

UWV Viermaandenverslag 2013

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Uitkeren en handhaven	3
1.1. Uitkeren	3
1.2. Handhaving	4
2. Sociaal-medisch beoordelen	7
2.1. Sociaal medische beoordelingen	7
2.2. Verbeteren ZW-Arborol	8
2.3. Andere ontwikkelingen	8
3. Begeleiden naar werk	10
3.1. WW'ers aan werk geholpen	10
3.2. Arbeidsongeschikten aan het werk geholpen	11
3.3. Bijzondere initiatieven om jonggehandicapten aan werk te helpen	12
3.4. Besteding re-integratiebudgetten	13
4. Dienstverlening	14
4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden	14
4.2. Dienstverlening aan werkgevers	15
4.3. Dienstverlening aan derden	16
4.4. Kwaliteit dienstverlening	18
5. Bedrijfsvoering	21
5.1. Personeel	21
5.2. Huisvesting	22
5.3. ICT	22
5.4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen	23
5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering	24
5.6. Doelmatigheid	25

Voorwoord

Ondanks de nog steeds stijgende werkloosheid en de extra werkdruk die dat voor UWV betekent, hebben we vrijwel alle doelen gehaald die we met het ministerie van SZW hebben afgesproken. We zijn weer binnen ons budget gebleven. Onze reguliere uitvoeringskosten waren 3,5 procent lager dan in de eerste vier maanden van 2012. Ook de projectkosten waren lager dan begroot. Ondanks de economische crisis vonden in totaal 89.000 mensen mede dankzij onze inspanningen werk. Onder hen waren 83.900 WW'ers, hiermee liggen we ruimschoots op schema om onze doelstelling te behalen om dit jaar 200.000 WW'ers te helpen bij het vinden van werk. WW'ers bieden we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid uitsluitend digitale ondersteuning bij het vinden van werk. Onze intensieve dienstverlening richten we op mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De regionale Werkgeversservicepunten, waar we zoveel mogelijk samen met gemeenten dienstverlening bieden aan werkgevers, met de nadruk op werkgevers die onze meer kwetsbare klanten een baan willen bieden, spelen daarbij een belangrijke rol. We constateren met tevredenheid dat al 2.600 Wajongers werk vonden, meer dan twee keer zo veel als in de eerste vier maanden van 2012 (1.200). Daarnaast vonden 1.800 mensen met een andere arbeidsongeschiktheidsverzekering een baan, beduidend meer dan in dezelfde periode van 2012 (700). We deden aan 1.600 langdurig werklozen een passend werkaanbod, 1.100 van hen (68 procent) werden aangenomen op de uitgezochte vacature.

Tegelijkertijd ontvingen we 210.000 WW-aanvragen, 20 procent meer dan in de eerste vier maanden van 2012 (175.000).

We zijn in staat die enorme stroom te verwerken dankzij onze overstap op digitale dienstverlening en zo veel mogelijk geautomatiseerde verwerking van gegevens. Van de nieuwe WW-uitkeringen is 97 procent binnen vier weken uitbetaald. De UWV-brede rechtmatigheid is uitgekomen boven de afgesproken norm van 99 procent.

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. We zijn de regels strikter gaan handhaven en overtredingen bestraffen we strenger. De digitalisering van onze werkprocessen biedt ons meer mogelijkheden bij de handhaving van regels en plichten. Onze werkcoaches signaleerden bijvoorbeeld in de eerste vier maanden van 2013 twee keer zo veel overtredingen van de inspanningsverplichtingen als in de eerste vier maanden van 2012. In totaal hebben we bij werkzoekenden 45.600 overtredingen van de inspanningsplicht vastgesteld, 41 procent meer dan in dezelfde periode in 2012. We legden daarbij 34.500 maatregelen op, 87 procent meer dan het jaar ervoor. Ook onze leveranciers volgen we kritisch: er lopen acht onderzoeken naar mogelijke fraude bij jobcoachbedrijven.

We staan voor de opgave om omvangrijke bezuinigingen te realiseren: ongeveer € 490 miljoen tussen 2011 en 2018. Dat doen we onder meer door over te gaan van een full serviceconcept naar self service, waarbij we onze persoonlijke face-to-face dienstverlening steeds verder afbouwen en vervangen door digitale dienstverlening. Het ontwikkelen van digitale dienstverlening is een tijdrovend en complex proces dat zeker tot en met 2015 gaat duren. Omdat niet iedereen even goed uit de voeten kan met digitale dienstverlening, zetten we extra mensen in om klanten te begeleiden en houden we tot 2015 op alle Werkpleinen op dinsdagmiddagen een inloopsprekuur. Het gebruik van werk.nl is enorm toegenomen, op werkdagen wordt de site inmiddels 150.000 keer per dag geraadpleegd.

De stabiliteit van onze websites uwv.nl en werk.nl laat af en toe nog wel te wensen over, we werken aan structurele oplossingen. We hebben ook maatregelen getroffen om het effect van cyberaanvallen zoals de recente ddos-aanvallen op de webinfrastructuur te beperken. Wanneer onze sites als gevolg van verstoringen langdurig onbereikbaar zijn, zorgen we voor een adequate oplossing. We zorgen er dan bijvoorbeeld voor dat klanten ons ook buiten de normale uren via UWV Telefonie kunnen bereiken en informatie kunnen doorgeven.

De klanttevredenheid is bij dit alles wel licht gedaald: van 7,0 in 2012 naar 6,9. De waardering van werkgevers daalde ook licht van 6,3 naar 6,2.

We bereiden ons ook in andere opzichten voor op de toekomst. Op dit ogenblik treffen we volop voorbereidingen voor de invoering van de wet Beperking Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid Vangnetters (Modernisering Ziektewet), wijzigingen in de WW en het ontslagrecht. Verder willen we vooral eenvoudigere regels die beter uit te leggen zijn aan iedereen. We zijn daarom bijvoorbeeld in gesprek met het ministerie van SZW om te komen tot een vereenvoudiging van de WW.

We staan in 2013 voor grote uitdagingen, die veel vergen van de beschikbare capaciteit. Het blijft hard fietsen, bergop, zo nu en dan met straffe tegenwind. We zijn onze medewerkers dankbaar dat ze, ondanks de onzekerheid over hun eigen toekomst, steeds weer bereid blijven een extra tandje bij te zetten.

Raad van Bestuur

1. Uitkeren en handhaven

In de eerste vier maanden van 2013 zijn als gevolg van de stijgende werkloosheid 20 procent meer aanvragen voor een WW-uitkering ingediend dan in de eerste vier maanden van 2012 (210.000 ten opzichte van 175.000). Dat betekende fors meer werk voor UWV.

Eind april 2013 waren in totaal bijna 1,3 miljoen uitkeringsgerechtigden aangewezen op een uitkering van UWV. We zorgden ervoor dat al die mensen iedere maand hun geld op tijd ontvingen. Maar wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. We hebben onze klanten daar in de eerste vier maanden van 2013 nadrukkelijk op gewezen. Ook controleren we streng, zowel preventief als repressief.

Op 1 januari 2013 is de Wet vereenvoudiging regelingen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) in werking getreden. Dat maakt de regels voor burgers een stuk eenvoudiger. Dankzij de wet kunnen we onze werkprocessen verder vereenvoudigen. Dit helpt ons onze besparingsdoelstellingen te halen.

1.1. Uitkeren

Volumeontwikkelingen

Als gevolg van de economische crisis krijgen steeds meer mensen te maken met werkloosheid en de daaruit voortvloeiende inkomensachteruitgang. In totaal zijn er in de eerste vier maanden van 2013 213.700 nieuwe WW-uitkeringen toegekend, 22 procent meer dan in de eerste vier maanden van 2012. Eind april 2013 was het aantal lopende WW-uitkeringen ten opzichte van eind 2012 met 39.500 toegenomen tot 379.500. Veertig procent van de WW'ers is overigens binnen drie maanden weer uit de WW gestroomd.

Wij streven ernaar alle uitkeringsgerechtigden tijdig te voorzien van een uitkering. UWV heeft door de sterke toename van het aantal uitkeringen meer werk te doen. Toch zijn we erin geslaagd de tijdige betaling van WW-uitkeringen op een hoog niveau te handhaven.

In de eerste vier maanden van 2013 ontvingen we minder WIA-aanvragen: 18.100 tegenover 18.600 in de eerste vier maanden van 2012. Het aantal nieuwe WIA-uitkeringen is licht gestegen van 12.800 in de eerste vier maanden van 2012 naar 12.900 in de eerste vier maanden van 2013.

Bij de Wajong doet zich een omgekeerde situatie voor. We ontvingen iets meer aanvragen: 9.300 in de eerste vier maanden van 2013 tegenover 8.750 in de eerste vier maanden van 2012. Het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen is echter licht gedaald: van 5.700 naar 5.600.

Tijdige betaling

In de eerste vier maanden van 2013 hebben we € 6,9 miljard aan uitkeringen verstrekt (1^e vier maanden 2012: € 6,4 miljard. Beide bedragen zijn exclusief de werkgeversbijdrage Zorgverzekeringswet.

We hebben alle met het ministerie afgesproken normen voor een tijdige eerste betaling van uitkeringen voor de WW, Ziektewet, WIA en Wajong gehaald. De termijn voor deze wetten is vier weken. Dat betekent dat een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen vier weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt het niet, dan geven we een voorschot.

We slagen er nog steeds in aan de afgesproken normen te voldoen, maar constateren ook dat het realiseren van tijdige betalingen steeds meer onder druk komt te staan als gevolg van de omvang van het werkaanbod in relatie tot de beschikbare capaciteit.

Tabel: Prestatie-indicatoren: Tijdigheid eerste betaling

	Norm 2013	Resultaat 1e vier maanden 2013	Resultaat 2012
WW < 4 weken na ingang recht	90%	97%	97%
ZW < 4 weken na ingang recht	85%	90%	92%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	89%	91%
Wajong < 4 weken na ingang recht ¹	80%	95%	95%

1: definitie in overleg met SZW aangepast

Digitaliseren/vereenvoudigen

Met eenvoudigere wet- en regelgeving kunnen we de regels beter uitleggen aan onze klanten. Bovendien kunnen we onze werkprocessen daarmee verder vereenvoudigen en mede daardoor verder digitaliseren en automatiseren. En dat

helpt ons om onze besparingsdoelstellingen te halen. Veel van onze voorstellen zijn per 1 januari 2013 vastgelegd in de Wet vereenvoudiging regelingen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

Per 1 juni 2013 wordt een nieuw dagloonbesluit van kracht, waardoor we bij de uitkeringsvaststelling onder andere van het laatste dienstverband en standaard 8 procent vakantietoeslag kunnen uitgaan. Dit betekent dat we ons voortaan volledig kunnen baseren op de gegevens die we in de polisadministratie beschikbaar hebben. Voor musici en artiesten betekent het nieuwe dagloonbesluit dat er een einde komt aan hun uitzonderingspositie. Zij kregen tot nu toe een hogere WW-uitkering dan andere groepen en kwamen ook sneller in aanmerking voor een WW- of WIA-uitkering. Voor de periode van 1 juni 2013 tot en met 31 december 2013 geldt een compensatieregeling, die zorgt dat de uitkeringsaanvragen van musici en artiesten in deze periode nog getoetst worden aan de oude regels.

Andere activiteiten

We zijn een project gestart om de dienstverlening te verbeteren voor werkgevers die het eigen risico voor de WIA willen dragen. Eerste stap is een analyse van het gehele proces, van het verzoek van de werkgever om eigen risicodrager te worden tot en met de betaling van de nota. Deze analysefase zal eind 2013 zijn voltooid. Op basis van de uitkomsten van de analyse zal besloten worden over het vervolg.

Ook zijn we gestart met het opzetten van een model voor de balanspost uitkeringsdebiteuren (terug te vorderen uitkeringen, inclusief de bijbehorende sociale lasten en de bijdrage Zorgverzekeringswet). Op basis van dit model kunnen we monitoren of de omvang van de post uitkeringsdebiteuren acceptabel is en op welke procesonderdelen specifieke acties moeten worden uitgevoerd om op eventuele significante afwijkingen bij te sturen. Eind 2013 zal het model zijn uitgewerkt voor de WW. In de eerste helft van 2014 volgt uitwerking voor de overige wetten.

1.2. Handhaving

Net als in 2012 vormt ook in 2013 handhaving een belangrijke beleidsprioriteit. UWV wil ervoor zorgen dat uitkeringsgelden rechtmatig en niet langer dan strikt noodzakelijk worden verstrekt. We bieden mensen daarom – in toenemende mate digitale – ondersteuning bij het vinden van werk en we handhaven steeds strikter de naleving van rechten en plichten.

Per 1 januari 2013 is de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving in werking getreden. Ontvangers van een uitkering moeten nu bij overtredingen het teveel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daar bovenop krijgen ze hetzelfde bedrag als boete. Als ze binnen vijf jaar opnieuw in de fout gaan, stijgt de boete naar 150 procent van het gefraudeerde bedrag. Deze tweede boete wordt direct met de uitkering verrekend, zodat de fraudeur tijdelijk geen uitkering ontvangt. Deze verrekening kan gedurende maximaal vijf jaar plaatsvinden.

We hebben in de eerste vier maanden van 2013 gekeken waar we onze handhavingsactiviteiten verder kunnen versterken. Hiertoe zijn voorstellen in de vorm van een zogeheten 'business case' ontwikkeld en besproken met het ministerie van SZW. Voor het zomerreces verwachten we hierover meer duidelijkheid te kunnen bieden.

