

UWV jaarverslag 2019

Publieksversie



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
Kerncijfers	5
Dilemma's	11
1. Dienstverlening gericht op werk	14
1.1. Dienstverlening om WW'ers en werkgevers bij elkaar te brengen	14
1.2. Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen	17
1.3. Dienstverlening voor banenafpraak	22
1.4. Werkgevers beter bedienen in de arbeidsmarktregio's	23
1.5. Leren en ontwikkelen	24
1.6. Arbeidsjuridische dienstverlening	25
1.7. Kwaliteit dienstverlening	26
2. Inkomensdienstverlening	29
2.1. Inkomenszekerheid bieden	29
2.2. Sociaal-medische beoordelingen	32
2.3. Handhaving	36
2.4. Contact met de klant	43
2.5. Klanttevredenheid	46
2.6. Loonaangifteketen en polisadministratie	47
3. Nieuw beleid	52
4. Toekomstbestendige organisatie	57
4.1. Strategisch personeelsbeleid	57
4.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	61
4.3. Informatiebeveiliging en privacy	64
4.4. Kennisontwikkeling	67
5. Financiën en bedrijfsvoering	71
5.1. Doelmatigheid	71
5.2. Risicobeheersing	74
5.3. Toekomstparagraaf	75
6. Governance	78
6.1. Raad van bestuur	78
6.2. Advies- en controleorganen UWV	79
6.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	80
6.4. Onze omgeving	81
7. Jaarrekening	85
7.1. Balans per 31 december 2019	85
7.2. Staat van baten en lasten over 2019	86
7.3. Kasstroomoverzicht over 2019	87
7.4. Algemene toelichting	88
7.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	90
7.6. Toelichting op de balans	93
7.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	100
8. Overige gegevens	110
8.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	110
8.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten	112
8.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur	113
Lijst van afkortingen	114
Colofon	117

Voorwoord

2019 was een moeilijk jaar waarin we ook veel bereikt hebben.

We hebben de meeste afspraken gerealiseerd ...

In 2019 hebben we meer mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie persoonlijke dienstverlening kunnen bieden tijdens hun zoektocht naar werk. Ook hebben we circa 1,2 miljoen mensen correct en tijdig van inkomen voorzien. Tegelijkertijd stonden we voor een aantal grote opgaven, zoals het werven en opleiden van veel nieuwe medewerkers en het uitvoeren van de extra maatregelen om WW-fraude aan te pakken. Ook complexe nieuwe wet- en regelgeving betekende veel werk. Desondanks zijn we erin geslaagd om verreweg de meeste afspraken met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) te realiseren – al zijn sommige resultaten wel iets minder goed dan in 2018. Door onvoldoende verzekeringsartsencapaciteit slaagden we er niet in om alle sociaal-medische beoordelingen uit te voeren.

... en belangrijke mijlpalen behaald ...

Samen met de Belastingdienst waren we op tijd klaar voor de ingrijpende wijzigingen in de premieberekening voor de WW die vanaf 2020 gelden. Het was de grootste verbouwing ooit van de loonaangifteketen. Het moest bovendien in een zeer kort tijdbestek gebeuren, omdat lange tijd onzeker bleef wat er precies ging veranderen. Het nieuwe werkproces voor onze Ziektewet-arbodienstverlening zorgt, na jarenlange voorbereidingen, sinds 2019 voor een effectieve en efficiënte werkwijze die voldoet aan de wettelijke privacy-eisen. Sinds half 2019 verzorgt UWV alle tolkvoorzieningen, of mensen die nu nodig hebben voor werk, onderwijs of het maatschappelijk verkeer. Ze kunnen nu voor alles terecht bij één centraal loket van UWV. Verder hebben we alle WW-systemen per 1 januari 2020 aangesloten op één uniforme betaalomgeving, nadat we dat al eerder hadden gerealiseerd voor alle arbeidsongeschiktheidswetten. Dit maakt ons ICT-landschap veel eenvoudiger.

We willen onze dienstverlening verbeteren maar lopen op tegen dilemma's ...

Uitvoeringsorganisaties als UWV zijn, zoals de koning opmerkte in de Troonrede, het gezicht van de overheid. Daar komen burgers de overheid tegen en ze verwachten dat ze er goed geholpen worden. Het traject Werk aan uitvoering, waarover minister Koolmees de Tweede Kamer in februari 2020 informeerde, plaatst de problemen waar uitvoeringsorganisaties tegenaan lopen in een breder perspectief. De onderzoekers benadrukken dat er een balans zou moeten zijn tussen wat de politiek belooft aan de samenleving en wat de uitvoeringsorganisaties kunnen waarmaken. Een grondige analyse van de overheidsdienstverlening aan burgers bevestigt dat de dienstverlening vooral onder druk staat door verouderde ICT, personeelstekorten en een voortdurende stroom van complexe wetten, regels en beleid. Dat herkennen we. Bij de inzet van de beschikbare middelen moeten we elke keer opnieuw keuzes maken in de balans tussen dienstverlening, controle en handhaving. Want UWV is naast uitvoerder ook poortwachter van de sociale zekerheid die erop moet letten dat alleen mensen die er recht op hebben een uitkering krijgen. We hebben de afgelopen jaren vooral gewerkt aan de stabiliteit en continuïteit van onze ICT-systemen. Als we onze klanten beter willen helpen, dan zijn verbeteringen in de ICT een voorwaarde. Er is tegelijkertijd een grens aan het aantal verbeteringen en vernieuwingen dat we jaarlijks kunnen doorvoeren. Want we moeten ook nieuwe en complexe wet- en regelgeving implementeren, en investeren om cruciale oudere systemen in bedrijf te houden of te moderniseren. Verder kost het ons moeite om alle werkzaamheden uit te voeren. Als Top Employer zijn we er, ondanks de krappe arbeidsmarkt, gelukkig in geslaagd veel nieuwe medewerkers te werven. Ze zijn echter niet altijd direct en volledig inzetbaar omdat er opleiding nodig is. Om een betere balans te kunnen vinden, werken we samen met het ministerie aan een systematische aanpak van risicomanagement. We brengen mogelijke risico's in kaart, bespreken deze in een zo vroeg mogelijk stadium met het ministerie en denken samen na over mogelijke oplossingen. Onze raad van bestuur is in 2019 uitgebreid met een vierde lid dat speciale aandacht heeft voor deze aandachtsgebieden.

... en de impact van het coronavirus ...

Inmiddels is duidelijk dat het COVID-19-virus grote gevolgen heeft voor de Nederlandse samenleving. De maatregelen die zijn genomen om de verspreiding van het virus af te remmen hebben grote impact op de economie en onze dienstverlening. Wat de uiteindelijke gevolgen voor de werkgelegenheid zullen zijn, is op dit moment nog niet in te schatten. Om noodlijdende bedrijven financieel tegemoet te komen en de werkgelegenheid fors te ondersteunen heeft het kabinet in maart de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) ingesteld, ter vervanging van de regeling Werktijdverkorting. UWV gaat deze nieuwe regeling vanaf april 2020 uitvoeren. UWV-medewerkers uit diverse organisatieonderdelen leveren een bewonderenswaardige inspanning om de essentiële dienstverlening aan burgers zo veel mogelijk ongestoord door te laten gaan en om de NOW-regeling snel en verantwoord in te voeren.

... maar het belang van de klant blijft vooropstaan

Ook in deze voor iedereen moeilijke tijden willen we de best mogelijke dienstverlening blijven bieden. Onze medewerkers bepalen mede het gezicht van de overheid, of ze nu direct in contact met de klant staan of niet. Om hen

nog beter te equiperen voor alle uitdagingen waarvoor ze staan, faciliteren we hun zo goed mogelijk en blijven we investeren in hun vakmanschap. We willen op deze plek uitdrukkelijk onze grote waardering voor hun inzet uitspreken. Ondanks de moeilijke omstandigheden blijven ze bergen werk verzetten.

Raad van bestuur
Fred Paling, voorzitter
Nathalie van Berkel
Janet Helder
Guus van Weelden

UWV resultaten 2019

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2019

Uitkerings- verstrekking

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



Beoordelen

We kijken naar wat
iemand nog wél kan



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk



Samen met
onze partners



Met gebruik van
onze kennis van
de arbeidsmarkt



Persoonlijke ondersteuning

- 127.600 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 59.100 gesprekken gevoerd met 25.300 WIA/WGA'ers (instroom 2017-2019)



Handhaving

Wij vinden het belangrijk
dat alleen mensen die
daar recht op hebben
een uitkering krijgen



Inlichtingenplicht

- 14.400 overtredingen
- 4.800 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 102.400 overtredingen
- 38.700 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

De gegevens die we gebruiken beheren we
zorgvuldig en delen we met andere partijen,
zodat burgers en werkgevers gegevens
maar één keer hoeven aan te leveren

20,6 miljoen inkomsten-
verhoudingen van
13,5 miljoen personen
in polisadministratie

30 miljard gegevens
naar circa **1.000** actieve
afnemers zoals CBS,
Belastingdienst en SVB

Dit alles realiseren we

- met 18.244 medewerkers (16.028 fte's)
- tegen relatief lage kosten (uitvoeringskosten bedragen 7,0% van totale kosten)



Kerncijfers

Prestatie-indicatoren

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

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2019	2019	2018
Uitkeren	Tijdigheid:			
	betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%	92%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%	91%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	88%	90%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	31.700,	29.700
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	14.600	13.800
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	800	700
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%	89%	92%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling Beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	82%	87%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%	92%	93%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	2,3	1,9
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	48 dagen	48 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	22,0%	21,2%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	8.600	9.000
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	87%	84%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,1
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,5	6,6
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	100%	100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	85%	95%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	ja	ja
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95,0%	99,7%	99,6%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	99,1%	98,9%

Toelichting

Voor een nadere toelichting op de cijfers over

- de voorraad uit te voeren (her)beoordelingen - zie paragraaf 2.2;
- het aantal contactmomenten met WIA/WGA'ers - zie paragraaf 1.2;
- het aantal plaatsingen van Wajongers - zie paragraaf 1.2;
- de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers - zie paragraaf 2.5;
- de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking - zie paragraaf 5.2;
- de realisatie van uitvoeringskosten binnen budget - zie paragraaf 5.1;
- de realisatie van re-integratiekosten binnen budget - zie paragraaf 1.2.

Kerncijfers

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

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	2019	2018
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,2 miljoen	1,2 miljoen
	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	330.000	335.500
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	52.200	49.400
	Aantal toekenningen Ziektewet	298.000	282.600
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	162.000	142.600
	Aantal continueringbeslissingen	13,9 miljoen	12,9 miljoen
	Aantal betalingen	18,0 miljoen	19,1 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 25,3 miljoen	€ 25,8 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 2.826	€ 3.125
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	4.800	4.900
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	6.600	5.700
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	38.700	47.200
	Aantal waarschuwingen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	62.400	69.200
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	62.400	69.200
(Her) beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen	161.000	156.600
	Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	37.400	35.000
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	32.200	30.600
Bemiddeling en bevorderen re-integratiestroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	13.100	13.300
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	5.200	5.200
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	15.600	14.600
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	9.700	7.900
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	5.500	3.700
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	342.600	393.300
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	4.171.600	3.632.000
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	4.171.600	3.632.000
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	4,0 miljoen	3,9 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	7.800	7.300
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	67.400	64.300
	Aantal afgehandelde (hogere) beroepszaken	10.600	11.500
	Aantal afgeronde mediations	67	74
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	12,6 miljoen	12,9 miljoen
	Aantal werkgeversaccounts (fiscale nummers) (einde periode)	168.600	170.500
	Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	1,3 miljoen	1,3 miljoen
	Aantal bezoeken aan uwv.nl	46,1 miljoen	47,9 miljoen
	Aantal bezoeken aan werk.nl	23,8 miljoen	27,2 miljoen
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Percentage tijdig afgehandelde klachten	99,2%	99,5%
	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.858 miljoen	€ 1.726 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 19,9 miljard	€ 19,9 miljard
	Aantal fte's	16.000	15.300
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	20,6 miljoen	20,4 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	41,4 miljoen	39,1 miljoen

Toelichting op een aantal kerncijfers

- We hebben minder overtredingen geconstateerd van de inspanningsplicht voor uitkeringsgerechtigden om zich voldoende in te spannen om werk te vinden. In lijn daarmee hebben we ook minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd dan het jaar ervoor (circa 9% van het totaal aantal lopende uitkeringen). Dit is mogelijk te danken aan de extra informatie die we geven over de inspanningsverplichtingen, bijvoorbeeld tijdens de gesprekken met WW-gerechtigden met een verhoogd risico op langdurige werkloosheid en tijdens de algemene introductiebijeenkomsten voor WW-gerechtigden op onze vestigingen.
- Het aantal sociaal-medische beoordelingen en herbeoordelingen is gestegen. Zie hiervoor paragraaf 2.2 onder het kopje Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit.
- De stijging van het aantal afgehandelde aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en voor een advies aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) is een gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt. Werkgevers schakelen vaker werkstudenten in om korte periodes regulier werk te verrichten (zoals in de horeca) en zetten vaker vreemdelingen in op kortdurende projecten. Ook heeft het ministerie van SZW het quotum om gekwalificeerde Aziatische koks tijdelijk in Nederland te laten werken in 2019 fors uitgebreid. Per 1 oktober 2019 is een nieuwe structurele regeling in werking getreden, zonder quotum.
- De ontwikkeling van het aantal beschikbare cv's op werk.nl en het aantal geplaatste vacatures op werk.nl hangt samen met de huidige krapte op de arbeidsmarkt.
- Het aantal telefonische contacten is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Er kwamen vooral veel vragen binnen na de introductie van de digitale vragenlijst in het Ziektewet-arbodienstverleningsproces (zie paragraaf 2.1, onder het kopje Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening) en over de in 2019 geïntroduceerde uitbreiding van het betaald geboorteverlof voor partners. De verkeerde berekening van de vakantietoeslagen (zie ook paragraaf 2.1, onder het kopje Fouten bij uitbetaling vakantietoeslag) zorgde eind mei voor veel extra telefoontjes.
- Het dalend bezoek aan onze websites uww.nl en werk.nl hangt samen met de daling van het aantal lopende WW-uitkeringen: minder mensen bezoeken de sites om de maandelijkse inkomstenopgave te doen of om sollicitatieactiviteiten door te geven. Voor werk.nl geldt bovendien dat sinds de release van eind mei 2019 de vindbaarheid van de site via Google verslechterd is doordat vrijwel alle URL's op het open gedeelte van de site zijn aangepast. We nemen diverse maatregelen om de vindbaarheid te verbeteren.
- Voor een verklaring voor het toegenomen aantal afgehandelde klachten: zie paragraaf 2.5, onder het kopje Afhandeling klachten en bezwaren.
- Het aantal mediations is gedaald. In 2020 willen we mediation weer vaker inzetten. We gaan daarom meer bekendheid geven aan deze methode, waarbij UWV en de klant hun geschil gezamenlijk proberen op te lossen met behulp van een neutrale conflictbemiddelaar.
- In verband met de overstap op eHerkenning (zie paragraaf 2.4 onder het kopje Verbeteren dienstverlening aan werkgevers) worden de werkgeversaccounts sinds november 2019 gefaseerd afgesloten.
- Voor de toename van de uitvoeringskosten, zie paragraaf 5.1 Doelmatigheid.
- Het aantal nieuwe Wazo-uitkeringen is hoger dan in 2018 doordat circa 17.600 eenmalige uitkeringen zijn verstrekt in verband met de Compensatieregeling ZEZ (regeling Zelfstandige en Zwanger).

Uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In 2019 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		2019	2018	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	329.968	335.518	-2%
	Beëindigde uitkeringen	369.264	402.723	-8%
	Lopende uitkeringen	223.453	262.749	-15%
WIA	Nieuwe uitkeringen	45.810	43.416	6%
	Beëindigde uitkeringen	19.938	18.790	6%
	Lopende uitkeringen	327.952	302.513	8%
WAO	Nieuwe uitkeringen	578	723	-20%
	Beëindigde uitkeringen	17.597	20.143	-13%
	Lopende uitkeringen	236.515	253.562	-7%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	5.794	5.202	11%
	Beëindigde uitkeringen	6.797	6.535	4%
	Lopende uitkeringen	244.183	245.097	0%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	297.972	282.610	5%
	Beëindigde uitkeringen	335.069	321.649	4%
	Lopende uitkeringen	98.368	94.682	4%

WW

Eind december waren er 223.500 lopende WW-uitkeringen. Achter dit cijfer gaat een grote dynamiek schuil. Het merendeel van de mensen blijft kort in de WW. 58% van de beëindigde uitkeringen had een duur van minder dan zes maanden. De instroom in de WW nam de afgelopen jaren flink af, mede dankzij de gunstige arbeidsmarkt. Aan die daling lijkt inmiddels een einde gekomen. Het aantal nieuwe uitkeringen daalde in 2019 wel met 1,7% in vergelijking met een jaar geleden, maar de afname is een stuk lager dan voorheen. We verwachten dat de instroom in 2020 weer toe zal nemen, omdat de economie minder hard groeit. Het aantal lopende WW-uitkeringen daalt nog steeds, omdat er meer uitkeringen worden beëindigd dan dat er nieuwe uitkeringen worden toegekend.

WIA en WAO

Het aantal lopende WIA-uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in bijna hetzelfde tempo af. Eind december 2019 was het aantal WAO-uitkeringen 17.000 (6,7%) lager dan eind december 2018. We zien de laatste jaren dat de instroom van 60-plussers in de WIA toeneemt. Deze ontwikkeling zal de komende jaren doorzetten. Dit is het gevolg van de verhoging van de pensioenleeftijd. Er stromen nog relatief weinig mensen uit de WIA. Doordat de WIA naar verhouding nog niet zo lang bestaat, bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen. Overigens werkt 13,7% van de mensen naast de WIA-uitkering in een dienstverband. Datzelfde geldt voor 17,0% van de mensen met een WAO-uitkering. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen vermoedelijk stabiliseren.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Het aantal Wajong 2015-uitkeringen is in 2019 met 3.300 gestegen (36%). Daartegenover staat een iets grotere daling (met 4.200) van het aantal uitkeringen op grond van de oude Wajong en de Wajong 2010. Hierdoor blijft het totale aantal Wajong-uitkeringen licht dalen.

Ziektewet

Er zijn in 2019 meer Ziektewet-uitkeringen toegekend dan in 2018. Dit heeft te maken met de groei van de economie. Die zorgt voor meer werkgelegenheid en meer tijdelijke contracten. Gevolg is een stijging van het aantal ziekmeldingen van bijvoorbeeld flexkrachten. Daarnaast is er een sterke toename (19%) van het aantal toekenningen van uitkeringen aan werknemers met een no-riskpolis. Dat komt vooral door de toenemende bekendheid van de polis bij werkgevers en werknemers, met name bij mensen die zijn opgenomen in het doelgroepregister voor de banenafspraken.

Dilemma's



UWV is een belangrijke uitvoerder in het sociale domein. We beheren de inkomensgegevens van 13,5 miljoen mensen en wisselen die gegevens uit met andere instanties. We beoordelen jaarlijks miljoenen keren of mensen (nog steeds) recht op een uitkering hebben. Circa 1,2 miljoen mensen en hun gezinnen zijn (tijdelijk) voor hun inkomen van ons afhankelijk. En we ondersteunen zo veel mogelijk mensen bij hun zoektocht naar werk, vooral mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. Tegelijkertijd staan we voor de uitdaging om ons voortdurend voor te bereiden op nieuwe wet- en regelgeving, rekening te houden met strenge privacyregels, onze ICT op orde te houden en onze dienstverlening verder te verbeteren. Die enorme opgave gaat gepaard met concrete dilemma's en knelpunten.

Dilemma's

Kwantiteit versus kwaliteit

Het ministerie van SZW stelt sinds 2018 extra budget beschikbaar waarmee we steeds meer, maar nog niet alle, mensen met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering meer persoonlijke dienstverlening kunnen bieden bij het vinden van werk. Afspraak is dat UWV duidelijk zichtbaar maakt dat het extra geld daadwerkelijk leidt tot meer uren dienstverlening aan de klant. Nadat we eind 2018 moesten constateren dat we het afgesproken aantal uren nog niet haalden, hebben we in 2019 extra gestuurd op het aantal uren dat wordt besteed aan de persoonlijke dienstverlening. Hierdoor hebben we in 2019 alle met het ministerie afgesproken doelstellingen behaald. In 2019 moesten we tegelijkertijd constateren dat we door de nadruk op kwantiteit niet altijd voldoende oog hadden voor de kwaliteit van (de registratie van) de persoonlijke dienstverlening. Op alle grote dossiers werken we inmiddels hard om de kwaliteit te verbeteren en de organisatie wendbaarder te maken. De effecten ervan zullen echter pas op middellange termijn zichtbaar zijn.

Dienstverlener versus poortwachter

Ons socialezekerheidsstelsel garandeert dat mensen die zelf niet in hun inkomen kunnen voorzien, onder wettelijke voorwaarden, een uitkering krijgen. Naast uitvoerder is UWV ook poortwachter van de sociale zekerheid. Elke keer opnieuw maken we keuzes in de balans tussen dienstverlening, controle, handhaving en geld, en steeds stellen we daarbij de prioriteiten. Dat doen we naar eer en geweten, maar soms blijken gemaakte keuzes achteraf, na een aantal jaren, minder goed uit te pakken. Samen met het ministerie hebben we vastgesteld dat er een nieuwe balans nodig is, met gerichte focus op controle en handhaving, zonder daarin door te schieten. Want het overgrote deel van de uitkeringsgerechtigden is te goeder trouw. Een nieuw afwegingskader moet ons gaan helpen om gezamenlijk een verantwoord nieuw evenwicht te vinden en de beschikbare capaciteit op de gewenste manier in te zetten.

Nieuwe personele capaciteit versus opleidingsnoodzaak

Het werkpakket van UWV neemt nog steeds toe. We hebben daarom veel nieuwe medewerkers met vaak ook nieuwe kennis en competenties nodig. Denk bijvoorbeeld aan verzekeringsartsen, ICT'ers, uitkeringsdeskundigen, adviseurs werk, handavingsdeskundigen en klantcontactmedewerkers. Tegelijkertijd verliezen we kennis en ervaring omdat medewerkers met pensioen gaan of naar een andere werkgever vertrekken. Gezien de krappe arbeidsmarkt staan we voor een niet eenvoudige opgave, zeker omdat we ook de ambitie hebben om bij het aantrekken van nieuw personeel nadrukkelijk rekening te houden met diversiteit. Toch zijn we erin geslaagd om in 2019 veel nieuwe medewerkers te werven. Deze zijn echter meestal niet direct volledig inzetbaar en moeten eerst intensief worden opgeleid. Dit dilemma is in het bijzonder zichtbaar in onze sociaal-medische dienstverlening. We beschikken op het oog over voldoende artsencapaciteit (941 fte's), maar dat zijn niet allemaal geregistreerde verzekeringsartsen. Daarbij komt dat artsen die bezig zijn met de specialisatie tot verzekeringsarts worden begeleid door geregistreerde verzekeringsartsen die daardoor op hun beurt niet volledig inzetbaar zijn voor het uitvoeren van beoordelingen. Onder andere hierdoor is nu onvoldoende capaciteit beschikbaar (764 fte's) om alle gevraagde beoordelingen tijdig uit te voeren. Het werken met taakdelegatie en contraseign levert wel extra verzekeringsgeneeskundige capaciteit op, maar niet voldoende. (Bij contraseign voert een basisarts een beoordeling uit, een geregistreerde verzekeringsarts controleert en bevestigt het dossier met zijn handtekening.) Bovendien zal het aantal sociaal-medische beoordelingen de komende jaren alleen maar toenemen door een stijgend gebruik van de WIA, en we verwachten een complexere problematiek bij mensen die een beroep op de WIA doen. Ook is de instroom in de Ziektewet hoger - door de terugkeer van een aantal grote uitzendbureaus naar het publieke stelsel. Daarnaast komt er mogelijk een arbeidsongeschiktheidsregeling voor alle zzp'ers. We blijven met het ministerie en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) in gesprek over mogelijke aanpassingen in onze manier van beoordelen, zodat we de noodzakelijke claimbeoordelingen ook in de toekomst effectief en efficiënt kunnen blijven uitvoeren.

Continue verbeteringen versus beperkte ruimte

We streven ernaar om onze dienstverlening voor de klant continu te verbeteren. Daarvoor zijn verbeteringen in de ICT nodig. Met ICT ondersteunen we onze medewerkers in hun dagelijks werk om onze klanten beter te helpen, maken we slimmer gebruik van de kennis die we al over klanten hebben, en versterken we het gebruiksgemak en de functionaliteit van onze portalen en de UWV-app. Er is echter een grens aan het aantal verbeteringen en vernieuwingen dat we jaarlijks kunnen doorvoeren. Want we moeten ook nieuwe wet- en regelgeving implementeren en investeren om de cruciale oudere systemen in bedrijf te houden of te moderniseren. Het zoeken naar die balans is een jaarlijks terugkerend dilemma. Met het ministerie van SZW zijn we in gesprek over oplossingen om meer wijzigingen te kunnen doorvoeren.

Gebruik en uitwisseling van gegevens versus privacy

UWV beheert allerlei soorten gegevens, zoals de inkomstenverhoudingen van miljoenen Nederlanders in de polisadministratie. Aan de ene kant bieden het gebruik van deze gegevens en de uitwisseling ervan met andere organisaties, zoals gemeenten, kansen om bijvoorbeeld mensen aan het werk te helpen of om gerichte handhaving in te zetten. Maar aan de andere kant is de privacy van onze klanten een groot goed. En privacywetgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), beperkt juist het gebruik en de uitwisseling van deze gegevens. Daarom moeten we steeds een evenwicht vinden tussen het beoogde doel van de gegevensuitwisseling aan de ene kant en het recht op privacy aan de andere kant.

Maatwerk versus strakke regelgeving

De taken die UWV uitvoert zijn vastgelegd in de wet. In deze wetten staat helder beschreven wat wel en wat niet tot ons takenpakket behoort. Bij de uitvoering van onze taken streven we naar uniformiteit en gelijke behandeling: elke klant wordt op dezelfde manier behandeld en daarbij volgen we dezelfde stappen. Dit maakt de uitvoering van UWV voorspelbaar en overzichtelijk. Tegelijkertijd vragen politiek en maatschappij steeds meer om maatwerk. Deze roep is begrijpelijk, want geen situatie is exact dezelfde. Soms is flexibiliteit in de uitvoering van wetten wenselijk en leidt strakke regelgeving, waarin geen ruimte is voor maatwerk, juist tot problemen voor burgers en werkgevers. Toenemend maatwerk leidt echter ook tot toenemende complexiteit in de uitvoering: in de systemen van UWV, bijvoorbeeld. Het maakt de uitvoering ook minder voorspelbaar en overzichtelijk.

Rechtmatigheid versus continuïteit

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed. Daarnaast is UWV als overheidsorganisatie gebonden aan de Aanbestedingswet 2012. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid echter forse risico's op, in financieel opzicht of voor de continuïteit van onze dienstverlening. In dat geval besluiten we om geen nieuwe aanbesteding te starten, of daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen.

Openheid versus kans op negatieve aandacht

We monitoren voortdurend de voortgang en de kwaliteit van onze processen en leggen deze vast in tal van rapportages. We vinden het belangrijk dat bij UWV een klimaat van vertrouwen en openheid heerst, waarin medewerkers en bedrijfsonderdelen, ook in hun rapportages, open en eerlijk zijn over alles wat er wel en alles wat er minder of niet goed gaat. Dat is onmisbaar voor de kwaliteit van die rapportages, omdat we dan beter en gerichter kunnen sturen. Aan de andere kant wil UWV een transparante organisatie zijn: we zijn ons terdege bewust van onze maatschappelijke positie en verantwoordelijkheid. Wat we doen ligt onder een vergrootglas en soms ontstaat er negatieve publiciteit waarin ook interne informatie een rol speelt. Dat is onwenselijk als die informatie prematuur of onvolledig is, of als de juiste context ontbreekt.

Wettelijke opdracht versus reputatie

De consequenties van nieuwe wetten en regels zijn niet altijd even begrijpelijk of prettig voor burgers en werkgevers. Dat geldt ook voor andere regels die aan UWV worden opgelegd, zoals de verordening van de Autoriteit Persoonsgegevens dat het werkgeversportaal van UWV vanaf 1 maart 2020 uitsluitend nog toegankelijk mag zijn via meerfactorauthenticatie, in de praktijk eHerkenning. Werkgevers hebben er moeite mee dat ze daardoor verplicht zijn om software aan te schaffen bij commerciële aanbieders. We proberen nieuwe regels en plichten altijd zo goed mogelijk aan burgers en werkgevers uit te leggen maar kunnen als uitvoerder van ingewikkeld beleid niet voorkomen dat de impact ervan de reputatie van UWV soms negatief beïnvloedt.

Dienstverlening gericht op werk



We geloven dat mensen op hun best zijn als ze met werk kunnen deelnemen aan de samenleving. De maatschappij functioneert het best als zo veel mogelijk mensen er, naar vermogen, met werk aan deelnemen. Het is onze missie om daarin het verschil te maken: samen met onze partners bevorderen we werk. Dankzij de krappe arbeidsmarkt vinden veel WW'ers relatief snel weer werk. Maar het is niet voor iedereen eenvoudig op eigen kracht werk te vinden. Dat geldt bijvoorbeeld voor mensen met een arbeidsbeperking, lager opgeleiden en oudere werkzoekenden. Wie dat nodig heeft, ondersteunen we met persoonlijke, gerichte dienstverlening. Tegelijkertijd hebben steeds meer werkgevers moeite om geschikt personeel te vinden. We wijzen hen actief op de mogelijkheid om hun vacatures te vervullen met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Een deel van deze werkzoekenden heeft alleen om- of bijscholing nodig, voor andere is bijvoorbeeld aanpassing van de werkplek nodig of ondersteuning door een jobcoach. Met een inclusieve arbeidsanalyse kunnen we werkgevers ook helpen om werkzaamheden in hun bedrijf anders te organiseren, zodat er duurzaam werk ontstaat voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie.

1. Dienstverlening gericht op werk

We zijn erin geslaagd meer WW'ers persoonlijke dienstverlening op maat te bieden. Het aantal uren dat daaraan per adviseur werk besteed is, steeg van 1.032 uur in januari tot 1.121 uur in december 2019. We hebben wel geconstateerd dat de kwaliteit van een aantal processen beter kan. Hiervoor hebben we verbetermaatregelen in gang gezet. Om ons voor te bereiden op de verwachte toename van het aantal WW'ers in 2020 hebben we in 2019 onze capaciteit opgeschaald met 450 fte's.

We hebben ook meer persoonlijke dienstverlening op maat kunnen bieden aan mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Mensen met een WIA/WGA-uitkering willen we gedurende vijf jaar re-integratiedienstverlening bieden. We voerden in 2019 gemiddeld 2,3 gesprek per klant (in 2018: 1,9) met mensen die sinds 2017 de WIA/WGA instroomden. Met Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie geen re-integratietraject is ingekocht, bespreken we hun actuele situatie en hoe wij hen desgewenst kunnen ondersteunen richting betaald werk. We voerden gemiddeld 1,96 gesprek per Wajonger (2018: 1,6). Ook de kwaliteit van de WIA- en Wajong-dienstverlening is nog voor verbetering vatbaar.

In 2019 beëindigden we de WW-uitkering van 171.700 mensen vanwege werkhervatting (in 2018: 191.500). Verder waren er eind 2019 57.800 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind 2018: 72.800). Deze daling is in lijn met die van het aantal WW-uitkeringen. Daarnaast vonden in 2019 in totaal 13.100 mensen met een arbeidsbeperking een baan. Dat is iets minder dan in 2018 (13.300). Het effect van onze activerende dienstverlening is duidelijk zichtbaar: het aantal WIA/WGA'ers dat werk vond steeg met 20%. Bovendien gingen circa 7.200 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk aan het werk.

We willen onze klanten graag meer persoonlijke, gerichte dienstverlening bieden. We weten uit onderzoek dat zo'n aanpak toegevoegde waarde biedt. Ook uit de enquête van de Inspectie SZW onder mensen met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering blijkt dat uitkeringsgerechtigden persoonlijke begeleiding en face-to-facecontacten erg waarderen en belangrijk vinden om in beweging te komen en werk te vinden. We hebben van het ministerie van SZW extra budget (vanaf 2019 € 70 miljoen per jaar) gekregen voor meer persoonlijke dienstverlening. Vanuit eigen middelen dragen we daarbovenop de komende jaren € 50 miljoen per jaar bij. Voor de Wajong kunnen we met de beschikbare middelen de huidige dienstverlening continueren. De dienstverlening voor de WW kunnen we met de extra middelen uitbreiden. Voor de WIA/WGA kunnen we nu meer mensen de basale dienstverlening bieden, maar nog niet iedereen. In 2019 hebben we alle met het ministerie van SZW overeengekomen prestatieafspraken over de re-integratiedienstverlening gehaald. Daarnaast zijn we erin geslaagd meer WIA/WGA- en Wajong-klanten naar werk te laten uitstromen dan beoogd. Verder hebben we stappen gezet in het sluitend aanbieden van de WW-dienstverlening in het eerste jaar van werkloosheid. Het percentage klanten met wie we na meer dan zes maanden werkloosheid nog geen contact hebben gehad is fors gedaald.

Onze op werk gerichte dienstverlening kent drie pijlers: werken aan werk, kennispartner zijn op de arbeidsmarkt en fungeren als partner in het voorkomen van (langdurige) werkloosheid. In 2019 hebben we ons, behalve op het behalen van de afspraken met het ministerie van SZW, gericht op de stabiliteit van onze dienstverlening. Daarnaast hebben we ingezet op een goed functionerende infrastructuur in de arbeidsmarktregio's voor matches en bemiddelen en een leven lang ontwikkelen. Ook hebben we bijgedragen aan regionale actieplannen in het kader van Perspectief op Werk. We hebben in 2019 met sociale partners intensieve gesprekken gevoerd over het gezamenlijk vormgeven van een 'huis van de arbeidsmarkt', een brede publieke arbeidsvoorziening in een modern jasje. Een plek waar iedereen die hulp nodig heeft kan aankloppen –werkzoekenden met en zonder afstand tot de arbeidsmarkt, werkgevers die op zoek zijn naar personeel, en ook scholieren die worstelen met een opleidings- of beroepskeuze. Dit huis van de arbeidsmarkt sluit aan op de gedachte van publiek-private samenwerking gericht op een leven lang leren en ontwikkelen. Doel is dat burgers tot aan de pensioengerechtigde leeftijd duurzaam inzetbaar zijn op een dynamische arbeidsmarkt. Een eerste opdracht in deze context is de uitvoering van de Stimulering arbeidsmarktpositie (STAP)-regeling door UWV. Op grond van deze regeling kan de gehele Nederlandse beroepsbevolking naar verwachting vanaf 2022 budget aanvragen voor scholing.

