heeft meer tijd gevegd dan verwacht. Het project is inmiddels gestart en zal de doelstelling medio 2019 realiseren.

Om verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen mogelijk te maken, hebben we een gemeenschappelijke e-dossierfunctionaliteit ontwikkeld. De planning is, met name door ICT-technische problemen, een aantal maanden uitgelopen. We verwachten dat de invoering van *digitaal werken bij de divisies Bezwaar en Beroep en Handhaving* tot in 2019 zal doorlopen. Het project om tooling te verwerven voor operationele procesbesturing en casemanagement (OPB&CM) ronden we in 2019 af.

Met het *project Datafabriek* vernieuwen we ons datawarehouse. De aanbesteding voor het te verwerven standaardpakket is inmiddels gestart en er is aanvullende informatie opgesteld voor de inschrijvers. De gunning staat gepland in 2019. In de eerste fase zorgen we ervoor dat de technologie van het datawarehouse tijdig wordt vervangen, omdat de huidige technologie binnenkort niet meer ondersteund wordt. We geven met dit traject ook invulling aan onze ambitie om de wendbaarheid, kwaliteit en beschikbaarheid van data te vergroten. De documentatie voor het BIT-traject is opgeleverd, het ministerie van SZW kan de aanvraag bij het BIT starten.

Het project *toekomstvast inputmanagement* heeft tot doel om het beheer van de binnenkomende stroom gescande documenten te verbeteren. Dit doen we met de implementatie van een nieuw standaardpakket. De eerste documentstromen zijn inmiddels overgezet, begin 2019 zetten we de laatste over.

Het afgelopen jaar zijn de UWV-applicaties op initiatief van IBM verhuisd naar een nieuw datacenter in Bastogne. Medio september is de dataverbinding omgezet van het oude naar het nieuwe datacenter. Deze aansluiting op het nieuwe IBM-datacenter markeert het einde van de verhuizing van onze servers, systemen en applicaties die begin dit jaar is gestart. In een tijdbestek van krap zeven maanden zijn alle applicaties verhuisd.

Functionele doorontwikkeling en baten

Sinds half september 2017 wordt een deel (schommelend tussen de 5 en 10%) van de WW-aanvragen geautomatiseerd afgehandeld (Straight through processing), dus zonder menselijke tussenkomst. Voor de klant betekent dit een snellere doorlooptijd van de aanvraag en eerder duidelijkheid over recht, hoogte en duur van de uitkering. Inmiddels is een vervolgproject gestart dat werkt aan het structureel verhogen van dit percentage. De eerste tussenresultaten zijn positief: sinds een release in augustus constateren we een reële stijging van het percentage. Het project richt zich daarnaast op het digitaliseren van papieren formulieren en brieven, zodat we deze via uwv.nl digitaal aan klanten kunnen aanbieden.

Met de afronding van het *project Toekomstbestendig Digipoort* begin 2018 voldoet de Digipoort-aansluiting van UWV nu aan de eisen van Logius en is het beveiligingsniveau substantieel. We kunnen betaalspecificaties, brieven voor de Ziektewet en de zwangerschapsuitkeringen, en financiële informatie nu digitaal beschikbaar stellen via Digipoort. Middelgrote en grote werkgevers beschikken hiermee over een veilig(er) alternatief voor digitale bulkverwerking dan voorheen met het werkgeversportaal.

4.4. Informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt binnen zijn werkprocessen veel informatie en stelt ook veel informatie via gegevensleveringen in bulk of via Suwinet of andere intermediairs beschikbaar aan derden. Het gaat vaak om (gevoelige) persoonsgegevens. De aard van de gegevens, het risico van onjuiste of onzorgvuldige omgang met de gegevens en de mogelijkheid van (hack)incidenten maken het treffen van adequate maatregelen noodzakelijk om oneigenlijk gebruik of misbruik van deze gegevens te voorkomen. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat UWV zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaat. Daarom besteden we veel aandacht aan informatiebeveiliging en privacy. Dit legt een steeds groter beslag op ons verandervermogen. Het aantal deskundigen op dit terrein is schaars, de capaciteit die ons ter beschikking staat moeten we op uiteenlopende taken inzetten.