Preventieve handhaving

We handhaven intensiever, en met ingang van 2013 zijn de boetes strenger en hoger. Daarvan hebben we onze klanten op de hoogte gesteld. Met behulp van risico-analyses onderzoeken we welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Daarbij zetten we ook digitale middelen in.

Nalevingscommunicatie

In de periode half maart tot eind juni ontvangen WW-klanten een onderzoeksmail met als onderwerp: 'kom naar afspraken van UWV'. De klanten zijn opgedeeld in twee groepen waarbij de ene groep een meer faciliterende en dienstverlenende boodschap ontvangt, en de andere groep een meer normatieve boodschap. Dit maakt het mogelijk het effect van de mailing op het nalevingsgedrag van beide doelgroepen te meten. Ofwel: welke boodschap heeft het grootste effect op gewenst gedrag van klanten? Het resultaat wordt na de zomer van 2013 bekend gemaakt.

In het kader van de campagne 'weethoehetzit.nl' hebben we voor onze klanten in maart 2013 een herhalingscampagne gevoerd over de nieuwe Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving.

Digitaal rechercheren

UWV neemt deel aan het IRN-project (Internet Recherche & Onderzoek Netwerk), samen met de Politie Gelderland en de Universiteit van Amsterdam. In dit project wordt gebruik gemaakt van de nieuwste zoektechnologie om het internet te scannen op voor UWV interessante en relevante risico's. Andere deelnemende partijen zijn de Belastingdienst, de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD), De Nederlandsche Bank (DNB), de Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding (NCTB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Begin 2013 is vanuit IRN een bètaversie van het programma iColumbo beschikbaar gekomen. Dit zal samen met de gebruikerorganisaties verder worden ontwikkeld om dienst te kunnen doen als software voor geautomatiseerd en groepgebaseerd internetonderzoek. UWV bekijkt daarvoor hoe andere organisaties voor groepsgericht onderzoek gebruik maken van 'open source' informatie (algemeen toegankelijke bronnen) op het internet algemeen toegankelijke

bronnen. Vanwege de vorming van de Landelijke Politie en de (her)positionering van IRN daarbinnen liggen de ontwikkelingen rondom IRN tijdelijk stil. UWV beperkt het digitaal rechercheren via IRN op dit moment daarom tot het anoniem zoeken op internet naar informatie over individuele klanten.

Antifraude box

Onder leiding van de Belastingdienst wordt gewerkt aan een compactere rijksoverheid op het terrein van de fraudeaanpak. Onder de naam 'Antifraudebox' zijn instanties als Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND), UWV, Kamer van Koophandel, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), Sociale Verzekeringsbank (SVB), Koninklijke Marechaussee, Inspectie SZW, AgentschapNL en de dienst digitale overheid Logius voortvarend aan de slag gegaan.

Het doel van de samenwerking is:

- het opzetten van een overheidsbreed "early warning"- systeem;
- het delen van kennis over fraudes en fraudebestrijding;
- het krijgen van een completer beeld over het ontstaan van nieuwe fraudes;
- het creëren van een platform voor een overheidsbrede aanpak van fraudesoorten in projectvorm.

De eerste vorm van samenwerking is ontstaan tussen Belastingdienst, IND, Kamer van Koophandel en UWV. De Belastingdienst en UWV hebben 10 bedrijven onderzocht waar immigranten werkzaam zijn. De Kamer van Koophandel leverde hierbij de bedrijfsgegevens aan. Doel van de controles is om samen met de IND vast te stellen of een immigrant al dan niet werkzaam is op het adres van de werkgever dat hij heeft vermeld op zijn immigratieformulier, en of hij wel het vermelde werk verricht. De onderzoeken zijn in april 2013 afgerond. De uitkomsten komen in de komende maanden beschikbaar.

In april 2013 zijn twee projecten gestart waarbij onderzoek zal worden gedaan naar veelplegers en naar gefingeerde dienstverbanden. De bij de Antifraude box aangesloten organisaties kunnen aan de hand van de projectvoorstellen beslissen of zij aan deze projecten willen meedoen.

Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de plicht om actief te zoeken naar werk of te verschijnen op afspraken. We hebben onze controles geïntensifieerd en zien er strikter op toe of klanten voldoen aan deze zogeheten inspanningsplicht. Ook bij onze leveranciers zien we erop toe dat ze zich aan de regels houden.

Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid

De afhandeling van dossiers die vallen onder het nieuwe sanctiebeleid komt goed op gang. Tot en met april zijn er 575 zaken afgehandeld. In totaal is hier voor ruim € 1,2 miljoen aan boetes opgelegd. Het gemiddeld boetebedrag bedraagt € 2.201. Het hoogst opgelegde boetebedrag was € 27.252. (Onder de oude regels was € 2.269 het maximum). Er zijn enkele bezwaren ingediend. We zijn met het ministerie van SZW in overleg over de omvang van de discretionaire ruimte binnen het nieuwe sanctiebeleid. Dit heeft geleid tot vertraging bij de afwikkeling van sommige zaken. Onze Accountantsdienst voert een onderzoek uit naar de implementatie van de nieuwe wet. De resultaten worden in de loop van de komende maanden verwacht.

Overtredingen inspanningsplicht

WW'ers die aantoonbaar verzaken bij het zoeken van nieuw werk, ondervinden daar direct de gevolgen van: ze worden gekort op hun uitkering. Dat geldt ook als zij niet verschijnen op afspraken. We hebben dan de mogelijkheid om de uitkering stop te zetten. Onze extra handavingsinspanningen hebben resultaat. Onze werkcoaches kunnen via de digitale Werkmap controleren of klanten aan hun verplichtingen voldoen. Zij signaleerden in de eerste vier maanden van 2013 twee keer zo veel overtredingen van de inspanningsverplichtingen als in de eerste vier maanden van 2012. Op basis van hun signalen werden 17.400 beslissingen genomen. Dit leidde in 14.800 gevallen (85 procent) tot een maatregel (waarbij de uitkering wordt verlaagd of stopgezet), een fraudeonderzoek of een waarschuwing. In de eerste vier maanden van 2012 was dit 44 procent.

Tabel: Afdoeing overtredingen inspanningsplicht

	1e vier maanden 2013		1e vier maanden 2012	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	45.600		26.900	
Opgelegde maatregelen	34.500	76%	18.400	68%
waarvan maatregelen WW				
WW-klanten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	10.100		7.500	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	3.900		3.300	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	3.100		2.100	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	3.500		1.300	
Overtredingen van de controlevoorschriften	5.300		800	
Opgelegde waarschuwingen	10.000	22%	7.400	27%
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	1.200	2%	1.100	5%

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening en werkprocessen biedt allerlei nieuwe mogelijkheden. Op drie vestigingen van het Werkbedrijf is bijvoorbeeld een test uitgevoerd waarbij automatisch een verantwoordingsbericht is gestuurd naar klanten die hun taak "doorgeven sollicitatieactiviteiten" niet op tijd hebben afgehandeld. We treffen nu aanvullende maatregelen om deze nieuwe werkwijze op termijn landelijk te kunnen invoeren.

Overtredingen inlichtingenplicht

In de eerste vier maanden van 2013 spoorden we 12.700 overtredingen van de inlichtingenplicht op (eerste vier maanden van 2012:15.700). De in totaal geconstateerde schadelast als gevolg van deze overtredingen was € 22,9 miljoen, met een boetebedrag van € 3,0 miljoen. Het gemiddelde schadebedrag over de eerste vier maanden van 2013 is € 2.055. De meeste zaken betreffen overtredingen die vallen onder het oude sanctiebeleid.

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

	1e vier maanden 2013		1e vier maanden 2012	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	12.700		15.700	
Opgelegde boetes	10.500	83%	13.100	83%
Opgelegde waarschuwingen	1.200	10%	1.500	10%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	800	6%	1.100	6%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	100	1%	100	1%

Loonsancties

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. In deze periode moeten de werkgever en diens zieke werknemer zich inspannen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat ze opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. Bij onvoldoende inspanningen door de werkgever legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon langer doorbetalen. In de eerste vier maanden van 2013 legden we 1.450 loonsancties op. Dit komt overeen met 19 procent van de getoetste verslagen (2012: 19 procent).

Fraudes met medische diagnoses

Onderzoek door het Openbaar Ministerie heeft begin 2012 een zaak aan het licht gebracht rond mogelijk georganiseerde fraude en vervalste diagnoses. In dit kader herbeoordeelt UWV in 131 gevallen de toegekende arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. In de meeste gevallen is de expertise ingeroepen van externe deskundigen. Tot en met april 2013 zijn 95 zaken afgerond: 52 uitkeringen zijn ingetrokken, waarvan 3 met terugwerkende kracht, 14 uitkeringen zijn verlaagd en één uitkering is beëindigd. De overige 28 uitkeringen zijn ongewijzigd.

Strenger voor Ziektewetklant die niet verschijnt op spreekuur

Voor onder meer zieke werklozen en zieke uitzendkrachten verzorgt UWV in het kader van de Ziektewet de verzuimbegeleiding. Circa 10 procent van deze klanten verschijnt niet op een eerste oproep voor een spreekuur en meldt zich ook niet vooraf af. We hanteren daarom sinds 1 september 2012 strengere regels voor klanten die niet verschijnen op het spreekuur. De regel is nu dat we de uitkering schorsen of de toekenning van de uitkering opschorten, als een klant zonder bericht niet op een spreekuur verschijnt. Dit staat in de oproepbrief aan de klanten vermeld. De resultaten over de eerste drie maanden van de pilot laten zien dat het aantal klanten dat niet verschijnt op het spreekuur, met 16 procent is gedaald.

Fraudeonderzoeken: jobcoachbedrijven

UWV werkt samen met ruim 380 erkende jobcoachbedrijven. In de eerste vier maanden van 2013 liepen er acht onderzoeken naar eventuele fraudeleuze praktijken bij zulke bedrijven. Deze onderzoeken vergen veel capaciteit en duren lang aangezien zowel Wajongers gehoord moeten worden, als hun werkgevers en jobcoaches. Momenteel zijn dus nog geen nadere resultaten te melden.

Diverse handhavingsresultaten

- Ons Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) heeft bij vermogensonderzoeken voor gemeenten in totaal € 5,9 miljoen buitenlands vermogen achterhaald, waarvan € 3,8 miljoen in Turkije, € 1,5 miljoen in Marokko en de rest in andere landen, zoals Suriname, Frankrijk en Nederlandse Antillen. In april organiseerde het IBF een bijeenkomst van de Working Group European Benefit Fraud. In deze groep praten jaarlijks verschillende Europese sociale zekerheidsorganisaties over allerlei grensoverschrijdende sociale zekerheidsfraude. Dit keer stonden de ontwikkelingen op het gebied van datamatching en risicoprofielen centraal.
- Interventieteam Buitenland: tot en met april heeft het Interventieteam Buitenland UWV-klanten bezocht in Duitsland, Noorwegen, België, Ierland en het Verenigd Koninkrijk. In totaal gaat het om 236 huisbezoeken. Er is een uitkeringsfraude vastgesteld van 0,3 miljoen. De Interventieteams hebben in de eerste vier maanden van 2013 824 bedrijfscontroles uitgevoerd, waarbij 657 personen zijn gecontroleerd. In 234 gevallen heeft UWV nader onderzoek uitgevoerd. In 107 gevallen is uitkeringsfraude vastgesteld. Het geschatte benadelingsbedrag (inclusief de boete) is in totaal € 0,2 miljoen.

2. Sociaal-medisch beoordelen

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Dat geldt ook voor mensen met een arbeidsbeperking. We toetsen daarom of werkgevers er alles aan doen om hun zieke werknemers weer aan de slag te krijgen. Wellicht kunnen ze wel in een andere functie werken.

Vanuit onze ZW-Arborol is het onze taak zieke mensen zonder werkgever vanuit de Ziektewet weer naar werk te laten terugkeren. We hebben maatregelen genomen om in de uitvoering meer focus te leggen op arbeidsparticipatie en een hogere uitstroom uit de Ziektewet.

Voor iedereen die toch een arbeidsongeschiktheidsuitkering moet aanvragen, beoordelen onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen de arbeidsmogelijkheden.

2.1. Sociaal medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen verzorgen beoordelingen en herbeoordelingen van mensen die een beroep doen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In de eerste vier maanden van 2013 waren dat er in totaal 36.900 (27.600 beoordelingen en 9.300 herbeoordelingen).

WIA

In de eerste vier maanden van 2013 ontvingen we 18.100 nieuwe WIA-aanvragen. We handelden 19.100 WIA-aanvragen af, drie procent meer dan in de eerste vier maanden van 2012 (18.600).

We gaven net als in de eerste vier maanden van 2012 89 procent van de WIA-beschikkingen op tijd af. Dit is ons gelukt door adequaat te sturen op de doorlooptijd.

Ook de afgelopen maanden hebben we bijzondere aandacht besteed aan het beperken van de instroom in de WIA. In het bijzonder hebben we meer focus gelegd op arbeidsparticipatie en een hogere uitstroom bij de Ziektewet (ZW).

Tabel: Sociaal medische beoordeling WIA

	1e vier maanden 2013	1e vier maanden 2012
Toegekende aanvragen		
WGA deels arbeidsongeschikt	3.100	3.000
WGA volledig arbeidsongeschikt	5.400	5.400
IVA	2.500	2.200
	11.000	10.600
Afgewezen aanvragen	8.100	8.000
Totaal	19.100	18.600

Nieuwe Wajong

In de eerste vier maanden van 2013 handelden we 8.500 nWajong-aanvragen af. Dit is vier procent meer dan in de eerste vier maanden van 2012 (8.200).

Van de afgehandelde beschikkingen was 96 procent tijdig. Dit cijfer is iets hoger dan in 2012 (95 procent).