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

Ons doel is dat zo veel mogelijk WW'ers weer aan het werk gaan. Niet iedereen kan dat op eigen kracht. Met het extra geld van het ministerie van SZW kunnen we een flink deel van de WW'ers die dat nodig hebben meer ondersteuning op maat bieden. Het gaat daarbij niet alleen om mensen met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie. Waar nodig bieden we deze ondersteuning ook aan mensen die aanvankelijk een goede arbeidsmarktpositie lijken te hebben maar er na zes maanden nog niet in zijn geslaagd zelfstandig werk te vinden. Sinds 2019 kunnen we ook extra ondersteuning bieden aan WW-uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking van wie bij de WIA-beoordeling of de eerstejaars Ziektewet-beoordeling is vastgesteld dat ze minimaal 65% van het maatmaninkomen kunnen verdienen en daarom geen recht (meer) op een WIA- of Ziektewet-uitkering hebben. We willen onze klanten, gedurende de gehele

WW-periode, op maat en op het juiste moment de dienstverlening bieden die ze nodig hebben. Het hele jaar door organiseren wij ontmoetingen tussen werkgevers en werkzoekenden om vacatures te vervullen en kandidaten aan werk te helpen. In 2019 hebben we landelijk ruim 600 van deze bijeenkomsten georganiseerd. We organiseren voor werkzoekenden en werkgevers ook inspiratiedagen. Deze trekken traditiegetrouw hoge bezoekersaantallen en kennen een hoge waardering. De ruim 1.750 aanwezige werkzoekenden gaven ons gemiddeld een 8,3 en de 750 aanwezige werkgevers waardeerden de dagen met een 8,2.

Contacturen in persoonlijke dienstverlening WW

Om vorm te geven aan de persoonlijke dienstverlening was de afspraak met het ministerie voor 2019 dat we vanaf halverwege het jaar per klant op jaarbasis gemiddeld 5,0 tot 5,5 uur WW-dienstverlening zouden leveren. Deze streefcijfers waren berekend op basis van de voor 2019 begrote instroom in onze op werk gerichte dienstverlening van 254.200 werkzoekenden, en een bij dat cijfer passende personele formatie. Als we de balans opmaken per eind december, dan komen we op basis van de begrote instroom in 2019 uit op gemiddeld 5,3 uur dienstverlening per klant. De werkelijke instroom in 2019 was echter hoger dan geraamd en bedroeg 291.900. Op basis van dit instroomcijfer komt het aantal uren dienstverlening per klant in 2019 uit op 5,0. Hiermee realiseren we de afspraak voor 2019. Over de kwaliteit van de registratie rapporteren we in paragraaf 1.7 Kwaliteit dienstverlening.

We verleggen in 2020 de focus van het aantal uren persoonlijke dienstverlening per klant naar het aantal uren dat een adviseur werk op jaarbasis besteedt aan persoonlijke dienstverlening. Vanwege de dynamiek in de WW blijkt het namelijk in de praktijk erg lastig om onze personele bezetting tijdig te laten meebewegen. We hebben dit gedeeld met het ministerie van SZW. In 2019 is dit aantal uren per medewerker toegenomen van 1.032 uur in januari naar 1.121 uur in december. Dit is gelukt door per district actief te sturen op een sluitende dienstverlening, waarbij we alle klanten goed in beeld hebben zodat we hen passende dienstverlening kunnen bieden.

Dienstverlening op maat voor WW

De eerste stap in onze WW-dienstverlening is steeds dat we de positie van de klant op de arbeidsmarkt bepalen met behulp van de Werkverkenner. Dit is een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkervaring binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. Klanten die dat nodig hebben, nodigen we vervolgens uit voor een eerste gesprek, het werkoriëntatiegesprek. Onze adviseurs hebben in 2019 127.600 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers gevoerd. Hiermee hebben we het voor 2019 verwachte aantal van 100.000 werkoriëntatiegesprekken ruimschoots overtroffen. Veel (41%) van deze gesprekken voeren we met WW'ers die volgens de Werkverkenner maximaal 50% kans hebben om binnen een jaar volledig op eigen kracht een baan te vinden. Deze mensen willen we graag vroegtijdig spreken zodat we hun passende dienstverlening kunnen aanbieden. We nodigen ook WW'ers uit die volgens de resultaten van de Werkverkenner meer kans hebben, maar bij wie we toch, op basis van aanvullende informatie waarover we beschikken, een risico van langdurige werkloosheid zien. Niet-digivaardige klanten nodigen we standaard uit voor een gesprek. We maken in de werkoriëntatiegesprekken afspraken over de (sollicitatie)activiteiten die de klant zal ondernemen en controleren via de persoonlijke Werkmap of hij die afspraken nakomt. Niet-digivaardige klanten leveren hun sollicitatieformulieren in op de vestiging of per post. Wanneer de adviseur werk twijfelt over de sollicitatieactiviteiten van de klant, kan hij om bewijsstukken vragen zoals bevestigingsmails van werkgevers. Tijdens de gesprekken met de werkzoekende bespreken we diens sollicitatieactiviteiten. Als de aanpak van de werkzoekende te weinig kans van slagen heeft, sturen we het sollicitatiegedrag bij. Om de kansen van de werkzoekende te vergroten gaan we dan ook na of er mogelijkheden zijn om over te stappen naar een ander beroep, eventueel met behulp van scholing.

Iedere WW'er ontvangt na het werkoriëntatiegesprek een werkplan. Daarin staan de afspraken die de adviseur werk met de klant heeft gemaakt over diens inspanningen om weer aan het werk te komen. We monitoren de klant gedurende de hele WW-periode en bieden aanvullende dienstverlening als wij inschatten dat dit nodig is. Afspraken daarvoor nemen we ook op in het werkplan. Aan bepaalde groepen werkzoekenden die moeilijk zelf werk vinden, doen we een passend werkaanbod met intensieve dienstverlening. Dit geldt voor WW-gerechtigden die twaalf maanden of langer werkloos zijn en WW-gerechtigden die inmiddels zes maanden werkloos zijn en op grond van hun arbeidsmarktpositie het risico lopen langdurig werkloos te blijven. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, regelen we de sollicitatiegesprekken en vragen we achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. In 2019 deden we zo'n passend werkaanbod aan ruim 5.200 werkzoekenden. Uiteindelijk werden ruim 2.500 van hen aangenomen op de uitgezochte vacature.

Er zijn ook WW'ers die we niet uitnodigen voor een werkoriëntatiegesprek omdat ze kansrijk lijken om zelf aan de slag te komen. Wanneer ze na zes maanden nog steeds werkloos zijn, voeren we een monitorgesprek. We bespreken dan met de klant de voortgang van diens sollicitatieactiviteiten en aan welke aanvullende dienstverlening hij behoefte heeft. We voerden in 2019 21.400 monitorgesprekken. Dat zijn er minder dan in 2018 (27.100). Dat komt doordat er minder WW'ers zijn, hun uitkering gemiddeld korter duurt en we de WW'er vaak al eerder spreken. De activiteiten van de WW'ers die we dienstverlening bieden, volgen we via de digitale Werkmap. We nodigen hen waar nodig uit voor een coachingsgesprek. Tijdens zo'n gesprek bieden we de klant verdere ondersteuning en reiken we handvatten aan waarmee deze actief en gemotiveerd naar werk kan zoeken. We hebben in 2019 226.200 van dergelijke coachingsgesprekken gevoerd. Dit aantal is veel hoger dan in 2018 (128.000) omdat we uitdrukkelijk hebben gestuurd op het voeren van deze gesprekken en doordat deze gesprekken steeds vaker telefonisch gevoerd worden (ruim 47% in 2019).

Voor mensen die in de WW terecht zijn gekomen omdat ze bij de claimbeoordeling minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden en daardoor niet in aanmerking komen voor een WIA/WGA- of Ziektewet-uitkering, kunnen we sinds 2019 ook re-integratietrajecten inkopen (zie ook paragraaf 1.2 onder het kopje Inzet re-integratiediensten).

Effectiviteitsmeting WW

We zijn eind 2017 gestart met het meten van de netto-effectiviteit van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We onderzoeken daarvoor de effecten op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. De eerste (kwalitatieve) onderzoeksresultaten zijn begin 2020 beschikbaar gekomen.

Uitstroom naar werk vanuit een WW-uitkering

In 2019 heeft UWV van 171.700 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens werkhervatting (in 2018: 192.500). Deze daling is in lijn met die van het aantal WW-uitkeringen. Het aantal van 171.700 is inclusief 37.300 mensen die na werkhervatting geen inkomstenformulier meer hebben ingevuld (2018: 32.600) en 11.500 mensen die na werkhervatting afzien van hun resterende, vaak kleine, WW-uitkering (2018: 12.900). Daarnaast waren er eind december 2019 57.800 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind 2018: 72.800).

Scholingsbudget WW

De Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV is op 1 juli 2018 van start gegaan en loopt tot en met 2020. In totaal is hiervoor € 30 miljoen inclusief uitvoeringskosten beschikbaar gesteld, waarvan € 10,1 miljoen voor 2019. Met dit extra budget kan UWV werklozen met een hoge kans op langdurige werkloosheid (vaak 45-plussers) een bij voorkeur kortdurend scholingstraject van maximaal één jaar laten volgen. Het initiatief ligt bij de adviseur werk, in nauwe samenwerking met het werkgeversservicepunt. Klanten kunnen ook zelf aangeven dat zij scholing willen volgen en gebruik willen maken van het scholingsbudget. Het Scholingsbudget WW wordt ingezet voor scholing richting een werkaanbod (baanintentie of baangarantie) en scholing richting moeilijk vervulbare vacatures (krapteberoepen), ook als daar niet direct een baanintentie of baangarantie aan vastzit. In 2019 zijn er 4.135 scholingen aangevraagd voor een bedrag van € 8,7 miljoen.

Een aanvraag voor het scholingsbudget moet altijd onderbouwd worden. Begin 2019 bleek bij de medewerkers die het scholingsbudget verstrekken onduidelijkheid te bestaan over de voorwaarden waaronder een bedrag van meer dan € 2.500 besteed kan worden. In het geval dat de scholing rechtstreeks tot een plaatsing bij een werkgever leidt (baanintentie/baangarantie), kan gemotiveerd worden afgeweken van het maximale bedrag. Een hoger bedrag kan bijvoorbeeld worden gemotiveerd aan de hand van de grote afstand tot de arbeidsmarkt van de werkzoekende en/of de omvang en minimale duur van de baanintentie of garantie die door de werkgever wordt toegezegd. De duur van de scholing is sinds 4 juli 2019 verruimd naar maximaal drie jaar.

Daarnaast hebben we een aantal maatregelen genomen. Zo zijn de werkinstructies aangepast, het management monitort de toepassing en eind juli is een kwaliteitsborgingssysteem in gebruik genomen. We monitoren de effecten van de beheersmaatregelen en voeren aanvullende controles uit. Daaruit blijkt dat de genomen verbetermaatregelen nog onvoldoende effect hebben gehad. Begin 2020 hebben we een nieuw format beschikbaar gesteld voor het opstellen van het werkplan. Dit format dwingt nog meer af dat alle benodigde informatie wordt opgenomen in het dossier. Aan het einde van het eerste kwartaal van 2020 zullen we een kwalitatief onderzoek doen naar het effect van deze maatregelen.

Uit de maandelijkse rapportages blijkt dat 62% van de scholingen is ingezet voor WW'ers van 45 jaar en ouder. De meeste opleidingen zijn gericht op beroepen in transport en logistiek (30%), in techniek en bouw (13%) en in ICT-beroepen (11%). Sinds de start van de regeling gaat het om 1.287 scholingen met baanintenties, 1.176 scholingen met baangaranties en 2.388 scholingen richting krapteberoepen.

Opschaling fte's

In 2019 zijn er 2% minder nieuwe WW-uitkeringen verstrekt dan in 2018. De verwachting is dat het aantal nieuwe WW-uitkeringen vanaf 2020 weer zal toenemen. Om de toenemende instroom te kunnen opvangen, is een evenredig grotere beschikbare capaciteit aan adviseurs werk en bedrijfsbureau-medewerkers nodig. We hebben daarom in het tweede tertiaal van 2019 besloten op te schalen met circa 450 fte's en daarbij 100 nieuwe medewerkers te werven uit onze werkzoekendenbestanden. Met het ministerie is afgesproken dat de feitelijke WW-toename leidend is voor het tempo van de opschaling. Eind 2019 was de beoogde opschaling met 450 fte's volledig gerealiseerd, hiervan waren er 91 afkomstig uit onze eigen bestanden met werkzoekenden. Omdat de WW-toename begin 2020 minder groot is dan eerder werd aangenomen, is dit aantal ruim. Hiermee kunnen we wel anticiperen op de verwachte uitstroom van oudere medewerkers in 2020.

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

Voor mensen met een arbeidsbeperking is het vaak niet eenvoudig om weer aan het werk te gaan. We ondersteunen hen daarbij met persoonlijke dienstverlening. In 2019 hebben we alle met het ministerie van SZW overeengekomen prestatieafspraken over de re-integratiedienstverlening gehaald.

Contacturen in persoonlijke dienstverlening WIA en Wajong

Voor de WIA voldoen we aan de afspraak dat we met minimaal 90% van alle klanten die sinds 2017 zijn ingestroomd per jaar minimaal 1 gesprek voeren en gemiddeld 1,8 keer contact hebben. We hebben met het ministerie van SZW afgesproken dat we minimaal één keer per jaar contact hebben met minimaal 90% van alle Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie een re-integratietraject is ingekocht. In 2019 hadden we minimaal één keer contact met 94% van de Wajongers die in aanmerking komen voor onze dienstverlening. Over de kwaliteit van de registratie rapporteren we in paragraaf 1.7 Kwaliteit dienstverlening.

Dienstverlening op maat voor WIA/WGA

We bieden mensen met een WIA-/WGA-uitkering, waar nodig en mogelijk, persoonlijke dienstverlening. Deze dienstverlening is niet alleen bedoeld voor mensen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering, maar ook voor mensen die om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering hebben (80–100%). We willen hen activeren om hun zelfredzaamheid te bevorderen en optimaal gebruik te maken van hun mogelijkheden. Doordat we minimaal één keer per jaar contact met de klant hebben, houden we zicht op diens situatie en borgen we de rechtmatigheid van de uitkering. De dienstverlening bestaat, naast coachingscontacten, primair uit ingekochte re-integratietrajecten zoals de diensten Werkfit maken en Naar werk. Voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is, kunnen we sinds 1 mei 2019 ook modulaire diensten inkopen. We benutten de extra middelen voor persoonlijke dienstverlening om WIA/WGA'ers die dat nodig hebben gedurende maximaal vijf jaar te activeren en te ondersteunen richting werk. Als de klant erom vraagt bieden wij ook na die vijf jaar de nodige re-integratiedienstverlening. Verder gebruiken we de extra middelen voor een effectevaluatie van onze WIA/WGA-dienstverlening (zie hieronder, onder tussenkopje Effectevaluatie).

We starten de dienstverlening met een oriëntatiegesprek. Hierin bespreken we met de WIA/WGA-gerechtigde hoe hij zijn mogelijkheden het beste kan benutten en wat er nodig is om (nieuw) werk te vinden. In 2019 voerden we 14.313 van deze oriëntatiegesprekken. De gemaakte afspraken leggen we vast in een werkplan. Wanneer voldoende duidelijk is wat de klant kan en wil, stellen we een klantprofiel op. Daarin vermelden we onder andere het aantal uren dat de werkzoekende kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Na het gesprek blijven we de klant stimuleren en monitoren we de voortgang die hij maakt via coachings- en monitorgesprekken.

We richten ons in eerste instantie op de mensen die sinds 2017 in onze nieuwe re-integratiedienstverlening zijn ingestroomd omdat ze het einde van de wachttijd voor de WIA hadden bereikt. In 2019 hebben we met 25.317 van de 29.652 klanten uit deze doelgroep in totaal 59.132 gesprekken gevoerd. Dat is gemiddeld 2,3 gesprek per klant. We hebben voor de meesten van hen een werkplan opgesteld en een zo volledig mogelijk klantprofiel. Soms konden we geen volledig klantprofiel opstellen, omdat nog niet was vastgesteld wat de klant kan en wil. Na ieder vervolcontact hebben we waar nodig het werkplan en klantprofiel geactualiseerd. Ook mensen die van 2011 tot en met 2016 de WGA zijn ingestroomd maar nog geen re-integratiedienstverlening ontvingen vanwege andere prioriteiten in de dienstverlening in het verleden, bieden we maximaal vijf jaar basale re-integratiedienstverlening.

Effectevaluatie

Om te onderzoeken welke interventies doelmatig en doeltreffend zijn om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en de kans op werk voor WGA-gerechtigden te vergroten, zijn we op 1 oktober 2019 gestart met een effectmeting. Daarvoor is de WGA-populatie voor een periode van één jaar in drie groepen onderverdeeld: een groep ontvangt geen dienstverlening, een groep ontvangt basale dienstverlening en een groep ontvangt intensieve dienstverlening. Mensen die tot de groep behoren die geen dienstverlening ontvangt, kunnen UWV wel zelf benaderen voor dienstverlening. De WGA-effectevaluatie, die is gestart in oktober 2019 en doorloopt tot 2024, maakt deel uit van het kennisprogramma Weten wat werkt, dat we samen met het ministerie uitvoeren. De resultaten zullen we gebruiken bij de doorontwikkeling van onze WIA/WGA-dienstverlening. De eerste tussenresultaten worden opgemaakt in 2021.

Dienstverlening op maat voor Wajong

We willen zo veel mogelijk Wajongers met arbeidsvermogen aan werk helpen en aan het werk houden. In 2018 zijn we gestart met het nieuwe dienstverleningsmodel Wajong. Centraal hierin staat dat we alle Wajongers met arbeidsvermogen actueel in beeld hebben. Dat doen we onder andere door gesprekken met hen te voeren. Wajongers die al een tijdelijk of vast dienstverband hebben bij een reguliere werkgever bieden we ondersteuning om ervoor te zorgen dat ze aan het werk blijven.

Op verzoek van het ministerie van SZW zijn we in 2019 gestart met een verkenning van de dienstverleningsbehoefte van Wajongers die regulier werkzaam zijn en een vast dienstverband hebben. Ook Wajongers die als zelfstandige werkzaam zijn vragen we of ze behoefte hebben aan onze dienstverlening. Het verzoek van het ministerie is mede gebaseerd op onderzoeken naar het bevorderen van een duurzame deelname van Wajongers aan de arbeidsmarkt. In overleg met het ministerie hebben we op vier vestigingen de manier van benaderen van deze doelgroep zorgvuldig beproefd. Aansluitend hebben we in de tweede helft van 2019 in alle regio's een beperkt aantal Wajongers uit de doelgroep benaderd en de resultaten daarvan vastgelegd. Eind 2019 hadden we met ruim 2.500 werkende Wajongers gesprekken gevoerd. Ongeveer 600 van hen hadden toen aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning. Dat kan inzet van jobcoaching zijn, maar ook ondersteuning bij bemiddeling naar een andere functie. De overigen waren over het algemeen positief over het feit dat ze door UWV zijn benaderd, maar gaven aan, in ieder geval voor dit moment, tevreden te zijn met de huidige werkplek. De meerwaarde van het contact is dat zij UWV (weer) scherper op het netvlies hebben als organisatie die ze kunnen benaderen met vragen over werk en wat daarmee samenhangt. In het voorjaar van 2020 bespreken we met het ministerie de resultaten en het vervolg.

Voor Wajongers met een tijdelijk dienstverband is onze dienstverlening gericht op, zo mogelijk, het verlengen van het dienstverband. Mede dankzij onze inspanningen zijn in 2019 voor deze doelgroep 9.828 contracten verlengd. Indien contractverlenging niet mogelijk is, is de insteek om vroegtijdig (voordat de Wajonger werkloos wordt) te starten met de bemiddeling naar een nieuwe werkkring. Wajongers met een vast dienstverband benaderen we in principe eerst telefonisch. Tijdens het gesprek leggen we uit wat de bedoeling van het contact is, brengen we de situatie van de Wajonger in kaart en bekijken we of en aan welke ondersteuning hij behoefte heeft. Bij behoefte aan ondersteuning op de werkplek kan dat bijvoorbeeld de inzet van jobcoaching zijn.

We hebben inmiddels minimaal één gesprek gevoerd met 49.635 van de 52.830 (94%) Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie geen re-integratietraject is ingekocht. De overige 3.195 zijn voornamelijk Wajongers die eerder hebben afgezien van dienstverlening. In het afgelopen jaar hebben we 94% (5.864 van 6.244) van alle Wajongers die eerder hadden afgezien van dienstverlening opnieuw benaderd met een dienstverleningsaanbod. Het overgrote deel (96%) van deze groep heeft te kennen gegeven dat ze geen gebruik van dit aanbod willen maken. Gemiddeld hebben we in de afgelopen twaalf maanden 1,96 gesprek per Wajonger gevoerd. Tijdens de gesprekken nemen we hun actuele situatie door en bespreken we hoe wij hen desgewenst kunnen ondersteunen richting betaald werk en ook wat hun verplichtingen zijn.

Bij onze contacten met Wajongers monitoren we ook de rechtmatigheid van hun uitkering. Wanneer we vermoeden dat de gezondheidssituatie van de Wajonger is veranderd, of als er onduidelijkheid is over diens re-integratiemogelijkheden, bespreken de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts dit samen. Dit kan leiden tot een herbeoordeling. In 2019 leidde deze werkwijze tot 712 beschikkingen op aanvragen voor een herbeoordeling. De herbeoordeling leidde in 515 gevallen tot aanpassing van de uitkering, 7 uitkeringen werden beëindigd en 190 uitkeringen bleven ongewijzigd.

We verstrekten 33.500 voorzieningen aan Wajongers met arbeidsvermogen. Het ging vooral om ondersteuning door jobcoaches. Ook verstrekten we voorzieningen aan mensen die naar het oordeel van UWV niet over arbeidsvermogen beschikken maar die wel een beroep op UWV doen voor een voorziening om te kunnen gaan werken. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die maar een beperkt aantal uren en/of dagen in de maand kunnen werken.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

Wij vinden het belangrijk dat mensen hun mogelijkheden optimaal benutten. De WIA/WGA-dienstverlening is erop gericht om mensen met een arbeidsbeperking die hun eigen werk niet meer kunnen uitoefenen maar wel beschikken over arbeidsvermogen, naar betaalde arbeid te begeleiden. Dankzij de extra middelen die we nu hebben kunnen we ook een grotere bijdrage leveren aan het activeren van mensen met een WIA/WGA-uitkering. Het resultaat van de activering is zichtbaar: het aantal mensen met een WIA-uitkering dat dit jaar werk vond, was 20% hoger dan in 2018. Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is iets lager dan in 2018 maar nog steeds hoger dan het met het ministerie van SZW afgesproken aantal. Wajongers die nog geen werk hebben behoren steeds vaker tot de groep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt. Het aantal mensen met een Ziektewet-uitkering en een WAO-/of WAZ-uitkering dat in 2019 een baan vond, daalde iets. In totaal vonden in 2019 13.100 mensen met een arbeidsbeperking een baan. Dat is iets minder dan in 2018 (13.300).

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	*2019	*2018
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	13.100	13.300
Mensen met recht op Wajong-uitkering	8.600	9.000
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	4.500	4.300
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	300	400
Mensen met recht op WIA-uitkering	3.500	2.900
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	700	1.000

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

In 2019 hebben ook nog circa 7.200 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat.

Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om re-integratiediensten in twee stappen van elk zes tot negen maanden: eerst de dienst Werkfit maken en daarna de dienst Naar werk. Doordat Ziektewet-uitkeringen vaak al beëindigd zijn op het moment dat het Werkfit maken-traject is voltooid, kopen we in de praktijk steeds minder Naar werk-trajecten in. Na de aanpassingen in oktober 2017 van het Inkoopkader 2016–2020 Re-integratiediensten is gebleken dat er toch nog dienstverlening ontbreekt. Het betreft re-integratiediensten voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is. Met ingang van 1 mei 2019 is voor deze klantgroep een landelijke pilot gestart met modulaire re-integratiediensten. Deze vier diensten kunnen op elk moment onafhankelijk van elkaar worden ingezet totdat de werkzoekende toe is aan het Werkfit maken-traject. We monitoren of de introductie van modulaire re-integratiediensten leidt tot meer inkoop van Werkfit maken waardoor de verhouding tussen Werkfit maken en Naar werk nog verder zal opschuiven.

In 2019 zijn 29.148 re-integratiediensten ingekocht. Het voor 2019 beschikbare budget was € 95,0 miljoen (inclusief budget voor de regeling Individuele plaatsing en steun). De totale uitgaven voor 2019 waren € 85,9 miljoen (voor 2018: € 85,4 miljoen). Het meeste geld is uitgegeven aan re-integratie-dienstverlening voor Wajongers (33%) en voor WIA/WGA'ers (34%).

Tabel: Ingekochte re-integratietrajecten* (incl. IPS-trajecten)

	2019	2018
WAO	408	440
Ziektewet	8.231	8.777
oWajong/Wajong 2010	9.212	10.202
WIA	9.990	9.155
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	1.232	n.v.t.
IPS (gemeenten)	75	n.v.t.
Totaal	29.148	28.574

* Naast de in de tabel genoemde 29.148 re-integratietrajecten die we vanuit het budget van € 95 miljoen hebben ingekocht, hebben we 1.097 Ziektewet-arbo interventies ingekocht.

Ook scholingen vallen onder re-integratiediensten. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering hebben we in 2019 3.295 scholingen ingekocht. Er werden 3.996 scholingen afgesloten, waarvan 2.981 met en 1.015 zonder diploma. Eind 2019 liepen er nog 2.701 scholingen. Voor scholingen WW: zie paragraaf 1.1 onder het kopje Scholingsbudget WW.

We kunnen sinds 2019 ook re-integratietrajecten inkopen voor mensen die in de WW terecht zijn gekomen omdat ze bij de claimbeoordeling minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden en daardoor niet in aanmerking komen voor een WIA/WGA- of Ziektewet-uitkering. Tot en met december 2019 zijn 1.232 diensten voor deze doelgroep ingekocht; waarvan 913 keer een Werkfittraject, 233 keer een Naar werk-traject, 56 keer een modulair traject en 30 keer scholing.

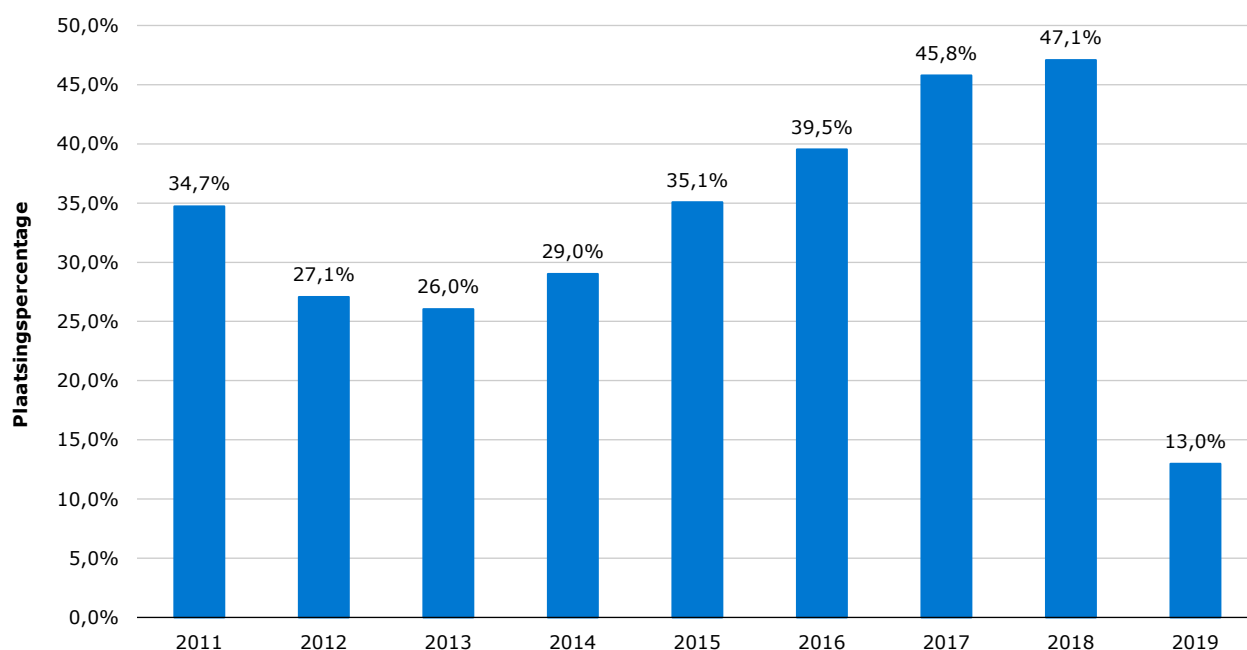
We besteden bijzondere aandacht aan de arbeidsparticipatie van psychisch kwetsbare mensen. Hiervoor hebben we een convenant afgesloten met Cedris, Divosa, Federatie Opvang, GGZ Nederland, Stichting Mensen met Mogelijkheden, MIND, RIBW Alliantie en Stichting Samen Sterk zonder Stigma. In november 2019 heeft ook werkgeversvereniging AAVN zich bij dit convenant aangesloten. Per 1 januari 2017 is de onderzoeksubsidieregeling IPS (Individuele plaatsing en steun) EPA (ernstige psychische aandoeningen) in werking getreden, met een looptijd van vijf jaar. In totaal is er € 20 miljoen aan subsidie beschikbaar. Bij de start van de onderzoekregeling IPS EPA werd uitgegaan van 500 IPS-

trajecten per jaar met een bijbehorend budget van € 4,0 miljoen, op basis van een trajectprijs van € 8.000. In 2019 hebben we 611 trajecten toegekend, voor een bedrag van € 4,9 miljoen.

Het ministerie van SZW heeft € 1,3 miljoen subsidie beschikbaar gesteld waarmee we van mei tot en met november 2019 ook IPS-trajecten konden inkopen voor personen met Common Mental Disorders (CMD). De subsidie per IPS-traject bedroeg € 8.000. Voor mensen die onder de Participatiewet vallen betaalde UWV de helft, gemeenten moesten de overige € 4.000 bijdragen. Er was budget voor in totaal 200 trajecten, waarvan 125 voor UWV-klanten (€ 1,0 miljoen) en 75 voor gemeentelijke klanten (€ 0,3 miljoen). De aanmelding verliep via ggz-instellingen. Er zijn in totaal 94 trajecten voor UWV-klanten toegekend en 75 trajecten voor gemeenteklanten. 28 gemeentelijke aanvragen werden afgewezen wegens het bereiken van het subsidieplafond. De kosten voor de UWV-klanten bedroegen € 1,05 miljoen (inclusief € 0,3 miljoen, de helft van de kosten voor gemeentelijke klanten) en voor de gemeentelijke klanten € 0,3 miljoen.

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel in een bepaald kalenderjaar gestarte re-integratietrajecten hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van dat re-integratietraject. Onder het oude inkoopkader nam een re-integratietraject meerdere jaren in beslag en waren de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Sinds juli 2016 kopen we zoals eerder vermeld voor werkfitte arbeidsongeschikten de diensten Naar werk in, deze hebben een doorlooptijd van maximaal zes tot negen maanden. Doordat er niet voor alle werkfitte arbeidsongeschikten werkplekken beschikbaar zijn, leiden echter niet alle Naar werk-trajecten tot een plaatsing. De figuur toont ook dat het plaatsingspercentage de laatste jaren is gestegen. Van de in 2018 gestarte trajecten heeft 47% tot een plaatsing geleid. Het plaatsingspercentage van de in 2019 gestarte diensten zal verder stijgen, omdat diensten Naar werk in 2020 nog tot een plaatsing kunnen leiden.

Grafiek: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking



Inzet voorzieningen

Mensen met een beperking hebben soms hulp of een hulpmiddel nodig om hun werk goed te kunnen doen, om onderwijs te kunnen volgen of goed te functioneren in hun dagelijks leven. Bij de hulpmiddelen kan het gaan om intermediaire voorzieningen (vooral dovertolken), meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). UWV verzorgt werk- en onderwijsvoorzieningen, en sinds 1 juli 2019 kunnen burgers ook bij ons terecht voor tolkvoorzieningen voor privé-situaties (leefvoorzieningen). De uitvoering van voorzieningen is geconcentreerd op een aantal kantoren op basis van specialisatie: drie kantoren verzorgen de werk- en onderwijsvoorzieningen en vier andere doen jobcoaching en loondispensatie. Dit heeft voordelen voor zowel de klant als UWV. We kunnen de klant beter en eenduidiger informeren over onze beslissing om al dan niet een voorziening te verstrekken en we bouwen kennis over een specifieke doelgroep op waardoor we beter maatwerk kunnen bieden. De ervaring die we in 2018 hebben opgedaan met het uitvoeren van de tolkvoorziening op één kantoor gebruiken we nu om de specialisatie op de kantoren verder vorm te geven.

Werkvoorzieningen

Mensen met structureel functionele beperkingen kunnen bij UWV voorzieningen aanvragen die hen in staat stellen (weer) te gaan werken of onderwijs te volgen. In 2019 hebben we 44.900 werkvoorzieningen ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (33.500). De uitgaven voor deze

voorzieningen bedroegen € 72,0 miljoen en blijven daarmee ruim binnen het voor dit jaar beschikbare budget van € 85,0 miljoen. De uitgaven daalden met bijna 5% ten opzichte van 2018 (€ 75,6 miljoen). Dat komt vooral doordat we minder interne en externe jobcoaching en loondispensatie hebben toegekend.