Activiteiten

Een belangrijk referentiepunt voor het zeker stellen van gegevensbescherming vormt het normenkader van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) voor de inrichting en toepassing van informatiebeveiliging. Op basis van eigen risicoanalyses stelt UWV vast welke aspecten en BIR-normen aandacht vragen om de belangrijkste informatiebeveiligingsrisico's te beperken en de algehele beveiliging van gegevens voor UWV op een hoger niveau te brengen. In 2017 troffen we voor applicaties met een hoog risico maatregelen zoals het loggen en monitoren van het gebruik van deze applicaties. In 2018 doen we dat ook voor applicaties met een middelhoog risico. We hebben de ontwikkel- en testomgevingen geanonimiseerd. In de acceptatieomgeving kan nog wel gebruik worden gemaakt van productiedata, mits daarvoor aanvullende beveiligingsmaatregelen worden genomen die vrijwel gelijk zijn aan die voor de productieomgeving. Logging is inmiddels voor de meeste applicaties met een hoog of middelhoog risico gerealiseerd. De belangrijkste primaire systemen worden nog in 2018 aangesloten op een monitoringsysteem. Het in lijn brengen van applicaties met de eisen van secure software development (SSD) verloopt minder voorspoedig. Wijzigingen die voortkomen uit de vertaling van het normenstelsel naar concrete beveiligingsmaatregelen zijn omvangrijk en sneeuwen onder in de veranderagenda. Hierdoor loopt het inhalen van de achterstanden in ieder geval nog door in 2019. Voor nieuwe applicaties is geregeld dat deze SSD-compliant worden opgeleverd.

Minstens zo belangrijk als een goede beveiliging van de systemen en het voldoen aan wet- en regelgeving is dat onze medewerkers zich bewust zijn van het belang om op een veilige manier om te gaan met (persoons)gegevens. Eind 2018 zullen 900 managers een training hebben gevolgd op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, waarna ze deze kennis zullen overdragen aan hun medewerkers. Eind augustus hadden 600 managers de training gedaan. Verder treffen we diverse organisatorische maatregelen. Intern sluitend autorisatiebeheer is nagenoeg gerealiseerd. Maandelijks rapporteren we over de resterende afwijkingen en handelen we signalen af. Verder screenen we (nieuwe) medewerkers, werken we met verklaringen omtrent gedrag, en geven richtlijnen over het gebruik van (eigen) devices zoals iPads en mobiele telefoons.

Als onderdeel van het programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGS) is een e-learningmodule ontwikkeld. Deze heeft tot doel alle medewerkers van UWV voor wie dat relevant is ervan bewust te maken hoe ze veilig gebruik kunnen maken van Suwinet. Inmiddels hebben 5.500 medewerkers de e-learningmodule met succes afgerond. Nieuwe gebruikers van Suwinet-Inkijk moeten de e-learningmodule en toets binnen twee maanden met succes hebben afgerond.

We werken aan het aansluiten van het werkgeversportaal van uwv.nl op eHerkenning per 1 november 2018. Daarmee is dan de basis gelegd om de diensten voor werkgevers op een veilige en betrouwbare wijze digitaal toegankelijk te

maken. Alle gebruikers van het portaal hebben in het jaar daarna de tijd om over te stappen van de huidige inlogmethodiek naar eHerkenning.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in 2017 op verzoek van UWV twee uitvoeringsvarianten voor de Ziektewet-arbodienstverlening beoordeeld. Daarbij heeft de AP vraagtekens geplaatst bij de rechtsgeldigheid van de verwerking van gegevens door medewerkers verzuimbeheersing bij de uitvoering van de Ziektewet. Naar aanleiding hiervan hebben we in 2017 een nieuwe werkwijze ontwikkeld die robuust, toekomstvast en kosteneffectief is, en die voldoet aan de eisen van de AP. Deze werkwijze wordt momenteel geïmplementeerd. We nemen de nieuwe werkwijze per 1 januari 2019 in gebruik, zoals afgesproken met de AP.