Tabel: Sociaal-medische beoordeling nWajong

	1e vier maanden 2013	1e vier maanden 2012
Toegekende aanvragen		
Volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	400	500
Werkregeling	2.600	2.500
Studieregeling	2.000	2.000
alleen arbeidsondersteuning	0	0
	5.000	5.000
Afgewezen aanvragen	3.500	3.200
Totaal	8.500	8.200

We hebben 3.600 participatieplannen voor nieuwe Wajongers opgesteld. Dat deden we in 94 procent van de gevallen tijdig (2012: 93 procent).

2.2. Verbeteren ZW-Arborol

Mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen, zoals zieke werklozen en zieke uitzendkrachten, hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst. We hebben in overleg met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een aantal maatregelen doorgevoerd om in de uitvoering meer te focussen op arbeidsparticipatie van klanten met een Ziektewetuitkering en op een hogere uitstroom van deze klanten uit de Ziektewet. Onlangs heeft de Inspectie SZW geconcludeerd dat UWV mensen met een arbeidsbeperking in de Ziektewet beter in beeld heeft, dat de dienstverlening is verbeterd en de focus meer dan voorheen gericht is op werk.

We zien dat het percentage mensen dat langer dan 13 weken ziek is en werkt, is gestegen van 11,8% in 2012 naar 12,3 procent in de eerste vier maanden van 2013 (streefcijfer: 10 procent). Daarnaast hebben we 45 procent van onze klanten met een Ziektewet-uitkering, de zogenoemde vangnetters, hersteld verklaard. Dat is beduidend meer dan het streefcijfer van 35 procent.

In 2012 hebben we samen met de Algemene Bond uitzendondernemingen (ABU) op drie vestigingen een pilot gehouden om langdurig zieke uitzendkrachten sneller terug te begeleiden naar (passend) werk en zo langdurend verzuim substantieel te reduceren. Per 1 januari 2013 zijn de twee grootste uitzendorganisaties eigen risicodrager geworden voor de Ziektewet. De instroom van zieke uitzendkrachten is hierdoor met 60 procent verminderd. Desondanks is in vervolg op de pilot de nieuwe werkwijze per 1 januari 2013 landelijk ingevoerd. Hiervoor heeft UWV op iedere vestiging een team ingesteld dat zo snel mogelijk de arbeidsmogelijkheden van uitzendkrachten beoordeelt. In de eerste vier maanden van 2013 is voor 185 verzekerden vastgesteld dat zij in staat zijn om 'passend' werk te verrichten. De uitzendbranche is vervolgens verantwoordelijk voor de feitelijke plaatsing in een passende vacature. De resultaten worden samen met de ABU medio 2013 geëvalueerd.

Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom

	Norm 2013	Resultaat 1e vier maanden 2013	Resultaat 2012
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	91,5%	90,5%	91,4%
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	10,0%	12,3%	11,8%

In de eerste vier maanden van 2013 zijn minder vangnetters binnen 104 weken hersteld dan beoogd. Dit hangt onder meer samen met het feit de samenstelling van de vangnetgroep drastisch is gewijzigd. Het aantal zieke uitzendkrachten, een groep die relatief snel herstelt, is met 60 procent afgenomen als gevolg van de vermelde overstap van twee grote uitzendconcerns op het eigen risicodragerschap per 1 januari 2013. Naar verwachting daalt het uitstroompercentage in 2013 hierdoor met 2 procentpunt naar 89,5%. Daarnaast zijn er meer zieke werklozen, een groep waarvan een hoger percentage de maximale ziekteperiode van 104 weken bereikt. Van deze groep zijn er in de eerste vier maanden van 2013 overigens wel meer hersteld dan in de dezelfde periode in 2012.

Tabel: Aandeel vangnetcategorieën binnen uitstroom ZW

	1e vier maanden 2013	1e vier maanden 2012
Zwangerschap	25.600	26.400
Uitzendkrachten	15.400	38.800
Flex overig (stagiaires, oproepkrachten, overige bijzondere dienstverbanden)	600	600
Ontslag (einde dienstverband)	13.200	13.300
Zieke werklozen	28.300	22.400
Vrijwillig verzekerden	2.800	2.500
Overig	17.200	16.300
Totaal	103.100	120.300

2.3. Andere ontwikkelingen

Modernisering Ziektewet

Het programma Modernisering Ziektewet richt zich UWV-breed op de invoering van de wet BeZaVa (Beperking Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid Vangnetters). UWV is nauw betrokken bij de invoering van de maatregelen die voortvloeien uit deze wet.

Een aantal maatregelen is per 1 januari 2013 ingevoerd, zoals de invoering van het convenant met de ABU, de verlenging van de proefplaatsing van drie naar zes maanden en de eerstejaars Ziektewetbeoordeling. Deze laatste maatregel wordt effectief na 44 weken, wanneer de eerste beoordelingen moeten worden uitgevoerd. We hebben onze

medewerkers voor de uitvoering van deze maatregelen opgeleid en een structurele sturing ingericht met aandacht voor handhaving.

Een deel van de maatregelen (een strengere arbeidsverledeneis en in verband daarmee uitkeringsverlaging voor een deel van de populatie) gaat niet door als gevolg van het recente sociaal akkoord. De consequenties hiervan worden in overleg met het ministerie van SZW inzichtelijk gemaakt.

De voorbereidingen voor de invoering van de premiedifferentiatie per 1 januari 2014 lopen op schema.

Efficiënter werken

We hebben in 2012 een aantal maatregelen getroffen om het tekort aan verzekeringsartsen in de komende jaren op te lossen. Een actieve werving heeft geleid tot het aantrekken van nieuwe verzekeringsartsen (12,5 fte). Daarnaast bereiden we maatregelen voor om de efficiency van met name de professionals in de uitvoering te verhogen. We werken bijvoorbeeld aan meer compacte rapportages voor WIA, WAO, ZW en aan het delegeren van taken. Ook hebben we onderzocht in hoeverre vereenvoudiging en aanpassing van regelgeving kan leiden tot een efficiëntere inzet van middelen. In een pilot in district West-Brabant Zeeland gaan we bijvoorbeeld onderzoeken wat de kwalitatieve en kwantitatieve consequenties zijn wanneer medische gegevens via de klant bij de medisch behandelaars worden opgevraagd. Dit project loopt tot het eind van het jaar.

In 2012 hebben we pilots uitgevoerd rond taakdelegatie. Daarbij doet een sociaal-medisch verpleegkundige of medisch secretaresse onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts werk dat de arts voorheen veelal zelf deed. Zo kunnen we de artsen inzetten waar ze de hoogste toegevoegde waarde hebben. Artsen ervaren de taakdelegatie als een verrijking van hun werk. Op basis van de resultaten in de pilots hebben we besloten om taakdelegatie binnen de uitvoering zo breed mogelijk in te voeren, in ieder geval voor de duur van drie jaar. We meten periodiek in hoeverre we door de taakdelegatie minder capaciteit aan verzekeringsartsen hoeven in te zetten.

Van compensatiegericht naar (ook) participatiegericht beoordelen

De nWajong en de Wsw kennen verschillende beoordelingskaders, waardoor er risico bestaat dat de uitkomsten van beoordelingen onderling niet consistent zijn. In 2012 zijn we begonnen aan het project Nieuwe Claimbeoordeling 2013. Dat gebeurde in eerste instantie in de aanloop naar de Wet Werken naar Vermogen. Inmiddels is deze wet van tafel. De Participatiewet, die hiervoor in de plaats zou komen, krijgt nu een andere invulling als gevolg van het sociaal akkoord dat het kabinet in april 2013 met de sociale partners sloot.

In het project zijn voorstellen ontwikkeld voor een universeel toepasbare methodiek. Daarmee kunnen verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen de (toekomstige) mogelijkheden van de klant beoordelen om te functioneren in werk en werkomgeving, en nagaan wat de voorwaarden voor die participatie zijn. De voorstellen bieden kansen voor een wet-onafhankelijk kader en instrumentarium. Ze zullen worden doorontwikkeld zodat ze ook toepasbaar worden voor andere claimbeoordelingen, indiceringen en participatieadviezen.

In de tweede helft van mei starten op twee kantoren pilots, gericht op de indicatiegebieden nWajong en complementaire dienstverlening. Doel van de pilots is het toetsen vanuit gebruikersperspectief, het doorontwikkelen van met name het ondersteunend instrumentarium en het creëren van draagvlak voor de vernieuwde methodiek. Evaluatie komt beschikbaar in september.

3. Begeleiden naar werk

In de eerste vier maanden van 2013 vonden ondanks de slechte economische situatie 89.400 mensen deels mede dankzij onze inspanningen een baan (eerste vier maanden 2012: 90.600). Daarbij waren 4.400 mensen met een arbeidsbeperking, onder wie 2.600 Wajongers (eerste vier maanden 2012: 1.200).

Nu onze personele capaciteit beperkter wordt, focussen we ons meer en meer op het aan het werk helpen van werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Het gaat in het bijzonder om mensen met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten, klanten met een WIA-uitkering), mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en langdurig werklozen (vaak oudere werkzoekenden en werklozen met een lage opleiding).

3.1. WW'ers aan werk geholpen

Werkzoekenden met een WW-uitkering zijn primair zelf verantwoordelijk voor het vinden van een baan. Zij krijgen daarbij in de eerste drie maanden van hun werkloosheid uitsluitend digitale ondersteuning van UWV. In totaal hebben 83.900 WW'ers, deels mede dankzij onze inspanningen, een baan gevonden. Hiermee zitten we op koers om onze doelstelling te realiseren om 200.000 WW'ers te helpen bij het vinden van een baan.

Tabel: Uitstroom naar werk

	1e vier maanden 2013	1e vier maanden 2012
Totaal aantal naar werk uitgestroomde klanten	89.400	90.600
waarvan werkzoekenden	85.000	88.700
Mensen met recht op WW-uitkering	83.900	83.800
Mensen met recht op Bijstanduitkering	900	2.600
Mensen zonder recht op uitkering	200	2.300
waarvan mensen met een arbeidsbeperking	4.400	1.900
Aan werk geholpen werkzoekenden naar leeftijd	85.000	88.700
Werkzoekenden jonger dan 27 jaar	16.300	16.800
Werkzoekenden van 27 tot 45 jaar	43.500	44.500
Werkzoekenden van 45 tot 55 jaar	18.400	19.900
Werkzoekenden van 55 jaar en ouder	6.800	7.500
Aantal werkzoekenden aan werk geholpen als zelfstandige	4.000	4.400

Het aantal cv's van WW'ers met sollicitatieplicht ligt met 237.300 op 65 procent van het totaal aantal WW'ers. Dat is nog onder de met SZW afgesproken norm. UWV geeft vooralsnog prioriteit aan kwalitatief goede cv's op werk.nl, dat helpt werkzoekenden immers om sneller een baan te vinden. Wel gaan we WW'ers meer stimuleren en ondersteunen om zo snel mogelijk een goed cv op werk.nl te plaatsen.

Specifieke doelgroepen: 55-plussers aan de slag

Bij onze inspanningen om werkzoekenden aan werk te helpen, besteden we specifiek aandacht aan 55-plussers. Deze komen moeilijk aan de slag, zeker als de werkloosheid langer duurt. In de eerste vier maanden van 2013 hebben 6.800 werkzoekende 55-plussers mede dankzij onze inspanningen werk gevonden, zij hadden vrijwel allemaal een WW-uitkering. Het ministerie heeft eind 2012, in overleg met de sociale partners, besloten extra middelen beschikbaar te stellen voor de re-integratie van 55-plussers. Voor 2013 en 2014 heeft het kabinet in totaal € 67 miljoen voor dat doel vrijgemaakt.

Om ouderen te helpen bij het vinden van werk ontwikkelt UWV het actieplan 55pluswerkt. Dit actieplan voorziet in ieder geval in inspiratiedagen 55plus! en in uitbreiding van het aantal netwerktrainingen. Daarnaast zullen we andere vormen van dienstverlening ontwikkelen in overleg met sociale partners.

De inspiratiedagen zijn bedoeld om 55plus werkzoekenden met een WW-uitkering te inspireren bij hun zoektocht naar werk en om werkgevers te stimuleren 55-plussers aan te nemen. In april namen circa 700 werkloze 55-plussers in de regio Utrecht/Flevoland deel aan de eerste inspiratiedag 55plus! van 2013. De dag werd door de deelnemers gewaardeerd met een 8,3. In 2013 zal UWV vijf inspiratiedagen organiseren.

Vanaf juli 2013 gaan we de netwerkt trainingen voor 55plus WW'ers uitbreiden. Momenteel loopt de werving en selectie van de extra adviseurs die deze dienstverlening gaan bieden.

Passend Werkaanbod

Voor werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, is op grond van wetgeving in principe alle arbeid passend. Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks aan 5.000 langdurig WW-gerechtigden, die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn, een passend werkaanbod (PaWa) doen.

Bij deze intensieve aanpak:

- bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen;
- arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever;
- checken we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever hoe het sollicitatiegesprek is verlopen.

In de eerste vier maanden van 2013 heeft de intensieve aanpak geleid tot 1.638 PaWa's. 68 procent van de klanten is aangenomen op een uitgezochte vacature.

Tabel: Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	1e vier maanden 2013	1e vier maanden 2012
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.111	1.072
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	457	1.180
Klant heeft afgezien van uitkering	6	62
Klant heeft zelf andere baan gevonden	64	216

We leggen een sanctie op als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in 47 gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet en vier waarschuwingen gegeven.