Tabel: Aantal ingezette werkvoorzieningen

	2019	2018
Intermediaire voorzieningen	4.525	3.755
Externe jobcoach	18.623	20.427
Interne jobcoach	2.531	2.962
Loondispensatie	10.904	12.116
Meeneembare voorzieningen	4.792	5.215
Starterskrediet	29	33
Vervoersvoorzieningen	3.320	3.217
Overige voorzieningen	147	178
Totaal	44.871	47.903

Per 1 juli 2019 zijn de normbedragen voor voorzieningen herijkt. Daardoor hebben klanten die gebruikmaken van een (rolstoel)taxi als vervoersvoorziening in een aantal gevallen sinds die datum niet het volledige bedrag vergoed gekregen waar zij recht op hebben. We hebben uitgezocht welke klanten recht hadden op een nabetaling. Een deel van de nabetalingen is in 2019 gedaan en een deel vindt nog plaats in 2020.

Technologische ontwikkelingen bieden nieuwe mogelijkheden voor werk- en onderwijsvoorzieningen (zie ook paragraaf 4.4, onder het kopje Weten wat werkt). UWV wil graag nieuwe technologieën inzetten, maar de huidige wettelijke kaders lijken soms te beperkend voor maatwerkoplossingen. Zo kan UWV nu geen voorzieningen verstrekken aan de werkgever. Verder geldt de regel dat de voorziening altijd de goedkoopste adequate oplossing voor de persoon in kwestie dient te zijn. Een eventuele technologische innovatie kan daardoor alleen als voorziening worden verstrekt als er geen goedkopere alternatieven zijn. In de pilot Generieke werkgeversvoorziening die per 1 maart 2020 start gaan we onderzoeken of en hoe voorzieningen die gebruikmaken van nieuwe technologieën toch kunnen worden vergoed. In 2019 hebben we samen met het ministerie van SZW voorwaarden ontwikkeld waaronder UWV kan experimenteren binnen het wettelijk kader. UWV kan aan de werkgever subsidie verlenen voor aanpassingen aan zijn bedrijf, bedrijfsmiddelen of het werkproces om personen met een structureel functionele beperking in dienst te nemen. De voorziening moet dan wel gedurende minimaal drie jaar door een of meerdere personen worden gebruikt. Doordat de kosten van de voorziening hierdoor over meerdere personen en/of een langere periode worden uitgesmeerd, wordt het mogelijk de inzet van nieuwe technologieën eerder dan nu het geval is aan te merken als goedkoopste adequate oplossing. Daarnaast hebben we frequent overleg met de ministeries van OCW en SZW, en voor de tolkvoorziening ook met het ministerie van VWS, over de vrijheid van UWV om innovatieve middelen als voorziening in te zetten.

Onderwijsvoorzieningen

In 2019 hebben we 5.135 onderwijsvoorzieningen toegekend. Dat zijn er minder dan in 2018 (6.276). Deze daling komt doordat we in 2019 minder communicatiehulpmiddelen en computers hebben toegekend. Dat is mogelijk het gevolg van een aantal begin 2018 doorgevoerde beleidswijzigingen. Uitgangspunt daarvan is dat het voor bepaalde onderwijstypen gebruikelijk is dat mensen zelf over een computer beschikken. UWV verstrekt alleen nog computers aan leerlingen in het (speciaal) basisonderwijs, inclusief jonge kinderen in groep 1 en groep 2, en leerlingen in de eerste vier klassen van het voorgezet onderwijs die hiervoor een indicatie hebben ontvangen. Verder vervangt UWV alleen nog eenmalig de computer van leerlingen die al over een computer van UWV beschikken. Daarnaast worden accessoires en de installatie van communicatiehulpmiddelen en computers niet meer geregistreerd als aparte producten.

Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten (Afi). Inclusief uitvoeringskosten hebben we in 2019 € 26,4 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven. De grootste kostenstijging doet zich voor bij intermediaire onderwijsvoorzieningen. Dat komt door een toename van zowel het aantal klanten dat gebruikmaakt van de tolkvoorziening (met 7%) als het gemiddeld aantal uren dat ze deze gebruiken (met 2%). Daarnaast wordt het uurtarief van de tolken tweemaal per jaar geïndexeerd.

Tabel: Uitgaven onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	2019	2018
Intermediaire voorzieningen	13,1	11,7
Meeneembare voorzieningen	3,8	4,0
Vervoersvoorzieningen	8,1	7,7
Totaal voor de klant	25,0	23,4
Uitvoeringskosten	1,4	1,4
Totaal	26,4	24,8

Leefvoorzieningen

De tolkvoorziening is een intermediaire voorziening. Sinds 1 juli 2019 voert UWV in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ook de tolkvoorzieningen in het leefdomein uit (voor deelname aan het maatschappelijk verkeer). Hierdoor verstrekt UWV nu alle tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en leefdomein. Mensen met een auditieve beperking kunnen sinds 1 juli dus terecht bij één centraal loket bij UWV voor het aanvragen van alle tolkuren. De bemiddeling en tolkfacturatie zijn uitbesteed aan een externe partij, Tolkcontact. De overgang naar de nieuwe wijze van uitvoeren en het nieuwe systeem is zonder problemen verlopen. Het komend jaar blijven we de kwaliteit van de dienstverlening toetsen. We voeren controles uit in het proces van aanvraag tot en met betaling, en monitoren de facturatie en de uitnutting van het budget. Op een aantal aspecten zijn controles niet mogelijk of moeilijk uitvoerbaar (zoals de vergoeding voor geannuleerde tolkopdrachten) en wordt vertrouwd op de goedkeuring door de tolkgebruiker. Daarnaast ontbreekt op onderdelen van de regelgeving voor leefvoorzieningen een nadere uitwerking door UWV. Dit alles leidt tot onzekerheid met betrekking tot de rechtmatige uitvoering van de tolkvoorzieningen. Hierover zal nadere afstemming met de betrokken departementen plaatsvinden.

Per 1 juli 2019 zijn 7.081 lopende toekenningen voor de tolkvoorziening in het leefdomein aan UWV overgedragen. Sinds diezelfde datum heeft UWV in 2019 132 toekenningen aan nieuwe klanten verstrekt. De uitgaven voor deze nieuwe toekenningen bedragen € 35.970. Verder hebben 636 personen met een lopende voorziening een maatwerkaanvraag ingediend omdat zij meer tolkuren nodig hadden. Al deze aanvragen zijn toegekend en de uitgaven hiervoor bedragen circa € 1,4 miljoen. Aan 103 organisaties is een voorziening toegekend waarvoor € 0,6 miljoen is uitgegeven.

Intermediaire voorzieningen in het leefdomein worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van VWS aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. Inclusief uitvoeringskosten hebben we in 2019 € 6,8 miljoen aan intermediaire voorzieningen uitgegeven. Voor de uitgaven voor de klant is een budget van € 6,0 miljoen toegekend. We hebben € 5,4 miljoen uitgegeven, dit is 90% van het toegekende budget.

Tabel: Uitgaven voorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	2019	2018
Intermediaire voorzieningen	5,4	0,0
Totaal voor de klant	5,4	0,0
Structurele uitvoeringskosten	0,7	0,0
Incidentele kosten	0,7	0,0
Uitvoeringskosten	1,4	0,0
Totaal	6,8	0,0

Aandacht voor inkoop re-integratietrajecten en inzet voorzieningen

In 2019 is uit meerdere onderzoeken naar voren gekomen dat de inkoop van re-integratietrajecten en voorzieningen beter moet en kan. In 2020 nemen we daarom meerdere maatregelen om deze dienstverlening te verbeteren. We scherpen onder andere onze opdrachtgeversrol binnen het inkoopkader AG aan en ontwikkelen een nieuw inkoopkader voor scholing. De hiervoor ingestelde regiegroep zal in maart 2020 het regieplan opleveren.

1.3. Dienstverlening voor banenafpraak

In 2013 hebben kabinet en sociale partners afgesproken om in de periode van 2014 tot 2026 in totaal 125.000 extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Het ministerie van SZW informeert de Tweede Kamer jaarlijks aan het einde van het parlementaire jaar over de voortgang. UWV levert hiervoor de cijfers. UWV verzorgt ieder

kwartaal een regionale trendrapportage over de voortgang van de banenafpraak per arbeidsmarktregio. Uit de trendrapportage over het derde kwartaal van 2019, die in januari 2020 verscheen, blijkt dat er tot en met eind september 2019 landelijk in totaal 58.544 extra banen waren gecreëerd (het streefcijfer voor eind 2019 was 55.000 extra banen). Er komen grofweg drie groepen arbeidsbeperkten in aanmerking voor deze extra banen: mensen die onder de Participatiewet vallen, mensen met een Wsw-indicatie en Wajongers met arbeidsvermogen. Er stonden eind september 2019 227.072 mensen ingeschreven in het doelgroepregister voor de banenafpraak.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Gemeenten en UWV hebben een gedeelde verantwoordelijkheid om de arbeidsmarkt transparanter te maken. UWV registreert werkzoekenden in het klantvolgsysteem Sonar. Ook gemeenten kunnen dit doen en het systeem gebruiken voor het vinden van geschikte kandidaten voor een vacature. In Sonar kunnen ook klantprofielen worden opgesteld van geregistreerde kandidaten. Deze profielen bevatten gegevens over onder andere opleiding, vaardigheden, competenties, affiniteiten, beroepssectoren en taaksoorten. Het opstellen van het klantprofiel gebeurt samen met de klant en is een onderdeel van de reguliere dienstverlening van UWV. Ook gemeenten kunnen klantprofielen opstellen voor hun doelgroep. Veel gemeenten gebruiken voor het vastleggen van gegevens van kandidaten echter een ander (klantvolg)systeem. Sinds augustus 2017 kunnen gemeenten de profielgegevens uit hun eigen systemen inlezen in Sonar. UWV stelt de klantprofielen geanonimiseerd beschikbaar via de Kandidatenverkenner banenafpraak, een online databank op werk.nl. Werkgevers en intermediairs kunnen hiermee zoeken naar profielen van kandidaten die vallen onder de banenafpraak en contact met hen opnemen via het werkgeversservicepunt.

Alle arbeidsmarktregio's zijn in meer of mindere mate bezig met het transparant maken van hun klantenbestand, al dan niet via het aanmaken van klantprofielen in Sonar. Eind december stonden er 95.104 kandidaten met een ingevuld klantprofiel in Sonar, 9.586 van gemeenten en 85.518 met een UWV-indicatie.

Transparantie van werkzoekendenprofielen

Met de Kandidatenverkenner maken we de profielen transparant van kandidaten die onder de banenafpraak vallen. Werkgevers kunnen via dit instrument op werk.nl zoeken naar geanonimiseerde profielen en contact met kandidaten opnemen via het werkgeversservicepunt. In 2019 heeft dit geleid tot 204 bemiddelingen. Om de effectiviteit van het instrument te vergroten hebben we in 2019 diverse verbeteracties ingezet op het terrein van datakwaliteit en de communicatie met werkgevers.

1.4. Werkgevers beter bedienen in de arbeidsmarktregio's

We bieden werkgevers, zoveel mogelijk in samenwerking met gemeenten, dienstverlening via de werkgeversservicepunten in 35 arbeidsmarktregio's en via een landelijk werkgeversservicepunt. In 2019 hebben de werkgeversservicepunten in totaal 88.536 vacatures in behandeling genomen. Voor 37% (32.669) van deze vacatures is een geschikte kandidaat gevonden die vervolgens ook is aangenomen. We onderzoeken hoe we dit percentage de komende jaren kunnen verbeteren. De vervulde vacatures zijn redelijk gelijk verdeeld over werkzoekenden bij UWV (WW, WAO, WIA en Wajong) en bij gemeenten (Wet werk en bijstand (Wwb), Participatiewet en niet-uitkeringsgerechtigden). Het wordt steeds moeilijker om aan de vraag van werkgevers te voldoen. Dat komt door een combinatie van krapte op de arbeidsmarkt, afoming van geschikt aanbod door andere, commerciële partijen en de kwalitatieve mismatch op de arbeidsmarkt. De waardering van werkgevers voor de dienstverlening via de werkgeversservicepunten meten we met de Net Promotor Score (NPS). De score is stabiel hoog: ze geven ons een 8,1.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

We besteden extra aandacht aan werkgevers die bereid zijn om werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te bieden. In 2019 zijn we volop betrokken geweest bij de totstandkoming van de actieplannen voor de arbeidsmarktregio's in het kader van Perspectief op Werk, een initiatief van UWV, werkgevers, gemeenten, het onderwijsveld en de ministeries van SZW en OCW. Om onze bijdrage aan de samenwerking in de arbeidsmarktregio's en aan de actieplannen te coördineren heeft het ministerie van SZW ons aanvullend budget ter beschikking gesteld. Eind 2019 zijn we begonnen om hiermee in de regio's Perspectief op Werk-coördinatoren te werven en in te zetten: dat is in 16 van de 35 regio's al gelukt. In 2020 verwachten wij deze benoemingen af te ronden.

UWV verzorgt actuele informatie en advies over (ontwikkelingen op) de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. We brengen voor elke arbeidsmarktregio in kaart hoe banen en vacatures zich ontwikkelen en welke kansen en knelpunten er zijn voor werkzoekenden en werkgevers. We kijken daarbij naar de huidige stand van zaken en naar de ontwikkelingen op korte en langere termijn. Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen aan gemeenten en andere samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's zijn we in opdracht van het ministerie van SZW in 2019 gestart met de ontwikkeling van een online dashboard. Dit dashboard komt in 2020 beschikbaar. Vanuit de Programmaraad (een samenwerkingsverband van Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Divosa, Cedris en UWV) zijn we in 2019 betrokken geweest bij het opzetten van een campagne die de herkenbaarheid en vindbaarheid van de regionale werkgeversservicepunten moet vergroten.

We ontvangen steeds vaker verzoeken om deel te nemen aan regionale initiatieven om klanten aan het werk te helpen. Het kan daarbij gaan om dienstverlening aan werkgevers, gegevensuitwisseling of arbeidsmarktinformatie. Om op eenduidige wijze te kunnen toetsen of deelname zinvol of qua capaciteit haalbaar is, hebben we in 2019 een afwegingskader vastgesteld.

In het kader van het in 2018 gestarte programma Werkinzicht zijn we in 2019 samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) begonnen om voor Nederland en Vlaanderen een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen voor skills (vaardigheden) van werkzoekenden. Deze gemeenschappelijke taal, CompetentNL, zorgt voor meer transparantie in het aanbod op de arbeidsmarkt, voor zowel publieke als private partners. In de zomer van 2020 verwachten we een eerste versie gereed te hebben die beoordeeld en verrijkt kan worden door publieke en marktpartijen.

Inclusieve arbeidsanalyse

Bij werkgevers die daarvoor openstaan lichten we de werkprocessen door op kansen voor werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt. Doel daarvan is om binnen bedrijven ruimte te scheppen voor duurzaam werk voor mensen uit deze doelgroep, zonder hierbij het bedrijfsbelang van de werkgever uit het oog te verliezen. Dit zogeheten bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie is een kwalitatief hoogwaardige en daarmee arbeidsintensieve dienst die we kosteloos aanbieden via de 35 regionale werkgeversservicepunten en via het landelijk werkgeversservicepunt. Dit advies is gebaseerd op de methodiek Inclusief herontwerp van werk 2.0, ontwikkeld door het Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie (CIAO) van Maastricht University, dat in samenwerking met UWV is opgericht. In 2019 hebben we het bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie onder andere met succes ingezet in de sector zorg, in samenwerking met brancheorganisaties Actiz en VGN en regionale werkgeversorganisaties. In deze sector staat 'anders werken' hoog op de agenda om voor een brede groep werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt geschikt werk te organiseren, en de werkdruk van de huidige zorgmedewerkers te verlichten. We begeleiden het hele proces vanaf het intakegesprek tot aan het moment dat kandidaten daadwerkelijk worden geplaatst. In 2019 verzorgden we in totaal 71 inclusieve arbeidsanalyses waarvan 10 in de zorg.

Van-werk-naar-werkdienstverlening

In 2019 hebben we van het ministerie van SZW toestemming gekregen om op projectbasis ervaring op te doen met preventieve dienstverlening om te voorkomen dat mensen in de WW terechtkomen. Wanneer er bij een grote werkgever veel banen verloren dreigen te gaan, bieden we de betrokken werknemers op verzoek van de werkgever van-werk-naar-werkdienstverlening. We werken daarbij samen met partners in de regio zoals vakbonden en uitzendbureaus. Bij deze trajecten halen we de dienstverlening naar voren die we anders vanaf de eerste WW-dag aanbieden. We informeren de werknemers over de vacatures op de regionale arbeidsmarkt en adviseren hun hoe ze het solliciteren kunnen aanpakken. We wijzen hen op mogelijkheden waar zij zelf misschien niet direct aan denken: kansrijke overstapberoepen. We geven uitleg over onze online dienstverlening en stimuleren hen om gebruik te maken van onze online trainingen en webinars. Werknemers die daarbij gebaat zijn bieden we extra ondersteuning, bijvoorbeeld de workshop Succesvol naar werk of coachingsgesprekken. Verder organiseren wij ontmoetingen met werkgevers die juist op zoek zijn naar personeel en graag met de werknemers van het failliete collega-bedrijf in contact komen vanwege hun ervaring, kennis en competenties. In oktober 2019 zijn we gestart met het bieden van van-werk-naar-werkdienstverlening aan werknemers van de Hemwegcentrale in Amsterdam die in december officieel gesloten is. We zijn ook met deze dienstverlening gestart voor werknemers uit de flexibele schil van VDL/Nedcar die in het laatste kwartaal van 2019 hun baan hebben verloren.

Grensoverschrijdende bemiddeling

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we met ingang van 2019 de grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling een structureel onderdeel van de dienstverlening gaan maken. Hiervoor hebben we in de zes districten die grenzen aan Duitsland en België twaalf adviseurs werk aangesteld die zich exclusief gaan bezighouden met grensoverschrijdende bemiddelingsactiviteiten voor werkzoekenden. Zij werken intensief samen met de 29 adviseurs werkgeversdienstverlening die zich al langer in EURES-verband bezighouden met het bij elkaar brengen van vraag en aanbod over de grens en met het adviseren van werkzoekenden en werkgevers die van de mogelijkheden van een andere arbeidsmarkt binnen de EER (de Europese Unie, plus Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) gebruik willen maken. EURES, voluit European Employment Services, is het netwerk van Europese arbeidsvoorzieningsdiensten. In 2019 heeft dit geleid tot 3.100 maatwerkadviezen aan werkgevers en werkzoekenden, waarvan er 1.100 voor rekening komen van de twaalf nieuwe adviseurs voor grensoverschrijdende bemiddeling. In totaal zijn 1.600 werkzoekenden geattendeerd op vacatures van werkgevers in andere landen en er zijn 225 plaatsingen gerealiseerd, waarvan driekwart bij een in Nederland gevestigde werkgever.

1.5. Leren en ontwikkelen

Het kabinet vindt het belangrijk dat werknemers zich hun leven lang blijven ontwikkelen, zodat ze tot aan de pensioengerechtigde leeftijd met succes kunnen deelnemen op de arbeidsmarkt. Hiervoor heeft het ministerie van SZW het meerjarig actiegericht programma Leven Lang Ontwikkelen opgezet. Behalve de Stimulering arbeidsmarktpositie

(STAP)-regeling (zie ook de introtekst van dit hoofdstuk) die naar verwachting in 2022 van kracht wordt, maken ook de zogeheten Leerwerkloketten Plus daar deel van uit. Een Leerwerkloket is een regionaal samenwerkingsverband van UWV, onderwijsinstellingen en gemeenten dat onafhankelijk scholings- en loopbaanadvies geeft aan werkzoekenden, werknemers, scholieren en werkgevers. UWV heeft twee rollen in de Leerwerkloketten: regionaal maken we deel uit van het bestuur, en landelijk faciliteren en coördineren we alle Leerwerkloketten. Op 6 juni 2019 zijn de in september 2018 door de ministeries van SZW en OCW bij de Tweede Kamer aangekondigde pilots Leerwerkloketten Plus van start gegaan. Deze moeten de ondersteuningsstructuur voor leren en werken versterken. De loketten Fryslân, Twente en Rijnmond krijgen drie jaar lang extra middelen om hun dienstverlening te versterken en te verbreden. Ze gaan bijvoorbeeld meer capaciteit inzetten op loopbaanadvies, het tot stand brengen van leerwerktrajecten (inclusief financial engineering) en inzicht geven in competenties. Elke regio heeft zijn eigen focus: het opdoen van ervaringen met het stimuleren van een leven lang ontwikkelen voor werknemers in Friesland, samenwerking met een regionaal scholingsfonds in Twente en samenwerking in een grootstedelijke regio tussen publieke en private partners in Rijnmond.

In december 2019 hebben we bij verschillende Leerwerkloketten geïnventariseerd aan welke nieuwe arbeidsmarktinformatieproducten er behoefte is om de persoonlijke en digitale dienstverlening van de Leerwerkloketten te versterken. Op basis hiervan ontwikkelt het landelijk team Leren en werken nieuwe relevante landelijke producten. Daarnaast vernieuwen we de website van de Leerwerkloketten en verkennen we het inzetten van webinars en podcasts om de (digitale) dienstverlening van de Leerwerkloketten toegankelijker te maken. Tot slot werken we aan het verstevigen van de samenwerking en kennisdeling met landelijke en regionale partners, om te komen tot een landelijk dekkend netwerk voor loopbaan- en scholingsadvies. In 2019 hebben we een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) om samen Leven Lang Ontwikkelen beter te faciliteren. Verder zijn we een pilot praktijkleren in het mbo gestart, samen met SBB, Divosa en MBO Raad. Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we de voortgang van de Leerwerkloketten Plus gaan monitoren.

1.6. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening. We beoordelen ontslagaanvragen en aanvragen voor werkvergunningen, en geven adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. UWV heeft hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Daarnaast verstrekken we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via uwv.nl, via de telefoon en ook tijdens congressen die in het najaar van 2019 zijn gehouden. De zes regionale werkgeverscongressen over arbeid en ontslag trokken circa 2.300 deelnemers. Op deze congressen hebben we werkgevers bijgepraat over actuele ontwikkelingen rond de ontslagprocedure bij UWV en de rechter en hebben we nadere uitleg gegeven over de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab). Eind november vond het arbeidsrechtelijke congres LabourLawLands plaats, over de invoering van de Wab en de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra). Veel vooraanstaande experts uit wetenschap, advocatuur, rechterlijke macht en uitvoeringsorganisaties kwamen er aan het woord. Vanuit UWV verzorgden we verschillende workshops over onder meer actuele ontwikkelingen in de UWV-ontslagprocedure, de ontslagprocedure voor langdurig zieke ambtenaren, en het afspiegelingsbeginsel bij de ontslagvolgorde.

Ontslagaanvragen

Werkgevers kunnen in twee situaties een ontslagaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslagaanvragen om persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter. We hebben in 2019 15.600 ontslagaanvragen afgehandeld, daarvan kenden we er 3.500 toe en wezen we er 500 af. Tijdens de behandeling werden 9.500 aanvragen door de werkgever ingetrokken en 2.100 konden we niet in behandeling nemen wegens te weinig informatie. We handelden 87% van de ontslagvergunningen tijdig af. Van een groot deel van de zaken waarbij dat niet lukte, kwam dat door factoren die het ministerie van SZW gelegitimeerd acht. Het gaat dan bijvoorbeeld om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer, samenloop met andere zaken en noodzakelijke extra derde behandelrondes. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 99%.

Tot en met 31 december 2019 kregen werknemers die minimaal twee jaar bij een werkgever in dienst zijn geweest (met een vast of tijdelijk contract) bij ontslag een transitievergoeding. Tot 1 januari 2020 mochten kleine bedrijven een lagere transitievergoeding betalen, mits ze aan de voorwaarden van de Overbruggingsregeling transitievergoeding voldeden. In 2019 deden 199 werkgevers een beroep op deze regeling voor 474 werknemers. Dat is een toename van 76% ten opzichte van 2018 (113 werkgevers voor 251 werknemers).

Tewerkstellingsvergunningen en -adviezen

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen aannemen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. We behandelden in 2019 9.700 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en verleenden er 8.700. Dat deden we voor 98% binnen vijf weken.

Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen van buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de IND. De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze. We handelden in 2019 5.500 verzoeken om advies af, voor 84% deden we dat binnen vijf weken. In 4.500 gevallen gaven we een positief advies. Vanwege de gunstige economie zijn in 2019 meer tewerkstellingsvergunningen en adviezen GVVA ingediend dan in 2018. De ICT-systemen van UWV en de IND zijn sinds oktober 2018 aan elkaar gekoppeld. Gegevens worden nu digitaal uitgewisseld en de afhandeling van GVVA-zaken verloopt sneller en efficiënter.

1.7. Kwaliteit dienstverlening

We zijn een lerende organisatie die streeft naar professionaliteit in de dienstverlening en continue kwaliteitsverbetering. Om die verbetering te bewerkstelligen investeren we in de ontwikkeling, het vakmanschap en het leiderschap van onze medewerkers. We werken aan een slagvaardige en wendbare organisatie waardoor we gericht kunnen sturen op de realisatie van onze doelen en de invulling van onze maatschappelijke opdracht. In 2019 hebben we intensief gewerkt aan kwaliteitsverbetering nadat we hadden geconstateerd dat de effectiviteit van maatregelen, producten en processen in de op werk gerichte dienstverlening nog te vaak niet goed aangetoond kon worden. Dit heeft deels te maken met het vastleggen van de onderbouwing van gemaakte keuzes. We hebben regionale bedrijfsbureaus ingericht die de uitvoerende collega's structureel ondersteunen bij de planning en werkvoorbereiding. De bedrijfsbureaus gaan zich verder bezighouden met sturing en monitoring, rapporteren en signalering en duiding bij afwijkingen. Sinds oktober 2019 zijn in alle regio's bedrijfsbureaus operationeel. Op alle grote dossiers lopen inmiddels trajecten en -programma's om de kwaliteit te verbeteren en de organisatie wendbaarder te maken. Gezien de omvang van de organisatie en de veelheid van uitvoeringsmaatregelen zullen de effecten van de maatregelen pas de komende jaren zichtbaar zijn.

Kwaliteit dienstverlening WW

We monitoren de kwaliteit van onze WW-dienstverlening. Tevredenheidscijfers laten zien dat de ervaren ondersteuning door UWV bij het vinden van werk nog achterblijft bij de verwachtingen van klanten. WW-uitkeringsgerechtigden zijn wel tevreden over de deskundigheid en de wijze van communiceren van de adviseurs werk: die waarderen ze met een 7,9. Aan de hand van diverse kwaliteitsonderzoeken naar onder andere klantcasuïstiek, scholingsbudget WW en telefonische coachingsgesprekken hebben we geconstateerd dat we kunnen verbeteren op de volgende punten:

- *Scholingsbudget WW*: in januari 2020 zijn de verbetermaatregelen die in juli 2019 doorgevoerd zijn, verder aangescherpt. Alle maatregelen zijn erop gericht om de kwaliteit van de onderbouwing van de inzet van scholing te verbeteren (voor meer informatie zie ook paragraaf 1.1 onder het kopje Scholingsbudget WW).
- *Kwaliteit dienstverlening*: in 2019 is gestuurd op de afgesproken prestatie-indicatoren. Bij een analyse bleek dat de inhoud van de gesprekken tekortschiet. In 2020 zullen we daarom nog meer sturen op kwaliteit en vakmanschap. Daarbij zal aandacht nodig zijn voor de balans tussen gerichte sturing op kwaliteit en ruimte voor het vakmanschap van onze medewerkers.
- *Onderbouwing en opvolging van de ingezette interventies*: we zetten onder andere in op verbetering van het werkplan. Het format is inmiddels verbeterd: het nieuwe werkplan is compacter en beter leesbaar. Werkzoekenden die het nieuwe werkplan hebben getest, geven aan dat ze het duidelijker vinden en dat ze de gemaakte afspraken er beter in herkennen.
- *Kwaliteit van de registratie*: hiervoor wordt in het eerste kwartaal van 2020 een verbeterplan opgesteld.

We zetten in op de versteviging van het vakmanschap van onze adviseurs. We organiseren minimaal een keer per kwartaal casuïstiekbesprekingen, waarbij adviseurs reflecteren op hun eigen werk en leren van elkaars werkwijze. Verder treffen we maatregelen om de kwaliteit van de onderbouwing van het werkplan te verbeteren.

Kwaliteit dienstverlening WIA en Wajong

Ook Wajong- en WIA/WGA-klanten zijn tevreden over onze op werk gerichte dienstverlening. Wajongers geven ons gemiddeld een 6,7 (2018: 6,5), WIA/WGA-klanten waarderen de dienstverlening met een 7,2 (2018: 7,1). Beide scores zijn boven de norm (6,5 voor beide groepen). De juiste en volledige registratie van wat er besproken wordt tijdens de contactmomenten in de WIA- en Wajong-dienstverlening is nog voor verbetering vatbaar en blijft daarmee een belangrijk punt van aandacht. Ook de kwaliteit van de klantprofielen van Wajongers is voor verbetering vatbaar en nog niet alle Wajongers met arbeidsvermogen zijn ook daadwerkelijk in onze op werk gerichte dienstverlening opgenomen. We werken er hard aan om met periodieke bestandsvergelijkingen te voorkomen dat Wajongers onterecht geen dienstverlening ontvangen. We doen daarom sinds 2019 jaarlijks landelijk kwaliteitsonderzoek naar de mate waarin onze op werk gerichte WIA- en Wajongdienstverlening sluitend en juist is, naar het vakmanschap van onze medewerkers en naar de manier waarop ze rapporteren en registreren.

Verbeterpunten zijn onder andere dat onze adviseurs werk sterker regie moeten voeren en dat ze bij het vaststellen van de benodigde dienstverlening meer rekening moeten houden met arbeidskansen. Ook moeten ze meer uitgaan van mogelijkheden voor klanten dan van belemmeringen. Daarnaast is er meer aandacht nodig voor het actualiseren van de gegevens van de klant en het aanbrengen van een duidelijk zichtbare chronologie in het dossier. Voor 2020 hebben we

een plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit van het klantbeeld en van het werkplan te verbeteren. Daarnaast zetten we in op het toepassen van het kader methodische aanpak re-integratie. Dit is een procesmatige manier van denken over de mogelijkheden van een klant. Het kader helpt de professional om hoofd- en bijzaken te onderscheiden en om gestructureerd en doelgericht te werken. Ook draagt het kader bij aan een betere benutting van het re-integratiebudget, doordat het een correcte onderbouwing bevordert en daarmee een snellere en effectievere inzet van re-integratiemiddelen.

Inkomensdienstverlening



Wanneer mensen werk verliezen of door ziekte en/of een beperking (tijdelijk) niet kunnen werken en een beroep doen op de sociale zekerheid, beoordelen we of ze terecht een beroep op de werknemersverzekering doen. Vervolgens betalen we toegekende uitkeringen snel en correct. WW'ers en arbeidsbeperkten met arbeidsvermogen bieden we zo de ruimte om zich voor te bereiden op en te werken aan werkhervatting. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering stellen we het recht op een uitkering vast via een sociaal-medische beoordeling. Door beperkte productief inzetbare verzekeringsartsencapaciteit kunnen we helaas minder (her)beoordelingen uitvoeren dan er nodig zijn. We werken continu aan verbetering van onze dienstverlening, op allerlei terreinen. Van uitkeringsgerechtigden verwachten we wel dat ze zich aan de bijbehorende plichten houden. Wanneer mensen de regels toch overtreden, dan treden we op. Daarbij kijken we steeds naar de balans tussen controle en dienstverlening.

2. Inkomensdienstverlening

2.1. Inkomenszekerheid bieden

In 2019 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van UWV. We keerden een bedrag van in totaal € 19,9 miljard uit. Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. In 2019 hebben we de daarover met het ministerie gemaakte afspraken ruim gehaald. Lukt het niet op tijd, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen we dat mensen in financiële problemen raken. Voorschotten worden vooral betaald voor WIA-uitkeringen; in 2019 ging het om 9,7% van de nieuwe WIA-uitkeringen (2018: 5,2%). Dat komt doordat we onvoldoende verzekeringsartsen kunnen inzetten om alle WIA-claimbeoordelingen op tijd te verrichten. Bij alle uitkeringsaanvragen en ook tijdens de uitkeringsduur controleren we of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet.

In 2020 verwachten we meer werk vanwege meer nieuwe WW en Ziektewet-uitkeringen. We hebben het aantal uitkeringsdeskundigen en verzuimbegeleiders uitgebreid met in totaal 293 fte's.

UWV vervult een poortwachtersrol voor de sociale zekerheid. We letten erop dat alleen mensen die er recht op hebben een uitkering krijgen. Die uitkeringen betalen we vervolgens snel en correct.

Poortwachtersrol

Bij alle uitkeringsaanvragen en ook tijdens de uitkeringsduur controleren we of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet. We handelden 407.100 WW-aanvragen af. Daarvan wezen we er 77.100 (19%) af, bijvoorbeeld omdat de aanvrager te weinig weken in loondienst had gewerkt, of niet direct beschikbaar was voor werk. 8.200 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. We handelden 60.500 WIA-aanvragen af, iets meer dan in 2018 (59.400), waarvan we er 19.500 (32%) (2018: 19.300) hebben afgewezen. Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Daarnaast handelden we 8.900 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, iets meer dan in 2018 (8.500). Hiervan werden er 5.400 (60%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in 2018 ook 5.400, toen 64%). Verder namen we 121.000 beslissingen op uitkeringsaanvragen vanuit het buitenland.

In 2019 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in 2019 een bedrag van in totaal € 19,9 miljard uit.

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. Over het tijdstip van de eerste betaling bij de start van een uitkering maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW. In 2019 hebben we de met het ministerie afgesproken normen ruim gehaald. Lukt het niet op tijd, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen we dat klanten in financiële problemen raken. Voorschotten worden vooral betaald voor WIA-uitkeringen; in 2019 ging het om 9,7% van de nieuwe WIA-uitkeringen (2018: 5,2%). Dat komt doordat we onvoldoende verzekeringsartsen kunnen inzetten om alle WIA-claimbeoordelingen op tijd te verrichten.