Algemene verordening gegevensbescherming

Per 25 mei 2018 is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vervangen door de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Via het project Implementatie AVG zijn alle activiteiten uitgevoerd die nodig waren om alle nieuwe voorgeschreven beheersmaatregelen op 25 mei 2018 geïmplementeerd of geïnitieerd te hebben. Een centraal team informatiebeveiliging en privacy (IB&P) is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van processen en producten die door het project zijn opgeleverd. Voorafgaand aan elke wijziging in werkprocessen voeren we een risicoanalyse uit om hoge privacyrisico's voor klanten inzichtelijk te maken, de zogeheten gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB). Sinds medio mei beoordelen de functionaris gegevensbescherming en de adviseurs van het centrale team IB&P wekelijks of voor nieuwe ontwikkelingen de uitvoering van zo'n GEB nodig is en beoordelen zij uitgevoerde GEB's. Met gemiddeld per week vier tot zes oordelen begint de gegevensbescherming een duidelijke positie in te nemen in het voortbrengingsproces van UWV.

Om zo effectief en samenhangend mogelijk maatregelen te treffen die nodig zijn om aan alle eisen van de AVG te kunnen voldoen, stellen we een ambitienota op waarin we een visie formuleren op onze dienstverlening in relatie tot gegevensbescherming. Het werk aan deze ambitienota vordert gestaag. Het algemene beleidskader en de centrale thema's voor de nota beginnen vorm te krijgen, zoals de omgang met gezondheidsgegevens, het delen van persoonsgegevens met ketenpartners en de omgang met big data en profiling.

Borging van privacy bij verwerking van BSN van begeleiders van klanten

UWV heeft, naar aanleiding van een handhavingsverzoek van de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV) aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), besloten om uiterlijk 1 oktober 2018 te stoppen met de verwerking van het burgerservicenummer (BSN) van begeleiders van klanten die op spreekuur komen. UWV was hiermee gestart naar aanleiding van een grootschalige fraudezaak in 2011 waarbij ook begeleiders van klanten betrokken waren. De AP is van oordeel dat UWV met deze werkwijze niet voldoet aan de wettelijke eisen.

UWV en de AP hebben afgesproken dat UWV een alternatieve, minder ingrijpende werkwijze implementeert. We vragen de begeleider om zijn identiteitsbewijs te tonen en registreren diens voor- en achternaam en de geboortedatum. Deze nieuwe werkwijze wordt momenteel ingevoerd.

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 verplicht om betrokkenen (klanten, medewerkers) over een datalek te informeren. UWV heeft in de eerste acht maanden van 2018 in 152 situaties melding van een datalek gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en waar nodig aan betrokkenen. Het aantal gemelde datalekken stijgt nog steeds. Grotere bewustwording en de vele publiciteit die datalekken krijgen en die de invoering van de AVG heeft gegenereerd, zijn daar de oorzaak van. De meldingen hebben vooral betrekking op foutief geadresseerde brieven en het bijvoegen van rapportages over andere klanten aan verzonden brieven.

Bij meldingen ondernemen we direct actie om de schade als gevolg van de incidenten en de risico's voor betrokkenen te beperken. We analyseren regelmatig de meldingen om ontwikkelingen daarin te onderkennen en maatregelen te kunnen treffen om het risico op herhaling te verminderen. Om foutieve adressering en het bijvoegen van verkeerde bijlagen zo veel te mogelijk voorkomen, stappen we steeds meer over van handmatige werkprocessen naar centrale, digitale aanmaak en verzending van poststukken. Bij het opstellen van brieven wordt het invoerveld van het burgerservicenummer automatisch geleegd, zodat een menselijke fout er niet meer toe kan leiden dat een brief naar de verkeerde persoon wordt gestuurd. Om het risico op datalekken met exportbestanden te minimaliseren, leren we medewerkers die bestanden uit Sonar exporteren om alleen de strikt noodzakelijke gegevens in een bestand te plaatsen. Hierdoor worden de gegevens feitelijk geanonimiseerd. De manager controleert deze bestanden vervolgens. We onderzoeken hoe we technisch kunnen regelen dat uit alle primaire systemen alleen noodzakelijke gegevens kunnen worden geëxporteerd. Verder maken we het onmogelijk om bepaalde stukken die gedigitaliseerd zijn nog te printen.