Gebruik Werkmap

UWV stimuleert het gebruik van de Werkmap voor alle WW'ers. 82 procent maakt er inmiddels gebruik van. De Werkmap biedt werkzoekenden de mogelijkheid om snel en gemakkelijk contact te onderhouden met de werkcoach. Werkzoekenden moeten zich verantwoorden over sollicitaties. We willen dat ze dat zo spoedig mogelijk via de Werkmap doen. In de Werkmap staan de resultaten van sollicitatieactiviteiten overzichtelijk bij elkaar, zodat de werkzoekende zijn werkcoach eenvoudig kan informeren. Documenten, bijvoorbeeld een persoonlijk cv, kunnen met de werkcoach worden gedeeld. Daarnaast kan de werkzoekende via de Werkmap op elk moment van de dag contact leggen met de werkcoach. De werkcoach kan op zijn beurt via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren.

3.2. Arbeidsongeschikten aan het werk geholpen

De economische crisis maakt het niet makkelijk om een baan te vinden. Dat geldt zeker voor mensen met een arbeidsbeperking. Toch vonden er in de eerste vier maanden van 2013, mede dankzij onze inspanningen, 4.400 een baan. Van hen waren 2.600 Wajonger. Dat zijn er twee keer zoveel als in de eerste vier maanden van 2012. Onze activiteiten om Wajongers aan het werk te helpen (zie paragraaf 3.3) werpen duidelijk vrucht af. De 2.600 plaatsingen zijn in lijn met onze doelstelling om in 2013 6.500 Wajongers te plaatsen. Voor 2.500 Wajongers van de 53.000 werkende Wajongers is loondispensatie ingezet.

Voor de WGA-klanten met arbeidsmogelijkheden staat werken in reguliere arbeid voorop. In de eerste vier maanden van 2013 hebben we 5.300 werkplannen opgesteld waarin de afspraken om dit doel te bereiken, zijn vastgelegd. De werkcoach en arbeidsdeskundige van UWV monitoren of de gemaakte afspraken worden nagekomen.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	1e vier maanden 2013	1e vier maanden 2012
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.400	1.900
Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)	2.600	1.200
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	300	100 ¹
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.100	200 ¹
Mensen met recht op ZW-uitkering	400 ¹	400 ¹

1 In 2012 en voorgaande jaren telden we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gekomen.

3.3. Bijzondere initiatieven om jonggehandicapten aan werk te helpen

Het grote aantal succesvolle plaatsingen en verlengingen van dienstverbanden van Wajongers is mede te danken aan diverse initiatieven die we, samen met ander partijen, hebben ontwikkeld. Hieronder rapporteren we over een aantal ervan.

Taskforce Wajong werkt!

UWV gaat stevig inzetten op het creëren van meer werkplekken voor Wajongers bij reguliere werkgevers. Dit doen we door middel van het initiatief Wajong Werkt, dat ondersteund wordt door prominenten uit bedrijfsleven, overheid, vakbonden en belangenverenigingen.

We streven naar minimaal 6.500 plaatsingen in 2013 en hebben de ambitie om in 2015 10.000 Wajongers te plaatsen bij reguliere werkgevers.

Het programma Wajong Werkt wil het werkgevers gemakkelijk maken om een Wajonger te vinden, in dienst te nemen en te houden. Dat er nog een wereld te winnen is, is duidelijk. Slechts een kleine 5 procent van de bedrijven heeft een Wajonger in dienst, terwijl 40 procent aangeeft dit te overwegen.

Om het aantal Wajongers bij reguliere werkgevers te verhogen, onderneemt UWV de volgende activiteiten:

- Wij maken voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen (over welke competenties ze beschikken). We hebben voor 11.000 van de 12.500 Wajongers die op dit moment beschikbaar zijn voor werk, profielen opgesteld.
- In overleg met bedrijven bekijken we of er een geschikte vacature voor een Wajonger is. Soms kan dan direct een match gemaakt worden tussen een vacature bij het bedrijf en een beschikbare Wajonger, omdat de aard van de werkzaamheden goed past bij de competenties van de Wajonger. Vaak is zo'n directe match evenwel niet mogelijk. In dat geval bekijken we of het mogelijk is een bestaande functie voor een Wajonger aan te passen, of een geheel nieuwe functie te creëren door bijvoorbeeld bepaalde taken uit bestaande functies af te splitsen. Deze methodiek, de zogenoemde methodiek van de inclusieve arbeidsorganisatie, is voor veel bedrijven nog geen gemeengoed. Met Wajong Werkt! willen we de komende jaren een omslag in het denken proberen te bewerkstelligen.
- We willen bereiken dat Wajongers duurzaam aan de slag gaan. Op dit moment werkt zo'n 25 procent van de Wajongers. Vaak is dit niet structureel.
- We gaan nog meer aandacht besteden aan de overgang van school naar werk. Om meer jongeren met een beperking aan het werk te helpen en te houden, is een integrale benadering van onderwijs, zorg, wonen en werken noodzakelijk. Hiertoe zijn regionaal diverse netwerken tot stand gekomen. UWV wil partijen enthousiasmeren om deze netwerken in stand te houden.

Wajong Werkt! is in maart van start gegaan met een persbijeenkomst. In april heeft een kick-off plaatsgevonden met circa 100 samenwerkingspartners en stakeholders van UWV. Tijdens deze bijeenkomst heeft UWV Wajong Werkt! gepresenteerd, en zijn rondetafelgesprekken gehouden over de belangrijkste thema's als het gaat om de arbeidsparticipatie van Wajongers. Er is bijvoorbeeld gesproken over hoe we het werkgevers gemakkelijker kunnen maken om Wajongers te vinden, begeleiding op de werkvloer, ontzorging van werkgevers, duurzaamheid van plaatsingen en hoe het Wajongers gemakkelijker kan worden gemaakt om zelf de stap naar werk te zetten. Deze thema's zullen de komende periode nader worden uitgewerkt tijdens vervolgbijeenkomsten met onze stakeholders.

Wajongwerkt.nl

Een belangrijk instrument voor de taskforce om Wajongers naar werk te begeleiden is de website Wajongwerkt.nl. Hier kunnen werkgevers en werkzoekende Wajongers elkaar zonder tussenkomst van UWV vinden. Werkgevers kunnen er hun vacatures aanleveren. Onder regie van ons Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. In de eerste vier maanden van 2013 zijn via de website 409 vacatures aangeboden.

Wajong initiatief MKB

Op 11 april is op het OndernemersCongres Groot-Amsterdam de aftrap gegeven voor een grootschalig Wajonginitiatief. Hierdoor kunnen werkgevers uit het MKB en jongeren met een arbeidsbeperking elkaar veel eenvoudiger 'ontmoeten' en met de ondersteuning van UWV tot een goede match komen. Werkgevers worden gestimuleerd stil te staan bij de mogelijkheid om Wajongers een kans te bieden, werkzoekende Wajongers worden gemotiveerd om op eigen kracht een passende baan te vinden. Het congres heeft al 60 eerste contacten opgeleverd die tot nu toe 10 Wajongers een baan bezorgden.

In 2013 zullen ook in de rest van het land initiatieven volgen om Wajongers naar werk te begeleiden. Dit gebeurt via de 30 regionale Werkgeversservicepunten.

Wajongdienstverlening aan werkgevers

De werkgeversaanpak Wajong maakt onderdeel uit van de 30 regionale werkgeversservicepunten. In de afgelopen maanden hebben we Wajongbestand.nl ontwikkeld, een nieuw instrument waarmee we kunnen zien of UWV kan voldoen aan de vraag van een werkgever naar een of meer geschikte Wajong-kandidaten. Wajongbestand.nl is een webbased database die op basis van een beperkt aantal selectiecriteria snel een indruk geeft van het aantal beschikbare Wajongers per beroepsgroep in een arbeidsmarktregio.

De werkgeversdienstverlening is deels gericht op het vervullen van vacatures, maar ook op het ontzorgen van de werkgever. We ondersteunen de werkgever bijvoorbeeld bij het aanvragen van voorzieningen (zoals aanpassingen aan de werkplek) en bij ziek- en herstelmeldingen. Het Landelijk Werkgeversservicepunt Wajong in Apeldoorn speelt daarbij een belangrijke rol. Voor de Wajonger maken we vaak een takenpakket op maat en we begeleiden hem intensief in de gesprekken met de potentiële werkgever. Ook na een geslaagde match vindt veelal nog begeleiding en ondersteuning van de Wajonger plaats. Desgewenst adviseren we de werkgever over de inrichting van zijn strategisch HRM-beleid in relatie tot bijvoorbeeld cao-afspraken, social return en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

In totaal zijn er in 2013 door het Landelijk Werkgeversservicepunt met zowel grote als kleine werkgevers 45 convenanten en intentieverklaringen afgesloten om meer werkplekken voor onze doelgroepen te realiseren. Voor specifiek de Wajong-doelgroep zijn convenanten afgesloten met onder andere Achmea, de Sector Metaal & Techniek en het landelijk opererende schoonmaakbedrijf Hectas.

Specifieke activiteiten voor Wajongers

Dutch Career Cup

Een bijzonder project is de Dutch Career Cup (DCC), een landelijk voetbal/re-integratieprogramma voor werkzoekenden. Initiatiefnemers zijn Stichting Life Goals, UWV en USG Restart. Doelstelling is om samen met 22 voetbalclubs uit het betaalde voetbal en het amateurvoetbal honderden Wajongers via het voetbal naar een baan te begeleiden. De looptijd van een re-integratietraject is twee jaar. Het eerste jaar stond vooral in het teken van de sport, in het tweede jaar ligt de focus op het krijgen van een betaalde baan. Het convenant is verlengd tot 1 januari 2014. In dit derde seizoen vindt het eerste toernooi in juni plaats.

DCC heeft twee prijzen gewonnen. Dankzij de 1e Movisie Participatieprijs krijgt het project professionele methodiekondersteuning voor de duur van een jaar. De VU Connected Sportiviteitsprijs wordt aangewend voor een training Maatschappelijke Sportcoach voor DCC projectmedewerkers bij UWV en USG Restart.

In de eerste vier maanden van 2013 zijn nog geen plaatsingen gerealiseerd.

3.4. Besteding re-integratiebudgetten

We kunnen voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. De uitgaven hiervoor zijn in de eerste vier maanden van 2013 uitgekomen op € 30 miljoen. De uitgaven aan re-integratievoorzieningen bedragen € 37 miljoen.

Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2007 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft 37 procent een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de jaren daarna is dat 32 procent (2008), 33 procent (2009), 36 procent (2010), 24 procent (2011) en 7 procent (2012). Voor de in 2011 en met name in 2012 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. De met het ministerie afgesproken norm is 31 procent.

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste vier maanden van 2013 hebben we 1.156 onderwijsvoorzieningen toegekend (1e vier maanden 2012: 1.421). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten. We hebben in de eerste vier maanden van 2013 € 9 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 8 miljoen voor de klant en € 1 miljoen uitvoeringskosten (in de 1e vier maanden 2012 € 8 miljoen respectievelijk € 1 miljoen). Het bedrag van € 8 miljoen bestaat uit € 3,9 miljoen intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 1,3 miljoen meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel) en € 3,1 miljoen vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

4. Dienstverlening

We willen onze klanten goed en snel van dienst zijn. Wel stappen we, om onze bezuinigingstaakstelling te halen, in toenemende mate over op digitale dienstverlening. Met name de dienstverlening voor werkzoekenden – die primair zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van een nieuwe baan – zullen we de komende jaren verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort. Daarbij houden we er rekening mee dat nog niet iedereen goed om kan gaan met digitale dienstverlening. Nog niet alles verloopt naar behoren - de ontwikkeling van het digitale dienstverleningsconcept gaat zeker nog tot 2015 duren. Inmiddels is het gebruik van werk.nl al enorm toegenomen, op werkdagen wordt de site 150.000 keer per dag geraadpleegd.

Om werkgevers beter te ondersteunen hebben we, zoveel mogelijk samen met gemeenten, 30 regionale Werkgeversservicepunten ingericht. Samen met de vier grootste gemeenten (G4) hebben we een visie op samenwerking ontwikkeld, met als doel om geld te besparen.

4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden

UWV moet als gevolg van het regeerakkoord 2010 en het regeerakkoord 2012 fors bezuinigen. Tot en met 2018 gaat het om een bedrag van € 490 miljoen. Als gevolg hiervan zullen wij onze dienstverlening aan werkzoekenden concentreren op 30 vestigingen. Van daaruit bedienen wij 35 arbeidsmarktregio's. Tot en met april 2013 zijn wij uit 32 Werkbedrijfvestigingen vertrokken. De bezuinigingen leiden ook tot verkleining van ons personeelsbestand met enkele duizenden fte's tot 2018. De dienstverlening voor met name werkzoekenden zullen we de komende jaren daarom verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort. De effecten voor UWV van het regeerakkoord 2012 en het recentelijk gesloten sociaal akkoord worden de komende periode verder uitgewerkt.

We gaan uit van de eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van burgers, onze dienstverlening bestaat in toenemende mate uit digitale selfservice. In de eerste vier maanden van 2013 boden we maximaal 35 procent van onze WW-klanten nog persoonlijke dienstverlening. We hebben die vooral gegeven aan de klanten die dat het meeste nodig hebben zoals 55-plussers, mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en klanten die digitaal niet vaardig genoeg zijn. In de loop van 2013 zal uiteindelijk nog 10 procent van de WW-klanten in aanmerking kunnen komen voor face-to-face dienstverlening. De overige klanten bieden we digitale dienstverlening aan. Wel houden we met iedere klant na drie maanden een evaluatiegesprek. Dat benutten we om de verdere dienstverlening te bepalen en om na te gaan of de klant zich voldoende inspant om aan het werk te komen.