In 2020 verwachten we meer werk vanwege meer nieuwe WW-uitkeringen. Door de terugkeer van een aantal grote eigenrisicodragende uitzendbureaus naar het publieke bestel in verband met de invoering van de Wet arbeidsmarkt in balans krijgen we ook meer Ziektewet-uitkeringen te verwerken. We hebben het aantal uitkeringsdeskundigen voor de WW opgeschaald met 192 fte's, tot in totaal 1.320 fte's per eind december 2019. De capaciteit voor de Ziektewet is uitgebreid met 101 fte's, tot in totaal bijna 348 fte's uitkeringsdeskundigen en 236 fte's verzuimbegeleiders per eind december.

Tabel: Tijdige eerste betaling

	Norm 2019	2019	2018
Betalen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%	92%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%	91%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	88%	90%

Eén uniforme betaalomgeving

In december 2019 hebben we een mijlpaal bereikt: na de arbeidsongeschiktheidswetten (per 2018) zijn nu ook alle werkloosheidswetten aangesloten op één uniforme betaalomgeving (1UBO). We kunnen nu alle uitkeringen berekenen en betalen via één gemeenschappelijke betaalstraat. Dat is een belangrijke vereenvoudiging van ons ICT-landschap. De overgang van de oude uitkeringssystemen naar de nieuwe betaalomgeving is soepel verlopen: alle WW-uitkeringen zijn in december tijdig uitbetaald. Een verstoring in de uitbetaling aan beslagleggers is verholpen, in maart 2020 doen we een structurele aanpassing die herhaling voorkomt. De levering van statistische informatie over WW-uitkeringen is uitgebreid getest en lijkt zonder problemen te kunnen worden voortgezet.

Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening

Een andere grote mijlpaal was de ingebruikneming per 1 januari 2019 van een nieuw werkproces voor de uitvoering van onze Ziektewet-arborol. UWV vervult die rol voor mensen voor wie de Ziektewet als vangnet dient omdat ze geen werkgever hebben die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. Het gaat onder meer om zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract of dienstverband (einddienstverbanders). UWV begeleidt deze mensen op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers. Nadat we tussen november 2016 en juni 2017 in pilots verschillende werkwijzen hadden beproefd, hebben we de afgelopen jaren zorgvuldige voorbereidingen getroffen voor de invoering van het nieuwe werkproces. Onze medezeggenschap en cliëntenraden waren daar nauw bij betrokken. De resulterende robuuste en toekomstbestendige werkwijze is effectief en efficiënt én voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). We vragen klanten direct na hun ziekmelding een digitale intake-vragenlijst in te vullen. Voor klanten die niet of minder digivaardig zijn, blijven alternatieve kanalen beschikbaar. Op basis van een geautomatiseerde triage (selectie en prioritering) wordt het vervolgtraject vastgesteld. Wanneer de verwachting is dat het verzuim kort zal duren, dan neemt een medewerker verzuimbegeleiding het monitoren en/of coachend activeren van de klant voor zijn rekening. Deze medewerker werkt altijd volgens de geldende protocollen en onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. In geval van twijfel wordt de verzekeringsarts altijd ingeschakeld. De doorlooptijd in de afhandeling liep aanvankelijk op en dit had weer effect op de tijdigheid van de betaling van de Ziektewet-uitkeringen. De laatste maanden van het jaar is de tijdigheid van de betalingen weer gestegen tot cumulatief 90%.

We hebben het nieuwe werkproces geëvalueerd en de volgende maatregelen getroffen om het proces te versnellen:

- **Snellere ontvangst vragenlijst:** een administratief medewerker belt de klant drie dagen na de ziekmelding met het verzoek om de vragenlijst retour te sturen.
- **Terugdringen aantal eerstelijnsplausibiliteitsspreekuren:** we blijven inzetten op het terugdringen van het aantal plausibiliteitsconsulten, waarbij we vaststellen of de ziekmelding aannemelijk is en de klant rechtmatig beroep op de Ziektewet doet.
 - We ontwikkelen een instrument om de claim 'arbeidsongeschiktheid als gevolg van zwangerschap en bevalling (met en zonder werkgever)' te beoordelen. Hiermee willen we spreekuren efficiënter inzetten en waar mogelijk voorkomen. Ook heeft de eerstelijnsarts dan minder tijd nodig voor de rapportage.
 - We gaan de adviseurs verzekeringsarts coachen in hun sleutelrol bij het reduceren van de plausibiliteitsspreekuren en het vergroten van het rendement van deze spreekuren.
- **Optimaliseren leer- en verbeterstelsel:** we verbeteren de werking van de bestaande leercirkels verder. Aan deze leercirkels nemen alle betrokken bedrijfsonderdelen deel, op alle niveaus en in alle disciplines.

We zien dat het aantal uitgevoerde probleemanalyses en plannen van aanpak in 2019 lager ligt dan in voorgaande jaren met het oude proces. We voeren nog analyses uit naar oorzaak en effect daarvan.

Faillissementsuitkeringen

Als een bedrijf failliet gaat, zorgt UWV ervoor dat de werknemers achterstallige loonbetalingen ontvangen en hun salaris nog enige tijd krijgen doorbetaald in de vorm van een faillissementsuitkering. UWV organiseert, in overleg met de curator, zo snel mogelijk een voorlichtingsbijeenkomst over de gevolgen van het faillissement voor de werknemers. We beantwoorden dan belangrijke vragen zoals Wanneer eindigt het dienstverband?, en Worden loon, vakantiegeld en niet opgenomen vakantiedagen nog betaald? Daarnaast vullen we samen met de werknemers hun aanvraag voor een faillissementsuitkering in en nemen die direct daarna in behandeling.

In 2019 waren ruim 40% meer werknemers betrokken bij een faillissement dan in 2018. Het faillissement van een of meer grote bedrijven kan leiden tot een grote druk op UWV om de uitkeringsaanvragen tijdig te verwerken. Dat vraagt om veel flexibiliteit van de zes regionale teams die faillissementen afhandelen. Zo was ons kantoor in Utrecht in 2019 nog bezig met de laatste definitieve beslissingen voor de werknemers van de failliete IJsselmeerziekenhuizen, toen kort na elkaar de grote kledingwinkelketen CoolCat en retailer Vidrea failliet gingen. Om de faillissementsuitkeringen zo snel mogelijk aan de werknemers te kunnen betalen, moesten extra uitzendkrachten ingeschakeld en opgeleid worden. Uit onderzoek blijkt dat klanten met een faillissementsuitkering de dienstverlening van UWV waarderen. Dat geldt in het bijzonder voor de persoonlijke aandacht die ze krijgen tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten en de individuele gesprekken met de UWV-medewerkers, en voor de hulp bij het invullen van het aanvraagformulier voor de uitkering.

Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhelpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV richt zich op preventie. We geven voorlichting en proberen zo veel mogelijk te voorkomen dat uitkeringsgerechtigden problematische schulden krijgen. We verlenen bijvoorbeeld een voorschot of verwijzen de klant door naar een budgetcoach. Klantadviseurs van ons Klantencontactcentrum kunnen daarvoor al jaren de hulp inroepen van een team gespecialiseerde klantadviseurs in Goes. In een pilot hebben we van najaar 2018 tot en met voorjaar 2019 in Groot-Amsterdam en Zuid-Limburg een werkwijze beproefd waarbij de bestaande dienstverlening is uitgebreid. Elke UWV-medewerker die in een contact met een (ex-)uitkeringsgerechtigde constateert dat er behoefte is aan hulp vanwege financiële problemen, kan het speciale team inschakelen. De klantadviseur gaat na wat binnen UWV mogelijk is en kan de klant – wanneer die daarmee schriftelijk instemt – eventueel direct 'warm' overdragen aan een gemeentelijke instelling voor schuldhelpverlening. De klant hoeft dan verder zelf geen actie te ondernemen.

Het evaluatierapport van de pilot laat zien dat bijna alle klanten bij wie financiële problemen of schulden zijn gesignaleerd, ook daadwerkelijk zijn geholpen door UWV en/of een gemeente. UWV geeft bijvoorbeeld gericht advies of hulp, zoals bij het aanvragen van een uitkering voor de Toeslagenwet en het invullen van de inkomstenopgave voor de WW, of zorgt voor aanpassing van een termijnbedrag. Ongeveer een op de vijf gesignaleerde klanten is aan de gemeente overgedragen voor schuldhelpverlening, de meesten van hen krijgen ook snel hulp van de gemeente. We maken een plan voor een gefaseerde uitrol van de pilotwerkwijze over heel UWV. Leer- en verbeterpunten uit de evaluatie nemen we mee, zoals verankering van de werkwijze in het reguliere kennis- en takenpakket van medewerkers. Ook investeren we in gesprekstechnieken en beeldvorming over financiële problematiek en schulden. Voor verdere uitrol van de pilotwerkwijze is een wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling tussen UWV en gemeenten van belang.

Uitkeringen aan gedetineerden

Begin juni 2019 was er in de media aandacht voor gedetineerden die ten onrechte een uitkering ontvangen. Uitkeringsgerechtigden die in detentie worden genomen, zijn verplicht dit te melden aan UWV. Om niet volledig afhankelijk te zijn van uitkeringsgerechtigden, ontvangt UWV dagelijks van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) gegevens over nieuwe gedetineerden. We vergelijken deze signalen met de gegevens in onze uitkeringssystemen om te bepalen of we de uitkering moeten stopzetten. Dit is bijvoorbeeld niet aan de orde als de detentie maar een paar dagen duurt (in geval van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen). We hebben op basis van intern onderzoek vastgesteld dat het matchingsproces van de Ziektewet en de Werkloosheidswet een periode niet sluitend was. We hebben naar aanleiding hiervan maatregelen genomen en nader onderzoek ingesteld.

We hebben allereerst de Gemeenschappelijke Verwijsindex (GVI, het vergelijkingsbestand waarmee detentiemeldingen met lopende uitkeringen van UWV worden vergeleken) geactualiseerd en geschoond van fouten. Daarna is vastgesteld welke uitkeringen ten onrechte zijn verstrekt. Daarvoor hebben we de van DJI ontvangen detentiesignalen uit de periode 2014–2019 vergeleken met de destijds lopende uitkeringen, en aanvullende informatie opgevraagd bij DJI. Omdat er een risico bestaat dat mensen worden gemist die nog in het aanvraagproces van een uitkering zitten bij de vergelijking met het GVI, is het mogelijk dat de samenloop van detentie met een uitkering niet ontdekt wordt. Daarom vergelijken we sinds oktober 2019 detentiemeldingen van DJI herhaaldelijk ook met het bestand met lopende uitkeringen. Verder hebben we logging en monitoring ingericht zodat we het gehele proces van afhandeling van detentiemeldingen kunnen controleren. Hiermee is het proces binnen UWV op dit ogenblik aanzienlijk verbeterd. We zijn een vooronderzoek gestart om te komen tot een robuust proces. We bereiden op dit moment samen met DJI/Justitiële Informatiedienst (Justid) de terugvordering voor van uitkeringen die de afgelopen jaren ten onrechte aan gedetineerden in Nederland zijn verstrekt. Deze handmatige herstelactie start begin maart en is naar verwachting in mei 2020 afgerond.

Door technische problemen zijn de bestanden van de maanden april, mei en juni over de verwerking van signalen over in het buitenland gedetineerden niet tijdig verwerkt. Hierdoor hebben 23 in het buitenland gedetineerden gedurende een paar maanden ten onrechte een uitkering ontvangen. We hebben deze uitkeringen beëindigd en vorderen ze terug volgens het reguliere terugvorderingsbeleid. De maandelijkse gegevenslevering is inmiddels hervat. Via het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) ontvangen we gegevens om de uitkering van voortvluchtigen te kunnen intrekken. Tussen oktober 2018 tot en met augustus 2019 ontbraken daarbij de gegevens van voortvluchtigen van wie de taakstraf is omgezet in vervangende hechtenis. 94 van deze voortvluchtigen blijken een uitkering van UWV te hebben ontvangen tijdens de periode van voortvluchtigheid. We kijken nog naar de mogelijkheden om de onrecht verstrekte uitkeringen terug te vorderen. De lopende uitkeringen van de personen die nog steeds voortvluchtig zijn, worden ingetrokken. Dit gebeurt via het reguliere proces met het versturen van een waarschuwingsbrief door het CJIB.

Fouten bij uitbetaling vakantietoelage

Bij de berekening en uitbetaling van de vakantietoelage voor de arbeidsongeschiktheidswetten in 2019 is een aantal fouten gemaakt. De toelage, die op 23 mei zou worden uitbetaald, was in veel gevallen te laag vastgesteld. Deze fout kwam half mei aan het licht door reacties van klanten op de uitkeringsspecificatie die online al beschikbaar was gesteld. We hebben de 96.800 betrokken klanten een excuusbrief gestuurd en het te weinig ontvangen vakantiegeld op 28 mei uitbetaald. We hebben in september 2019 een structurele oplossing doorgevoerd die voorkomt dat deze fout nogmaals optreedt. Bij de tweede betaling van eind mei is het bedrag in circa 310 gevallen niet naar de juiste bankrekening

overgemaakt. Nadat deze fout ontdekt was, hebben we de bedragen handmatig aan de betrokken klanten overgemaakt. Nabetalingen die we aan werkgevers verschuldigd waren, hebben we in oktober gedaan. De partijen die ten onrechte geld hadden ontvangen hebben we verzocht het bedrag terug te storten. De niet terugbetaalde bedragen hebben we in september teruggevorderd.

In een aantal gevallen is ook een fout gemaakt in de berekening van de hoogte van de beslagvrije voet en de bepaling welk deel van de vakantietoelage moet worden uitbetaald aan de beslaglegger. We onderzoeken voor 3.100 dossiers of er moet worden terugbetaald aan de beslaglegger of aan de klant. Hierover moet aan het eind van het eerste kwartaal van 2020 duidelijkheid zijn.

Regreszaken

We verhalen uitkeringsschade en re-integratiekosten die ontstaan zijn door toedoen van derden. Bijvoorbeeld wanneer iemand arbeidsongeschikt is geworden door een ongeval. We proberen de schade, veelal de gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering, dan bij de verzekeringsmaatschappij van de veroorzaker van het ongeluk vergoed te krijgen. Sinds 2016 is het aantal regreszaken meer dan verdubbeld tot ongeveer 2.000 meldingen per maand. We investeren in het vakmanschap van de medewerkers die regreszaken uitvoeren; er is in 2019 voor hen een opleiding op maat ontwikkeld. In 2019 hebben we ruim € 70 miljoen verhaald, ongeveer evenveel als in 2018 en wederom beduidend meer dan in de jaren voor 2016 (in 2015 was de regresopbrengst ruim € 47 miljoen).

2.2. Sociaal-medische beoordelingen

We hebben in 2019 161.000 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, 2,8% meer dan in 2018.

We konden eind 2019 op het oog over voldoende artsen (941 fte's) beschikken, maar in de praktijk waren 764 fte's beschikbaar om alle gevraagde beoordelingen tijdig uit te voeren. Dat komt doordat het niet allemaal geregistreerde verzekeringsartsen zijn en doordat artsen die bezig zijn met de specialisatie tot verzekeringsarts worden begeleid door geregistreerde verzekeringsartsen die daardoor op hun beurt niet volledig inzetbaar zijn voor het uitvoeren van beoordelingen. Het werken met taakdelegatie en contraseign levert wel extra verzekeringsgeneeskundige capaciteit op, maar niet voldoende. Bovendien zal het aantal sociaal-medische beoordelingen de komende jaren alleen maar toenemen door een stijgend gebruik van de WIA en we verwachten dat er bij mensen die een beroep op de WIA doen sprake zal zijn van een complexere problematiek. Ook is sinds begin 2020 de instroom in de Ziektewet hoger – door de terugkeer van een aantal grote uitzendbureaus naar het publieke stelsel. Tot slot komt er mogelijk een arbeidsongeschiktheidsregeling voor alle zzp'ers. We blijven met het ministerie in gesprek over mogelijke aanpassingen in onze manier van beoordelen, zodat we de noodzakelijke claimbeoordelingen ook in de toekomst effectief en efficiënt kunnen blijven uitvoeren.

Uitgangspunt van het socialezekerheidsstelsel in Nederland is dat mensen met arbeidsvermogen zo veel mogelijk werken naast hun uitkering, op een arbeidsmarkt die toegankelijker moet worden voor mensen met een arbeidsbeperking. Mensen moeten daarnaast tot op steeds hogere leeftijd doorwerken.

Toename sociaal-medische beoordelingen niet meer op te vangen

Steeds meer Nederlanders maken daardoor gebruik van regelingen waarvoor een sociaal-medische beoordeling nodig is. Het gebruik van de WIA, die eind 2005 is ingevoerd als opvolger van de WAO, neemt toe: de komende decennia stijgt het aantal WIA-gerechtigden naar verwachting netto met 10.000 tot 25.000 per jaar. Ook het aantal sociaal-medische beoordelingen neemt daardoor toe. Die groei is binnen de huidige kaders niet meer op te vangen. Door de al eerder genoemde terugkeer van een aantal grote eigenrisicodragende uitzendbureaus naar het publieke bestel krijgen we vanaf 2020 ook meer plausibiliteitssprekuren voor de Ziektewet en meer eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te verwerken. Daarnaast komt er mogelijk een arbeidsongeschiktheidsregeling voor alle zzp'ers. Hierdoor is het nodig dat we maatregelen nemen, om te voorkomen dat burgers in de toekomst langer moeten wachten op hun beoordeling. De maatregelen zorgen ook voor een hogere rechtmatigheid van uitkeringen. Onder het kopje Maatregelen om de totale instroom van beoordelingen te verwerken gaan we hier nader op in.

Aantal uitgevoerde beoordelingen

We hebben in 2019 161.000 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, 2,8% meer dan in 2018. Dit was mogelijk dankzij de werving van vooral basisartsen en de toename van het aantal verzekeringsartsen en artsen in het vierde jaar van hun opleiding tot verzekeringsarts dat werkt met taakdelegatie. Het aantal uitgevoerde beoordelingen stijgt echter niet evenredig met de groeiende brutocapaciteit. Ervaren verzekeringsartsen investeren tijd in de opleiding en begeleiding van de nieuw geworven basisartsen, waardoor ze zelf minder beoordelingen kunnen uitvoeren. Voor de langere termijn zijn deze opleidingsinspanningen echter essentieel: we verwachten dat de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen, onder andere vanwege pensionering. We houden er dus rekening mee dat de voorraden sociaal-medische beoordelingen op de korte termijn oplopen, maar kunnen dan op de lange termijn beschikken over een

toekomstbestendig bestand van verzekeringsgeneeskundige capaciteit. Op die manier kunnen we blijven voldoen aan onze wettelijke en maatschappelijke opdracht.

De focus binnen onze organisatie heeft in 2019 gelegen op het verhogen van het aantal beoordelingen. De absolute randvoorwaarde hierbij is dat er geen concessies worden gedaan aan professionele kwaliteit. Als gevolg van een aantal incidenten op dat vlak (zie hieronder onder het kopje Herstelacties) is de focus op professionele kwaliteit verhoogd. Dit mag echter niet ten koste gaan van het innoverend vermogen van onze organisatie. Wanneer we alternatieve werkwijzen uitproberen, zorgen we daarom voor extra begeleiding om te waarborgen dat gehandeld wordt binnen wettelijke en professionele kaders. Daarnaast investeren we in data-analyses om te monitoren dat de vereiste processtappen worden geregistreerd. Inhoudelijk blijven wij steunen op ons interne kwaliteitssysteem, waarbij we maandelijks in ieder district dertig dossiers toetsen. Dossiers die niet compleet zijn worden ter aanvulling teruggelegd in de uitvoering. Op deze maandelijkse toetsing vindt vervolgens een onafhankelijke landelijke review plaats.

We voeren herbeoordelingen uit op verzoek van de uitkeringsgerechtigde zelf, of van diens werkgever of verzekeraar. Ook als we vermoeden dat de sociaal-medische situatie van de klant is gewijzigd, of wanneer het onduidelijk is of er sprake is van duurzame arbeidsongeschiktheid, kan de verzekeringsarts een herbeoordeling inplannen. Het resultaat van een herbeoordeling kan zijn dat iemand een hogere of een lagere uitkering krijgt, of zijn uitkering verliest. De herbeoordeling is daarmee een belangrijk instrument om te toetsen of iemand nog de juiste uitkering ontvangt en of de uitkering rechtmatig is. Daarnaast levert de herbeoordeling informatie op over eventuele wijzigingen in de restverdien capaciteit en daarmee de activeringsmogelijkheden van de klant. Met die informatie en de persoonlijke, op werk gerichte dienstverlening (zie paragraaf 1.2 Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen) die we de klant daarna verlenen bieden we deze verder perspectief. Het gerealiseerde aantal beoordelingen is minder dan het begrote aantal van 168.500. Daardoor zijn voorraden en achterstanden opgelopen tot boven het niveau van eind 2018. Naast de verhoogde opleidingsinspanningen is nog een aantal factoren van invloed op de productiviteit. Allereerst hebben we te maken met een groter aantal WIA-aanvragen. De behandeling van WIA-aanvragen is arbeidsintensiever en vereist meer kennis dan die van eerstejaars Ziektewet- en Participatiewet-beoordelingen. Dit komt mede doordat er bij de aanvragers steeds vaker sprake is van complexe multiproblematiek. Daarnaast hebben we sinds het tweede tertaal van 2019 veel capaciteit ingezet op herstelacties van door het Ondersteuningsteam Noord niet volgens de richtlijnen uitgevoerde herbeoordelingen (zie ook hieronder onder het kopje Herstelacties). Dit team is per 1 november 2019 ontbonden, de medewerkers worden weer regulier ingezet.

Herstelacties

Naar aanleiding van interne bevindingen en berichtgeving in de media hebben wij in 2019 een herstelactie uitgevoerd op herbeoordelingen die waren verricht door een speciaal daarvoor opgericht team, het Ondersteuningsteam Noord. Dit team heeft in 2018 bij een herstelactie circa 3.000 mensen met een volledige WIA-uitkering herbeoordeeld. In een groot aantal gevallen was de uitkomst van die herbeoordeling dat de klant duurzaam volledig arbeidsongeschikt was en dus recht had op een IVA-uitkering. Bij deze herbeoordelingen bleek het team gebruik te hebben gemaakt van een eigen interpretatie van taakdelegatie op een wijze die niet voldoet aan de binnen UWV geldende voorschriften en protocollen. UWV heeft de betreffende dossiers opnieuw bekeken en geconstateerd dat 1.991 herbeoordelingen opnieuw moesten worden uitgevoerd. Eind 2019 had 98% van de betrokken klanten een nieuwe beschikking ontvangen. De overige beoordelingen zullen we voltooien zodra we daarvoor de laatste benodigde medische informatie hebben ontvangen. Op grond van de nieuwe beoordeling behoudt 70% de IVA-uitkering, 5% krijgt nu een volledige WGA-uitkering om medische redenen, 8% een volledige WGA-uitkering om arbeidskundige redenen en 6% een gedeeltelijke WGA-uitkering. 11% is minder dan 35% arbeidsongeschikt bevonden en heeft daarom geen recht op een WIA-uitkering. We hebben besloten deze laatste groep te compenseren: zij krijgen een vergoeding ter hoogte van de IVA-uitkering voor een periode van vier maanden die ingaat na de wettelijke uitlooptermijn van twee maanden. Eventuele inkomsten uit arbeid worden met deze uitkering verrekend. Daarnaast kunnen deze mensen vanaf het moment van hun beschikking vijf jaar lang gebruikmaken van de persoonlijke dienstverlening van UWV, inclusief de mogelijke inkoop van een re-integratietraject. Begin februari 2020 waren er 365 bezwaren tegen deze beslissingen ingediend. Op 92 daarvan was een beslissing genomen, 29% van deze bezwaren bleek gegrond.

Hierna hebben we nog eens circa vierhonderd herbeoordelingen opnieuw tegen het licht gehouden. Ook hierbij had Ondersteuningsteam Noord een IVA-uitkering toegekend. Via intern kwaliteitsonderzoek hebben we vastgesteld dat bij 211 van deze dossiers de plausibiliteit van de uitkomst van de herbeoordeling niet is vast te stellen en dat daarom een nieuwe herbeoordeling nodig is. We hebben de betrokken uitkeringsgerechtigden hierover persoonlijk geïnformeerd. Ook voor deze groep geldt dat degenen die bij de nieuwe herbeoordeling minder dan 35% arbeidsongeschikt worden bevonden recht hebben op financiële compensatie en persoonlijke dienstverlening. De bezwaarprocedure tegen de uitkomsten van de herstelacties loopt nog. Daardoor is er nog geen betrouwbare informatie beschikbaar over het aantal bezwaren en de uitkomsten daarvan.

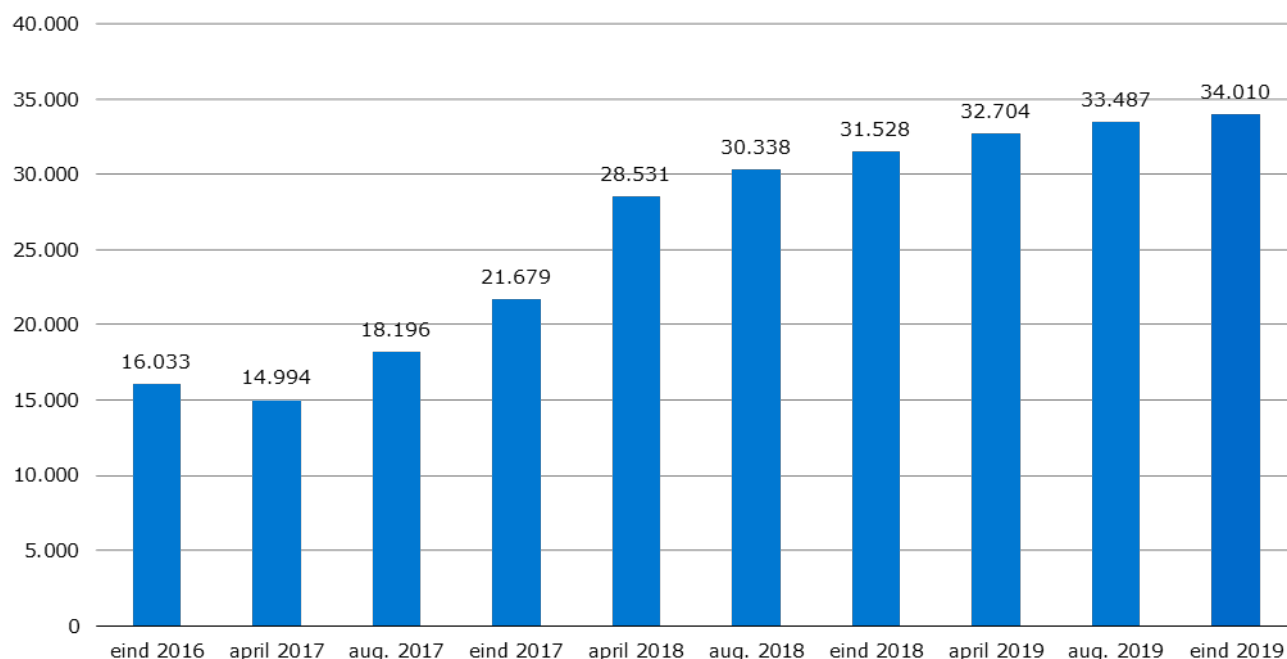
Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2019	Realisatie 2019	Vershil
Claimbeoordelingen	83.600	82.735	-865
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	40.000	40.845	845
Herbeoordelingen	44.900	37.424	-7.476
Totaal	168.500	161.004	-7.496

Effecten op de voorraad

De voorraad herbeoordelingen is in 2019 met 2.500 toegenomen tot 34.010.

Grafiek: Ontwikkeling van de voorraad herbeoordelingen 2017-2019



Na 44 weken ziekte voeren we een eerstejaars Ziektewet-beoordeling (EZWB) uit. Als we bij de beoordeling vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in passende arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. Het maatmanloon is het loon dat iemand verdiend zou hebben als hij niet ziek zou zijn geworden. De voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen per eind 2019 bedroeg 14.600 en blijft daarmee onder de streefwaarde van 15.000.

Tabel: Voorraadontwikkeling

	Eind 2018	Eind 2019	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen	14.304	18.652	4.348
Achterstand voorraad claimbeoordelingen	1.436	4.320	2.884
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.834	14.589	755
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	3.883	4.455	572
Voorraad herbeoordelingen	31.528	34.010	2.482
Achterstand voorraad herbeoordelingen	18.699	18.820	121
Totaal voorraad	59.666	67.251	7.585
Totaal achterstand voorraad	24.018	27.595	3.577

De toename van de voorraad herbeoordelingen is in 2019 verder afgevlakt ten opzichte van de afgelopen jaren: de groei van de voorraad was 35% minder groot dan in 2018 en de groei van de achterstand was 51% minder groot. We hebben aan de meeste afspraken met het ministerie van SZW op het gebied van sociaal-medische beoordelingen voldaan, maar de beoogde trendbreuk voor de voorraad herbeoordelingen is onvoldoende gerealiseerd. Verdere maatregelen om onze verzekeringsgeneeskundige capaciteit op te schalen blijven dus noodzakelijk. Terwijl we daarin investeren moet de dienstverlening op orde zijn en blijven. Om deze reden zijn we met het ministerie van SZW in gesprek over onder meer een andere manier van omgaan met herbeoordelingen. De instroom van herbeoordelingen op verzoek van uitkeringsgerechtigden zelf is afgenomen, doordat we klanten bellen om te vragen of de herbeoordeling nog steeds nodig is. Dit scheelt ongeveer 150 herbeoordelingen per maand; dat heeft ook een positief effect op de achterstanden bij de herbeoordelingen. Hierdoor kunnen we meer verzekeringsgeneeskundige capaciteit inzetten op claimbeoordelingen.

Maatregelen om de totale instroom van beoordelingen te verwerken

Om een duurzame trendbreuk te realiseren in de balans tussen de benodigde en de beschikbare artsencapaciteit, is het van belang dat we elke beoordeling tijdig en kwalitatief goed verwerken. Om de beschikbare artsencapaciteit op peil te houden is het ook nodig de uitstroom van artsen op te vangen. Daarom treffen we diverse maatregelen. We blijven allereerst nieuwe artsen werven en investeren in hun opleiding (zie ook verderop onder het kopje Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit). Verder geven we waar mogelijk gevolg aan de aanbevelingen voor effectieve en innovatieve inzet van de artsencapaciteit die we half 2018 bij een expertgroep hebben ingewonnen. Deze expertgroep bestaat uit vertegenwoordigers uit de vak- en beroepsgroep van verzekeringsartsen en bedrijfsartsen (de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), de vakvereniging van verzekeringsartsen bij UWV Novag en de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB)), de wetenschap (Amsterdam UMC) en UWV.

Innovaties

Daarnaast blijven we investeren in innovaties om professioneel te blijven werken: we voeren op gecontroleerde wijze experimenten uit om met behoud van kwaliteit het aantal beoordelingen van teams te verhogen. Kern hierbij is meer vertrouwen in het vakmanschap van onze professionals: we geven hun meer ruimte om binnen de wettelijke kaders de juiste afwegingen te maken bij het beoordelen van elke klant die aan het team is toebedeeld. Een voorbeeld hiervan is de screeningsmethode die we steeds vaker gebruiken bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Daarmee maken we een inschatting van de uitstroomkans uit de Ziektewet. Een multidisciplinair team met een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een re-integratiebegeleider, screent het dossier van de klant en een door de klant ingevulde vragenlijst. Wanneer daaruit blijkt dat er een kleine kans op uitstroom bestaat en dat er dus grote kans is dat de betrokken uitkeringsgerechtigde recht op een Ziektewet-uitkering behoudt, dan nemen we een beslissing zonder reguliere beoordeling. In de eerste maanden van 2019 is dit proces geëvalueerd. Op basis daarvan is een interne handreiking vastgesteld om deze screeningswijze structureel toe te passen. Eerste onderzoek wijst uit dat toepassing van de screeningsmethode een positief effect lijkt te hebben. In 2020 kijken we naar de structurele effecten.

Werken met taakdelegatie

In 2019 zijn er meer artsen die met taakdelegatie werken dan in 2018. De minister heeft UWV verzocht om werken met taakdelegatie zo snel en zo breed mogelijk verdergaand in te voeren. Om dit mogelijk te maken willen we taakdelegatie uitbreiden met de inzet van een medisch secretaresse in de Ziektewet-arbodienstverlening en een sociaal-medisch verpleegkundige bij claimbeoordelingen. We hebben beide werkwijzen beproefd in pilots en daarna een adviesaanvraag ingediend bij de medezeggenschap. De komende maanden beziet het ministerie van SZW of een wettelijke basis kan worden gecreëerd voor deze werkwijze. Parallel daaraan gaan we met de betrokken medewerkers in gesprek over de andere randvoorwaarden voor verdergaande taakondersteuning en taakdelegatie en de beste wijze van professionele afstemming.

Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit

De werving van basisartsen, met de intentie deze op te leiden tot verzekeringsarts, verloopt goed. We zijn gegroeid van een netto-artsencapaciteit van 731 fte's per eind 2018 naar 764 fte's eind 2019. Investeren in het opleiden van nieuwe artsen blijft noodzakelijk voor een toekomstbestendig bestand van geregistreerde verzekeringsartsen, waarmee we professionele dienstverlening kunnen blijven bieden. We werken toe naar een situatie waarin de beschikbare capaciteit verzekeringsartsen bestaat uit geregistreerde verzekeringsartsen die zo veel mogelijk werken met taakdelegatie, aangevuld met artsen in opleiding tot specialist (AIOS) en artsen niet in opleiding tot specialist (ANIOS). Uit deze laatste groep kunnen we vervolgens AIOS'en werven. In 2019 zijn 149 artsen geworven (doelstelling was 162). In dezelfde periode zijn echter ook 108 artsen uitgestroomd. Dit betrof vooral ANIOS'en die tijdelijk voor UWV kiezen. Verder zetten we in op de begeleiding van coassistenten. In totaal lopen jaarlijks gemiddeld 250 studenten geneeskunde hun coschappen bij UWV. Vorig jaar is het aantal plekken, op verzoek van de opleiding geneeskunde, uitgebreid met vijftig plekken.