5. Financiën en bedrijfsvoering

We willen zo goed mogelijk uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we ons gesteld hebben. Daarvoor zijn een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie, en een doelmatige besteding van het beschikbare budget essentieel. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering systematisch en werken continu aan verbeteringen.

5.1. 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.

De begroting van UWV 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 acht maanden van 2018 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2018	Begroting eerste acht maanden 2018	Verschil	%	Begroting 2018
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	321,3	313,9	7,4	2,4%	470,8
1.2 Continueren	254,6	274,6	-20,0	-7,3%	411,9
1.3 Handhaving	33,1	33,7	-0,7	-2,0%	50,6
	609,0	622,2	-13,2	-2,1%	933,4
2. Preventie & dienstverlening					
2.1 Preventie	9,2	8,9	0,4	4,2%	13,3
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	239,5	243,9	-4,4	-1,8%	365,8
	248,7	252,7	-4,0	-1,6%	379,1
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	31,0	33,3	-2,3	-6,9%	50,0
3.2 Werkgeversdienstverlening	53,2	55,8	-2,7	-4,8%	83,8
	84,2	89,2	-5,0	-5,6%	133,8
4. Inkomensverzorging					
4.1 Betalingen	36,7	44,3	-7,7	-17,3%	66,5
	36,7	44,3	-7,7	-17,3%	66,5
5. Informatievoorziening					
5.1 Informatievoorziening	73,1	74,7	-1,5	-2,1%	112,0
	73,1	74,7	-1,5	-2,1%	112,0
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.051,7	1.083,1	-31,4	-2,9%	1.624,7
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	55,5	53,3	2,1	4,0%	80,0
Invoering Wet- en regelgeving	9,3	12,0	-2,7	-22,1%	18,0
Totaal projectkosten	64,8	65,3	-0,5	-0,8%	98,0
Frictiekosten personeel	0,5	16,7	-16,2	-97,0%	25,0
Frictiekosten huisvesting	0,2	0,3	-0,1	-35,9%	0,4
Totaal frictiekosten	0,7	17,0	-16,3	-95,9%	25,4
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.117,2	1.165,4	-48,2	-4,1%	1.748,1

Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-40,0	40,0	-60,0
Onttrekking aan egaliseringsreserve	-	-0,7	0,7	-1,0
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.117,2	1.124,7	-7,5	-0,7%

De opgenomen jaarbegroting 2018 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.687,1 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.685,7 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Het begrotingsresultaat van de eerste acht maanden is € 7,5 miljoen. Rekening houdend met eindejaarsposten (bijvoorbeeld dotaties aan voorzieningen) is de verwachting dat er ultimo 2018 een onttrekking aan de reserves nodig is van ongeveer € 20 miljoen. Na deze onttrekking aan de reserves komen wij over geheel 2018 uit op een resultaat van nihil. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten in de eerste acht maanden van 2018 zijn met € 1.051,7 miljoen 0,9% hoger dan in de eerste acht maanden van 2017 (€ 1.042,4 miljoen).

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de 'cost accounting' methodiek:

- *Claimbeoordeling*: Er waren met name minder claimbeoordelingen Wajong, minder faillissementen en meer activiteiten bij de Ziektewet. Bij de continueringen waren er minder herbeoordelingen en meer activiteiten langdurig verzuim Ziektewet. De handhavingsactiviteiten lagen nagenoeg op het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: de activiteiten dienstverlening aan werkzoekenden en preventie liggen in lijn met de begroting.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening ontslagvergunningen.
- *Inkomensverzorging*: de activiteiten in relatie tot debiteurenbeheer en bestandbeheer lagen onder het begrote aantal.
- *Informatievoorziening*: het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten was minder dan het aantal dat was voorzien in de begroting.

Projectkosten

De uitputting van de totale projectkosten is vrijwel op het niveau van de begroting uitgekomen.