Digitale dienstverlening voor werkzoekenden

Omdat er minder mogelijkheden zijn voor persoonlijke coaching, bouwen we in hoog tempo digitale dienstverlening voor WW-klanten op. Een systeem om onze face-to-face contacten te vervangen, is er niet van de ene op de andere dag. De ontwikkeling van het digitale dienstverleningsconcept gaat zeker tot en met 2015 duren. Het tempo dat wij moeten maken en de dwingendheid waarmee de overgang naar digitale dienstverlening wordt ingezet, zijn het gevolg van de financiële taakstelling voor UWV. Met uwv.nl en werk.nl doen we het maximaal haalbare om, met veel minder geld en dus mensen, burgers die een beroep op ons doen zo goed mogelijk te bedienen.

Zoals gezegd, zijn op werkdagen 150.000 bezoekers actief op werk.nl, de site wordt maandelijks meer dan 3 miljoen keer bezocht. Daarmee is werk.nl een van de meestbezochte sites in Nederland. De site is wel 'werk in uitvoering' en wij sluiten de site daarom af en toe af, vooral in de weekenden, om onderhoud te plegen. Daarnaast hebben we af en toe helaas te kampen met storingen. We streven ernaar onze klanten duidelijk te informeren over de beschikbaarheid van werk.nl. Dat doen we door klanten (werkzoekenden en werkgevers) via werk.nl en uwv.nl op voorhand te informeren over de aard en duur van de onderhoudsperiode of verstoring, zodat zij hun activiteiten beter kunnen plannen. Bij calamiteiten kunnen klanten UWV Telefonie bellen. We onderzoeken nog mogelijkheden om onze klanten via andere media te informeren.

Onze eerste prioriteit is een stabiel functionerend werk.nl, waar onze klanten ongehinderd van onze digitale dienstverlening gebruik kunnen maken. Daarnaast blijven we doorbouwen aan een huis dat nog niet af is. We voeren continu onderzoek uit naar de ervaringen van klanten met werk.nl. Daarvoor gaan we een platform inrichten waar mensen terecht kunnen met hun mening, hun verbetertips etc. Ook zijn we in gesprek met de FNV en een aantal klanten die meededen aan de FNV-enquête over de werking van werk.nl. Een aantal verbeteringen zal al in de zomerrelease worden meegenomen.

Bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening hebben we oog voor mensen voor wie het moeilijk is om met computers om te gaan. Zij moeten eraan wennen dat de communicatie met ons meer en meer online plaatsvindt en daar willen we ze graag bij helpen. Op dinsdagmiddag bieden we persoonlijke ondersteuning op onze vestigingen, klanten kunnen daar dan met al hun vragen terecht. We wijzen onze klanten op deze vorm van extra dienstverlening via werk.nl en uwv.nl en via de websites van partners. Ook in de Werkmap verwijzen we expliciet naar de inloopmiddagen.

Digitale dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

Internet wordt het leidende kanaal in onze contacten met klanten. Aan klanten met een uitkering stellen we steeds meer digitale diensten ter beschikking.

- Doel voor 2013 is dat minstens 90 procent van de WW-klanten gebruik maakt van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering, het digitale wijzigingsformulier en het digitale inkomstenformulier. Inmiddels maakt 89 procent van de WW-klanten gebruik van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering, dit percentage is niet gewijzigd sinds eind 2012. Steeds meer WW-klanten gebruiken de digitale wijzigings- en inkomstenformulieren (92 respectievelijk 72 procent per eind april 2013 tegenover 72 respectievelijk 38 procent per eind 2012).
- De papieren verzending van betaalspecificaties schaffen we stap voor stap af. Sinds november 2012 ontvangen onze WW-klanten hun betaalspecificaties en jaarpogaven niet meer op papier. In de loop van het eerste kwartaal 2013 zou dat ook gaan gelden voor onze WIA-, Wajong-, WAO-, WAZ- en Wazo-klanten, tenzij ze hebben aangegeven dat zij de betaalspecificaties op papier willen blijven ontvangen. Door technische verstoringen is dat uitgesteld. Vanaf maart 2013 krijgen deze klanten, voorzover zij een Berichtenbox hebben, de betaalspecificaties alleen nog digitaal. Klanten zonder Berichtenbox ontvangen de betaalspecificaties tot nadere berichtgeving op papier. Dit geldt ook voor Ziektewet- en IOW-klanten en klanten met een faillissementsuitkering. Eind mei zal worden getest wanneer de betaalspecificaties digitaal aan hen kunnen worden verstrekt.

Speciale klantteams

UWV heeft bijna 1,3 miljoen klanten, die in een aantal gevallen van meerdere regelingen gebruik maken. Daar kunnen verschillende instanties bij betrokken zijn, en binnen UWV meerdere afdelingen. Soms worden daarbij fouten gemaakt. Dat kan een klant in problemen brengen. De aanpak die is ontwikkeld om dit soort gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen, is inmiddels landelijk uitgerold.

In alle districten is een team ingericht dat de meldingen oppakt. De teams zorgen er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing wordt genomen voor klanten die in ernstige financiële nood raken doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant.

In de eerste vier maanden van 2013 hebben deze teams 133 probleemsituaties opgelost. 94 procent van de meldingen is binnen 48 uur geheel afgerond.

In 2013 pakken de teams ook meldingen op over werkgevers die tussen wal en schip dreigen te geraken. In de eerste vier maanden hebben de teams 6 meldingen opgelost, deze hebben voornamelijk te maken met ziekte en arbeidsongeschiktheid.

4.2. Dienstverlening aan werkgevers

Digitale dienstverlening aan werkgevers

Het is ons streven dat de klantcontacten van werkgevers met UWV in 2015 voor 70 procent digitaal verlopen. We zullen daarom de komende tijd werkgevers en hun intermediairs op allerlei manieren aanmoedigen om de overstap van papier naar digitaal te maken.

Werkgevers kunnen hun ziek-, zwangerschaps- en herstelmeldingen digitaal doen. We treffen voorbereidingen om de bijbehorende brieven ook veilig digitaal terug te kunnen sturen. Werkgevers die veel gegevens leveren kunnen dat doen via Digipoort, het overheidsbrede transactiekanaal. We zijn in gesprek met softwarebedrijven om de HR-softwarepakketten die ze ontwikkelen geschikt te maken voor aanlevering van gegevens via Digipoort, zodat meer werkgevers van dit kanaal gebruik kunnen gaan maken. Ook treffen we voorbereidingen om het re-integratieverslag dat werkgevers bij een WIA-aanvraag moeten indienen, digitaal te maken.

Werkgeversservicepunten

Om werkgevers beter te ondersteunen en de contacten met werkgevers te stroomlijnen, bieden we, zoveel mogelijk samen met gemeenten, aan werkgevers één landelijk en 30 regionale Werkgeversservicepunten waar ze terecht kunnen voor informatie, advies en expertise.

De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van banen en het creëren van baanopeningen bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die bijvoorbeeld langdurig werklozen en Wajongers een kans willen geven. Met diverse branches en grote werkgevers hebben we convenanten afgesloten voor verschillende groepen werkzoekenden die moeilijk werk kunnen vinden.

Eind februari sloten we een convenant met uitzendbureau Manpower om jaarlijks 1.200 oudere en langdurig werkloze werkzoekenden te helpen bij het vinden van een baan. UWV doet daarbij een eerste selectie op basis van door experts van Manpower samengestelde profielen. Manpower neemt vervolgens het proces over en bemiddelt de kandidaten naar een nieuwe baan. Met dit convenant geven we nadere invulling aan het convenant dat we in oktober 2012 sloten met uitzendkoepel ABU (Algemene Bond Uitzendondernemingen) om meer werkzoekenden aan een baan te helpen.

Op initiatief van UWV en ondersteund door de Programmaraad – een samenwerkingsverband van UWV, Cedris, VNG en Divosa – wordt de gezamenlijke regionale werkgeversdienstverlening met gemeenten in de arbeidsmarktregio's gefaciliteerd door middel van een regionale website voor de Werkgeversservicepunten. Er zijn drie pijlers voor de ontwikkeling: versterken van de werkgeversdienstverlening, versterken van de regionale samenwerking en kanaalversterking. Na pilots in Limburg en Utrecht willen we de website ook in andere arbeidsmarktregio's in gebruik nemen.

Ontslagaanvragen

Werkgevers die een arbeidsovereenkomst zonder instemming van de betrokken werknemer willen beëindigen, moeten een ontslagvergunning aanvragen bij UWV. In de eerste vier maanden van 2013 hebben we 23.100 ontslagaanvragen ontvangen, 48 procent meer dan in de eerste vier maanden van 2012. Het overgrote deel (88 procent) van de aanvragen is van bedrijfseconomische aard.

De ontslagtoets voorkomt dat werknemers worden ontslagen zonder dat daar een redelijke grond voor is of dat de verkeerde mensen worden ontslagen. 54 procent van de afgehandelde aanvragen heeft geleid tot een ontslagvergunning, 23 procent is door de werkgever ingetrokken, 8 procent is geweigerd en de overige 15 procent is vanwege onvoldoende informatie niet in behandeling genomen.

Tewerkstellingsvergunningen

Werkgevers die personeel willen aannemen uit Bulgarije, Roemenië of landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), moeten bij UWV een tewerkstellingsvergunning aanvragen. In de eerste vier maanden van 2013 hebben we 3.600 aanvragen van werkgevers om een tewerkstellingsvergunning getoetst, 17 procent minder dan in de eerste vier maanden van 2012. Het lagere aantal aanvragen lijkt vooral te worden veroorzaakt door het uitblijven van economische herstel. Daarnaast is ook het aantal aanvragen voor Chinese koks in de afgelopen periode lager dan vorig jaar.

4.3. Dienstverlening aan derden

Steeds meer gebruik gegevens polisadministratie

In onze polisadministratie zijn circa 17 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,3 miljoen mensen. UWV levert uit de polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). We verzorgen zogenoemde bulkleveringen, zoals een levering van het hele bestand van de polisadministratie aan het CBS. Daarnaast kunnen organisaties de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (BSN).

We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie. In de eerste vier maanden van 2013 ging het in totaal om 500.000 van zulke individuele leveringen op BSN-niveau

In 97,5 procent van de gevallen zijn de gegevensleveringen conform de met de gegevensafnemers afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met SZW afgesproken norm van 90 procent.

UWV zelf gebruikt de polisadministratie inmiddels voor alle dagloonvaststellingen. Sinds 1 april 2012 maken we ook bij het verrekenen van inkomsten bij een WIA-uitkering gebruik van de gegevens uit de polisadministratie. Hierdoor wordt het verrekenen van verdiensten rechtmatiger, efficiënter, klantvriendelijker en eenvoudiger. Vanaf 1 mei 2013 gaan we dit ook voor de overige arbeidsongeschiktheidswetten doen.

Weekaanleveringen uitzendkrachten

Bij de invoering van de polisadministratie in 2006 is op verzoek van de uitzendbranche besloten de wekelijkse aanlevering van gegevens van uitzendkrachten te continueren. Uitzendbureaus die de weekaanleveringen sindsdien hebben gecontinueerd, hoefden in de loonaangifte de begin- en de einddatum van de inkomstenverhouding niet te vermelden. De gegevens uit de weekaanlevering werden opgeslagen in de applicatie Weflex. Als gevolg van de invoering van de Wet Vereenvoudiging Regelingen UWV per 1 januari 2013 vindt de uitkeringsvaststelling voortaan plaats op basis van de gegevens uit de polisadministratie. Hierdoor zijn de gegevens uit de weekaanleveringen van uitzendbureaus niet meer nodig voor de primaire processen van UWV en wordt de applicatie Weflex per 1 januari 2014 uitgefaseerd. Dit betekent een verlichting van de administratieve lasten voor de weekaanleversers en een structurele besparing in de uitvoeringskosten van UWV en de Belastingdienst.

Over dit besluit heeft uitgebreide afstemming plaatsgevonden met de uitzendbranche, het CBS (afnemer van de

gegevens), de Belastingdienst en softwareleveranciers. De uitzendbranche ervaart uitsluitend als knelpunt dat de vrijstelling om de einddatum van de inkomstenverhouding te melden, vervalt. De uitzendbranche, de softwareontwikkelaars, de Belastingdienst en UWV zullen vóór 1 juli 2013 voorstellen doen over uitvoerbare afspraken ten aanzien van de aangifte van de einddatum van de inkomstenverhouding.

Loket gegevensverzoeken

Per 1 maart 2013 is binnen UWV één loket voor alle gegevensverzoeken van derden ingericht. Hiermee worden alle gegevensverzoeken van derden op een centrale plaats binnen UWV belegd. Dit leidt tot klantgemak en borging van de rechtmatigheid van de gegevensverstrekkingen. Per 1 maart 2013 is er één emailadres voor alle nieuwe gegevens- en wijzigingsverzoeken van externe afnemers: Gegevensdiensten@uwv.nl.

Samenwerking met gemeenten

In toenemende mate zien we binnen UWV projecten en activiteiten gericht op de samenwerking met gemeenten. Dit gebeurt op onderdelen van ICT, wettelijke taken en aanvullende diensten. Voor UWV brede regie, verbinding en samenhang op deze onderdelen is per 1 januari 2013 een Landelijk Manager Samenwerking Gemeenten aangesteld.

De Programmaraad heeft een handreiking opgesteld die de regio's helpt om de samenwerking tussen UWV en gemeenten (zie ook 4.2 paragraaf Werkgeversservicepunten) in de praktijk vorm te geven. Er is de keuze tussen drie varianten, waarbij de mate van samenwerking varieert van zeer intensief tot minimaal. De meeste regio's hebben inmiddels een keuze gemaakt voor een ontwikkelvariant. In de resterende regio's moet de samenwerking nog van de grond gekomen. Meer dan vorig jaar zijn in de eerste vier maanden van 2013 de marktbeveiligingsplannen samen met de gemeente opgesteld.