Boeien en binden

We willen al onze artsen boeien en daardoor aan ons binden. We investeren bijvoorbeeld in hun opleiding, ontwikkeling en leerklimaat, bieden uitdagend werk, faciliteren taakdelegatie, investeren in innovatie, stimuleren teamgericht werken en schenken hun bovenal aandacht. We hebben onderzocht of en in welke mate de beloning een rol speelt bij aantrekken en behouden van verzekeringsartsen bij UWV. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de beloning van verzekeringsartsen in dienst van UWV in de praktijk lager is dan die van verzekeringsartsen in de private sector en andere disciplines met een vergelijkbare functiezwaarte. We hebben dat verschil inmiddels gedeeltelijk overbrugd met een arbeidsmarkttoeslag.

Tabel: Verzekeringsartsencapaciteit

	Gemiddeld aantal fte 2019	Gemiddeld aantal personen 2019	Aantal fte's per eind 2019	Aantal fte's per eind 2018
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	215	261	217	223
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	198	226	210	188
Aantal AIOS'en	142	157	150	139
Aantal ANIOS'en	153	161	150	139
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	88	118	82	93
Subtotaal	796	923	809	782
Opleidingsinvestering				
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-51		-54	-44
Opleiding AIOS'en	-64		-66	-65
Opleiding ANIOS'en	-65		-57	-64
Subtotaal	-180		-177	-173
Extra capaciteit				
Taakdelegatie	133		132	123
Subtotaal	133		132	123
Totaal netto verzekeringsartsencapaciteit	749		764	732

De verhouding tussen het aantal niet-geregistreerde artsen en het aantal (interne) geregistreerde artsen is ten opzichte van 2018 gestegen van 0,64 fte niet-geregistreerde arts op 1 fte geregistreerde arts naar 0,71 fte op 1 fte per eind december 2019. Onze ervaren artsen moeten dus relatief steeds meer A(N)IOS'en begeleiden – en dat heeft gevolgen voor het aantal beoordelingen dat ze kunnen verrichten. Het gemiddelde ervaringsniveau daalt door het vertrek van ervaren artsen en de hoge instroom van jongere artsen, en dat heeft weer impact op het aantal beoordelingen per arts. Deze trend zal de komende jaren doorzetten omdat een groot deel van onze ervaren artsen zal uitstromen, onder andere vanwege pensionering.

2.3. Handhaving

De fraudealertheid van onze medewerkers is zichtbaar gegroeid. Het aantal interne meldingen, meestal over mogelijke fraude bij de WW en de Ziektewet, is fors toegenomen. Dit is mede het gevolg van de invoering van een nieuw intern meldingsformulier, workshops fraudealertheid en mogelijk ook de media-aandacht voor UWV en handhaving. In 2019 zijn de werkvoorraden opgelopen. We beschikken over onvoldoende capaciteit om alle onderzoekswaardige meldingen tijdig af te handelen. We wegen samen met het ministerie van SZW af welke signalen we in 2020 met voorrang zullen afhandelen. Intussen zijn we hard bezig met het werven en opleiden van nieuwe medewerkers.

Met een risicogerichte handhavingsaanpak willen we een goede balans vinden tussen dienstverlening en handhaving en de beschikbare capaciteit slimmer en effectiever inzetten. We hebben de misbruikrisico's bij de WW laten inventariseren; in het eerste halfjaar van 2020 inventariseren we ook de misbruikrisico's voor de Ziektewet en de WIA.

In 2019 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 25,3 miljoen. Dat is iets minder dan in 2018 (€ 25,8 miljoen). Het boetebedrag in 2019 is nagenoeg gelijk (€ 4,3 miljoen) aan dat van 2018 (€ 4,4 miljoen). We hebben in 2019 minder overtredingen van de inspanningsplicht geconstateerd en ook minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd. We zien hier een positief effect van de extra voorlichting die we geven over de inspanningsverplichtingen.

Verder hebben we ons in overleg met het ministerie van SZW vooral gericht op de extra maatregelen tegen WW-fraude. Door deze prioritering konden we minder tijd aan andere fraudethema's besteden. Dit heeft geleid tot minder voortgang op een aantal thema's. In 2019 hebben we voor fraudethema's in totaal € 24,9 miljoen (2018: € 24,7 miljoen) bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.

Mensen ondersteunen bij hun zoektocht naar werk en mensen die (nog) geen werk hebben van inkomen voorzien zijn kerntaken van UWV. Maar we hebben ook een poortwachtersrol voor de sociale zekerheid: we beoordelen of verzekerden terecht een beroep doen op een werknemersverzekering. We zijn daarom continu op zoek naar de optimale balans tussen dienstverlening aan welwillende burgers, een efficiënte uitvoering en handhaving wanneer mensen misbruik maken van sociale voorzieningen.

Fraude mag niet lonen. Misbruik van uitkeringsgelden is onacceptabel en ondermijnt het draagvlak van ons socialezekerheidsstelsel dat is bedoeld om burgers te ondersteunen die in een kwetsbare positie verkeren. Van uitkeringsgerechtigden verwachten we dat ze zich aan de bijbehorende regels en plichten houden. We zien erop toe dat uitkeringsgelden rechtmatig en niet langer dan noodzakelijk worden verstrekt. We doen dat door te handhaven op de naleving van regels en plichten, maar ook door preventieve maatregelen te treffen. De wet- en regelgeving waaraan UWV uitvoering geeft, is immers complex. Door data te combineren met kennis vanuit de gedragswetenschappen proberen we zo effectief mogelijk te handhaven. Op basis van data-analyse zijn we steeds beter in staat om risicogericht te controleren en te handhaven, zowel preventief als repressief. UWV is zich bewust van de actuele maatschappelijke discussie over risicomodellen en profilering, mede naar aanleiding van de recente rechtspraak over het risico-indicatiesysteem SyRi (Systeem Risico Indicatie). We toetsen daarom nadrukkelijk of de risicomodellen die we hanteren voldoen aan de privacyregelgeving en bouwen maatregelen in om vooringenomenheid te voorkomen. We doen ook doorlopend onderzoek naar nieuwe fraudefenomenen en de ontwikkeling hiervan. Om te borgen dat we altijd zorgvuldig handelen en transparantie bieden ontwikkelen we een UWV-breed toetsingskader. Onze uitgangspunten sluiten aan bij de handhavingskoers van het ministerie van SZW.

Preventieve handhaving

Verreweg de meeste uitkeringsgerechtigden handelen te goeder trouw. Om te voorkomen dat ze onbedoeld de regels overtreden, leggen we de rechten en plichten zo helder mogelijk uit en richten we de processen zo in dat het voor klanten zo makkelijk mogelijk is om zich eraan te houden. Hierbij maken we gebruik van inzichten uit gedragswetenschappelijk onderzoek. Zo hebben we in 2019 bijvoorbeeld een experiment gehouden onder WW-uitkeringsgerechtigden van wie we op basis van een voorspelmodel verwachten dat ze meer dan gemiddeld geneigd zijn om niet op tijd aan de inspanningsplicht te voldoen. Deze klanten stuurden we via verschillende kanalen een herinnering om voldoende te solliciteren. Dit experiment liep tot eind december 2019; de resultaten zijn naar verwachting in het eerste kwartaal van 2020 bekend.

Het komt regelmatig voor dat mensen zonder tegenbericht niet op een afspraak verschijnen. Wanneer ze volledig onbereikbaar zijn, kan dat een indicatie zijn dat ze UWV bewust ontlopen. In een grootschalig experiment beproeven we sinds eind september 2019 of we dit zogeheten no-showgedrag kunnen beperken door de klant persoonlijker te benaderen en beter te informeren over het doel van het gesprek. In een aantal regio's nodigen we de WW-uitkeringsgerechtigde niet met een brief uit voor een werkoriëntatiegesprek, maar bellen we hem om samen een afspraak te maken. Hij ontvangt vervolgens een schriftelijke bevestiging én informatie over de dienstverlening die UWV kan bieden. Op deze manier voorkomen we mogelijke angst of weerstand tegen het gesprek, houden we beter rekening met de planning van de uitkeringsgerechtigde en creëren we commitment. Hierdoor is het veel waarschijnlijker dat de klant op de afspraak verschijnt. We verwachten de eerste resultaten van dit onderzoek in mei 2020. We hebben ook enkele interventies ontworpen om no-showgedrag te voorkomen bij mensen die voor een eerstejaars Ziektewet-beoordeling worden opgeroepen. Verder hebben we onderzocht welke gedragstechnieken effectief zijn om te bevorderen dat uitkeringsgerechtigden hun vakantieplannen (tijdig) melden. Op basis hiervan hebben we een effectieve herinnering ontwikkeld die we in 2020 bij de zomervakantie zullen inzetten.

In 2019 zijn we gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden van aansprekende communicatie die minder weerstand opwekt en het voor klanten makkelijker maakt om zich aan de regels te houden. We hebben de brief waarmee we de klant inlichten over ons voornemen om een boete op te leggen aangepast en laten beoordelen door een klantenpanel. De resultaten waren aanleiding om het boeteproces aan te passen en onderdelen van de nieuwe brief te gaan gebruiken. De handleiding nalevingscommunicatie is vernieuwd.

Datagedreven handhaven

We willen proactief en gericht handhaven. Daarvoor is het nodig dat we inzicht hebben in (gedrags)kenmerken die duiden op een hogere kans dat regels worden overtreden. We delen, koppelen en analyseren (geanonimiseerde) data om de risico's in kaart te brengen. Wanneer we mogelijk relevante combinaties van kenmerken bespeuren, ontwikkelen we risicomodellen waarmee we aanvragen of dossiers selecteren die in aanmerking komen voor nader onderzoek. We zetten data-analyse ook in om kennis te vergaren over fraudefenomenen waartegen we, samen met ketenpartners en het ministerie, in actie kunnen komen. We hebben onderzoek gedaan naar een ICT-platform waarop we risicomodellen kunnen gebruiken in de primaire klantprocessen. Met behulp van zo'n platform kunnen we risicomodellen structureel en duurzaam inzetten. Het vooronderzoek wees uit dat hiervoor een specialistisch platform gebouwd moet worden. Begin 2019 is besloten te beginnen met optimalisatie van de huidige tooling, en die daarna in fases door te ontwikkelen naar een specialistisch platform.

We hebben in 2019 geïnvesteerd in verdere verbetering van het risicomanagement en het kort cyclisch onderzoeken van fraudefenomenen. Er zijn in 2019 vier onderzoeks- en analyseteams gestart die in samenwerking met de betrokken

divisies zo veel mogelijk risico's inventariseren en monitoren. Uit de tot nu toe afgeronde onderzoeken kwamen geen grote directe risico's naar voren. Er zijn dan ook geen vervolgacties ingezet.

De lijst met mogelijke frauderisico's blijft onveranderd groot. Deze risico's zijn geprioriteerd met behulp van ons huidige afwegingskader. We zijn in februari gestart met een succesvolle wervingscampagne voor inspecteurs en themaonderzoekers. In mei 2019 zijn 51 nieuwe medewerkers aangenomen die we na hun opleiding als fraude-onderzoeker kunnen inzetten vanaf de zomer van 2020.

Effectief handhaven

Met een risicogerichte handhavingsaanpak willen we een goede balans vinden tussen dienstverlening en handhaving en de beschikbare capaciteit slimmer en effectiever inzetten. Mensen die zich aan de regels houden, ondervinden zo min mogelijk hinder van aangescherpte controles. Mensen die bewust misbruik maken, worden op effectieve wijze opgespoord. We hebben de misbruikrisico's bij de WW laten inventariseren door een extern onderzoeksbureau. In het eerste halfjaar van 2020 inventariseren we ook de misbruikrisico's voor de Ziektewet en de WIA. Dit onderzoek heeft bevestigd dat we de grootste en belangrijkste risico's die voortvloeien uit wetgeving in beeld hebben. Verder heeft het onderzoeksbureau, in samenwerking met UWV en het ministerie van SZW, gewerkt aan een verdere professionalisering en verbetering van ons huidige afwegingskader. Het nieuwe afwegingskader, waarover we nog met het ministerie in gesprek zijn, moet leiden tot een gezamenlijk gewogen en gedragen prioritering van de frauderisico's en de maatschappelijke impact ervan, zodat er weloverwogen keuzes mogelijk zijn over de inzet van menskracht en middelen om fraude te voorkomen en het accepteren van restrisico's in brede zin. Omdat het werkaanbod toeneemt en de capaciteit beperkt is zullen we ook voor 2020 scherpe keuzes moeten maken. Dit doen we in overleg met het ministerie. Intussen zijn we hard bezig met het aantrekken en opleiden van nieuwe medewerkers.

Meldpunt UWV

UWV doet mee aan de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Aanleiding is de recente WW-fraude door arbeidsmigranten. LAA onderzoekt adresgegevens waarover uitvoerders beschikken op mogelijke fraude. UWV en LAA werken samen aan de ontwikkeling van risicosignalen voor gemeenten door gebruik te maken van UWV-gegevens. In september 2019 is een proef gestart met drie gemeenten om een signaal te ontwikkelen waarmee gemeenten bij twijfel aan de juistheid over een inschrijving in de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI) een adresonderzoek kunnen starten. UWV levert hiervoor gegevens aan LAA dat deze na analyse in gevallen van twijfel naar de deelnemende gemeenten doorstuurt voor adresonderzoek. De proef levert voor zowel de gemeenten als voor UWV waardevolle aanknopingspunten op in de aanpak van ongewenste adresgerelateerde fenomenen zoals overbewoning, oneigenlijke bewoning, illegale onderverhuur en ook fraude. Beide partijen krijgen dankzij de samenwerking risicoadressen in beeld. Voor gemeenten is het signaal niet alleen interessant als fraudesignaal maar ook als kwaliteitssignaal. Als bijvangst is namelijk uit de proef gebleken dat er op de onderzochte adressen veel personen zijn aangetroffen die niet in de Basisregistratie personen (BRP) stonden ingeschreven of van wie is vastgesteld dat ze weliswaar ingeschreven staan maar er feitelijk niet wonen. Alles bij elkaar bevordert dit de kwaliteit van de BRP. Op basis van de succesvolle proef starten LAA en UWV in mei 2020 een pilot met meerdere gemeenten – we mikken op tien in totaal. Het uiteindelijke doel is een landelijke uitrol binnen de aan LAA deelnemende gemeenten, zodat onrechtmatigheden rond adressen zoveel mogelijk aan het licht komen.

Daarnaast kunnen medewerkers uit de uitvoering adressen waar ze vraagtekens bij hebben, melden bij het centrale loket dat UWV daarvoor heeft ingericht. Bij gerede twijfel over de juistheid van een adres doet UWV rechtstreeks melding bij de desbetreffende gemeente. Er zijn in 2019 44 meldingen bij het centrale loket gedaan, waarvan er 22 bij gemeenten zijn gemeld.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven. Het kan bijvoorbeeld gaan om andere inkomsten, vrijwilligerswerk, vakantie, verhuizing, huwelijk, echtscheiding of ziekte. We controleren met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbovenop kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie voor een strafrechtelijke afdoening. In 2019 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 25,3 miljoen. Dat is iets minder dan in 2018 (€ 25,8 miljoen). Het boetebedrag in 2019 is nagenoeg gelijk (€ 4,3 miljoen) aan dat van 2018 (€ 4,4 miljoen).

De fraudealertheid van onze medewerkers is zichtbaar gegroeid. Het aantal interne meldingen, meestal over mogelijke fraude bij de WW en de Ziektewet, is fors toegenomen. De toename is mede het gevolg van de invoering van een nieuw intern meldingsformulier, de workshops fraudealertheid die binnen UWV gehouden zijn en mogelijk ook de media-aandacht voor UWV en handhaving. In 2019 zijn de werkvoorraden opgelopen. We beschikken over onvoldoende capaciteit om alle onderzoekswaardige meldingen tijdig af te handelen. We wegen samen met het ministerie van SZW af welke signalen we in 2020 met voorrang zullen afhandelen.

Tabel: In behandeling genomen fraudesignalen

	2019	2018
Interne meldingen	19.701	13.932
Externe meldingen	8.992	8.989
Overige signalen	9.475	8.877

Dankzij de grotere inzet op handhaving hebben we in 2019 10% meer overtredingen van de inlichtingenplicht geconstateerd dan in 2018.

Tabel: Overtredingen inlichtingenplicht

	2019		2018	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	14.400		13.100	
Opgelegde boetes	4.800	33%	4.900	37%
Opgelegde waarschuwingen	6.600	46%	5.700	44%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	3.000	23%	2.500	19%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	0*	0%	0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 42 (2018: 30).

Er zijn meer waarschuwingen gegeven. Dit gebeurde vooral bij de Ziektewet, bijvoorbeeld omdat werkgevers weliswaar te laat een hersteldmelding deden maar dit wel zelf binnen zestig dagen hebben gemeld. Daarnaast waren er meer zaken met een kleine schade (tot € 150), waarvoor geen boete maar een waarschuwing wordt opgelegd.

Uitspraken Centrale Raad van Beroep

Op 7 maart 2019 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) drie uitspraken gedaan over drie herzieningsverzoeken van aangescherpte boetes. De CRvB heeft hierbij richtlijnen gegeven voor de behandeling van verzoeken om herziening van boetes die zijn opgelegd onder het regime van de Wet handhaving en aanscherping sanctiebeleid SZW-wetgeving en het Boetebesluit socialezekerheidswetten. Het gaat hierbij om boetes die zijn opgelegd in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014. De minister van SZW heeft gekozen voor herziening van boetes op verzoek, waarbij UWV de betrokken uitkeringsgerechtigden zal informeren over de mogelijkheid om een herzieningsverzoek in te dienen. In juli 2019 heeft UWV een uitvoeringstoets op deze werkwijze uitgebracht, waarna de voorbereidende werkzaamheden zijn gestart. In december is begonnen met het instrueren van de medewerkers die de herzieningsactie gaan uitvoeren en zijn de eerste 40 klanten aangeschreven. We schatten in dat ongeveer 6.500 klanten een herzieningsverzoek kunnen indienen. We zullen ongeveer een jaar nodig hebben om hen aan te schrijven.

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspannt, kan worden gekort op zijn uitkering. We hebben in 2019 minder overtredingen van de inspanningsplicht geconstateerd en ook minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd. We zien hier een positief effect van de extra voorlichting die we geven over de inspanningsverplichtingen.

Sinds 1 september 2019 is het mogelijk om de WW-uitkering van een werkzoekende te schorsen als er een gegronde reden bestaat om te twijfelen aan zijn beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt. Daar is sprake van als de ontvanger van de WW-uitkering vier weken lang geen enkel contact heeft gehad met UWV en ook niet reageert als een UWV-medewerker telefonisch én schriftelijk contact zoekt. Dit is in 2019 in totaal 887 keer voorgekomen. Omdat schorsen voor de werkzoekende verstrekkingen gevolgen heeft, meten we sinds half oktober de kwaliteit van de uitvoering van deze nieuwe werkwijze. UWV heeft de wens om sneller een uitkering te kunnen schorsen dan nu wettelijk is toegestaan, wanneer klanten herhaaldelijk niet meewerken aan controles. We zijn in overleg met het ministerie van SZW om tot een structurele oplossing hiervoor te komen.

Tabel: Overtredingen inspanningsplicht

	2019		2018	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	102.400		118.900	
Opgelegde maatregelen	38.700	38%	47.200	40%
Waarvan maatregelen WW	34.000		42.600	
WW-kanten die te laat hun WW-uitkering aanvragen	8.600		17.000	
WW-kanten die verwijtbaar werkloos waren	8.300		6.800	
WW-kanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	7.200		7.200	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	3.700		3.100	
Overtredingen van de controlevoorschriften	4.000		5.900	
Overige	2.200		2.600	
Waarvan maatregelen overige wetten	4.700		4.600	
Opgelegde waarschuwingen	62.400	61%	69.200	58%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	1.300	1%	2.500	2%

We hebben minder overtredingen van de inspanningsplicht geconstateerd en in lijn daarmee minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd dan het jaar ervoor.

Fraudethema's

We doen onderzoek naar meer georganiseerde vormen van fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele regelovertrading, vooral als doel inzicht te verkrijgen in de omvang en impact van (mogelijke) fraudefenomenen, zodat we daarover adviezen kunnen geven aan de verschillende UWV-onderdelen, de ketenpartners en het ministerie. Sinds eind 2018 hebben we ons grotendeels gericht op maatregelen tegen WW-fraude. Door deze prioritering konden we minder tijd aan andere fraudethema's besteden. Dit heeft geleid tot minder voortgang op een aantal thema's. In 2019 hebben we voor fraudethema's in totaal € 9,4 miljoen (2018: € 8 miljoen) teruggevorderd, € 0,9 miljoen (2018: ook € 0,9 miljoen) aan boetes opgelegd en € 24,9 miljoen (2018: € 24,7 miljoen) bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. We hebben onder andere themaonderzoeken uitgevoerd naar:

- een gefingeerd dienstverband: een schijnconstructie waarbij personen in de personeels- en loonadministratie worden opgenomen, terwijl er feitelijk geen sprake is van een dienstverband of het verrichten van arbeid;
- gezondheidsfraude: iemand vertoont, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid of wendt gezondheidsproblemen voor;
- mogelijk misbruik van WW-uitkeringen wegens betalingsonmacht;
- niet-gemelde inkomsten als zorgverlener, betaald uit een persoonsgebonden budget;
- niet-gemelde inkomsten uit hennepcultuur, criminele activiteiten en de erotische sector.

WW-fraude door arbeidsmigranten

We besteden sinds 2009 aandacht aan fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten. Vanwege een stijgend aantal uitkeringen voor arbeidsmigranten zijn de onderzoeken en handhavingsacties gericht op arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa sinds 2014 geïntensiveerd. Er waren signalen over steeds geraffineerdere fraude, waarbij malafide tussenpersonen betrokken waren. Hiernaar zijn verschillende onderzoeken gestart die aanleiding gaven tot strafrechtelijk onderzoek. Deze onderzoeken hebben ons steeds meer inzicht verschaft in de werking en in het veranderende karakter van WW-fraude door arbeidsmigranten. Recent promotieonderzoek van een kennisadviseur van UWV schetst een genuanceerd beeld van het gebruik van de WW door Oost-Europese arbeidsmigranten. Ze werken vaak met tijdelijke contracten in sectoren met een grote kans op werkloosheid en lopen daardoor een vier keer zo grote kans om hun baan te verliezen als Nederlandse werknemers. Ze doen daardoor vaker een beroep op de WW, maar minder dan op basis van dat baanverlies verwacht zou worden. Hun WW-uitkering blijkt minder vaak te worden beëindigd wegens regelovertrading dan die van Nederlandse WW-gerechtigden. Mogelijk wordt controle op naleving wel bemoeilijkt doordat malafide tussenpersonen maskeren dat Poolse uitkeringsgerechtigden in het herkomstland verblijven terwijl ze in principe beschikbaar moeten zijn voor de Nederlandse arbeidsmarkt.

Na berichtgeving over fraude door Poolse arbeidsmigranten in de media hebben we eind 2018 met de minister extra maatregelen afgesproken om WW-fraude door arbeidsmigranten tegen te gaan. In 2019 zijn veel van deze maatregelen nader uitgewerkt en in gang gezet. We hebben diverse onderzoeken verricht en er zijn concrete fraudezaken aan het licht gebracht.

Hieronder gaan we in op de belangrijkste maatregelen.

- Het proces rond de papieren WW-aanvraag hebben we aangescherpt. Papieren aanvraagformulieren moeten worden aangevraagd op een UWV-vestiging. De aanvrager moet zich daarbij altijd legitimeren en UWV registreert – uiteraard conform de wettelijke voorschriften – diens persoonsgegevens. Als de uitkering wordt toegekend, wordt de uitkeringsgerechtigde binnen vier weken opgeroepen voor een werkoriëntatiegesprek. We zien erop toe dat hij daadwerkelijk verschijnt; het bezoek vormt een extra controle op verblijf in Nederland. Indien iemand zonder geldige reden niet komt opdagen, leggen we een maatregel op. In de pilot met uitzendbureaus die van januari tot en met april 2019 liep (zie ook hieronder), bleek dat verzoeken tot extra informatie over de beëindiging van de dienstbetrekking vooral bij papieren aanvragen meer informatie opleveren en tot meer afwijzingen leiden. Daarom is besloten tijdelijk alle papieren aanvragen (naar verwachting 12.000 op jaarbasis) extra te controleren op de reden voor werkloosheid. Dit doen we sinds september.
- We verrichten aangescherpte controles om te achterhalen of iemand verwijtbaar werkloos is, ongeoorloofd in het buitenland verblijft of onvoldoende doet om weer aan het werk te komen. Op basis van data-analyse en expertise van medewerkers zijn hiervoor modellen ontwikkeld die we sinds april 2019 gebruiken bij het vaststellen van het recht op en de continuering van WW-uitkeringen. We ontwikkelen deze modellen de komende maanden door, zodat we aanvragen waarbij sprake is van vermoedelijke fraude straks nog beter kunnen selecteren en onze capaciteit gericht kunnen inzetten op uitkeringsgerechtigden bij wie een grotere kans op fraude bestaat. Bij de ontwikkeling van het risicomodel voor verwijtbare werkloosheid is gedurende een week afkomst uit een MOE-land als risico-indicator gebruikt. (MOE-landen zijn lidstaten van de Europese Unie die voorheen tot het Oostblok hoorden.) De minister heeft UWV opdracht gegeven om nationaliteit bij handhaving niet meer te gebruiken, tenzij er een expliciete reden voor is.
- Op verzoek van het ministerie is onderzocht hoe controle op verwijtbare werkloosheid het meest efficiënt en effectief kan worden verricht. Hiervoor is de huidige werkwijze, waarbij we bij twijfel extra informatie opvragen, vergeleken met twee scenario's: selectieve controle op WW-aanvragen aan de hand van risicomodellen en controle van alle WW-aanvragen (100%-variant). De tweede variant is uitgewerkt in twee subscenario's: uitvraag via de werknemer versus uitvraag via de werkgever. Het onderzoek wees uit dat alle alternatieve scenario's tot een hoger percentage van afwijzing van de WW-aanvraag wegens verwijtbare werkloosheid leiden dan de huidige werkwijze. Verder bleek dat in alle scenario's de besparingen hoger zijn dan de extra uitvoeringskosten. Het effect op de doorlooptijd van de beoordeling van de uitkering en daarmee op het moment dat de uitkeringsgerechtigden hun uitkering krijgen, neemt ook fors toe in de 100%-variant. UWV kiest er daarom voor de ingezette koers van risicogericht controleren voort te zetten en heeft de minister verzocht die keuze te ondersteunen. Bij het verstrekken van een uitkering geldt voortaan het adres in de BRP als uitgangspunt. UWV verzoekt WW'ers met een woonadres in het buitenland zich in te schrijven als ingezetene met een binnenlands woonadres. Dit moet ervoor zorgen dat er tijdens de duur van de uitkering altijd zicht is op de daadwerkelijke verblijfplaats van de uitkeringsgerechtigde. We hebben in totaal ongeveer 2.100 uitkeringsgerechtigden aangeschreven. Het ministerie van SZW bekijkt momenteel of inschrijving als ingezetene een voorwaarde voor de WW kan worden. Daarnaast zorgt UWV ervoor dat correspondentieadressen worden verwijderd uit de systemen van UWV. Een correspondentieadres is alleen nog mogelijk wanneer de klant een gemachtigde heeft aangewezen.
- We onderzoeken ook situaties waarin meer dan drie uitkeringen op één adres worden verstrekt. We controleren dan of de betrokken personen terecht een beroep doen op de WW en of ze daadwerkelijk op dat adres verblijven. In vier tranches zijn in totaal 104 adressen met 920 uitkeringsgerechtigden onderzocht. De vierde tranche wordt momenteel afgerond. Uit de onderzoeksresultaten van de eerste drie tranches blijkt dat 30% fraude heeft gepleegd. In 75% van de gevallen ging het om verblijf buiten Nederland, in 12% om het niet doorgeven van een vakantiemelding en in 4% om het verstrekken van onjuiste informatie bij sollicitatieactiviteiten. In totaal is hiermee een fraudebedrag van ruim € 1,4 miljoen gemoeid.
- Om tussenpersonen - of breder, begeleiders van uitkeringsgerechtigden -- beter in beeld te krijgen, registreren we iedereen die in verband met de WW meekomt naar een kantoor. In oktober 2019 is de registratie geëvalueerd. Conclusie is dat de registratie waardevol is omdat het daardoor gemakkelijker is om samenwerking op te zoeken met bonafide tussenpersonen. Daarnaast helpt de registratie ons om inzicht te krijgen in het fenomeen van begeleiders en krijgen we meer risicoadressen in beeld. Veel mensen gebruiken namelijk het adres van de begeleider als postadres. We bekijken of en hoe de registratie structureel voortgezet kan worden.
- Nadat in mei 2019 een eerste bijeenkomst is gehouden met ongeveer vijftien tussenpersonen, zijn in oktober 2019 en februari 2020 nog twee bijeenkomsten georganiseerd. We hebben de tussenpersonen geïnformeerd over wet- en regelgeving en besproken of bonafide samenwerking kan worden gecertificeerd. Het is nu tijd om de balans op te maken en te bezien of en hoe we hiermee verder gaan.
- UWV werkt sinds 2019 intensiever samen met partners in het sociaal domein zoals de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en de Inspectie SZW. UWV heeft aansluiting gezocht bij het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA), waarin gemeenten, uitvoeringsorganisaties en departementen samenwerken aan het verhogen van de kwaliteit van adresgegevens in de BRP.
- In samenwerking met een extern bureau hebben UWV en het ministerie van SZW onderzoek verricht naar de misbruikrisico's in de WW. Verder is een afwegingskader ontwikkeld om beter en gezamenlijk te kunnen vaststellen welke risico's voorrang verdienen bij fraudebestrijding. Het onderzoek heeft geleid tot een gestructureerde methodiek om risico's vast te stellen. De geïnventariseerde risico's hebben geen verrassingen opgeleverd. De grootste geïdentificeerde risico's in de WW worden aangepakt, of er worden maatregelen genomen om de impact ervan te beperken, of worden naar aanleiding van de fraude met arbeidsmigranten aangepakt. Andere risico's, met een naar schatting lager potentieel benadelingsbedrag, zijn al dan niet op basis van een bewuste keuze onvoldoende geborgd in de interne beheersing. Het ministerie en UWV bezien nu hoe het gestructureerd identificeren en rangschikken van risico's kan worden geborgd in de organisatie. Op 5 maart 2020 wordt de Tweede Kamer in een vertrouwelijke technische briefing geïnformeerd over de werkwijze. Inmiddels zijn we ook onderzoek gestart naar misbruikrisico's in de Ziektewet en de WIA.

In 2019 hebben we een eerste signaleringsbrief naar de minister gestuurd over de signalen en fenomenen die we in de verschillende fraudeonderzoeken hebben geconstateerd en over de acties die we naar aanleiding daarvan hebben ondernomen. In 2020 zullen we opnieuw een signaleringsbrief sturen. De voorbereidingen hiervoor zijn gestart.

Handhaving internationaal

Bepaalde vormen van fraude en regelovertreding reiken over de landsgrenzen heen. De controlemogelijkheden en bevoegdheden voor Nederlandse uitvoeringsorganisaties zijn in het buitenland beperkt. Hetzelfde geldt voor buitenlandse uitvoeringsorganisaties in Nederland. Afgelopen jaar zijn hierover gesprekken gevoerd in de Administrative Commission for the Coordination of Social Security Systems van de Europese Unie. UWV en het ministerie van SZW bekijken de mogelijkheden om de controlebehoefte op de rechtmatigheid van de uitkeringen in te passen in (bilaterale) verdragen en verordeningen. Het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) en het Interventieteam Buitenland (ITB) dragen gezamenlijk bij aan de bestrijding van grensoverschrijdende fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van sociale zekerheid. Over 2019 heeft het IBF 2.182 verzoeken tot onderzoek ontvangen, onder meer naar (verzwegen) vermogen, inkomsten, ondersteunen bij invorderen en informatieverzoeken. In 2019 zijn 211 vermogensonderzoeken afgerond en is er voor ruim € 3 miljoen aan vermogen getraceerd. Het ITB heeft in 2019 349 veldonderzoeken uitgevoerd naar het niet melden van inkomsten uit werk of pensioen en het niet melden van vrijwilligerswerk. In het totaal zijn er 76 regelovertredingen afgehandeld.

Het IBF wisselt ook informatie uit met buitenlandse socialezekerheidsinstanties. UWV organiseert jaarlijks de Network Group European Benefit Fraud. Deze groep bestaat uit vertegenwoordigers van socialezekerheidsinstellingen uit zeventien Europese landen en relevante externe ketenpartners. Zij komen jaarlijks samen om kennis en informatie te delen over best practices op het gebied van socialezekerheidsfraude en over beleidsuitvoering. Dit jaar werd de bijeenkomst samen met het Noorse socialezekerheidsorgaan NAV Control in Oslo georganiseerd. Er waren in totaal 51 deelnemers uit 10 verschillende landen. Ze spraken onder meer over de toepassing van data-analyse, risicomodellen en algoritmes voor de preventie, detectie en bestrijding van socialezekerheidsfraude. Ethische en technische dilemma's in relatie tot de AVG/General Data Protection Regulation (GDPR) kwamen daarbij ook aan de orde. Het ITB heeft met een aantal landen verkennende afspraken gemaakt om gezamenlijk uitkeringsgerechtigden te bezoeken in het kader van pro-rata-uitkeringen.

Verder werkt het IBF actief samen met gemeenten en verzorgt het op aanvraag workshops of voorlichtingsbijeenkomsten voor gemeenteraadscommissies. Om gemeenten in staat te stellen onderzoek naar (verzwegen) vermogen en inkomen in het buitenland zo efficiënt mogelijk aan te pakken, heeft het samenwerkingsverband Onderzoek Vermogen Buitenland (OVb) de handreiking 'Onderzoek naar verzwegen inkomen en vermogen in het buitenland' in 2019 herijkt. In dit samenwerkingsverband participeren naast UWV ook SVB, VNG, Divosa, de Beroepsvereniging voor Klantmanagers van gemeenten (BVK) en het ministerie van SZW. Om het IBF op de kaart te zetten heeft het OVb in 2019 negen regionale voorlichtingsbijeenkomsten voor gemeenten verzorgd, drie workshops specifiek voor klantmanagers van gemeenten en drie workshops tijdens het landelijk VNG-congres 'Toezicht en Handhaving'. In totaal werden in 2019 met de voorlichtingsbijeenkomsten vanuit het OVb 101 individuele gemeenten bereikt.