Frictiekosten

De frictiekosten personeel bedragen per saldo € 0,5 miljoen. Dit bedrag is relatief laag door een vrijval (bate) van de voorziening Sociaal plan van € 4,1 miljoen. UWV probeert steeds meer een formele boventalligheidsaanzegging te voorkomen, omdat het een relatief dure en voor betrokkenen nare interventie is. Met premobiliteitsprogramma's proberen we voortijdig te interveniëren in divisies waar wij door bijvoorbeeld het dalende klantaanbod boventalligheid voorzien. De frictiekosten personeel bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra (€ 2,7 miljoen) en de kosten die worden gemaakt in het kader van het Sociaal plan en de premobiliteitsprogramma's. Op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard, worden de kosten hiervoor ineens genomen door het vormen van een voorziening. Hetzelfde geldt voor het moment dat financiële afspraken worden gemaakt met medewerkers in het kader van premobiliteit. Uit deze voorziening worden vervolgens de uitgaven voor personeel betaald (tot en met augustus € 6,1 miljoen). Wij hebben in de eerste acht maanden van 2018 € 1,2 miljoen aan de voorziening toegevoegd voor de medewerkers die boventallig zijn geworden. Er is nog geen voorziening getroffen voor medewerkers met wie afspraken omtrent premobiliteit zijn gemaakt.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,2 miljoen. Ultimo augustus 2018 staan geen panden leeg, in principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 60,0 miljoen opgenomen als verwacht gebruik vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Het betreft de volgende begrotingsposten:

- Frictiekosten projecten € 25,0 miljoen;
- Frictiekosten personeel € 25,0 miljoen;
- Grote ICT-transitietrajecten € 10,0 miljoen.

In verband met de kostenontwikkeling in 2018 hebben wij geen vrijgave uit het bestemmingsfonds aangevraagd.

In de begroting is € 1 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egaliseringsreserve.

Op basis van de huidige kostenrealisatie zal het voor geheel 2018 verwachte gebruik uit het bestemmingsfonds en de equalisatiereserve lager uitvallen. De verwachte onttrekking aan de reserves is circa € 20 miljoen. Hierbij is rekening gehouden met budgetten die naar verwachting in de loop van 2018 nog door het ministerie van SZW zullen worden toegekend.

ICT-kosten

Met ingang van 2017 rapporteert UWW volgens een uniforme, voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling voor de opbouw van de ICT-kosten.

Tabel: ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2018
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	86,1
2. Hardware	14,9
3. Standaard software	27,6
4. Spraak en Data Verbindingen	7,6
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	36,3
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	97,2
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	269,7

Huisvesting

Om besparingen te kunnen realiseren, voeren we heronderhandelingen voor locaties waarvan zeker is dat UWW daar langdurig zal verblijven. In de grote steden is de kantorenmarkt krappere geworden, waardoor besparingen op de huurprijs moeilijker worden. Eind augustus 2018 liep voor vijf panden een heronderhandeling. UWW had eind augustus 2018 70 panden in portefeuille, vier minder dan eind 2017. Ook het aantal vierkante meters is in 2018 verminderd. De gerealiseerde kosten tot en met augustus 2018 zijn binnen de begroting gebleven.

Tabel: Huisvesting

	31-8-2018	31-12-2017
Aantal panden in portefeuille	70	74
Aantal vierkante meters	362.960	365.100
Aantal te huisvesten fte's	16.990*	17.269*

* Inclusief externe inhuur en flexkrachten

5.2. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten.

Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

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 drie kwart van de jaarsteekproef is gecontroleerd.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2018 (de periode 1 oktober 2017 tot 1 juli 2018) bedraagt 0,7. Dit is het gewogen UWW-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,1.

5.3. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen

Via de planning- & controlcyclus wordt periodiek vanuit de hele organisatie informatie opgehaald over de voortgang op de door UWW gestelde doelen. Deze informatie wordt op meerdere lagen in de organisatie besproken, van het

districtsmanagement tot en met de raad van bestuur, en gebruikt om waar nodig bij te sturen. Onderwerpen die als risico zijn benoemd, worden binnen de planning- en controlcyclus met extra aandacht gevolgd. Voor de beheersing van projecten die iets veranderen in bestaande processen is een aparte planning- en controlcyclus ingericht. Daarin worden onder andere maandelijks voortgangsrapportages opgesteld, en geven portfolio-bureaus adviezen af aan de verantwoordelijke directeuren en de raad van bestuur.