De Programmaraad en uitzendkoepel ABU hebben een gezamenlijk project 'Ontsluiting werkzoekendenbestand' opgestart om meer werkzoekenden aan werk te helpen. Het ministerie van SZW heeft dit project omarmd. Elke arbeidsmarktregio krijgt van SZW € 130.000 indien minimaal twee gemeenten samen met uitzendbureaus en UWV de werkzoekendenbestanden beter inzichtelijk maken en de dienstverlening aan werkgevers verbeteren. Dit project moet dienen als vliegwiel om de publiek-private samenwerking op regionaal niveau te bevorderen. De registratie van WWB'ers in Sonar en het plaatsen van een goed CV van WWB'ers op werk.nl moeten verder bijdragen aan de transparantie op de arbeidsmarkt. Alle arbeidsmarktregio's hebben voor 1 april een intentieverklaring ingediend. 6 regio's hebben bij de projectorganisatie al een concreet plan ingediend. De definitieve plannen van de regio's moeten uiterlijk 15 mei ingediend zijn.

In 2012 heeft UWV samen met de vier grootste gemeenten in Nederland een visie op samenwerking in de backoffice ontwikkeld. Deze heeft tot doel om geld te besparen door functies te ontubbelen, gebruik te maken van gedeelde systemen en gegevens te hergebruiken. Uitwisseling van klant- en procesgegevens leidt niet alleen tot besparingen, maar ook tot eenvoud voor de burger. Die hoeft dan niets steeds dezelfde gegevens aan te leveren en wordt bij de intake naadloos naar de juiste partij geleid. Bij samenloop van regelingen kan een goede afstemming plaatsvinden tussen de (wets)processen. We gaan de visie samen verder ontwikkelen tot een breed gedragen samenwerkingsmodel. Momenteel zijn UWV, de G4 en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in gesprek met elkaar en met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), om te komen tot een logisch model voor een gezamenlijke uitkeringsadministratie.

Ook op andere terreinen werken we steeds meer samen met gemeenten. We adviseren gemeenten bijvoorbeeld over de participatiemogelijkheden van hun klanten. Deze diensten worden inmiddels afgenomen door ruim 30 gemeenten, waaronder Amsterdam en Rotterdam. De verwachting is dat de vraag vanuit gemeenten als gevolg van de nieuwe Participatiewet de komende jaren zal toenemen. UWV kijkt steeds op regionaal niveau of het mogelijk is om aan deze vraag te voldoen; de uitvoering van onze wettelijke taken mag niet in het gedrang komen.

Sectorale arbeidsmarktinformatie

In een sterk veranderende arbeidsmarkt is het belangrijk om te weten waar tekorten en overschotten te verwachten zijn. UWV maakt samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen sectorbeschrijvingen. Het sectorproject is april 2012 van start gegaan. In een klankbordgroep die UWV bijstaat bij de inrichting en uitvoering van het sectorproject zijn de landelijke sociale partners, de VNG, de stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en UWV vertegenwoordigd. Daarnaast worden sectortafels georganiseerd om een duiding te krijgen van belangrijke ontwikkelingen vanuit het perspectief van de sector. De inhoud van de uiteindelijke sectorbeschrijvingen wordt intensief afgestemd met deze sectordeskundigen.

De sectorbeschrijvingen bieden een actueel beeld van de ontwikkeling van de werkgelegenheid, de vacatures, het arbeidsaanbod, overschotten en tekorten en kansen en mogelijkheden. Ook bieden ze inzicht in trends op de landelijke en regionale arbeidsmarkt, in de arbeidsmarktbeveiligingen en in de samenstelling van werkgelegenheid. In 2013 zullen in ieder geval 20 sectorbeschrijvingen worden opgesteld, in het najaar verschijnt een overkoepelende rapportage. Daarnaast stellen we enkele beschrijvingen op over beroepen die in meerdere sectoren voorkomen. Het is de bedoeling de sectorbeschrijvingen jaarlijks te actualiseren. De sectoranalyses worden tot medio 2014 gefinancierd door het ministerie van SZW. Continuering van deze subsidie is afhankelijk van de uitkomsten van een evaluatie van de

sectorbeschrijvingen. In de eerste vier maanden van 2013 zijn 5 sectorbeschrijvingen gepubliceerd: de metaalelektronica, metaalnijverheid, de zorg, de overheid, de land- en tuinbouw en de bouwnijverheid.

Op 1 mei 2013 lanceren we via Werk.nl een portal en een mobiele site met arbeidsmarktinformatie. De portal ontsluit regionale en sectorale arbeidsmarktinformatie en biedt, naast uitgebreide rapportages en UWV data over de Nederlandse arbeidsmarkt, ook beknopte overzichten en nieuwe verrijkbingsbronnen van arbeidsmarktdata. De mobiele site ontsluit voor de 35 arbeidsmarktregio's informatie over vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Deze mobiele site is vooral bedoeld voor mensen die de regionale arbeidsmarkt als werkveld hebben, van bestuurders, beleidsmakers, managers en onderzoekers tot mensen in de uitvoering op het gebied van arbeidsbemiddeling en re-integratie.

4.4. Kwaliteit dienstverlening

We nodigen onze klanten uit om klachten, vragen en verbeteringsuggesties door te geven. We analyseren signalen die ons bereiken via vragen, klachten, klantpanels, cliëntenraden en onderzoeken. Op basis van deze analyses zoeken we naar een oplossing van de geconstateerde problemen.

Klanttevredenheid

De overstap op digitale dienstverlening en het verminderde aanbod van persoonlijke dienstverlening betekenen een ingrijpende verandering voor onze klanten. We hadden dan ook op een forse daling van de klanttevredenheid gerekend. De algehele klanttevredenheid is in de eerste vier maanden van 2013 evenwel slechts beperkt gedaald, van 7,0 per eind 2012 naar een 6,9.

82 procent van de uitkeringsgerechtigden gaf aan het helemaal eens te zijn met de beslissing van UWV (2012: 81%). De tevredenheid van werkgevers daalde licht naar een 6,2.

Werkzoekenden waarderen de digitale dienstverlening gemiddeld met een 6,0. De tevredenheid van werkgevers over de vacaturebemiddeling en -vervulling via werk.nl bleef onveranderd een 5,4.

Tabel: Prestatie-indicatoren: klantgerichtheid

	Norm 2013	Resultaat 1e vier maanden 2013	Resultaat 2012
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,9	7,0
Klantgerichtheid werkgevers	6,3	6,2	6,3

Klachten

We ontvingen in de eerste vier maanden van 2013 ruim 3.000 klachten, bijna 4 procent meer dan in de eerste vier maanden van 2012. Veel klachten gingen over over de bereikbaarheid van de websites uwv.nl, mijnuwv.nl en werk.nl in januari 2013 en de ddos-aanvallen op DigiD in april 2013.

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	1 ^e vier maanden	2 ^e vier maanden	3 ^e vier maanden	Totaal
2012	2.934	2.703	2.805	8.442
2013	3.044			

In de eerste vier maanden van 2013 handelden we bijna 3.100 klachten af. Voor 99 procent lukte dat binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. We lossen steeds meer klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In de eerste vier maanden van 2013 gebeurde dat in 52 procent van de gevallen. Deze klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Klanten waarderen onze snelle en persoonlijke aanpak.

Tabel: Oordeel over klachten

Oordeel	1 ^e vier maanden 2013		1 ^e vier maanden 2012	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Gegronnd	706	22,9%	861	29,5%
Ongegrond	513	16,7%	588	20,1%
Niet ontvankelijk	49	1,6%	75	2,6%
Oordeel niet van toepassing	1.590	51,6%	1.195	40,9%
Geen oordeel	221	7,2%	203	6,9%
Totaal	3.079	100%	2.922	100%

Klachtsoorten

Klanten klagen vooral dat er onjuiste, tegenstrijdige of te weinig informatie is gegeven.

Klachtintensiteit

We zetten het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal uitkeringsbeslissingen. De uitkomst daarvan geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste vier maanden bedroeg de klachtintensiteit 0,3 procent. Hiermee voldoen we aan de norm van 0,40 procent.

Bezwaren afhandelen

Wie het niet eens is met een beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2013 werden 28.000 bezwaren ingediend. Opvallend is dat het aantal ingediende bezwaren lager is dan een jaar geleden (eerste vier maanden 2012: 28.700). Dit komt grotendeels doordat er minder bezwaren met betrekking tot de WW zijn ingediend.

Ook het percentage ingetrokken bezwaarzaken daalt. In 2012 was het percentage intrekkingen 34,6%, in april 2013 is dit percentage gedaald naar 28,1%.

Beide ontwikkelingen zijn mogelijk een effect van de zogenoemde bezwaarclausule bij uitkeringsbeslissingen WW. In deze clausule wordt de klant aangespoord om bij vragen met ons contact op te nemen.

We handelden 27.600 bezwaren af.

Er zijn bij UWV in de eerste vier maanden van 2013 16 mediations gestart. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator.

Van de 16 gestarte mediations zijn er inmiddels 11 afgesloten. 10 zaken zijn met positief resultaat afgerond, 1 is afgebroken of zonder positief resultaat geëindigd.

De klanttevredenheid over de afhandeling van bezwaren is gestegen van 5,9 in 2012 naar 6,1 in de eerste vier maanden van 2013.

Als we het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen afzetten tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen, zien we de bezwaarintensiteit. In de eerste vier maanden van 2013 bedroeg deze 2,6%, in 2012 bedroeg deze nog 2,9%. Hiermee voldoen we aan de norm van 3 procent.

UWV Telefonie

In de eerste vier maanden van 2013 heeft ons Klanten Contactcentrum (KCC) 2,6 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. Dat is zes procent meer dan in de eerste vier maanden van 2012 (2,480 miljoen). Het aantal telefonische klantvragen is relatief beperkt gebleven doordat onze klanten steeds meer gebruik van internet. Klanten blijven complexe vragen wel telefonisch stellen. Hierdoor loopt de gemiddelde gespreksduur op.

87 procent van de bellers kreeg direct antwoord (2012: 84 procent). 81 procent van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening (2012: 78 procent).

De werkgeverstelefoon handelde 84 procent van de telefonische vragen direct af (2012: 86 procent). 80 procent van de werkgevers was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening (2012: 82 procent).

Sinds een aantal maanden voeren we een proef uit om het aantal veelbellers te reduceren. Deze proef wordt uitgevoerd door een daartoe ingericht team in Goes. Een in maart uitgevoerde effectmeting laat zien dat de klant dit initiatief van UWV bijzonder positief waardeert. De effectmeting wijst ook uit dat het aantal calls bij de groep uit de proef, in vergelijking met de controlegroep, met ruim 30 procent afneemt.

In twee regio's loopt een pilot om binnen 24 uur alle werkmapberichten voor werkzoekenden gedurende de eerste 3 maanden van werkloosheid uniform en volledig af te handelen. Dit gebeurt door klantadviseurs van KCC in samenwerking met werkcoaches. Steeds meer werkzoekenden zijn tevreden, vooral over de snelheid waarmee het antwoord gegeven wordt (84%).

Betrokken cliëntenraden

We betrekken onze cliëntenraden consequent bij de ontwikkeling van nieuw beleid en bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. We bespreken beleidsmatige onderwerpen met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden.

De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor leveren wij hun de benodigde informatie, zodat de leden van de raden hun rol als belangenbehartiger van onze klanten optimaal kunnen uitvoeren.

De cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten. Het zijn voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De samenwerking met de cliëntenraden stellen we zeer op prijs.

De Centrale Cliëntenraad heeft in de eerste vier maanden van 2013 vijf ongevraagde adviezen ingediend bij UWV, onder andere over het tijdstip van verstrekken van de jaaropgave, het vermelden van de vakantietoeslag op de betaalspecificaties en het maken van een folder over de overstapregeling van de oude naar de nieuwe Wajong. Bij dit laatste is met name aandacht gevraagd voor het feit dat men na een overstap niet meer terug kan naar de oude regeling.

De raden doen regelmatig verbetervoorstellen over bijvoorbeeld de omgang met klanten, de leesbaarheid van brieven en brochures, of de manier waarop UWV klanten ondersteunt bij de terugkeer naar werk. Dankzij deze adviezen kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren. Via de vernieuwde website van de cliëntenraden ontvangen we steeds sneller klantsignalen.

Met de Districtsraden is gesproken over de ervaringen van klanten met de invoering van digitale dienstverlening en over de manier waarop de districtsraden betrokken willen worden bij de verdere ontwikkeling en uitrol ervan. Aan de hand van deze inventarisatie zullen we gezamenlijk een plan van aanpak opstellen en bepalen bij welke onderwerpen de raden een rol kunnen spelen. Verder bespraken we met de raden de sluiting van Werkpleinen en de effecten hiervan voor de dienstverlening van UWV, de communicatie van UWV met klanten en de profilering van cliëntenparticipatie in de districten.

In samenwerking met de cliëntenraden hebben we de scan cliëntenparticipatie uitgevoerd, waarbij de cliëntenraden en UWV zijn gevraagd naar hun ervaringen. Er is een rapport opgesteld dat laat zien hoe zowel de cliëntenraden als UWV vorm geven aan cliëntenparticipatie. Naast de constatering dat een aantal zaken op het gebied van cliëntenparticipatie goed is opgepakt, is ook geconstateerd dat een aantal zaken verbeterd moeten worden. Het gaat hierbij onder andere om:

- de bekendheid met cliëntenparticipatie;
- het meer vooraf betrekken van Cliëntenraden bij onderwerpen die de klant direct aangaan;
- het tijdig en adequaat conform de regeling afhandelen van adviezen van de Cliëntenraden;
- de communicatie tussen de raden onderling en tussen de districtsraden en de Centrale Cliëntenraad.