Samenwerkingsverbanden

Een van de speerpunten van de handhavingskoers van het ministerie van SZW is het versterken en verbinden van de handhavingsketen, om te komen tot een integrale aanpak van georganiseerde criminaliteit en voorkoming en terugdringing van belasting- en premiefraude, toeslagenfraude, uitkeringsfraude, overtredingen van arbeidswetgeving en daarmee samenhangende misstanden.

Samenwerking in het kader van LIEC/RIEC

In 2018 is UWV toegetreden tot het samenwerkingsconvenant van de Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC) en het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC). Dit samenwerkingsverband heeft als doel om te komen tot een integrale aanpak van georganiseerde criminaliteit.

LSI-interventieactiviteiten

Bij de activiteiten van de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) opereren we samen met onder andere de Inspectie SZW en de Belastingdienst in interventieteams. Doel is onder meer om misstanden, uitbuiting en uitkeringsfraude gezamenlijk aan te pakken. De afspraken over de samenwerking zijn in een convenant vastgelegd.

LSI-project WW-fraude door arbeidsmigranten en malafide tussenpersonen

In LSI-verband pakken we ook de WW-fraude door arbeidsmigranten en malafide tussenpersonen aan. Dit project is gestart in mei 2019 en loopt door tot in februari 2020. Doelstellingen van dit project zijn onder meer verbetering van de structurele samenwerking met ketenpartners, verbetering van de reguliere processen, optreden tegen malafide tussenpersonen, optreden tegen WW-fraude door arbeidsmigranten, het versterken van lopende onderzoeken door UWV of andere organisaties, correcties aanbrengen in verband met overtreding van sociale en fiscale wetgeving en het signaleren van mogelijke (uitkerings)fraude bij andere partners zoals de SVB.

In september 2019 is een strafrechtelijk onderzoek gestart naar zes malafide tussenpersonen. Er zijn meerdere aanhoudingen op diverse plekken in het land verricht. Het betrof malafide tussenpersonen die optreden voor uitkeringsgerechtigden met een WW-uitkering. Na het toekennen van de uitkering vertrokken de uitkeringsgerechtigden naar het buitenland en konden zij niet aan hun verplichtingen voldoen.

Lokale interventieactiviteiten

Naast de landelijk georganiseerde interventieactiviteiten die veelal via de LSI georganiseerd worden, nam UWV ook in 2019 deel aan meerdere lokale interventieactiviteiten. Deze richtten zich voornamelijk op malafide bedrijvigheid in de horeca, de detailhandel en de garagebranche.

2.4. Contact met de klant

Voor relatief eenvoudige administratieve taken en vragen bieden we selfservice via het digitale kanaal. Het overgrote deel van onze klanten maakt hier gebruik van. In 2019 kregen uwv.nl en werk.nl respectievelijk 46,1 miljoen en 23,8 miljoen bezoeken. Uit onderzoek blijkt dat ruim 80% van de respondenten de taak waarvoor ze naar de website kwamen heeft kunnen voltooien. Van deze bezoekers geeft ruim 86% aan geholpen te zijn met de informatie op uwv.nl. Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In 2019 werd het werkgeversportaal 1,3 miljoen keer bezocht.

Voor complexere taken en vragen kunnen uitkeringsgerechtigden contact met ons opnemen via Mijn Berichten op Mijn UWV op uwv.nl, de Werkmap op werk.nl en per telefoon. Ook kunnen ze langskomen op een van onze vestigingen. De tijdige afhandeling van zowel telefonische contacten als digitale berichten stond in 2019 onder druk. De bereikbaarheid en de wachttijden van onze Klantencontactcentra hadden niet het gewenste en afgesproken niveau. Voornaamste oorzaak van de langere wachttijden is het vertrek van veel ervaren medewerkers van onze Klantencontactcentra. We hebben diverse maatregelen genomen om de capaciteit weer op het gewenste niveau te brengen. Door de groei van het aantal klantadviseurs steeg het servicelevel bij de afhandeling van contacten met uitkeringsgerechtigden en werkgevers in de loop van 2019. De klanttevredenheid over de telefonische en digitale berichtafhandeling lag in 2019 op het afgesproken niveau, met een zichtbare toename in de tweede helft van 2019.

In onze op werk gerichte dienstverlening willen we iedereen die daar recht op heeft zo veel mogelijk dienstverlening op maat bieden, op basis van een persoonlijk gesprek. Ook bij onze sociaal-medische beoordelingen vormen persoonlijke gesprekken een belangrijke component. Verreweg de meeste van de overige klantcontacten vinden digitaal plaats. We streven naar een moderne en tegelijk zo persoonlijk, waardevol en klantgericht mogelijke dienstverlening die relatief weinig tijd en geld vergt. Hierin zijn ook controles ingebouwd om misbruik van uitkeringsgelden te voorkomen. We werken voortdurend aan verdere verbetering van onze dienstverlening. Daarbij maken we dankbaar gebruik van de feedback van onze klanten.

Veel digitaal maar niet alles

Voor relatief eenvoudige administratieve taken en vragen bieden we selfservice via het digitale kanaal. Het overgrote deel van onze klanten maakt hier gebruik van. Voor onze dienstverlening hebben we twee hoofdportalen: uwv.nl en werk.nl. Klanten kunnen via deze portalen 7 dagen per week, 24 uur per dag, online informatie vinden en veilig zaken met ons doen, en soms doet men dat massaal tegelijkertijd. Sinds 15 mei 2019 is de beveiliging van de portalen verder versterkt. Inloggen gebeurt via DigiD met meerfactorauthenticatie waarbij een extra code via sms, gesproken sms of via de DigiD-app wordt gestuurd en gecontroleerd. Op deze manier controleren we op twee manieren dat het de juiste persoon is die op het account inlogt. Mensen die hulp willen om hun zaken met UWV digitaal te regelen, kunnen sinds 5 december 2019 een ander machtigen om dat via Mijn UWV te doen. De voordelen van onze digitale dienstverlening zijn daardoor ook beschikbaar voor personen die dit niet zelf kunnen of willen doen.

Voor complexere taken en vragen kunnen uitkeringsgerechtigden contact met ons opnemen via Mijn Berichten op Mijn UWV op uwv.nl, de Werkmap op werk.nl en per telefoon. Ook kunnen ze langskomen op een van onze vestigingen. Klanten die minder goed uit de voeten kunnen met het digitale kanaal of gewoon wat extra ondersteuning nodig hebben, kunnen ons altijd bellen of langskomen. De nadruk komt steeds meer te liggen op persoonlijke, servicegerichte dienstverlening in plaats van op een vooral zo efficiënt mogelijke afhandeling. Onze klantadviseurs kiezen bij vragen om hulp en ondersteuning steeds het best passende kanaal om antwoord te geven. Daarbij weten we via welk kanaal de klant eerder contact heeft gezocht met UWV. De klantadviseur vraagt ook regelmatig of de klant nog andere vragen heeft en verwijst dan vaak naar content op de portalen uwv.nl en werk.nl, zodat de klant een volgende keer gemakkelijker zelf de antwoorden kan vinden. We werken voortdurend aan verdere verbetering van onze informatievoorziening. Zo hebben we in 2019 in totaal 1.795 brieven en 1.252 webpagina's gewijzigd.

In 2019 kregen uwv.nl en werk.nl respectievelijk 46,1 miljoen en 23,8 miljoen bezoeken. Dat gebeurt steeds vaker via een mobiel apparaat: uwv.nl werd in 53% van de gevallen via een mobiel apparaat bezocht waarvan 46% via een smartphone en 7% via een tablet. Bij werk.nl gebeurde dat in 38% van de gevallen, waarvan 31% via een smartphone en 7% via een tablet. We verwerkten in deze periode iedere eerste dag van de maand via Mijn UWV gemiddeld ruim

125.000 inkomstenopgaven. Dat is meer dan de helft van de gemiddeld 235.000 inkomstenopgaven die maandelijks in totaal verwerkt worden. Ook hier zien we een groei in het gebruik van mobiele apparaten; 32% van de inkomstenopgaven werd vanaf een mobiele telefoon gedaan en 8% vanaf een tablet. Sinds 1 juli 2019 is het mogelijk een Wazo-ZEZ-uitkering digitaal aan te vragen. Uit onderzoek blijkt dat ruim 80% van de respondenten de taak waarvoor ze naar de website kwamen heeft kunnen voltooien. Van deze bezoekers geeft ruim 86% aan geholpen te zijn met de informatie op uwv.nl. Vanwege de privacywetgeving en met het oog op informatiebeveiliging zijn we gestopt met het beantwoorden van individuele vragen van klanten op social media. We leiden hen door naar de juiste, beveiligde plek om de vraag te stellen.

We ondersteunen onze klanten verder met online trainingen en webinars op werk.nl. Per maand zenden we zo'n twintig webinars uit, waarvan een deel elke twee weken opnieuw, zoals 'De kracht van 50-plus' en 'Een sollicitatiebrief in vijf stappen'. Ook zenden we iedere maand een of twee thema-webinars uit. Veel bekeken werd het webinar 'Succesvol op Instagram met uw eigen bedrijf' dat door ongeveer 1.000 mensen live werd gevolgd. Ook populair was het webinar 'Weg met die BElemmeringen over sollicitatiestrategieën, waarin kandidaten werkgevers bellen voor informatie over een baan. In juli is de training Competenties: waar bent u goed in? online gezet. Deze training wordt heel goed beoordeeld: uit onderzoek blijkt dat 92% van de gebruikers de training zou aanraden aan andere werkzoekenden.

Verbeteren dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In 2019 werd het werkgeversportaal 1,3 miljoen keer bezocht. Werkgevers raadpleegden vooral vaker digitaal hun correspondentie met UWV en maakten meer gebruik van de digitale ziek- en betermelder. Via Digipoort en het werkgeversportaal deden werkgevers 904.800 verzuim- en herstelmeldingen.

Sinds 1 november 2019 moeten werkgevers via eHerkenning inloggen op het werkgeversportaal van UWV. eHerkenning is een soort DigiD voor bedrijven en intermediairs die zaken willen doen met overheidsinstanties. Het regelt de digitale herkenning (authenticatie) én controleert de digitale bevoegdheid (machtiging) van iemand die op een webdienst inlogt. Met eHerkenning brengen we de beveiliging van het portaal naar een hoger niveau en voldoen we aan de eis van de Autoriteit Persoonsgegevens om te werken met meelfactorauthenticatie. Ook geven we zo invulling aan de Wet digitale overheid. Doel van deze wet is te regelen dat Nederlandse burgers en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de (semi)overheid. Gedurende het jaar bleek dat nog maar weinig werkgevers inloggen via eHerkenning. Om zo veel mogelijk te voorkomen dat werkgevers vanaf 1 maart tijdelijk meldingen op papier zouden moeten doen, zijn we gestart met het gefaseerd dichtzetten van eerst de accounts van bedrijven die al een keer hadden ingelogd via eHerkenning. Vervolgens hebben we dat gedaan met accounts waarop al meer dan twee jaar geen activiteit is geweest en daarna met de accounts van achtereenvolgens kleine werkgevers, middelgrote werkgevers, intermediairs, eenmanszaken en grote werkgevers. Sinds mei 2019 wijzen we werkgevers per mail, via onze nieuwsbrieven en diverse media op het aanschaffen van eHerkenning. Verder verschijnt er, elke keer dat een werkgever inlogt, een berichtje over de noodzaak om een eHerkenningmiddel op niveau 3 aan te vragen. Ook hebben we de samenwerking gezocht met andere overheidsorganisaties zoals de Belastingdienst om werkgevers te wijzen op de noodzaak om eHerkenning aan te schaffen. Werkgevers krijgen een week voordat de oude methode wordt dichtgezet een laatste bericht. Uiterlijk 1 maart 2020 is eHerkenning het enige middel om in te loggen. Eind 2019 was 24% van de werkgevers aangesloten op eHerkenning, ruim 31.500 unieke werkgevers logden op deze manier in.

Vanuit het programma Werkgeversdienstverlening voeren we een serie concrete verbeteringen uit om de dienstverlening aan werkgevers te versterken. Met het servicegerichte gesprek versterken we onze telefonische dienstverlening aan werkgevers. In dit gesprek beantwoordt de klantadviseur de gestelde vraag niet alleen, maar gaat hij ook op zoek naar de vraag achter de vraag. Alle klantadviseurs hebben hun opleiding voltooid en werken nu volgens deze nieuwe werkwijze. Om het vakmanschap van onze klantadviseur verder te vergroten hebben we de Klantencontact University opgericht. In 2019 zijn er acht sessies geweest waarin diverse kennisthema's centraal stonden, van basiskennis over de sociale zekerheid tot de werking van het eigenrisicodragerschap. Medewerkers leren er dingen die ze de volgende dag direct in hun werk kunnen gebruiken. De waardering van de medewerkers is hoog en er zijn al meerdere verbeteringen in processen uit voortgevloeid. Inmiddels is ook een ontwikkeltraject gestart waarin het vakmanschap van de coaches van Klantencontact centraal staat.

Grotere werkgevers hebben contact met zowel accountmanagers werkgeversdienstverlening als landelijk adviseurs werk. Om te bereiken dat deze beter voorbereid het gesprek met de werkgever kunnen aangaan en van elkaar weten wat er met de werkgever is besproken, werken ze nu met een gezamenlijke activiteitenagenda. In 2019 organiseerden we vier, zeer goed ontvangen, werkgeverscongressen waarop we ruim 2.100 werkgevers onder andere informeerden over nieuwe wet- en regelgeving. Op een centrale informatiemarkt konden werkgevers vragen stellen aan UWV-medewerkers. De werkgevers waardeerden de congressen met een 7,6.

Servicelevel onder druk, klanttevredenheid op niveau

De tijdige afhandeling van zowel telefonische contacten als digitale berichten stond in 2019 onder druk. De bereikbaarheid en de wachttijden van onze Klantencontactcentra hadden niet het gewenste en afgesproken niveau. Voornaamste oorzaak van de langere wachttijden is het vertrek van veel ervaren medewerkers van onze Klantencontactcentra. Door de gunstige arbeidsmarkt is het moeilijk om medewerkers te behouden en om nieuwe medewerkers aan te trekken. Om de capaciteit weer op het gewenste niveau te brengen zijn diverse maatregelen

genomen. Zo zijn met ingang van 1 april 2019 de lopende contracten met de uitzendpartijen beëindigd. Als tussenstap voor de inmiddels lopende Europese aanbesteding zijn nieuwe afspraken gemaakt met (deels nieuwe) uitzendpartijen. De Europese aanbesteding wordt in het voorjaar van 2020 afgerond. De nieuwe afspraken hebben geresulteerd in een aanzienlijk hogere instroom van nieuwe uitzendkrachten sinds mei. Eind december 2019 hadden we ruim 300 nieuwe klantadviseurs aangenomen, maar in dezelfde periode zijn er ook circa 190 vertrokken, vooral ervaren krachten. Sinds september bieden we goed functionerende uitzendkrachten, naast verbetering van arbeidsvoorwaarden, eerder een vast dienstverband aan bij UWV. Verder zijn we met enige regelmaat ook 's avonds en in de weekenden open om digitale berichten af te handelen.

Door de groei van het aantal klantadviseurs steeg het servicelevel in de laatste maanden van 2019. Het kost wel tijd om de vele nieuwe klantadviseurs ervaring te laten opdoen. We verwachten dat de positieve trend, na de traditioneel drukke maanden januari en februari, in 2020 doorzet. De klanttevredenheid over de telefonische en digitale berichtafhandeling lag in 2019 op het afgesproken niveau, met een zichtbare toename in de tweede helft van 2019. De servicelevels bij de afhandeling van contacten met werkgevers via telefoon, berichten en chat zijn sinds de zomer op orde. Zij kunnen sinds oktober, net als particuliere klanten, op uwv.nl chatten met UWV. Klanten die niet direct kunnen vinden wat ze zoeken, bieden we na dertig seconden een chatscherm aan met de vraag of we kunnen helpen. Sinds 1 december kunnen klanten ook zelf een chat starten met UWV. De tijdigheid (ruim 80%) en klantwaardering (89%) van deze chatkanalen scoren heel hoog.

UWV is sinds de start telefonisch bereikbaar via 0900-nummers. Naar aanleiding van reacties van klanten en in samenwerking met de Cliëntenraad zijn we per eind november 2018 overgestapt op de goedkopere 088-nummers. Die worden inmiddels door 97,5% van de klanten gebruikt. Na de invoering van de Wet vereenvoudiging Wajong zullen er geen formulieren meer in omloop zijn met de 0900-nummers. We zullen deze nummers dan definitief afsluiten.

Betrekken van klanten

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van onze klanten af te stemmen en zo de klanttevredenheid te verbeteren, luisteren we goed naar hen. We betrekken hen bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die klanten binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis van de resultaten nemen we maatregelen. Tussen februari en december 2019 zijn zes klantreizen in kaart gebracht.

- *Ik kan gecontroleerd worden:* hierbij hebben we vier weken lang met circa 130 WW-uitkeringsgerechtigden en circa 150 WIA-uitkeringsgerechtigden van gedachten gewisseld over hoe zij de controle door UWV ervaren. Dit heeft onder andere geleid tot de aanpassing van teksten op uwv.nl en het optimaliseren van brieven.
- *Ik ben ontevreden:* deze klantreis heeft geleid tot twaalf initiatieven zoals verbetering van het klachtenformulier en de zoekfunctie op uwv.nl.
- *Ik heb ondersteuning nodig bij het werken:* we hebben de reis in kaart gebracht van mensen die ondersteuning nodig hebben bij het werken. Daarnaast is klantonderzoek verricht en zijn gesprekken met klanten gevoerd om hun ervaringen, wensen en behoeften in kaart te brengen. Dit heeft geleid tot twaalf verbeteringen die we de komende maanden uitwerken en doorvoeren.
- *Ik ontvang een vordering:* de reis van uitkeringsgerechtigden die een harde of zachte vordering hebben ontvangen van UWV is inzichtelijk gemaakt. Klanten hebben een vragenlijst ingevuld en deelgenomen aan een co-creatiesessie waarin klanten en medewerkers gezamenlijk hebben gesproken over het oplossen van de pijnpunten. Op basis hiervan is een video ontwikkeld en wordt een bericht ontworpen dat uitkeringsgerechtigden ontvangen wanneer alle vorderingen zijn betaald. Klanten hebben namelijk in de klantreis aangegeven dat zij niet weten of en wanneer zij alle vorderingen hebben betaald omdat UWV hier niet actief over communiceert.
- *We krijgen een kind:* deze klantreis is vanuit het perspectief van zowel de werknemer als de werkgever opgetekend. De reis richt zich op de regelingen die voor de beide ouders van toepassing zijn, de Wazo en de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG). Uniek aan deze klantreis is dat de WIEG in 2020 in werking treedt en dat de klantreis dus input gaf voor nog te ontwikkelen processen binnen UWV.
- *Ik ontvang een Wajong uitkering en wil werken/ studeren:* in een online community en een co-creatiesessie hebben Wajong klanten meegedacht over de huidige klantreis en de impact die de nieuwe Wet vereenvoudiging Wajong (zie hoofdstuk 3) heeft op de klant. Deze klantreis levert onder meer input voor het programma Vereenvoudiging Wajong. De verbeteringen worden meegenomen in de tweede fase van dit programma.

We betrekken uitkeringsgerechtigden en werkgevers op diverse manieren-bij kwalitatieve en kwantitatieve maatwerkonderzoeken. Ze kunnen bijvoorbeeld via de vier online klantpanels van UWV structureel hun mening geven. In 2019 hebben ze onder andere meegedacht over de toepassingen die ze zien voor UWV als het gaat om voicebots. Een voicebot is een spraakassistent die dankzij kunstmatige intelligentie een 'echt' gesprek kan voeren, anders dan een chatbot die alleen via een vaste vragenstructuur werkt. Verder is de bekendheid van de online trainingen van UWV besproken en hebben werkgevers aangegeven in hoeverre zij bekend zijn met de inzet van voorzieningen die UWV vergoedt. Daarnaast testen we via de panels regelmatig brieven van UWV. Zo is een nieuwe brief voor de WIA direct aangepast naar aanleiding van feedback van panelleden. Ook evalueerden panelleden de webinars van UWV. Daaruit kwam naar voren dat klanten via de Werkmap uitgenodigd wilden worden. We hebben dit getest, en het aantal aanmeldingen voor de webinars steeg direct. Daarnaast bespraken we in online discussies met panelleden onder andere of klanten zich gecontroleerd voelen door UWV. Ze gaven aan dat controle belangrijk is en dat ze het prettig vinden dat UWV zaken checkt en misbruik wil voorkomen. De manier waarop UWV dat doet ervaren ze echter vaak als onpersoonlijk en onprettig van toon.

2.5. Klanttevredenheid

De gemiddelde klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden blijft met 7,1 gelijk aan die in 2018. Uit de metingen blijkt verder dat onze klanten in het algemeen zeer tevreden zijn over hoe UWV-medewerkers, van de klantadviseur van onze Klantencontactcentra tot de adviseur werk, met hen omgaan. De gemiddelde algehele tevredenheid van werkgevers is met 0,1 procentpunt licht gedaald naar 6,5.

We handelden in 2019 7.785 klachten af. Deze hebben betrekking op 0,3% van alle uitkeringsbeslissingen (2018: ook 0,3%). Het lukte om 99,2% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. Er worden veel klachten vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de klant om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen.

In 2019 werden 68.800 bezwaren ingediend, 6% meer dan in 2018 (65.000). Deze stijging heeft te maken met de toename van het aantal bezwaargevoelige sociaal-medische beoordelingen, zoals eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en herbeoordelingen. Relatief veel bezwaarzaken (41,6%) worden ingediend door of namens werkgevers. Het percentage gegronde bezwaren is in 2019 met 24,7% gelijk gebleven aan dat in 2018.

De gemiddelde klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden blijft met 7,1 gelijk aan die in 2018. We zien wel bewegingen bij specifieke doelgroepen. De tevredenheid over de Ziektewet-arbodienstverlening is met 0,2 procentpunt gedaald naar 6,8. We vermoeden dat dit te maken heeft met de ingrijpende herinrichting van dit proces. De betrokken medewerkers waren ten tijde van de meting nog aan het inleren en het proces bevatte nog onvolkomenheden (zie ook paragraaf 2.1, onder het kopje Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening). De tevredenheid over de Wajong-dienstverlening is daarentegen gestegen van 6,6 naar 6,9. De klanttevredenheid van WW-klanten is gelijk gebleven (7,1), die van WIA-klanten is licht gestegen (van 7,2 naar 7,3). Uit de metingen blijkt verder dat onze klanten in het algemeen zeer tevreden zijn over hoe UWV-medewerkers, van de klantadviseur van onze Klantencontactcentra tot de adviseur werk, met hen omgaan. Daarbij gaat het om zaken als begrip en meedenken.

De gemiddelde algehele tevredenheid van werkgevers is met 0,1 procentpunt licht gedaald naar 6,5. Vooral bij het deskundigenoordeel, de informatie over de WIA en bij ontslagaanvragen is er ruimte voor verbetering. De tevredenheid van werkgevers over werk.nl is gelijk gebleven (6,0). Ze zijn minder tevreden over de bruikbaarheid van werk.nl bij het selecteren van geschikte kandidaten en de kwaliteit en actualiteit van de profielen van werkzoekenden. Met name de kwaliteit van het aanbod aan kandidaten is echter, vanwege de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, door UWV moeilijk te beïnvloeden. Doordat we het ICT-platform van werk.nl hebben vernieuwd, kunnen we sneller en beter inspelen op de wensen van werkgevers (en werkzoekenden).

Tabel: Klanttevredenheid

	Norm 2019	Gemiddelde score 2019	Gemiddelde score 2018
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,1
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,5	6,6
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	7,1	7,1
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	7,3	7,2
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,0	6,0

Afhandeling klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In 2019 ontvingen we 7.751 klachten, 4,5% meer dan in 2018 (7.415). Voornaamste oorzaak voor deze toename zijn klachten over achterstanden in de afhandeling van herbeoordelingen en WIA-aanvragen en -herlevingen en circa 150 klachten in verband met een datalek op werk.nl waardoor een groot aantal cv's onrechtmatig is gedownload (zie ook paragraaf 4.3, onder het subkopje Datalekken). De klachten gingen in het algemeen vooral over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers werden bejegend en over de dienstverlening.

We handelden in 2019 7.785 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2018. Het lukte om 99,2% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. Er worden veel klachten vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de klant om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het totale aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2019 was de klachtintensiteit, net als in 2018, 0,3%.

We spannen ons in om zo snel mogelijk het vertrouwen van iemand die een klacht indient terug te winnen en tot een oplossing van het probleem te komen. Wanneer we het probleem niet kunnen oplossen, leggen we dit uit. We sturen persoonlijke brieven en als we iets fout hebben gedaan, maken we excuses en zetten het waar mogelijk recht. Een deel van de mensen die een klacht hebben ingediend, nodigen we uit voor een gesprek. De klachten helpen ons om onze dienstverlening te verbeteren. We analyseren klachten en bespreken die met de desbetreffende bedrijfsonderdelen om onze dienstverlening te verbeteren. Van de klachtindieners was 67% in 2019 (zeer) tevreden over de afhandeling van hun klacht (2018: 66,9%). 12,5% van hen was zeer ontevreden (2018: 12,5%), 20,5% was ontevreden of neutraal (2018: 20,6%).

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In 2019 werden 68.800 bezwaren ingediend. Dit is 6% meer dan in 2018 (65.000). Zowel het aantal wetstechnische bezwaren als het aantal medische bezwaren was hoger dan in 2018. Bij de wetstechnische bezwaren kwam dat deels door circa duizend bezwaarzaken in relatie tot scholingsvouchers in het eerste halfjaar van 2019 en een toename van het aantal bezwaren over de WW-/Toeslagenwet in de laatste maanden van het jaar. De toename van het aantal medische bezwaren komt doordat er meer bezwaargevoelige sociaal-medische beoordelingen zijn verricht, zoals eerstejaars Ziektewetbeoordelingen en herbeoordelingen. Het percentage gegronde bezwaren is in 2019 met 24,7% gelijk gebleven aan dat in 2018. 27,8% van de bezwaarzaken is ingetrokken, wat iets meer is dan in 2018 (27,4%). Relatief veel bezwaarzaken worden ingediend door of namens werkgevers, namelijk 41,6%.

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. Over 2019 was de bezwaarintensiteit 2,2% (over 2018 was dat 2,1%). Deze stijging heeft te maken met de genoemde toename van het aantal bezwaargevoelige sociaal-medische beoordelingen.

Tabel: Afhandeling bezwaren

	2019	2018
Ontvangen bezwaren	68.800	65.000
WW	14.700	14.000
Arbeidsongeschiktheidswetten	34.200	31.700
Ziektewet	19.900	19.300
Afgehandelde bezwaren	67.400	64.300
WW	14.700	14.300
Arbeidsongeschiktheidswetten	32.700	31.600
Ziektewet	20.000	18.400

We streven ernaar de beslissingen op bezwaren zo begrijpelijk en klantgericht mogelijk te formuleren. In 2019 hebben alle medewerkers die zich met bezwaarzaken bezighouden hiervoor een training gevolgd. We hebben ook onderzocht hoe we de bezwaarindieners eerder kunnen laten weten waar hij aan toe is. In 2020 gaan we hiermee experimenteren.

2.6. Loonaangifteketen en polisadministratie

UWV ontvangt van de Belastingdienst maandelijks de dienstverband- en loongegevens op werknemersniveau. UWV is verantwoordelijk voor het beheer van deze nominatieve gegevens in de polisadministratie en voor het leveren van deze gegevens aan publieke en privaatrechtelijke afnemers, binnen de geldende wetgeving. De polisadministratie bevat de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen: werknemers, uitkerings- en pensioengerechtigden. Eind december 2019 ging het om 20,6 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,5 miljoen mensen. We gebruiken de gegevens om maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen te berekenen voor de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. We verstrekken de gegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.000 afnemers, zoals gemeenten, pensioenfondsen, SVB, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), en gerechtsdeurwaarders. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners, diverse andere organisaties én voor elke burger die met deze instanties en organisaties in aanraking komt. De Belastingdienst en UWV hebben afspraken over de verantwoordelijkheden voor het verwerken en doorleveren van deze gegevens vastgelegd.

UWV en Belastingdienst zorgen er elk jaar voor dat wijzigingen als gevolg van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving tijdig en gecontroleerd worden doorgevoerd in berichten (zoals het loonaangifteformulier), systemen en processen in de loonaangifteketen. In 2019 liep het proces veel vertraging op doordat er lange tijd onduidelijkheid was over de vele wijzigingen als gevolg van de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans die nog in de maak was. Een

De loonaangifteketen is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Voor in de keten staan werkgevers en uitkeringsinstanties. Zij zijn verantwoordelijk voor het tijdig doen van een juiste en volledige aangifte bij de Belastingdienst over de door hen uitbetaalde lonen en uitkeringen (de loonaangifte). Dit doen zij elke maand of elke vier weken met behulp van software die door softwarebouwers ontwikkeld is op basis van door de Belastingdienst en UWV vastgestelde specificaties. In de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) zijn de verschillende verantwoordelijkheden van Belastingdienst, UWV en CBS vastgelegd. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor onder meer de heffing van loonbelasting en premies werknemersverzekeringen, voor het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgevers- en werknemersniveau, voor het toezicht op de volledigheid, juistheid en kwaliteit van de aangeleverde collectieve gegevens en - samen met UWV en CBS - voor de kwaliteit van de nominatieve gegevens over elke individuele werknemer. UWV is verantwoordelijk voor het beheer van de nominatieve gegevens in de polisadministratie en voor het leveren van deze gegevens aan publieke en privaatrechtelijke afnemers, binnen de geldende wetgeving. De Belastingdienst en UWV hebben afspraken over de verantwoordelijkheden voor het verwerken en doorleveren van deze gegevens vastgelegd in een overeenkomst.

De Belastingdienst stuurt de dienstverband- en loongegevens op werknemersniveau door naar UWV, die deze gegevens vervolgens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen: werknemers, uitkerings- en pensioengerechtigden. Eind december 2019 ging het om 20,6 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,5 miljoen mensen. Deze gegevens zijn voor veel uitvoerende instanties van belang, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude, of het subsidiëren van bepaalde typen arbeid. UWV gebruikt de loonaangiftegegevens om maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen te berekenen voor de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. UWV verstrekt deze gegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.000 afnemers, zoals gemeenten, pensioenfondsen, SVB, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en gerechtsdeurwaarders. Het CBS ontvangt loonaangiftegegevens en gebruikt deze uitsluitend voor statistische doeleinden. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners, diverse andere organisaties én voor elke burger die met deze instanties en organisaties in aanraking komt.

De ketenpartners onderkennen het maatschappelijk belang van de kwaliteit van de gegevens binnen de loonaangifteketen en werken daarom continu aan de borging en verbetering van de gegevenskwaliteit. Enerzijds preventief door voorlichting aan en samenwerking met inhoudingsplichtigen, salarisprofessionals en softwareontwikkelaars. Anderzijds met (geprogrammeerde) controles, gezamenlijke analyses en toezicht. De Belastingdienst voert bijvoorbeeld controles uit bij inhoudingsplichtigen op de loonadministratie en analyseert en monitort de kwaliteit van de ontvangen loonaangiftegegevens. Bovendien worden kwaliteitssignalen van burgers en afnemers verwerkt. Op basis van de resultaten van deze controles en analyses worden verbeteringen aangebracht in de loonaangiftesoftware en de (geprogrammeerde) controles om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifte en daarmee de polisadministratie te verbeteren.

Naast de gegevens in de polisadministratie beschikt UWV over grote hoeveelheden data uit andere bronsystemen van UWV. UWV is dankzij al deze data ook in staat steeds meer kennisproducten te produceren. Het gaat dan om producten die bijdragen aan het te ontwikkelen beleid, die inzicht geven in ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en die verder bijdragen aan een effectievere uitvoering van (overheids)taken.

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items die alle betrekking hebben op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen is het niet alleen nodig dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang. De loonaangifteketen heeft in 2019 voor het overgrote deel voldaan aan de eisen van het normenkader. Alleen norm 7 is niet gehaald als gevolg van een rijksbreed printincident in september, waardoor de verzending van terugkoppelrapporten over augustus is vertraagd.

Tabel: Werking van de loonaangifteketen

		Norm 2019	2019	2018
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥98%	99,7%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,4%	99,3%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	100,0%	99,2%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥97%	99,0%	98,9%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥95%	99,7%	99,6%
6	Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte	>99%	99,4%	99,5%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	97,7%	100%

Spannende jaarovergang 2019/2020

Elk jaar zorgt het ketenproces Jaarovergang ervoor dat wijzigingen als gevolg van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving tijdig en gecontroleerd worden doorgevoerd in berichten (zoals het loonaangifteformulier), systemen en processen in de loonaangifteketen. Elk jaar verloopt de overgang stilletjes en vlekkeloos. Maar de jaarovergang 2019/2020 verliep uitgesproken spannend. De Belastingdienst en UWV startten de voorbereidingen voor de jaarovergang 2019/2020 in oktober 2018 – normaal gesproken is dat ruim op tijd. Deze keer liep het proces echter veel vertraging op door de vele wijzigingen als gevolg van de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans (Wab, zie ook hoofdstuk 3) die nog in de maak was. Omdat het lang duurde voordat de exacte wijzigingen bekend waren, was het bijna onmogelijk deze te inventariseren en de specificaties te bepalen. In 2019 hebben de Belastingdienst en UWV daarom een taskforce ingericht die in nauw contact stond met het ministerie. Toen er eindelijk duidelijkheid was, moesten alle zeilen worden bijgezet. Zo zijn alle wijzigingen voor de gegevensset van de loonaangifte 2020 doorgevoerd. Dit nieuwe loonaangifteformulier bevat meer wijzigingen dan in de voorgaande vijf jaren tezamen. Alle veranderingen in het proces vereisen niet alleen nauwe afstemming tussen de Belastingdienst en UWV, maar ook met (commerciële) softwareontwikkelaars en de salarisadministrateurs van werkgevers. Want ook die moeten alle wijzigingen zorgvuldig en op tijd doorvoeren om de juiste loon- en premieberekeningen te kunnen doen en aansluitend een juist loonaangiftebericht te kunnen indienen bij de Belastingdienst. Begin januari 2020 bleek dat alles naar behoren werkte, de jaarovergang 2019/2020 is succesvol verlopen.