Terugblik op de eerste acht maanden van 2018

In 2018 volgen we een aantal onderwerpen met extra aandacht. Eind 2017 heeft de raad van bestuur met de directeuren in de groepsraad een risicosessie gehouden waarin vier accenten zijn gelegd:

Horizontale samenwerking

De organisatiestructuur van UWV is ingericht volgens de uitvoering van processen, bijvoorbeeld het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen, het begeleiden naar werk of het verstrekken van uitkeringen. Dit draagt eraan bij dat we efficiënt werken en consistente dienstverlening kunnen bieden over de verschillende soorten uitkeringen heen. Onze klanten hebben echter een meer wetgedreven oriëntatie. Dat betekent dat onze dienstverlening aan een klant zich per definitie uitstrekt over meerdere organisatieonderdelen, zeker bij de uitvoering van een arbeidsongeschiktheidsregeling. Dit stelt eisen aan de samenwerking en afstemming binnen de organisatie.

Om een beeld te krijgen van hoe klanten onze dienstverlening ervaren, brengen we de route die zij binnen UWV afleggen in kaart. We zien dan waar zich knelpunten voordoen, waar klantprocessen efficiënter moeten en waar de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen beter moet. Met de inzichten die we in deze zogeheten klantreizen opdoen, kunnen we onze dienstverlening structureel verbeteren.

Vakmanschap in een krimpende organisatie

We streven naar professionaliteit in onze dienstverlening en continue kwaliteitsverbetering. Zoals vermeld in paragraaf 4.1 leggen we de komende jaren het accent op het schenken van vertrouwen aan onze medewerkers en het ontwikkelen van hun vakmanschap. We stellen onze medewerkers in staat om de kennis en vaardigheden te onderhouden die zij nodig hebben om hun vak goed uit te oefenen. We verwachten van onze medewerkers dat ze ook zelf het initiatief nemen om hun eigen vakken en persoonlijke ontwikkeling te versterken. Daar hoort ook bij dat ze nieuwe mogelijkheden verkennen. We zien immers dat de behoefte aan bepaalde kennis en vaardigheden afneemt, terwijl we andere kennis en vaardigheden juist onvoldoende in huis hebben. Bij de administratieve processen worden efficiency, automatisering en robotisering bijvoorbeeld steeds belangrijker. Hierdoor zullen administratieve functies verdwijnen. Voor specialistische functies zoals ICT'ers, artsen en arbeidsdeskundigen bestaat juist een tekort. Voor beide vraagstukken is het van belang dat wij een betrouwbaar beeld hebben van de ontwikkeling van de benodigde en de beschikbare capaciteit, en dat we goed anticiperen op deze ontwikkelingen. Zo kunnen we voorkomen dat we het werk met te weinig mensen moeten doen.

Een belangrijk instrument om deze ontwikkelingen en de effecten daarvan op ons personeelsbestand inzichtelijk te maken, zijn de meerjarige personeelsplannen die elk organisatieonderdeel binnen UWV maakt en onderhoudt. Daarmee kunnen we tijdig sturen als we bepaalde ontwikkelingen op ons af zien komen. Daarnaast is het ook belangrijk dat we onszelf goed positioneren op de arbeidsmarkt als een aantrekkelijke werkgever. Daarmee kunnen we nieuwe medewerkers, waaronder de schaarse specialisten, aantrekken en behouden voor onze organisatie.

Zoals vermeld in paragraaf 2.1 hebben we de afgelopen periode veel gedaan om nieuwe artsen te werven en geworven artsen te behouden, maar dit heeft niet geleid tot een hogere nettobezetting. We willen met de beschikbare capaciteit meer sociaal-medische dienstverlening kunnen leveren, daar gaan we meer op sturen. Inmiddels hebben alle districten hiervoor een plan van aanpak opgeleverd. Voor de functie van arbeidsdeskundige is een UWV-breed strategisch personeelsplan gemaakt. Het doel daarvan is zowel op de korte als de langere termijn te voorzien in de gewenste personele bezetting van geregistreerde en gecertificeerde arbeidsdeskundigen. Een UWV-brede gecoördineerde aanpak van de werving en selectie van arbeidsdeskundigen, rekening houdend met de verwachte vraag, maakt daar deel van uit. Tot en met augustus zijn 60 kandidaten aangenomen.