We hebben deze punten verder uitgewerkt in samenwerking met leden van de cliëntenraden.

Op uwv.nl, werk.nl en wajongwerkt.nl zijn de cliëntenraden al duidelijker in beeld gebracht. Intern maken we een overzicht van die zaken die met de cliëntenraden besproken kunnen worden. Tijdige en adequate afhandeling zullen we intern coördineren. Voor wat betreft de communicatie tussen de raden onderling hebben we een inventarisatie gedaan bij alle raden. In overleg met de raden zullen we bekijken hoe we deze knelpunten verder kunnen oplossen.

5. Bedrijfsvoering

5.1. Personeel

Ontwikkeling personeelsbestand

De komende jaren verdwijnen duizenden arbeidsplaatsen bij UWV. Structureel krimpen we en we zetten in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en uitstroom naar werk elders. Zo willen we waar mogelijk boventaligheid voorkomen. Tegelijkertijd moeten we steeds weer klaar staan om onverwachte werkdruk op te vangen, bijvoorbeeld in verband met toenemende werkloosheid. Dat vergt grote flexibiliteit van medewerkers en organisatie. In totaal zetten we circa 2.000 mensen in om de stijging van het aantal werklozen op te vangen. Desondanks is het totaal aantal medewerkers vergeleken met eind 2012 gedaald.

Het ministerie van SZW heeft ons in augustus 2012 extra budget toegekend om de overgang op digitale dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. In 2013 en 2014 zetten we daarmee ruim 200 extra mensen in voor de begeleiding van minder digivaardige klanten in de vestigingen. Op deze tijdelijke plekken zetten we zoveel mogelijk medewerkers in voor wie elders in de organisatie werk is weggevallen. Waar nodig doen we daarnaast een beroep op tijdelijke krachten.

Tabel: Aantal medewerkers

	1-5-2013	31-12-2012
Medewerkers	19.152	19.284

Aantrekken verzekeringsartsen

De komende jaren gaan er veel verzekeringsartsen met pensioen, terwijl die schaars zijn op de arbeidsmarkt. We zijn erin geslaagd bedrijfsartsen en basisartsen die zich willen specialiseren tot verzekeringsarts (AIOS) te werven. In de eerste vier maanden van 2013 kregen we 15 nieuwe artsen (12,5 fte). De uitstroom bedroeg twaalf artsen (7,8 fte). Het aantal artsen in opleiding tot verzekeringsarts is in de eerste vier maanden van 2013 verder gestegen. In totaal zijn er nu 147 artsen in opleiding die de komende jaren hun specialisatie tot verzekeringsarts afronden.

Divers personeelsbestand

UWV wil dat vrouwen in 2015 een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus vervullen. Eind april 2013 was 55 procent van de UWV'ers vrouw; het aantal vrouwen in het eerste en tweede echelon is 25 procent en in het derde en vierde echelon 34 procent.

In 2013 heeft UWV voor de vierde keer de Annette Dümig prijs uitgereikt. De prijs gaat naar het beste idee om de doorstroming van vrouwen binnen UWV te bevorderen. Deze keer ging de prijs naar E-coaching voor vrouwen. Een e-coach steunt, stuurt en motiveert mensen op dezelfde manier als iedere coach. Maar dan op afstand, via de computer – email of Skype – of via de mobiele telefoon: WhatsApp, chat of sms.

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen geven we de kans om zich bij de afdeling Klantencontact te ontwikkelen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verstaan we mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. In de eerste vier maanden van 2013 zijn bij Klantencontact 62 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart.

Daarnaast werkten in de eerste vier maanden van 2013 in totaal 35 Wajongers binnen onze organisatie op werkervaringsplaatsen, van wie 6 op het hoofdkantoor en 29 in de regio. Inmiddels zijn de eerste Wajongers gestart op nieuwe duurzame werkplekken. We zorgen daarbij voor begeleiding van de Wajongers en van de directe collega's en managers op de werkvloer. Daarnaast blijven we werkervaringsplaatsen beschikbaar stellen.

UWV wil behalve van de kennis en ervaring van de 45-plussers binnen de organisatie ook meer gebruik maken van de inbreng van jongere medewerkers. In de eerste vier maanden van 2013 hebben we 357 medewerkers (337 fte's) aangenomen die jonger waren dan 35 jaar. Driekwart van hen was vrouw.

5.2. Huisvesting

Het aantal panden van UWV is in de eerste vier maanden van 2013 afgenomen van 129 eind 2012 naar 117 eind april 2013. Het aantal vierkante meters daalde met 18.800 tot 437.100 eind april 2013. Van de 437.100 vierkante meter wordt 14.400 vierkante meter onderverhuurd.

Als gevolg van met name de slechte economische situatie zal UWV in 2013 gemiddeld 1.800 meer fte's moeten huisvesten dan in de Koersplan Huisvesting 2011-2015 was voorzien. Dit wordt gedaan door leegstaande ruimte in bestaande panden te benutten en medewerkers krappert te huisvesten. Vanaf het vierde kwartaal van 2012 is het huurcontract van één pand verlengd en in 6 panden extra vierkante meter gehuurd.

In de periode tot 2015 zullen de huurovereenkomsten van enkele panden moeten worden verlengd. De besparingsdoelstelling van € 42 miljoen in 2015 ten opzichte van 2010 wordt wel gehaald door huurcontracten open te breken en heronderhandelingen op te starten met verhuurders.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft ultimo april 2013 acht panden voor 100 procent leegstaan: Patersef in Oosterhout (1.295 m²), Churchillstraat in Barneveld (1.163 m²), Leonard Springerlaan in Groningen (2.851 m²), Leidse Rijn in De Meern (1.043 m²), Koningstraat in Dokkum (513 m²), Stadhuisplein in Gorinchem (825 m²), Henri Dunantweg in Zutphen (1.152 m²) en Verheeskade in Den Haag (768 m²). Van drie panden loopt het contract af in 2013, de overige contracten eindigen in latere jaren.

UWV blijft in gesprek met de Rijksgebouwendienst en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen.

5.3. ICT

UWV heeft zich ook in de eerste vier maanden van 2013 op het gebied van ICT gericht op vijf speerpunten.

Verbetering robuustheid en efficiency van ICT-infrastructuur

We richten ons op verbetering van de robuustheid en de efficiency van de ICT-infrastructuur en op het terugdringen van het aantal verstoringen en de duur daarvan. Met dat doel hebben we in de eerste vier maanden van 2013 een aantal activiteiten uitgevoerd.

- We voeren achterstallig onderhoud op systemen uit in het programma Groot Onderhoud. Er wordt toegewerkt naar een situatie waarbij groot onderhoud regulier onderdeel is van het beheer en de financiering daarvan.
- We moderniseren de infrastructuur voor e-diensten. Om de upgrade van het platform voor e-diensten te versnellen, hebben we een product onderzocht voor de technische basis van de doelarchitectuur.
- We verbeteren het inzicht in de beschikbaarheid van systemen die afhankelijk zijn van verschillende achterliggende systemen. Na het in kaart brengen van de belangrijkste ketens in 2012 wordt nu de gezondheid en de zwakheden van de afzonderlijke ketenonderdelen onderzocht. Op deze manier kunnen we geleidelijk proactief risico's verminderen.
- We hebben de dienstverlening van het rekencentrum uitgebreid met diensten om het effect van cyberaanvallen op de webinfrastructuur (ddos aanvallen) te beperken. In opdracht van de dienst digitale overheid Logius zijn assessments uitgevoerd naar de informatiebeveiliging van de beide e-dienstverleningsplatforms uwv.nl en werk.nl. Deze assessments zijn een voorwaarde voor aansluiting op DigiD. Op basis van de bevindingen zijn plannen van aanpak opgesteld. Voor werk.nl is het plan vrijwel geheel uitgevoerd. De implementatie van het plan voor uwv.nl is vertraagd doordat voor deze website een freeze geldt in verband met de eerder opgetreden instabiliteit.

Uitbreiding gebruik standaardsoftware

Om maatwerkvoorzieningen terug te dringen, maken we zoveel mogelijk gebruik van standaardsoftware. We hebben in 2012 de aanbesteding afgerond van een standaardsoftwarepakket voor de ondersteuning van de uitvoeringsprocessen. De voorbereidingen voor de inzet ervan zijn afgerond.

Ook bij de upgrade van het platform voor e-diensten gaan we meer gebruik maken van standaardfunctionaliteiten. De afgelopen maanden is de vraag vanuit projecten naar de beschikbare releasecapaciteit van de systeemcomplexen verder in kaart gebracht en opgenomen in de UWV releasekalender.

Verbetering autorisatiebeheer

Autorisatiebeheer regelt welke medewerkers toegang hebben tot welke systemen of onderdelen daarvan. Dit is van belang voor de bescherming van de privacy van onze klanten en voor de integriteit van onze data.

In 2012 zijn we begonnen met de uitvoering van een plan om de efficiëntie van het autorisatiebeheer verder te verbeteren en de kwetsbaarheid voor menselijke fouten te verminderen. Begin 2013 is het schonen en automatiseren van autorisaties van de kantoorautomatisering afgerond.

De gunning van het contract voor de nieuwe kantoorautomatisering in 2012 verbetert de ondersteuning van de registratie van autorisaties. We willen autorisaties niet alleen correct registreren, maar ze ook geautomatiseerd doorvoeren op de systemen in het rekencentrum. Daarmee bereiken we een volledig sluitend autorisatiebeheer. De aanpak verloopt volgens plan. In 2012 is begonnen met een eerste groep van gelijksoortige, gemakkelijk te autoriseren applicaties. In 2013 ligt de focus op de overige applicaties. Doordat de implementatie van de nieuwe kantoorautomatisering afhankelijk is van de geautomatiseerde koppelingen systemen, en doordat de autorisatiemechanismen van de resterende applicaties ongelijksoortig zijn, zal de implementatie doorlopen tot in 2014.

Efficiënte en slagvaardige ICT-dienstverlening

Om slagvaardiger op de behoefte te kunnen inspelen is vorig jaar voor digitale dienstverlening een nieuwe interne werkwijze ontwikkeld. Gezamenlijke huisvesting van projectteams en aanvullende bestuursafspraken vormen de kern. Geleidelijk wordt in dit kader invulling gegeven aan het sourcingbeleid. Uitgangspunt daarbij is dat het beheer van applicaties, waar dat efficiënt is, zo veel mogelijk intern gerealiseerd wordt.

Versterking samenwerking met externe organisaties

Op ICT-gebied wordt steeds intensiever samengewerkt binnen de overheid: gezamenlijk gebruikte voorzieningen zoals DigiD en de verdere ontwikkeling daarvan maken dat noodzakelijk. Ook de mogelijkheid om door samenwerking schaalgroottes en daarmee efficiencywinst te realiseren is een belangrijke drijfveer.

Het in 2012 op ons initiatief opgerichte Centrum voor Informatiebeveiliging & Privacybescherming (CIP) ontwikkelt steeds meer concrete activiteiten. Inmiddels zijn twee conferenties met circa 30 overheidspartijen en 30 marktpartijen gehouden. Ook nemen 20 overheidsorganisaties deel aan vier domeingroepen die maandelijks themagericht overleggen, practices uitwisselen en in werkgroepverband werken aan concrete instrumenten.

5.4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens over dienstverbanden, lonen, verzekeringsplicht en premieplicht. Ongeveer 130 miljard euro aan belasting- en premieopbrengsten, 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die ongeveer 650.000 werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens tussen de 1,2 en 1,5 miljoen uitkeringen per maand. Jaarlijks vinden ongeveer 20 miljard gegevens hun weg naar een grote hoeveelheid afnemers.

Voor 2013 zijn twee doelstellingen benoemd;

- het waarborgen van de continuïteit en het voortdurend verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven;
- het vergroten van de toegevoegde waarde van de loonaangifteketen voor de BV Nederland.

In de eerste vier maanden van 2013 is in dat kader bijzondere aandacht besteed aan de volgende onderwerpen: *Continuïteit* Het is essentieel dat verstoringen in de productieprocessen zoveel mogelijk worden voorkomen dan wel adequaat worden opgelost. Ook dit jaar kunnen burgers weer gebruik maken van de vooraf ingevulde aangifte (de VIA) voor de Inkomstenbelasting. De Belastingdienst vult bedragen zoals loon, WOZ-waarde van woningen en spaarsaldi in op de aangifte. De loongegevens zijn afkomstig uit de polisadministratie. Doordat gegevens vooraf ingevuld zijn, is het een stuk gemakkelijker om aangifte te doen. Het aantal vooraf ingevulde aangiften neemt elk jaar toe. Dit jaar is het percentage vooraf ingevulde aangiften uitgekomen op 94,1 procent, tegenover 93,9 procent in 2012 en 89 procent in 2011.

Daarnaast zijn de eerste stappen gezet om de applicatie Weflex (Weekaanlevering flexmedewerkers) voor de wekelijkse loonopgaven van uitzendbureaus uit te faseren. Als gevolg van de invoering van de Wet Vereenvoudiging Regelingen UWV zal de uitkeringsvaststelling plaatsvinden op basis van de gegevens uit de polisadministratie en zijn de gegevens uit de weekaanleveringen van uitzendbureaus niet meer nodig.