Onderzoek loonaangifteketen

In maart 2019 heeft de minister van SZW besloten een onderzoek in te stellen naar de werking van de loonaangifteketen en het gebruik van de polisadministratie voor fraudebestrijding en -preventie. Dit als reactie op kritische signalen vanuit de samenleving over onder andere het verwerken van fraudesignalen, de kwaliteit van de IT-systemen en de inrichting van de loonaangifteketen. De onderzoekscommissie maakt daarbij onderscheid in de loonaangifteketen in enge en in brede zin. De loonaangifteketen in enge zin wordt gezien als de 'processtraat' tussen de Belastingdienst, UWV en de afnemers van gegevens, en de daaraan gerelateerde samenwerking. De kwaliteit van gegevens staat hierbij centraal. De loonaangifteketen in brede zin is de bredere samenwerking tussen de loonaangifteketenpartners, de bij de toelevering betrokken partijen (salarisprofessionals, softwareontwikkelaars) en de afnemers. Eind december 2019 heeft de minister van SZW de rapportage van de commissie aan de Tweede Kamer verzonden. De commissie concludeert ten aanzien van de loonaangifteketen in enge zin 'dat deze doet wat ervan wordt gevraagd'. Ten aanzien van de loonaangifteketen in brede zin concludeert de commissie dat de afgesproken beleidsdoctrine (zowel politiek als ambtelijk) uitgaat van een positieve grondhouding bij burgers en bedrijven. De focus ligt daardoor vooral op dienstverlening en efficiëntie, en minder op fraudebestrijding. Deze prioritering is meer dan tien jaar lang niet heroverwogen, noch vanuit de politiek, noch vanuit de loonaangifteketen. De commissie adviseert onder meer actief in te zetten op een dialoog tussen beleid en politiek om periodiek, rekening houdend met veranderende maatschappelijke inzichten, de doelen die aan de loonaangifteketen in brede zin worden gesteld te herijken. Met als doel om een goede balans te verkrijgen tussen dienstverlening, handhaving en efficiency.

Naar een robuustere loonaangifteketen

UWV en de Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden. We werken met elkaar aan de borging van de stabiliteit en continuïteit van de keten, nu en in de toekomst. Verschillende invalshoeken, beschikbare capaciteit en prioriteiten bij de keteneigenaren zijn van invloed op de snelheid van doorontwikkeling en innovatie van de keten. De samenwerkende

partijen in de loonaangifteketen zijn zich hier terdege van bewust en grijpen de samenwerking aan om verder te komen. Hieronder volgt een aantal in 2019 behaalde resultaten.

Project Eerder aanleveren loonaangifte

In Nederland doen ongeveer 720.000 inhoudingsplichtigen (werkgevers/uitkeringsinstellingen/ pensioenfondsen) hun loonaangifte bij de Belastingdienst. Wettelijk is geregeld dat de werkgever aangifte over een tijdvak moet doen binnen een maand na het verlopen van dat tijdvak. Via het project Eerder aanleveren loonaangifte willen UWV en de Belastingdienst stimuleren dat inhoudingsplichtigen op vrijwillige basis hun loonaangifte tegelijkertijd met of direct na de salarisstroom doen. Doordat gegevens uit de loonaangifte dan heel snel beschikbaar zijn, kunnen afnemers steeds meer werken met actuele gegevens. Daardoor kan hun dienstverlening in een keer goed gebeuren, en hoeven ze niet te werken met aannames en latere verrekeringen. Voor burgers verkleint dit de kans op (problematische) schulden. Bijkomend voordeel voor afnemers is dat hun uitvoeringskosten hierdoor vaak lager worden.

Het effect van het in 2018 gestarte project is al duidelijk zichtbaar. In november 2019 stuurden ongeveer 225.000 ondernemingen hun loonaangifte voor het einde van het loontijdvak in. Het ging daarbij over 8,7 miljoen inkomstenverhoudingen, 3,2 miljoen meer dan een jaar eerder, en ongeveer 50.000 inhoudingsplichtigen.

Volledige automatisering gegevensuitwisseling met de SVB

Dankzij de inzet van zowel UWV als de Sociale Verzekeringsbank (SVB) verloopt een van de laatste maatwerkleveringen sinds kort volledig geautomatiseerd. In de oude situatie waren meerdere handmatige handelingen nodig voordat de levering aan de SVB kon plaatsvinden. Sinds de aansluiting van deze levering op de Parametriseerbare levermodule (PLM) is dit verleden tijd. Het gaat om een van de grootste PLM-leveringen door UWV aan een externe afnemer, met een omvang van in totaal ruim twaalf gigabyte. Met deze levering verstrekt UWV maandelijks de inkomstgegevens van zo'n 8 miljoen burgers aan de SVB. De SVB gebruikt deze gegevens voor de opbouw en het onderhoud van de verzekerdenadministratie voor onder andere de AOW en de Kinderbijslagwet. De SVB stelt er ook gegevensleveringen aan het Centraal Administratiekantoor (CAK) mee samen van verzekerden voor de Wet langdurige zorg (Wlz) om onverzekerden te kunnen opsporen. Dit is een wettelijke taak van de SVB.

De SVB en UWV hebben de laatste maanden van 2019 gebruikt om, na het analyseren van de eerste resultaten, verder te kijken naar mogelijke verschillen tussen de 'oude' levering en de nieuwe PLM-levering. Ook hebben de collega's van de SVB in deze periode speciale inleesprogrammatuur geschreven, getest en geïmplementeerd om de maandelijks gegevensleveringen volledig geautomatiseerd te verwerken.

Handig!

Binnen het initiatief Handig!, een samenwerkingsverband van ketenpartijen binnen de hypotheekbranche, is een volledig digitaal aanvraagproces van een hypotheek ontwikkeld: de Inkomensbepaling loondienst. Het bepalen van het inkomen gebeurt daarbij op basis van het UWV Verzekeringsbericht. Per 1 januari 2020 werken 23 hypotheekaanbieders met de Inkomensbepaling loondienst. In totaal bedienen de aangesloten organisaties 85% van de hypotheekmarkt. Het aantal hypotheekaanvragen met het UWV Verzekeringsbericht via Mijn UWV is ten opzichte van vorig jaar verviervoudigd tot 20.300 aanvragen ter waarde van in totaal circa € 5 miljard (2018: 5.100 aanvragen ter waarde van € 1,4 miljard). Dit aantal komt overeen met circa 5% van alle hypotheekaanvragen in 2019.

10.000ste deelnemer Forum Salaris

Op 5 november 2019 is de 10.000ste deelnemer op Forum Salaris ingeschreven. Forum Salaris is dé online ontmoetingsplek waar salarisprofessionals op een snelle en eenvoudige manier met elkaar in contact komen en elkaar vragen kunnen stellen over bijvoorbeeld het invullen van de loonaangifte. Forum Salaris is in april 2016 gestart op initiatief van de Belastingdienst en UWV.

Nieuw beleid



Regelgeving op het gebied van werk en inkomen is voortdurend in beweging. Er komen nieuwe wetten en regels bij en bestaande wet- en regelgeving verandert. Deze wet- en regelgeving is vaak complex, met een groot aantal ingewikkelde, vaak veelal ICT-gerelateerde wijzigingen. We toetsen beleidsvoornemens in een zo vroeg mogelijk stadium op uitvoerbaarheid en geven aan waar we knelpunten voorzien. We maken afspraken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, over het tempo waarin en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van wat er in 2019 in werking is gezet en gerealiseerd.

3. Nieuw beleid

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Op 1 januari 2021 moet de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking treden. De beslagvrije voet is het bedrag dat schuldenaren minimaal nodig hebben om van te leven en waar schuldeisers niet aan mogen komen. Dit wetsvoorstel heeft tot doel om de vaststelling van de beslagvrije voet te vereenvoudigen en te verbeteren, waardoor het bestaansminimum van de debiteur beter gegarandeerd kan worden. Onder de huidige regelgeving heeft UWV bij het berekenen van de beslagvrije voet veel gegevens nodig die de betrokkene zelf moet aanleveren. De vereenvoudiging zorgt er onder andere voor dat de berekening van de beslagvrije voet minder afhankelijk is van de gegevens die betrokkene zelf aanlevert. Dat kan dankzij het gebruik van gegevens over de levenssituatie, het belastbaar inkomen en de ontvangen toeslagen die aanwezig zijn in overheidsbronnen zoals de BRP, de polisadministratie en bij de Belastingdienst. De wet raakt UWV op vier manieren. Ten eerste als beheerder van de polisadministratie. Daarnaast omdat deurwaarders, gemeenten en de SVB beslag kunnen leggen op door UWV betaalde uitkeringen. Ten derde ontwikkelen we op verzoek van het ministerie van SZW in samenwerking met Stichting Inlichtingenbureau een generieke voorziening waarmee alle beslagleggende partijen de beslagvrije voet kunnen berekenen. En tot slot vorderen we uitkeringen die ten onrechte betaald zijn terug en innen we boetes.

Begin 2019 heeft UWV een nieuwe uitvoeringstoets gedaan op de toen bekende invulling van de wet- en regelgeving. Met de voorbereidingen voor de implementatie van de wet is begonnen. We zijn een intensieve samenwerking gestart met de Belastingdienst, omdat deze vanwege het aantal berekeningen van de beslagvrije voet veel vaker gegevens nodig heeft dan de andere organisaties. UWV heeft er vertrouwen in dat deze hoogfrequente gegevensleveringen nog voor de inwerkingtreding van de wet mogelijk zijn.

Wet tegemoetkomingen loondomein

De Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl) voorziet in drie instrumenten om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen of te houden. Het gaat om het lage-inkomensvoordeel (LIV, een tegemoetkoming in de loonkosten), het loonkostenvoordeel (LKV) en het jeugd-LIV. UWV berekent het LIV en jeugd-LIV op basis van gegevens in de polisadministratie. De Belastingdienst betaalt deze tegemoetkomingen vervolgens uit aan werkgevers. Werkgevers die werknemers hebben waarvoor ze een LKV willen ontvangen, hebben daarvoor een kopie nodig van de doelgroepverklaring. De werknemer moet deze doelgroepverklaring aanvragen bij UWV of de gemeente. In 2019 heeft UWV ongeveer 50.000 aanvragen ontvangen. Hiervan is het grootste gedeelte ingediend door een gemachtigde; dit is in de meeste gevallen de werkgever. Van gemeenten ontvingen we in 2019 circa 1.700 kopieën van een doelgroepverklaring. De behandeling van de aanvragen is in 2019 verregaand geautomatiseerd en automatische controles zijn ingebouwd.

UWV berekent de hoogte van de tegemoetkomingen. We hebben in februari de voorlopige berekeningen, samen met de Belastingdienst, tijdig verstuurd. In mei 2019 hebben we met behulp van de Wtl-rekenmodule de berekeningen gemaakt voor de definitieve beschikkingen. Deze zijn succesvol verstuurd naar de Belastingdienst die de beschikkingen op zijn beurt tijdig, voor 30 juli, aan ongeveer 145.000 werkgevers heeft verstuurd. De verstuurde berekeningen hebben betrekking op ruim 800.000 werknemers voor wie werkgevers recht op een of meer tegemoetkomingen hebben. Het gaat daarbij om in totaal ongeveer € 800 miljoen: € 510 miljoen voor het LIV, € 166 miljoen voor het LKV en € 124 miljoen voor het jeugd-LIV. In september 2019 zijn de tegemoetkomingen betaald. Dit gebeurde voor de eerste keer voor het LKV en het jeugd-LIV, die beide zijn ingegaan per 1 januari 2018, en voor de tweede keer voor het LIV, dat is ingegaan op 1 januari 2017. Werkgevers die een beschikking hebben gekregen, kunnen binnen zes weken na dagtekening bezwaar indienen. In 2019 zijn ongeveer 1.100 bezwaren en informatieverzoeken ingediend – dus voor 0,75% van de beschikkingen.

De uitvoeringsprocessen van de Wtl zijn nauwlettend uitgewerkt en geïmplementeerd, in afstemming met de Belastingdienst. Aanpassingen in de Wtl-rekenmodule worden zorgvuldig getest, ook in de keten met de Belastingdienst. Daarnaast wordt op cruciale punten in de processen het vierogenprincipe gehanteerd en worden extra checks uitgevoerd. De Wtl is hiermee gefaseerd en beheerst ingevoerd. In 2019 hebben we meerdere uitvoeringstoetsen gedaan op wijzigingen in de Wtl. Deze wijzigingen waren onder meer opgenomen in de Wet temporisering verhoging AOW-leeftijd en de Nota van wijziging op de Verzamelwet SZW 2020. De doorgevoerde wijzigingen betreffen onder andere aanpassingen in LIV-tarieven per 2020 (al in het project voorbereid).

Wet invoering extra geboorteverlof

Met de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) hebben partners per 1 juli 2020 recht op een aanvullend geboorteverlof van maximaal vijf weken, met een uitkering van 70% van het (gemaximeerde) dagloon. UWV gaat deze uitkering verzorgen. In 2019 zijn we gestart met de voorbereiding op de implementatie.

Nieuwe uitkering voor betaald ouderschapsverlof

In verband met een EU-richtlijn over de werk-privébalans van werknemers gaat UWV per augustus 2022 een nieuwe uitkering uitvoeren voor de Wet invoering nbetaald ouderschapsverlof (Wibo). Deze wet beoogt om alle ouders, boven op de bestaande regelingen, een uitkering van maximaal acht weken te verstrekken. Het ministerie van SZW werkt momenteel aan een wetsvoorstel. UWV is hierbij betrokken. Eind 2019 heeft UWV al een pretoets uitgevoerd op de eerste uitgangspunten voor deze nieuwe uitkering voor ouderschapsverlof. Dit heeft gezorgd voor meer richting in het wetsvoorstel dat in 2020 ter toetsing is voorgelegd.

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Per 1 januari 2020 is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) ingevoerd. Deze wet beoogt om het onderscheid tussen een ambtenaar in dienst van een overheidswerkgever en een werknemer in dienst van een private werkgever verder te verkleinen. Dit betekent bijvoorbeeld dat voor het gros van de ambtenaren met ingang van 2020 het arbeidsrecht en het ontslagrecht geldt. Hiermee is de ontslagtoets van UWV ook van toepassing op voorgenomen ontslagen door Rijk, provincies, gemeenten, waterschappen en onderwijsorganisaties. We hebben alle betrokken partijen hierover geïnformeerd. Dat doen we via onze website uwv.nl, telefonisch en via congressen en bijeenkomsten.

Wet arbeidsmarkt in balans

De Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) is op 1 januari 2020 in werking getreden. Het doel van de Wab is om vaste contracten aantrekkelijker te maken voor werkgevers en flexkrachten meer perspectief op zekerheid te bieden. De Wab heeft geleid tot aanpassingen van diverse onderwerpen in het arbeidsrecht (bijv. cumulatiegrond, definitie payrollwerkgever/-nemer en ketenregeling) en invoering van bijvoorbeeld de WW-premiedifferentiatie op basis van een vaste of tijdelijke arbeidsovereenkomst. UWV informeert klanten over de veranderingen die de Wab met zich meebrengt via uwv.nl, telefonische contacten en voorlichtingsbijeenkomsten.

De Wab introduceert ook een compensatieregeling transitievergoeding bij bedrijfsbeëindiging wegens pensionering, ziekte of overlijden van de werkgever. UWV heeft op dit onderdeel een afzonderlijke uitvoeringstoets uitgebracht. Deze compensatieregeling wordt ingevoerd per 1 januari 2021.

Daarnaast verandert de premiedifferentiatie in de WW: de tot 1 januari 2020 geldende sectorale differentiatie heeft plaatsgemaakt voor differentiatie naar de aard van het contract. Een werkgever komt in aanmerking voor de lage premie als sprake is van een schriftelijke arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, waarbij geen sprake is van een oproepovereenkomst. UWV maakt de aard van het arbeidscontract vanaf januari 2020 inzichtelijk via het digitale verzekeringsbericht dat alle werknemers kunnen inzien op Mijn UWV. Verder heeft UWV de taak om de Belastingdienst na afloop van het aangiftejaar te informeren over gevallen waarin niet een lage maar een hoge premie afgedragen had moeten worden. De noodzakelijke wijziging van de gegevensset voor de loonaangifte 2020 is doorgevoerd (zie ook paragraaf 2.6 onder het kopje Spannende jaarovergang 2019/2020). Daarnaast hebben we in 2019 de openstaande beleids- en uitvoeringspunten uitgewerkt met het ministerie van SZW en de Belastingdienst. Binnen UWV is een project gestart om de signalen naar de Belastingdienst te sturen. We hebben actuele ontwikkelingen getoetst op uitvoerbaarheid en zo nodig en mogelijk verwerkt in het interne project. Inmiddels is het projectplan opgesteld en goedgekeurd en hebben we de governance en samenwerking met de Belastingdienst verder voorbereid.

In januari 2020 zijn we gestart met een analyse naar de effecten van afwijkende bepalingen in individuele arbeidsovereenkomsten en cao's op het vaststellen van opzegtermijnen, proeftijd en de toetsing van de ketenbepalingen. Op basis van deze analyse kunnen we nadere adviezen uitbrengen over de wijze waarop cao-bepalingen meegenomen kunnen worden bij het beoordelen van de aanvragen voor een uitkering.

Regeling compensatie transitievergoeding

Werkgevers kunnen vanaf 1 april 2020 compensatie vragen voor de aan langdurig arbeidsongeschikte werknemers betaalde transitievergoedingen. UWV voert deze regeling uit. De regeling kent een terugwerkende kracht voor transitievergoedingen die sinds 1 juli 2015 zijn betaald aan langdurig zieke werknemers. Vanwege deze terugwerkende kracht moet UWV bij het berekenen van de hoogte van de te compenseren transitievergoeding rekening houden met verschillende berekeningswijzen van de transitievergoeding. In 2019 zijn in een release de onderdelen verwerkt die randvoorwaardelijk zijn voor de uitvoering van de regeling.

Wet inkomensvoorziening oudere werklozen

In het regeerakkoord is afgesproken de (tijdelijke) Wet inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW) met ingang van 1 januari 2020 opnieuw te verlengen met vier jaar. De leeftijdsgrens per 1 januari 2020 is vastgesteld op 60 jaar en 4 maanden. We hebben de voorbereidingen voor deze wijziging tijdig afgerond. In het WW-systeem is een leeftijdssignaal ingebouwd, en het wetstechnisch en proceshandboek, brieven en de content op uwv.nl zijn aangepast.

Wet banenafsprak en quotum arbeidsbeperkten

De Wet banenafsprak en quotum arbeidsbeperkten regelt dat werkgevers uit zowel de private als publieke sector gezamenlijk 125.000 banen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast bepaalt de wet dat er, wanneer deze afspraak niet wordt gerealiseerd, een quotumheffing wordt opgelegd. De wet is per 3 december 2019 aangepast: de uitvoering van de quotumheffing is opgeschort tot 2022. Gedurende 2019 is met het ministerie van SZW en de Belastingdienst diverse malen overlegd over de opzet van een vereenvoudigde quotumregeling. Het conceptwetsvoorstel voor de nieuwe Wet vereenvoudiging banenafsprak is bijna gereed.

Wet vereenvoudiging Wajong

Het doel van het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging Wajong is het wegnemen van knelpunten die de participatie van mensen met een Wajong-uitkering op de arbeidsmarkt belemmeren. Een tweede doel is het vereenvoudigen en harmoniseren van de verschillende regelingen (oude Wajong, Wajong 2010 en Wajong 2015), om zo het geheel eenvoudiger en overzichtelijker te maken. UWV heeft in 2019 via meerdere uitvoeringstoetsen de consequenties in kaart gebracht voor de uitvoering van de Wet vereenvoudiging Wajong. In november 2019 is het wetsvoorstel besproken in de Tweede Kamer. Het wetsvoorstel gaat naar verwachting in op 1 januari 2021, onder voorbehoud dat de Eerste Kamer tijdig instemt. De vereenvoudiging en harmonisering van de rekenregels voor inkomensondersteuning gaat naar verwachting ook in op 1 januari 2021. Dit betekent dat het uiteindelijke effect op het bruto-inkomen van de meeste mensen met een Wajong-uitkering pas in 2021 merkbaar is. Met het programma Vereenvoudiging Wajong implementeren we de wijzigingen in systemen, processen en werkwijzen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het wetsvoorstel en de daarbij behorende lagere regelgeving. Het programma zorgt ook voor de communicatie naar onze klanten en externe stakeholders.

Loondoorbetaling bij ziekte

UWV is met het ministerie van SZW in gesprek over het wetsvoorstel Maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA. Hierin wordt onder meer een financiële tegemoetkoming voor werkgevers geregeld voor de loondoorbetalingskosten in de vorm van een premievermindering. Ook is geregeld dat het advies van een bedrijfsarts over de belastbaarheid van de werknemer leidend wordt bij de toets op de re-integratie-inspanningen (RIV-toets) door UWV. Verder mag het arbeidsongeschiktheidspercentage van een WIA-gerechtigde gedurende vijf jaar niet worden verlaagd vanwege inkomsten. We hebben eind augustus 2019 een uitvoeringstoets verstuurd naar het ministerie. Mede op basis van deze uitvoeringstoets heeft het ministerie over de laatstgenoemde maatregel eind januari 2020 een gewijzigd voorstel aan UWV voorgelegd. Dit wordt nu getoetst.

Digitale overheid

In het regeerakkoord is een aantal generieke maatregelen geformuleerd voor de vernieuwing van het openbaar bestuur en de ICT-dienstverlening. Deze maatregelen vallen onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De Wet open overheid maakt deel uit van dit maatregelenpakket. UWV heeft voor begin 2019 een uitvoeringstoets gedaan. Momenteel zijn we in afwachting van een volgende versie van dit wetsvoorstel.

Voor de modernisering van de BRP participeerde UWV in 2019 in het traject van het ministerie van BZK waarin breed wordt nagedacht over een toekomstige registratie van persoonsgegevens. Daarnaast levert UWV een bijdrage aan de visie op de regie op gegevens van hetzelfde ministerie. Dit traject loopt door in 2020. Verder is UWV in 2019 begonnen met het toetsen van lagere regelgeving voor de Wet digitale overheid. Deze wet beoogt onder meer om generieke regels op te stellen voor veilig en betrouwbaar inloggen bij overheidsorganisaties voor burgers en bedrijven. Ook zal de wet de erkenning regelen van (private) aanbieders van middelen en diensten voor identificatie, authenticatie en toezicht. De wet heeft daarmee zeker consequenties voor UWV; daarom is UWV nauw betrokken in het wetsproces. De beoogde ingangsdatum is 1 juli 2020.

UWV zet in op het verhogen van de beveiligingsniveaus van de eigen portalen. De overgang naar eHerkenning voor werkgevers en naar DigiD beveiligingsniveau midden voor burgers is daarbij een essentiële stap. Zie hiervoor ook paragraaf 2.4, onder kopje Verbeteren dienstverlening aan werkgevers en paragraaf 4.2 onder kopje UIP - Categorie 1 – Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging.

Algoritmes en kunstmatige intelligentie

In 2019 was er toenemende aandacht voor de toepassing van algoritmes en kunstmatige intelligentie door (overheids)organisaties. Het gebruik van algoritmes biedt niet alleen kansen maar brengt ook risico's met zich mee. Daarom zijn we in 2019 begonnen om het gebruik van algoritmes binnen UWV goed in kaart te brengen en vervolgens toegevoegde waarde en risico af te wegen. Om deze afweging te ondersteunen wordt in het voorjaar van 2020 een Adviescommissie datagestuurd werken opgericht. Deze commissie zal aan de hand van een toetsingskader advies uitbrengen over het verantwoord gebruiken van datatoepassingen en een rol hebben bij het opstellen van uitgangspunten.

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid

Als gevolg van het begin 2020 uitgebroken coronavirus COVID-19 zagen al snel duizenden werkgevers zich genoodzaakt werktijdverkorting aan te vragen. Om noodlijdende bedrijven financieel tegemoet te komen en de werkgelegenheid fors te ondersteunen heeft het kabinet in maart 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) ingesteld, ter vervanging van de regeling Werkijdverkorting. UWV heeft alles in het werk gesteld om deze nieuwe regeling snel en verantwoord te kunnen uitvoeren vanaf april 2020.

Toekomstbestendige organisatie



Om onze taken nu en in de toekomst goed te kunnen uitvoeren, zijn deskundige medewerkers en een goede interne organisatie van groot belang. We werven nieuwe medewerkers op kritische functies en in verband met de extra werkzaamheden die ons te wachten staan. We vinden het belangrijk dat medewerkers goed passen op de plek waar ze werken en dat ze hun werk goed en met plezier kunnen doen. Daarom investeren we in een open cultuur, leren en ontwikkelen, zelfregie en diversiteit. Via de UWV Kennisagenda ontwikkelen we kennis die helpt om de dienstverlening en het vakmanschap van UWV'ers te verbeteren. Adequate ICT is bij alles een randvoorwaarde. De toenemende rol van dataverkeer vraagt om extra aandacht voor informatiebeveiliging en bescherming van privacy.

4. Toekomstbestendige organisatie

4.1. Strategisch personeelsbeleid

Het werkpakket van UWV neemt nog steeds toe. We hebben daarom veel nieuwe medewerkers met vaak ook nieuwe kennis en competenties nodig. Denk bijvoorbeeld aan verzekeringsartsen, ICT'ers, uitkeringsdeskundigen, adviseurs werk, handavingsdeskundigen en klantencontactmedewerkers. Tegelijkertijd verliezen we kennis en ervaring omdat medewerkers met pensioen gaan of naar een andere werkgever vertrekken. Gezien de krappe arbeidsmarkt staan we voor een niet eenvoudige opgave, zeker omdat we ook de ambitie hebben om bij het aantrekken van nieuw personeel nadrukkelijk rekening te houden met diversiteit. Toch zijn we erin geslaagd om in 2019 veel nieuwe medewerkers te werven: het aantal medewerkers in vaste en tijdelijke dienst nam met 4,6% toe tot 18.244, het aantal fte's met 4,7% tot 16.028. Nieuwe medewerkers zijn echter meestal niet direct volledig inzetbaar en moeten eerst intensief worden opgeleid.

We investeren nadrukkelijk in de openheid en integriteit van onze organisatie. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. Uit een groot onderzoek onder alle medewerkers dat halverwege 2019 is afgerond, blijkt dat er binnen UWV sprake is van een sterk gedeelde positieve en open organisatiecultuur waarin veel bespreekbaar is. Medewerkers voelen zich zeer betrokken bij UWV en bij hun maatschappelijke taak. Ze voelen voldoende ruimte om onderling te sparren over de aanpak van casuïstiek als er twijfel is. Ze vinden fraudebestrijding belangrijk en durven signalen neer te leggen bij de daarvoor geëigende loketten. De aanbevelingen voor verdere verbetering die de onderzoekers hebben gedaan volgen we op.

Met hun inzet en vakmanschap zijn de medewerkers van UWV onmisbaar voor de realisatie van de organisatiedoelstellingen. We stimuleren hen met het programma Vertrouwen in vakmanschap om hun kennis en kunde te blijven ontwikkelen en zelf de regie te nemen in de ontwikkeling van hun loopbaan. Feedback en goede gesprekken tussen medewerker en leidinggevende zijn daarbij onmisbaar. Daarnaast wil UWV een aantrekkelijke en inclusieve werkgever zijn, waar iedereen zich welkom voelt en gewaardeerd wordt. We bevorderen dat UWV-medewerkers fit en vitaal zijn en zich blijven ontwikkelen. Dankzij deze inzet op een toekomstbestendige organisatie verkreeg UWV aan het einde van het jaar voor de tweede maal een certificering als Top Employer. Dit certificaat wordt toegekend aan werkgevers die bewezen hebben dat ze uitstekende arbeidsvoorwaarden hebben.

Het werkpakket van UWV neemt nog steeds toe. Er zijn veel nieuwe medewerkers met vaak ook nieuwe kennis en competenties nodig. Tegelijkertijd verliezen we kennis en ervaring omdat de komende jaren medewerkers met pensioen gaan. Gezien de krappe arbeidsmarkt staan we voor een niet eenvoudige opgave, zeker als we rekening houden met onze ambitie om bij het aantrekken van nieuw personeel nadrukkelijk rekening te houden met diversiteit. Nieuwe medewerkers zijn meestal niet direct volledig inzetbaar, vaak moeten ze eerst worden opgeleid. Hierdoor kunnen we niet alle werkzaamheden direct in het gewenste tempo verrichten. Met het UWV-brede Strategisch personeelsplan (SPP) hebben en houden we de personele ontwikkelingen en vraagstukken in beeld.

Personeelsbestand

In 2019 steeg het aantal medewerkers van UWV met 4,6%, het aantal fte's met 4,7%. Dit geldt voor zowel tijdelijke als vaste arbeidsplaatsen. We werken ook met tijdelijke contracten omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is, of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. Het aantal tijdelijke arbeidsplaatsen is vooral toegenomen door de komst van 149 ANIOS'en, circa 360 adviseurs werk, 90 uitkeringsdeskundigen en bijna 60 handavingsmedewerkers. Het aantal vaste arbeidsplaatsen is met name toegenomen door de opschaling van het aantal adviseurs werk in verband met de verwachte toenemende WW-instroom (zie paragraaf 1.1 onder het kopje Opschaling fte's). Om piekbelasting op te vangen en voor tijdelijke werkzaamheden maken we gebruik van een flexibele schil van tijdelijke werknemers.

In de Wet arbeidsmarkt in balans, die per 1 januari 2020 in werking is getreden, wordt onderscheid gemaakt tussen uitzend- en payrollkrachten. Een uitzendkracht wordt geworven, geselecteerd en bemiddeld door een uitzendbureau en valt onder de uitzend-cao. Payrollkrachten worden geworven en geselecteerd door de inlener zelf en krijgen dezelfde arbeidsvoorwaarden als de werknemers van de inlener. UWV zal geen gebruik maken van payrollkrachten. Om dit te waarborgen zijn alle inleenovereenkomsten aan de hand van de definitie uit de Wab getoetst.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind december 2019	Eind december 2018
Medewerkers		
Vaste medewerkers	16.233	16.039
Tijdelijke medewerkers	2.011	1.409
Totaal*	18.244	17.448
Fte's	16.028	15.304
Externe medewerkers	635	629
Flexkrachten	1.580	1.273

* De definitie is enigszins aangepast, waardoor het totale aantal medewerkers iets lager wordt.

Uitstroom en (behoud van) instroom

Externe factoren zoals nieuwe wet- en regelgeving en de economische situatie beïnvloeden de omvang en aard van ons totale werkpakket. Verder hebben we te maken met vergrijzing: de gemiddelde leeftijd van onze medewerkers ligt met 48,9 jaar (in 2018: 49,2 jaar) ongeveer zeven jaar hoger dan gemiddeld op de Nederlandse arbeidsmarkt. In 2019 verliet in totaal 5% van onze vaste medewerkers de organisatie. Het is belangrijk dat we voortdurend goed anticiperen op al deze ontwikkelingen. We hebben de verwachte personele ontwikkelingen per bedrijfsonderdeel in kaart gebracht en vertaald naar meerjarige scenario's in strategische personeelsplannen. Dit geeft ons inzicht in onze personele ontwikkelingen en behoeften en maakt het mogelijk hierop beleidsmatig te anticiperen, ook in relatie tot de interne en externe arbeidsmarkt. De afgelopen jaren verdwenen er veel functies en was ons hrm-beleid vooral gericht op veranderen zonder boventalligheid en de inzet van premobiliteit (groepen medewerkers voor wie op termijn boventalligheid dreigt tijdig in beweging brengen). In 2019 hebben we veranderingen in onze organisatie nagenoeg zonder boventalligheid kunnen realiseren. In 2019 zijn 17 medewerkers boventallig geworden, van wie er 7 inmiddels herplaatst zijn. Eind 2019 waren er in totaal nog 36 medewerkers boventallig.

Door de veranderende omstandigheden verschuift onze focus steeds meer naar het aantrekken van nieuw personeel. Tussen 2020 en 2028 gaan naar verwachting ongeveer 2.000 fte's in kritische functies (zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en ICT'ers) met pensioen. Met het oog op de continuïteit werven we voor deze kritische functies nu al nieuwe medewerkers. Hun specifieke kennis is schaars aanwezig op de arbeidsmarkt en de vraag naar hen is groot. (Voor de werving van verzekeringsartsen zie paragraaf 2.2, onder het kopje Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit.) Verder werven we nieuwe medewerkers voor de uitvoering van nieuwe of veranderende werkzaamheden, bijvoorbeeld vanwege de afspraken met het ministerie van SZW over de re-integratiedienstverlening (zie ook paragraaf 1.1, onder het subkopje Opschaling fte's) en over handhaving (zie ook paragraaf 2.3, onder het kopje Datagedreven handhaven). Ook is een groot aantal nieuwe medewerkers nodig in verband met de verwachte stijging van het aantal nieuwe WW-uitkeringen (zie ook Kerncijfers, Uitkeringsvolumes, onder het kopje WW). Tot slot zijn er uiteraard nieuwe medewerkers nodig voor vacatures die zijn ontstaan doordat er ook medewerkers vertrekken (zie bijvoorbeeld paragraaf 2.4, onder het kopje Servicelevel onder druk, klanttevredenheid op niveau). In 2019 hebben we in totaal ruim 2.100 nieuwe medewerkers aangetrokken.

Begin september is UWV een nieuwe grootschalige campagne gestart om nieuwe medewerkers in een groot aantal verschillende functies te werven. Dit gebeurt onder de noemer Werken met zinhoud, waarmee we duidelijk maken dat het bij UWV draait om zinvol werk met een inhoudelijke uitdaging. De Zinhoud-campagne werd met succes expliciet ingezet voor de werving van adviseurs werk. Op deze functie solliciteerden 1.400 mensen. In totaal werden 308 kandidaten aangenomen, 126 van hen kwamen binnen via de Zinhoud-campagne, 117 waren werkzoekenden die we via de werkgeversservicepunten werven uit onze eigen bestanden en de overige 65 nieuwe adviseurs werk waren interne kandidaten. De moeilijk vervulbare vacatures voor inkoopadviseur werden allemaal ingevuld en bijna 300 mensen solliciteerden op vacatures voor uitkeringsdeskundigen. Verdere resultaten van de Zinhoud-campagne moeten nog in kaart worden gebracht.