Grote veranderagenda

Vershillende maatregelen uit het regeerakkoord raken UWV. Uiteraard zetten wij ons maximaal in om mee te werken aan de implementatie en uitvoering van de maatregelen. We zijn tot veel in staat. Deze nieuwe opgave komt echter bovenop de taken die we al uitvoeren, de opdrachten van het vorige kabinet die we nu bezig zijn te implementeren, en interne trajecten om onze organisatie toekomstbestendig te maken en te houden. Kortom, de veranderopgave voor UWV is heel groot.

Het risico bestaat dat alle afzonderlijke maatregelen weliswaar uitvoerbaar zijn, maar dat de samenhang tussen de maatregelen uit het oog wordt verloren of niet goed wordt ingeschat. Op die manier kan de veranderopgave voor een bepaald organisatieonderdeel dermate groot zijn, dat er bepaalde dingen uitgesteld moeten worden of dat de kans op fouten toeneemt. Ook moet er goed rekening worden gehouden met de ICT-impact. De implementatie van nieuwe maatregelen betekent vaak dat ICT-systemen aangepast moeten worden.

De reguliere projectportfolio is compact. Daarnaast hebben we een aantal noodzakelijke projecten geïdentificeerd die we in de komende jaren willen realiseren. Deze projecten starten we alleen als voldaan is aan de startvoorwaarden: er moet voldoende capaciteit beschikbaar zijn en op de lopende projecten moet goede voortgang zijn geboekt. Op die

manier kunnen we goed inspelen op nieuwe ontwikkelingen en optimaal gebruik maken van beschikbare verandercapaciteit. We zijn een project gestart om in de nabije toekomst UWV-breed een instrument in gebruik te nemen dat beter inzicht geeft in de samenhang van projecten en de maakbaarheid van de gehele projectportfolio.

Informatiebeveiliging en privacy

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening stelt andere en vaak hogere eisen op het gebied van informatiebeveiliging, vooral waar het om persoonsgegevens gaat. Net zoals bij veel andere organisaties is veel van onze aandacht uitgegaan naar de nieuwe Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die per 25 mei 2018 in werking is getreden. Paragraaf 4.4 beschrijft de recente ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Een uitmuntende beveiliging is nodig om de stabiliteit, continuïteit en de integriteit van de dienstverlening te blijven garanderen. We zien op sommige terreinen echter soms een conflict ontstaan tussen de eisen rond privacy en de dienstverlening van UWV. Dat bijvoorbeeld de privacy van gezondheidsgegevens geborgd moet zijn, staat buiten kijf. Maar als dat vervolgens impliceert dat wij niet mogen weten wat de klant precies belemmert om aan het werk te gaan, dan beperkt dat een goede dienstverlening. Als we zulk soort conflicten zien ontstaan, dan zullen we dat melden aan onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, en daarover het gesprek aangaan.

Lijst van afkortingen

AG	arbeidsgeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
AMC	Amsterdams Medisch Centrum
AMU	Aanpak malafide uitzendbureaus
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AWVN	Algemene Werkgeversvereniging Nederland
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BRP	Basisregistratie Personen
BSN	burgerservicenummer
btw	belasting over de toegevoegde waarde (omzetbelasting)
BVGS	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
fte	fulltime-equivalent
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
IaW	Integrale activering Wajong
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IPS	methode Individuele plaatsing en steun
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LIV	lage-inkomensvoordeel
LKV	loonkostenvoordeel
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
NVAB	de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
O&O-fondsen	Opleidings- en Ontwikkelingsfondsen
OPB&CM	operationele procesbesturing en casemanagement
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning & controlcyclus
PaWa	passend werkaanbod
PL	Programmaraad Logius
SSD	secure software development
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
1UBO	één uniforme betaalomgeving
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VUmc	Vrije Universiteit medisch centrum
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
WOOS	Wet Ooerige OCW-subsidies
Wtl	Wet tegemoetkomingen loondomein
WW	Werkloosheidswet
Wwz	Wet werk en zekerheid
zbo	zelfstandig bestuursorgaan
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 94

1043 DL Amsterdam

Kamer van Koophandel

KvK-nummer: 34360247

Inlichtingen

020-6875703

Auteurs

Hans Berghuis

Lydia Tabois

Disclaimer

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

UWV © 2018