Herinrichten polisadministratie en doorgroei naar BLAU (Basisregistratie Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen)

In januari 2013 heeft UWV een routeplan opgesteld op basis van de conclusies en aanbevelingen uit verschillende adviestrajecten en onderzoeken die in 2012 hebben plaatsgevonden. Het routeplan beschrijft de activiteiten die nodig zijn om de continuïteit van de dienstverlening voor de toekomst veilig te stellen. De mogelijkheden tot een doorgroei naar BLAU zijn nader onderzocht. Binnenkort wordt een gezamenlijke brief van UWV en de Belastingdienst met de uitkomsten van het onderzoek aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangeboden.

Onderzoek aansluiting pensioensector op loonaangifteketen In 2012 is een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om meer pensioenfondsen aan te sluiten op de polisadministratie. Dit onderzoek wordt in 2013 voortgezet.

Eindadvies programma verbetering premievaststelling

Via het Programma Verbeteren Premievaststelling zijn diverse verbetermaatregelen geïmplementeerd voor de premievaststelling in 2013. Om de keten van premievaststelling toekomstvast, bestuurbaar en voorspelbaar te maken, zetten we nog een aantal belangrijke stappen op de volgende terreinen:

- het regelen van de besturing op alle dimensies van de keten;
- het volledig automatiseren van de premievaststelling om de eerste registratie van een uitkering ten laste van een werkgever/sector/eigen risicodragers (ERD) tijdens de uitkeringvaststelling in één keer goed te laten verlopen;
- het centraal inregelen van één uniform correctiemechanisme per wet om premievaststellingsgegevens binnen de gehele keten op eenduidige wijze achteraf te kunnen corrigeren;
- het zorgen voor een intensievere samenwerking met de Belastingdienst binnen de premievaststellingsketen.

De eerste van de genoemde stappen is inmiddels uitgevoerd.

5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

Rechtmatigheid

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

Het voorlopige percentage financiële fouten in de uitkeringslasten tot en met het 2^e kwartaal van verslagjaar 2013 (de periode 1 oktober 2012 tot en met 1 april 2013) bedraagt 0,6. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het UWV-brede percentage financiële onzekerheden is 0,2. Hiermee ligt de totale rechtmatigheidsscore op 99,2 procent. Dit tussenresultaat voldoet aan de rechtmatigheidnorm voor uitkeringen van 99%.

Tabel 5.5. Financiële onrechtmatigheid tot en met het 2^e kwartaal verslagjaar 2013 en 2012

Wet	Financiële fouten t/m 2 ^e kwartaal vj 2013	Financiële fouten vj 2012	Onzekerheden t/m 2 ^e kwartaal vj 2013	Onzekerheden vj 2012
Wajong	0,0	0,1	0,0	0,0
WAO	0,0	0,1	0,4	0,0
WAZ	0,0	0,1	0,5	0,0
WAZO	1,2	1,2	0,0	0,0
WIA	0,0	0,3	0,0	0,4
WW	1,0	1,7	0,1	0,2
ZW	2,4	2,3	0,7	0,0
TW	2,8	2,6	0,0	0,0
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0
IOW	3,8	0,0	0,0	0,0
Totaal	0,6	0,9	0,2	0,1

Toelichting op de tabel.

- De grootste verschuivingen in het percentage financiële fouten ten opzichte van het jaarcijfer 2012 doen zich voor bij WW, WIA, ZW, IOW en TW. Tegenover een verbetering bij WW en WIA staat een verslechtering bij de ZW, TW en IOW. Bij de arbeidsongeschiktheidswetten WAO, WAZ en Wajong is een lichte verbetering zichtbaar, het foutpercentage was daar al laag en daalt nu nog verder.
- Het overall percentage financiële fouten WW daalt van 1,7 naar 1,0%. In tegenstelling tot 2012 is tot nu toe geen fout met een grote financiële impact geconstateerd. Het foutpercentage ZW stijgt licht ten opzichte van 2012. Verantwoordelijk hiervoor is onder andere een toename van het aandeel dagloonfouten.
- Het foutpercentage IOW loopt ten opzichte van 2012 sterk op. Onjuiste vaststelling van het inkomen uit arbeid is een belangrijke foutoorzaak.

Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus.

Hieronder geven we aan wat de belangrijkste risico's zijn met betrekking tot het realiseren van het UWV jaarplan 2013:

- *Hogere instroom dan verwacht in het jaarplan 2013* De economische crisis verdiept zich, het aantal uitkeringsaanvragen en het aantal werkzoekenden nemen onverwacht zeer snel en sterk toe. Dit leidt voor UWV tot capaciteitsproblemen waarbij de dienstverlening in de knel komt. De begroting 2013 gaat uit van 659.000 WW-aanvragen. Hoewel de instroom de eerste vier maanden van 2013 6 procent hoger ligt dan in dezelfde periode vorig jaar, blijft de combinatie van gerealiseerde uitstroom en instroom tot nu toe binnen de bandbreedte van de begroting. De komende periode houden we samen met het ministerie in de gaten hoe de instroom zich ontwikkelt.
- *Aanpassing van wet- en regelgeving* Het behalen van de taakstellingen in het jaarplan is onder meer gebaseerd op (toekomstige) wijzigingen c.q. aanpassingen van wet- en regelgeving. Vertragingen in of uitstel van de wijzigingstrajecten kan leiden tot vertragingen in het realiseren van de taakstellingen en de voorziene aanpassingen in de werkwijze van UWV.
Er is onduidelijkheid over de invulling van het sociaal akkoord met betrekking tot de WW en de Participatiewet. Het wetsvoorstel voor de WW moet nog verder worden uitgewerkt; UWV werkt nauw samen met SZW aan de verdere detaillering. De sociale partners moeten nog invullen welke partij de uitvoering van de WW na 24 maanden gaat verzorgen. Voor de Participatiewet moet het herbeoordelingsbeleid Wajong nog verder worden ingevuld voor wat betreft de activiteiten en de tijdslijnen.
- *Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepaste dienstverleningsconcepten* UWV stapt, vanwege de grootschalige bezuinigingen grotendeels over op digitale dienstverlening en doet een groter beroep op de zelfredzaamheid van klanten. Dit ervaren klanten mogelijk als een ernstige vermindering van de dienstverlening. Een deel van onze klantenpopulatie zal bovendien moeten wennen aan de digitale dienstverlening van UWV. Met behulp van het MCM (multi-channel management) dashboard kunnen we per klant meten welke producten deze wel of niet digitaal gebruikt, zodat probleemaanpak en communicatie gericht kunnen worden ingezet.
Voor de Participatiewet geldt dat de sociale partners hebben voorgesteld om samen met gemeentes 35 regionale Werkbedrijven op te richten; dit kan tot verwarring bij onze klanten leiden omdat UWV zelf ook een divisie Werkbedrijf heeft.
- *Druk op ICT-landschap en (IM)veranderingscapaciteit* Alle veranderingen leggen een grote druk op het ICT-landschap en de (IM)veranderingscapaciteit. Het ICT-landschap dient stabiel en robuust te zijn, in termen van verhoogde beschikbaarheid en functionaliteit van de digitale systemen, om de grotere vraag naar digitale diensten aan te kunnen nu UWV actief inzet op het verplaatsen/verschuiven van klantcontact naar het digitale kanaal. Daarnaast heeft de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving grote gevolgen voor de ICT. Gezien alle veranderingen is er weinig absorptievermogen meer bij UWV om nieuwe aanpassingen in taakstellingen c.q. wet- en regelgeving op een goede, tijdige en gecontroleerde wijze door te voeren.

Voor de genoemde risico's heeft UWV in nauw overleg met SZW beheersmaatregelen geformuleerd. Waar nodig worden in gezamenlijk overleg prioriteiten gesteld.

Werken aan integriteit

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op allerlei manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen. Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt signalen van binnen én buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Ook signalen over het niet integer handelen van klanten en derden worden onderzocht.

In de eerste vier maanden van 2013 ontvingen we 68 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 41 onderzoeken gestart en werden 38 zaken afgesloten. Er is in negen gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er vier gericht waren tegen een klant (agressie), vier tegen een derde (verduistering uitkering) en één tegen een medewerker. Daarnaast is er in één geval een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen (strafschorsing) en werd in zes zaken een schriftelijke en in drie zaken een mondelinge waarschuwing gegeven.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

UWV staat midden in de maatschappij en draagt bij aan het perspectief van zijn klanten. Wij streven er naar dat ons handelen een positieve impact heeft op zowel mens, milieu als samenleving. Dit doen wij door met onze medewerkers, klanten en partners samen een duurzame bijdrage te leveren. In de eerste vier maanden van 2013 hebben we onder meer de volgende activiteiten uitgevoerd:

- UWV heeft zich ten doel gesteld om in 2013 niveau 3 van de MVO Prestatieladder te halen. De implementatie van de MVO Prestatieladder loopt.
- We willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. De aanbesteding voor 100 procent groene energie is inmiddels gestart.
- We sturen op duurzaamheid bij onze leveranciers. Wij doen alleen zaken met leveranciers die zich hard maken voor het milieu en de samenleving.
- We bieden arbeidsplaatsen aan Wajongers en andere mensen die moeilijk aan het werk komen (zie 5.1).

5.6. Doelmatigheid

De begroting 2013 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste vier maanden van 2013 is als volgt:

Tabel: begrotingsresultaat UWV

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie t/m apr 2013	Begroting t/m apr 2013	Verschil	%	Begroting 2013
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	149,7	160,1	-10,4	-6,5%	480,3
1.2 Continueren	121,5	140,2	-18,7	-13,3%	420,5
1.3 Handhaving	25,2	27,6	-2,4	-8,6%	82,7
	296,4	327,8	-31,4	-9,6%	983,5
2. Preventie & Re-integratie					
2.1 Preventie	12,5	13,7	-1,2	-8,5%	41,1
2.2 Basisdienstverlening werkzoekende	30,0	28,8	1,2	4,2%	86,4
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	90,6	92,2	-1,6	-1,7%	276,6
	133,2	134,7	-1,5	-1,1%	404,1
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	13,3	15,8	-2,5	-15,9%	47,5
3.2 Werkgeversdienstverlening	29,1	31,2	-2,1	-6,8%	93,7
	42,4	47,1	-4,6	-9,8%	141,2
4. Inkomensverzorging					
4.1 Betalingen	26,3	32,9	-6,5	-19,9%	98,7
	26,3	32,9	-6,5	-19,9%	98,7
5. Informatievoorziening					
5.1 Informatievoorziening	30,4	32,0	-1,6	-5,0%	96,0
	30,4	32,0	-1,6	-5,0%	96,0
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	528,7	574,5	-45,7	-8,0%	1.723,4
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	26,5	35,3	-8,7	-24,8%	105,8
Invoering Wet- en regelgeving	3,6	2,4	1,2	48,3%	7,2
Totaal projectkosten	30,1	37,7	-7,6	-20,1%	113,0
Frictiekosten sociaal plan	11,4	14,3	-2,9	-20,6%	43,0
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	-0,3	1,0	-1,3	-125,6%	3,0
Totaal frictiekosten	11,1	15,3	-4,2	-27,4%	46,0
Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)	570,0	627,5	-57,5	-9,2%	1.882,5
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-28,3	-42,8	14,5	-33,9%	-128,4
Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)	541,7	584,7	-43,0	-7,4%	1.754,1

De opgenomen jaarbegroting 2013 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.882,5 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.880,3 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van OC&W € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Structurele uitvoeringskosten

De gerealiseerde reguliere kosten over de eerste vier maanden zijn gedaald van € 547,8 miljoen in 2012 naar € 528,7 miljoen in 2013, dat is een afname met 3,5 procent. Over de eerste vier maanden van 2013 is een budgetonderschrijding van € 45,7 miljoen gerealiseerd (8 procent).

-
- *Claimbeoordeling*: er waren minder claimbeoordelingen WIA dan verwacht en minder claimbeoordelingen Ziektewet, vooral bij zieke uitzendkrachten. Verder waren er minder herbeoordelingen Wajong en minder continueringen WW en Ziektewet. De handhavingafdoeningen lagen licht onder het niveau van de begroting.
 - *Preventie & re-integratie*: de kosten liggen per saldo onder het verwachte niveau, onder andere door minder activiteiten bij de eerste indicatie Wsw.
 - *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening aan werkgevers rond tewerkstellingvergunningen. Ook bij gegevensverkeer arbeidsverhoudingen waren er minder activiteiten dan verwacht.
 - *Inkomensverzorging*: er waren minder activiteiten bestandsbeheer dan verwacht.
 - *Informatievoorziening*: hoewel het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten groter was dan voorzien in de begroting, lagen de kosten van deze activiteiten onder het budgetniveau.

Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 7,6 miljoen lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat een aantal projecten (deels gepland) later dit jaar van start gaat. Daarnaast verschuift een aantal activiteiten naar 2014. Verder was in de eerste maanden van 2013 in een aantal nieuwe projecten de personele bezetting nog niet volledig ingevuld.

Frichtiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 11,4 miljoen. De frictiekosten huisvesting bedragen € -0,3 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100 procent leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkante metertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Bestemmingsfondsen

Uit de bestemmingsfondsen is een bedrag van € 128,4 miljoen vrijgegeven voor 2013. Hiervan is in de eerste vier maanden € 28,3 miljoen besteed:

- € 23,8 miljoen voor frictiekosten;
- € 2,8 miljoen voor wet- en regelgevingprojecten;
- € 1,7 miljoen voor reguliere activiteiten.

Colofon

Uitgave

UWV Financieel Economische Zaken

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Tel. 020 – 687 57 03

Redactie

Hans Berghuis/Lydia Tabois