Uiteraard willen we medewerkers ook graag behouden. Sinds december 2018 zijn in een pilot meerdere introductiedagen voor nieuwe medewerkers georganiseerd volgens een nieuwe opzet. Het accent ligt hierbij, meer dan voorheen, op de maatschappelijke rol van UWV en op de relatie van klanten en medewerkers met UWV, dwars door de organisatie heen. Sinds de zomer van 2019 vinden de introductiedagen maandelijks plaats bij de zes loopbaancentra in het land. De introductiedagen maken deel uit van het totale onboardingprogramma dat op 1 april 2020 volledig beschikbaar zal zijn. Dit programma omvat de eerste drie maanden van een dienstverband. Hiermee willen we nieuwe medewerkers niet alleen voorzien van een brede kennis over onze eigen organisatie en diensten, maar ook bereiken dat ze een intern netwerk opbouwen en zich ontwikkelen op verdere carrièremogelijkheden binnen UWV.

Diversiteit en inclusiviteit

We willen dat iedereen zich binnen UWV gewaardeerd, gerespecteerd en op zijn gemak voelt. We willen ook dat UWV zoveel mogelijk een afspiegeling is van de maatschappij. Hier hoort onder andere bij dat we mensen met een afstand

tot de arbeidsmarkt binnen UWV een werkplek bieden. We hebben ons ten doel gesteld om in het kader van de banenafpraak in de periode tot eind 2020 500 duurzame arbeidsplaatsen op maat te creëren. Intussen hebben we er 351 gerealiseerd. Hiermee lopen we achter op onze eigen planning. Tegelijkertijd neemt zowel het aantal gerealiseerde arbeidsplaatsen als het aantal betrokken collega's en managers nog steeds toe. Voor de begeleiding van collega's met een afstand tot de arbeidsmarkt heeft UWV ruim 300 opgeleide werkbegeleiders.

Via het traject Talentontwikkeling inclusief bieden we kandidaten uit het doelgroepregister voor de banenafpraak een opstap om aan de slag te gaan en werkritme te krijgen. Het project biedt een kennismakings- en inwerkperiode voor een secretariaat-ondersteunende functie, waarna de deelnemers kunnen doorstromen naar een daadwerkelijke arbeidsplaats. Sinds september 2018 hebben zo zes geselecteerde deelnemers ondersteuning gekregen. Vijf van hen zijn doorgestroomd naar een daadwerkelijke functie, één is nog bezig met de kennismaking. Binnen onze traineepool 2019 hebben we weer ruim 140 net afgestudeerde jongeren de kans geboden om werkervaring op te doen. Onder hen zijn elf hoogopgeleide jongeren met een arbeidsbeperking en negentien hoogopgeleide jonge statushouders. Deze laatsten zijn in 2018 gestart met een inwerkperiode, inclusief een taaltraining bij de Universiteit van Amsterdam. Intussen zijn zes van hen binnen UWV doorgestroomd naar een nieuwe functie.

We gaan actief toewerken naar een bredere diversiteit onder leidinggevendenden (onder andere culturele diversiteit). Een aantal bedrijfsonderdelen onderneemt al eigen initiatieven. Bij één divisie heeft 20% van de leidinggevendenden nu een migratieachtergrond.

Verzuim

Tot eind 2018 hadden we te maken met een licht structurele stijging van het verzuim onder ons eigen personeel. Het voortschrijdende verzuimpercentage onder ons eigen personeel was eind 2018 5,9%. Sindsdien is het UWV-brede verzuimpercentage met 0,2% gedaald. Het huidige percentage van 5,7% is nog steeds aan de hoge kant. Ook bij UWV zijn de gevolgen merkbaar van maatschappelijke en economische veranderingen en trends die van invloed zijn op ziekteverzuim zoals de toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen, de vergrijzing van de beroepsbevolking, druk op de werk-privébalans en veranderende functies en functie-eisen als gevolg van automatisering en digitalisering. Inmiddels is 59,3% van onze medewerkers vrouw, de gemiddelde leeftijd binnen UWV ligt aanmerkelijk hoger dan gemiddeld op de arbeidsmarkt en steeds meer medewerkers combineren hun werk met mantelzorg. Daarnaast veroorzaakt verandering van werk en functie soms spanning. Dit alles vraagt om een voortdurende aanpassing van de verzuimaanpak.

In de eerste helft van 2019 is gesproken met de directeurs van alle bedrijfsonderdelen en experts op het gebied van verzuimbeheersing. Vanuit die gesprekken is het meerjarenprogramma Verzuim maak je bespreekbaar ontwikkeld, dat de bedrijfsonderdelen faciliteert om te komen tot een concreet plan met ruimte voor maatwerkondersteuning en maatregelen die het verzuim zichtbaar en beheersbaar maken. Daarbij is er bijzondere aandacht voor vitaal met pensioen gaan en voor de positie van vrouwen in het bedrijf. Vanaf september 2019 zijn met de bedrijfsonderdelen (ook op districtsniveau) gesprekken over hun verzuimaanpak gevoerd om hun veranderdoel, ambitie en oplossingsrichting inzichtelijk te maken. Het gaat dan bijvoorbeeld om investeringen in demedicalisering (het loskoppelen van ziekte en verzuim waar dit mogelijk is), het bevorderen van de vitaliteit van medewerkers en hulp aan medewerkers bij het vinden van een betere werk-privébalans. Voor een gerichte aanpak van verzuimmanagement is in juni 2019 een pilot gestart die eind december is afgerond. De eindevaluatie van deze pilot is naar verwachting in het eerste kwartaal van 2020 beschikbaar. De tussenevaluatie levert goede (praktische) handvatten op voor vervolgacties.

Vertrouwen in vakmanschap

Onze medewerkers hebben behoefte aan duidelijke kaders en aan vertrouwen om daarbinnen hun werk te doen, en vakmanschap ontwikkelen is een blijvend thema. Vakmanschap betekent allereerst dat een medewerker zijn kennis en kunde effectief en klantgericht in de praktijk brengt. Ook betekent het dat de medewerker inzicht heeft in de context van zijn werk en in de beweegredenen voor beleidskeuzes. Met het oog op dit vakmanschap leggen we de nadruk op leren en ontwikkelen, resultaatgerichtheid, samenwerken en werken op basis van bewezen succesvolle methoden en technieken. We hebben samen met een hogeschool een curriculum gerealiseerd voor adviseurs werk.

In de werkplaats Vakmanschap in leiderschap onderzoeken leidinggevendenden met elkaar hoe ze het best medewerkers kunnen stimuleren om te werken vanuit vakmanschap. Om het vakmanschap van management en medewerkers extra te stimuleren intensiveren we het in 2018 gestarte programma Vertrouwen in vakmanschap. In dit programma is er ook aandacht voor de manieren waarop open gesproken kan worden over dilemma's zoals de ruimte voor eigen invulling van de dienstverlening en de bijbehorende handhaving, zodat medewerkers beter in staat zijn regelovertreding te signaleren en de samenwerking tussen verschillende bedrijfsonderdelen en onze divisie Handhaving wordt verbeterd. Andere speerpunten in het programma zijn onder andere het activeren van vakgroepen, vernieuwing van het aanbod van de academies en de curricula, het bouwen van een infrastructuur om kennis- en vakontwikkeling te stimuleren, het opstarten van intervisie en het aanbieden van een methodiek om het vertrouwen in teams te versterken. Het definitieve programma is in het derde kwartaal van 2019 vastgesteld. Eind 2019 is de Europese aanbesteding op het gebied van leren en ontwikkelen afgerond.

In het kader van Vertrouwen in vakmanschap hebben alle UWV-medewerkers toegang tot een online leren-en-ontwikkelomgeving. Sinds 1 december 2019 gebeurt dit via het concept All you can learn. Medewerkers kunnen er

gebruikmaken van een groot aanbod online opleidingen en trainingen dat te allen tijde beschikbaar is, zodat leren op de werkplek mogelijk is. Verder zijn we begonnen met het organiseren van Small Private Online Courses (SPOC's). Dit zijn interactieve online cursussen waarin medewerkers samen met collega's via opdrachten en vraagstukken aan een bepaald thema werken. In 2019 organiseerden we bij wijze van pilot een eerste SPOC, rond het thema vakmanschap. Hieraan namen ruim negentig UWV-medewerkers deel. Op basis van de resultaten is besloten de SPOC's UWV-breed in gebruik te nemen.

Integriteit en openheid

We investeren nadrukkelijk in de openheid en integriteit van onze organisatie. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. We stimuleren dat medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen, dat ze weten wat dit in de praktijk precies inhoudt en dat ze het gesprek aangaan over de dilemma's die ze in het werk tegenkomen. We publiceren daarvoor regelmatig nieuwe integriteitsdilemma's op onze Digitale werkplek, zoals over relaties op het werk, bevoordeling van kennissen of vrienden en pesten. In 2019 volgden 2.300 medewerkers en managers een integriteitsworkshop over de UWV-gedragscode en over integriteitsthema's op hun afdeling. Ook in de introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers heeft integriteit nadrukkelijk de aandacht. Alle nieuwe medewerkers volgen de e-learning integriteit. Dilemma's werden ook besproken in de commissie Ethiek. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers van diverse organisatieonderdelen en een lid van de raad van bestuur.

Naar aanleiding van mediaberichtgeving over mogelijk misbruik van de WW door arbeidsmigranten en een veronderstelde cultuur waarin UWV-medewerkers fraudesignalen niet durven te melden hebben, in overleg met het ministerie van SZW, twee onafhankelijke deskundigen een cultuuronderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek werd in juni afgerond. Een van de belangrijkste conclusies van het onderzoek was dat er binnen UWV sprake is van een sterk gedeelde positieve en open organisatiecultuur waarin veel bespreekbaar is. Medewerkers voelen zich zeer betrokken bij UWV en bij hun maatschappelijke taak. Ze voelen voldoende ruimte om onderling te sparren over de aanpak van casuïstiek als er twijfel is. Ze vinden fraudebestrijding belangrijk en durven signalen neer te leggen bij de daarvoor geëigende loketten. De onderzoekers hebben aanbevelingen gedaan voor verdere verbetering. Alle aanbevelingen worden opgevolgd en waar relevant meegenomen in het programma Vertrouwen in vakmanschap. Op basis van de aanbevelingen is onder andere een landelijke campagne gevoerd om de verschillende loketten waar medewerkers hun signalen kunnen melden nogmaals onder de aandacht te brengen. Ook wordt er gewerkt aan een voorstel om interne vertrouwenspersonen aan te stellen. Verder koppelen we naar medewerkers die een fraudemelding doen beter terug wat er met hun signaal gebeurt.

In 2019 ontvingen we 193 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 165 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 28 keer waren het klanten of derden. In 2019 zijn 92 integriteitsonderzoeken gestart en werden 87 zaken volledig afgesloten (waarvan 9 zaken uit 2018). Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke schending van de integriteit. Deze meldingen werden overgedragen aan bijvoorbeeld de klachtenservice van UWV of het bedrijfsonderdeel Handhaving. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 39 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een berisping tot beëindiging van het dienstverband. Dit laatste gebeurde twee keer. In 2019 is er geen aanleiding geweest voor een strafrechtelijke aangifte tegen een UWV-medewerker.

Alle nieuwe medewerkers en medewerkers die nog geen managementfunctie hebben en intern op een managementfunctie solliciteren, vragen we om een verklaring omtrent gedrag (vog). Bij functies met bijzondere vertrouwelijkheid checken we altijd op referenties en diploma en verrichten we onderzoek in openbare bronnen. De ondernemingsraad heeft ingestemd met een derde niveau van screening voor nieuwe medewerkers in data-analyseomgevingen. Het gaat daarbij om een beperkt financieel onderzoek, het opvragen en beoordelen van een uittreksel van het Bureau Krediet Registratie (BKR) (optioneel), het invullen van een integriteitsvragenlijst en een integriteitsinterview door een externe partij. Momenteel is een instemmingsaanvraag in voorbereiding om dit niveau van screening ook in te voeren voor bestaande medewerkers in deze omgevingen.

Samen met de externe commissie van integriteit deskundigen (CID) hebben we in 2019 het integriteitsdashboard doorontwikkeld om aan te blijven sluiten bij interne en externe ontwikkelingen. Mede op basis van de jaarlijkse gerichte adviezen van de CID kan ons management het integriteitsklimaat bevorderen en bewaken. Het dashboard is in lijn gebracht met de nieuwe strategie van UWV. Ook de uitkomsten van het cultuuronderzoek zijn meegenomen. Voor de Groepsraad en twaalf organisatieonderdelen is een apart dashboarddeel ontwikkeld waarin elementen terugkomen die specifiek voor dat organisatieonderdeel belangrijk zijn. De jaarlijkse vragenlijst Bewust integer handelen die wordt gebruikt om het integriteitsklimaat onder collega's te meten, is in november uitgezet.

In verband met de per 1 januari 2020 in werking getreden Wet normalisering rechtspositie ambtenaren zijn voorbereidingen getroffen voor het afleggen van de eed of belofte door alle medewerkers van UWV in maart 2020. Dit doen we tijdens de Week van Waarden waarin we collectief stilstaan bij integriteit, het morele kompas en de onderliggende waarden en normen van UWV.

4.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

De afgelopen jaren hebben we veel aandacht gehad voor de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap. Dat zien we inmiddels terug in een toegenomen betrouwbaarheid van onze systemen. In 2019 zagen we vooral de spanning toenemen tussen de noodzakelijke vernieuwing van het ICT-landschap en de ruimte die nodig is voor enerzijds het implementeren van nieuwe wet- en regelgeving en anderzijds ICT-projecten die gericht zijn op verbetering van de dienstverlening aan de klant en ondersteuning van onze eigen medewerkers. We zoeken naar manieren om hier voldoende ruimte voor te creëren zonder dat dit ten koste gaat van het realiseren van de andere doelstellingen. Nieuwe wetgeving, gecombineerd met slim gekozen vereenvoudiging van regelgeving, kan bijvoorbeeld ook kansen bieden voor vernieuwing van ons ICT-landschap. We bespreken met het ministerie van SZW de mogelijkheden voor innovatieve samenwerking tussen beleid en uitvoering.

Op basis van het UWV Informatieplan (UIP) voeren we een bewuste selectie van projecten uit en realiseren we strategische doelstellingen. We hadden voor 2019 in het UIP dertien strategische doelstellingen gedefinieerd. Zeven daarvan hebben we in 2019 geheel gerealiseerd, twee grotendeels – deze zullen we in de eerste helft van 2020 verwezenlijken. Twee doelstellingen worden in 2020 behaald en nog eens twee verwachten we na 2020 te realiseren, op basis van voortschrijdend inzicht.

De ICT van UWV kent een aantal uitdagingen. In het jaarlijks geactualiseerde meerjarig UWV Informatieplan (UIP) beschrijven we onze informatievoorzienings (IV)-strategie. Hierbij gaan we in op deze uitdagingen en onze ambities. De afgelopen jaren hebben we veel aandacht gehad voor continuïteit en stabiliteit. Dat zien we inmiddels terug in een toegenomen betrouwbaarheid van onze systemen. In 2019 hebben we geleerd van de onterecht verstrekte uitkeringen aan gedeteneerden: de infrastructuur voor de verwerking van data wordt opgeschoond en werkprocessen zijn herijkt. Maar we hebben vooral de spanning zien toenemen tussen de noodzakelijke vernieuwing van het ICT-landschap en de ruimte die nodig is voor enerzijds het implementeren van nieuwe wet- en regelgeving en anderzijds ICT-projecten die gericht zijn op verbetering van de dienstverlening aan de klant en ondersteuning van onze eigen medewerkers. De komende jaren werken we aan vernieuwing van het ICT-landschap in grote transitietrajecten voor onze divisies WERKbedrijf en SMZ, de projecten Herontwerp WW, Datafabriek en vernieuwing van de datacenterdienstverlening. Budgettaire ruimte die vrijkomt omdat er relatief minder inspanning nodig is voor stabiliteit en continuïteit komt geheel ten goede aan deze grote projecten. We realiseren de noodzakelijke vernieuwing op een beheerste, stapsgewijze manier.

De grootste uitdaging is om de vernieuwing gelijk op te laten gaan met het innoveren van onze dienstverlening voor duizenden medewerkers en honderdduizenden klanten. We zoeken naar manieren om hier voldoende ruimte voor te creëren zonder dat dit ten koste gaat van het realiseren van de andere doelstellingen. Nieuwe wetgeving, gecombineerd met slim gekozen vereenvoudiging van regelgeving, kan bijvoorbeeld ook kansen bieden voor vernieuwing van ons ICT-landschap. We bespreken met het ministerie van SZW de mogelijkheden voor innovatieve samenwerking tussen beleid en uitvoering.

Intussen hebben we al veel bereikt. Op basis van het UIP voeren we een bewuste selectie van projecten uit en realiseren we strategische doelstellingen. De Auditdienst Rijk heeft het gebruik van het UIP als instrument voor heldere communicatie en samenhang in november 2019 geëvalueerd. Conclusie was dat het UIP voldoet aan de verwachtingen van de gebruikers, zowel binnen UWV als bij het ministerie.

We hadden voor 2019 in het UIP dertien strategische doelstellingen gedefinieerd. De strategische doelstellingen zijn in de tekst hierna gecursiveerd aangegeven. Zeven daarvan hebben we in 2019 geheel gerealiseerd, twee grotendeels – deze zullen we in de eerste helft van 2020 verwezenlijken. Twee doelstellingen worden in 2020 behaald en nog eens twee verwachten we na 2020 te realiseren, op basis van voortschrijdend inzicht. In dit jaarverslag lichten we, aan de hand van de vier UIP-categorieën, kort toe welke resultaten zijn bereikt. We rapporteren ook over de zes strategische doelstellingen uit vorige jaren, die niet in 2017 en 2018 zijn gerealiseerd.

Samen met het ministerie informeren we onze belangrijkste stakeholders over de ontwikkeling van onze ICT en wat dit voor hen betekent. Dat doen we onder andere via het Rijks ICT-dashboard. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten met een substantiële ICT-component bij ministeries en zelfstandige bestuursorganen, zoals UWV. Zulke projecten komen ook in aanmerking voor een beoordeling door het Bureau ICT-toetsing (BIT) op de risico's en de slaagkans.

In 2019 hebben we veel aandacht gehad voor de verdere professionalisering van de IV-processen en de IV-organisatie. Begin 2019 hebben de raad van bestuur en de ondernemingsraad van UWV afgesproken om de IV-professionalisering in een praktijkjaar stapsgewijs en proefondervindelijk vorm en inhoud te geven. Dit praktijkjaar is in juni van start gegaan. Het proces van leren en verbeteren zal ook na het praktijkjaar doorlopen. Er is een Praktijkjaarboard ingericht om uitvoering van de eerder voor het praktijkjaar gemaakte afspraken tussen bestuurder en de ondernemingsraad te borgen en te adviseren aan de IV-board over de ontwikkelingen. De Praktijkjaarboard heeft een positief advies afgegeven over formalisering van sleutelfuncties in de divisies. De board is ook positief over de roadmap voor verdere professionalisering van de secundaire IV-processen – zoals architectuurmanagement, en informatiebeveiliging en privacy. In juni zijn zes IV-directeuren benoemd. De IV-directeur is verantwoordelijk voor de IV binnen een divisie en

vervult hiermee een voortrekkersrol in de professionalisering van de IV. De IV-klankbordgroep - samengesteld uit medewerkers uit alle lagen van de IV-organisatie - geeft adviezen ter overweging aan de Praktijkjaarboard en de IV-board over de verdere inrichting van de organisatie, de werkprocessen, de besturing en de functies van IV.

UIP-categorie 1 - Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

Een stabiel en betrouwbaar ICT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak. We maken de huidige applicaties op korte termijn robuuster en stabiel en werken aan verdere ontkoppeling van het applicatielandschap en de infrastructuur, zodat onderlinge afhankelijkheden afnemen. Daarnaast nemen we maatregelen om onze informatiebeveiliging naar een hoger niveau te brengen.

Strategische doelstellingen

Met het in 2019 realiseren van *ketenmonitoring voor de meest bedrijfskritische ketens op orde* leveren we een belangrijke bijdrage aan de stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening. De ketens van samenhangende applicaties zijn voor het gehele landschap met behulp van monitoring minder storingsgevoelig gemaakt. Hierna hebben we de businesscase voor de beoogde verdere optimalisatie herijkt. Daarbij is gebleken dat een beter resultaat tegen lagere kosten kan worden bereikt door de optimalisatie op een later moment te realiseren met de nieuwe datacenterleverancier. Het project heeft in december decharge gekregen.

Sinds mei 2019 voldoen we aan het verplichte beveiligingsniveau *DigiD midden voor toegang tot de besloten delen van uwv.nl*. Hiermee hebben we de doelstelling voor 2019 behaald. In januari 2019 is het *werkgeversportaal aangesloten op eHerkenning*, het gestandaardiseerde overheidsbrede inlogstelsel voor rechtspersonen. Zie ook paragraaf 2.4, onder het kopje Veel digitaal maar niet alles.

Met het project *Datafabriek* vernieuwen we ons datawarehouse. In 2018 hebben we het te verwerven standaardpakket aanbesteed, de definitieve gunning is per eind maart 2019 afgerond. Het projectplan voor de volgende fase, waarin installatie en inrichting van de ETL-tooling en datawarehouse-omgevingen plaatsvindt, is goedgekeurd in augustus (ETL staat voor Extract, Transform and Load). Het gaat om software voor gegevensverwerking zoals het binnenhalen van data uit diverse bronnen en het transformeren daarvan tot een standaardformaat. De startbijeenkomst voor de BIT-toets op het implementatietraject heeft in december plaatsgevonden. We verwachten deze strategische doelstelling in het eerste kwartaal van 2020 te realiseren.

In 2019 hebben we gewerkt aan *up-to-date beveiliging van kritische data-analyseomgevingen* volgens de AVG en professionaliseren we de data-analyseomgevingen verder door integraal beleid op het gebied van privacy en informatiebeveiliging toe te passen, zoals het inzetten van tooling voor het maskeren van gevoelige data. Verder zijn usecases opgesteld voor de analyseomgevingen. De implementatie zal door afhankelijkheid van het project Datafabriek geleidelijk verlopen tot in 2023. Er is hierbij veel aandacht voor risicobeheersing. Voor het datawarehouse en de analyseomgeving van de polisadministratie (loonaangiftegegevens) zijn geen grote risico's naar voren gekomen.

We hebben in 2019 ook drie strategische doelstellingen uit 2018 gerealiseerd. Eind 2018 is het nieuwe *robuust rapportagesysteem Bravo* in gebruik genomen op een aantal kantoren. Dit nieuwe systeem ondersteunt het werk van onze sociaal-medische professionals doelmatiger, effectiever en volgens huidige privacyrichtlijnen. De landelijke implementatie is eind 2019 afgerond. Na decharge van het project worden enkele openstaande punten zoals uitfasering van de oude rapportagetools door de reguliere organisatie opgepakt. Het project is per eind augustus afgesloten op het Rijks ICT-dashbord. Het *robuust werkgeversportaal* is in november in gebruik genomen. De *scheiding van de servicebus* – met eigen kanalen voor het digitale berichtenverkeer van klanten, en het interne berichtenverkeer van UWV – moest zorgen voor meer wendbaarheid, betere performance en security, alsmede betere beschikbaarheid en meer stabiliteit van de website werk.nl. Gebleken is dat deze doelstelling bij de huidige stand van de techniek ook zonder technische scheiding van het berichtenverkeer kon worden bereikt binnen het project. Aanvullend wordt nog een aantal maatregelen als reguliere activiteiten opgepakt.

Groot onderhoud

In het kader van het programma Groot onderhoud wordt ieder jaar ongeveer een derde deel van het applicatielandschap voor infrastructuur en middleware voorzien van geactualiseerde softwareversies. In 2019 is dit grotendeels conform planning gerealiseerd. Van enkele projecten is de doorlooptijd verlengd door andere prioriteitstelling. Er is gestart met groot onderhoud op Sonar, een belangrijke applicatie voor de re-integratiedienstverlening van UWV. Bij de e-portalen is het groot onderhoud op Mijn UWV, het werkgeversportaal en het interne beheerportaal afgerond.

UIP-categorie 2 - Wet- en regelgevingstrajecten

We maken goede afspraken met het ministerie van SZW om, waar mogelijk, de in het regeerakkoord vastgelegde ambities te kunnen realiseren en tegelijkertijd onze dienstverlening toekomstbestendig te maken. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT bevorderen we dat ICT optimaal bijdraagt aan het realiseren van de beleidsdoelstelling. In hoofdstuk 3 rapporteren we over onze inspanningen om nieuwe of veranderde wet- en regelgeving te implementeren. Vrijwel al deze trajecten leggen ook beslag op de beschikbare ICT-veranderingscapaciteit van UWV.

In 2019 is gewerkt aan de implementatie van het werkproces voor incasso via deurwaarders in opdracht van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Het berichtenverkeer en de bijbehorende koppelingen voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen UWV en het CJIB zijn in juli live gegaan en de eerste zaken zijn overgedragen aan het CJIB. Hierbij zijn echter diverse hindernissen in de keten zichtbaar geworden, waardoor verdere overdracht van zaken aan het CJIB pas in de tweede helft van 2020 kan plaatsvinden. Voor klanten en medewerkers zijn de gevolgen beperkt, zij blijven langer gebruikmaken van de huidige werkwijze.

Ook Europese regelgeving is in 2019 geïmplementeerd, zoals eIDAS. Deze Europese verordening verplicht Nederlandse organisaties in de publieke sector om Europese burgers en bedrijven de mogelijkheid te bieden om in te loggen met een door Europa erkend nationaal inlogmiddel. Onze websites [uwv.nl](https://www.uwv.nl) en werk.nl zijn respectievelijk in juni en november aangesloten op eIDAS.

UWV is verplicht om aan te sluiten op het nieuwe Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van socialezekerheidsinformatie: EESSI. De Europese Commissie levert dit systeem. Doel is om de papieren communicatie tussen Europese socialezekerheidsorganen te vervangen door elektronische, volledig gestandaardiseerde berichtenuitwisseling. We werken aan een goed functionerende verbinding tussen UWV en het nationaal access point in Nederland. De onvolkomenheden in de Europese gebruikersapplicatie voor EESSI zijn in de Europese release van november 2019 verbeterd. Het systeem is vanaf mei 2020 klaar voor gebruik door UWV.

Voorzieningen voor lagere wetgeving in het kader van (EU) Verordening 589/2016 inzake een Europees netwerk van arbeidsvoorziening (EURES) worden in overleg met het ministerie van SZW in 2020 in gebruik genomen. We hebben tijd genomen voor nadere afstemming met de Europese Commissie over een beveiligde verbinding tussen de aangesloten instellingen in de lidstaten en het EURES-portaal van de EU. We werkten in 2019 ook aan aansluiting op het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, om per januari 2021 te voldoen aan de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister als basisregistratie. Het projectplan is in december goedgekeurd.

UIP-categorie 3 - Modernisering en vereenvoudiging ICT-landschap

Vereenvoudiging en vernieuwing hebben de afgelopen jaren steeds meer aandacht gekregen. We vernieuwen ons ICT-landschap continu met vaak langlopende trajecten om het geleidelijk wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen, zodat we ook in de toekomst betrouwbare dienstverlening kunnen bieden.

Strategische doelstellingen

In juli heeft de *definitieve gunning voor het nieuwe datacenter* plaatsgevonden. We zijn in 2019 gestart met de opbouw van de infrastructuur in het nieuwe datacenter. De daadwerkelijke migratie start in 2020. UWV krijgt hiermee snellere levertijden, de mogelijkheid tot flexibel op- en afschalen en toegang tot cloud-/virtualisatietechnieken. We hebben vastgesteld welke applicaties als eerste gemigreerd worden. Dit zijn vooral applicaties voor onze interne bedrijfsvoering.

We hebben de transitie van het beheer van onze portalen naar de nieuwe applicatieleverancier in januari 2019 afgerond. Met de migratie van onze portalen werk.nl en uwv.nl naar één uniforme portaaltechnologie optimaliseren we de toekomstvastheid, wendbaarheid en beveiliging van deze portalen. In 2019 hebben we de voor de gebruiker zichtbare omgeving van werk.nl overgezet naar de nieuwe technologie, waarmee *werk.nl conform doelarchitectuur* werd. Eind november hebben we de laatste release succesvol opgeleverd. Daarmee is de strategische doelstelling gerealiseerd.

Met *één uniforme betaalomgeving (UBO) voor alle WW-uitkeringen* maken we ons ICT-landschap minder complex en kunnen we in de toekomst eenvoudiger vernieuwen en functioneel doorontwikkelen. Begin 2018 zijn alle arbeidsongeschiktheidswetten al aangesloten op één uniforme betaalomgeving (zie ook paragraaf 2.1 onder het kopje Eén uniforme betaalomgeving). Per januari 2020 zijn ook de werkloosheidswetten aangesloten en in gebruik genomen. Hiermee is de doelstelling voor 2019 gerealiseerd.

De *nieuwe WW-klantapplicatie* maakt het mogelijk om met bedrijfsregels (afspraken over het vertalen van beleid naar uitvoerbare technische regels) mensen die een WW-uitkering aanvragen richter te bevragen. Met de onderliggende techniek wordt het mogelijk om in kortere tijd wijzigingen in wet- en regelgeving door te voeren. In 2019 is de applicatie in de architectuur ingepast, het projectteam samengesteld en het projectplan opgeleverd. Het project komt door de budgetomvang in aanmerking voor een BIT-toets.

We hebben in 2019 gewerkt aan de *mogelijkheid voor klanten om via e-afspraak eerst zelf afspraken te wijzigen en vervolgens ook zelf afspraken te maken, als eerste bij de divisie Sociaal Medische Zaken*. In 2019 zijn in Almere en Goes pilots gestart. Door technische vraagstukken is de landelijke implementatie naar 2020 verplaatst. Dit betekent dat klanten langer gebruik blijven maken van het huidige agendasytem PACTA.

De *toekomstvisie en strategie voor de transitie van de applicatielandschappen voor de divisies WERKbedrijf en Sociaal Medische Zaken* is vastgesteld. De visie en strategie van de divisie WERKbedrijf krijgt vorm in het inmiddels gestarte programma WORKit. Dit programma richt zich onder andere op vernieuwing van Sonar, het systeem dat professionals ondersteunt om mensen naar werk te helpen. Daarnaast staan continuïteit van de dienstverlening en robuuste gegevensuitwisseling centraal. Het plan van aanpak en het overkoepelende regieprogramma zijn in november besproken in de raad van bestuur. De visie en strategie van de divisie Sociaal Medische Zaken zijn in januari 2020 vastgesteld.

Ook op het gebied van modernisering en vereenvoudiging hebben we aan de realisatie van drie van in totaal zes doelstellingen uit voorgaande jaren gewerkt. De verwerving van de benodigde tooling voor *operationele procesbesturing en casemanagement (OPB&CM)* en *business rules management (BRM)* is in 2019 afgerond. De BRM-tool is aanbesteed en wordt beproefd. De implementatie van de casemanagementtool wordt door onvoorziene complexiteit opgeleverd in 2020. Deze uitloop werkt door in de voortgang van de ontwikkeling van de nieuwe WW klantapplicatie.

Voor de ondersteuning van medewerkers die met grote dossiers werken hebben we een *e-Dossier functionaliteit* ontwikkeld. De eerste toepassingen van de e-Dossier-functionaliteit zijn voorzien bij de directoraten *Bezwaar en Beroep (B&B)* en *Handhaving*. De uitrol en het gebruik van het e-Dossier is verschoven naar de eerste helft van 2020, vanwege performanceknelpunten. Deze zijn inmiddels verholpen.

Volledige oplevering van het *nieuw ICT-middel voor inputmanagement* bij de divisie Facilitair bedrijf/Documentaire informatievoorziening (DIV) wordt door een inmiddels opgeloste technische uitdaging in 2020 verwacht. Tot de volledige oplevering in 2020 gebruiken we het huidige pakket voor de documentstromen die nog niet zijn gemigreerd. Hierdoor kan de dagelijkse post volgens afspraak worden verwerkt.

Innovatie en UWV

Zoals we aan het begin van deze paragraaf hebben aangegeven, is innovatie in de samenwerking met SZW een belangrijk aandachtspunt. Bij de vervanging en modernisering van onze ICT sluiten we aan bij (rijks)brede voorzieningen en reeds beproefde en bewezen ontwikkelingen en technologieën in de markt. We experimenteren voorzichtig met innovatieve oplossingen, maar die moeten altijd bijdragen aan het bereiken van onze organisatiedoelen. In het eerste kwartaal en in het najaar van 2019 hebben we kwesties uit de divisies verzameld en omgezet in mogelijke oplossingsrichtingen. Voorbeelden zijn het toepassen van moderne betaalmogelijkheden voor openstaande invorderingen en het toepassen van netwerkanalyse binnen bestaande risicomodellen voor fraudebestrijding. We gaan deze mogelijke oplossingen in 2020 beproeven in de vorm van proof of concepts (PoC's).

Automatisering beheer

We realiseerden in 2019 de aansluiting van de meeste courante systemen op tooling waarmee we geautomatiseerd nieuwe releases van applicaties kunnen installeren. Het handmatig uitvoeren van deze werkzaamheden is daardoor tot een minimum beperkt en kost nu minder tijd. De kans op fouten bij de installatie is minimaal en uniformiteit van de omgevingen is gegarandeerd.

Leveranciers

De sourcingmantelovereenkomst voor applicatiemanagement liep eind 2019 af. Daarom hebben we in augustus 2019 een herijkte sourcingstrategie voor applicatieontwikkeling en -beheer vastgesteld die in lijn is met eerder intern en extern gemaakte afspraken. We blijven de ingezette koers varen en bevestigen hiermee de bestaande werkwijze: UWV handhaaft de huidige sourcinggrens. We versterken onze regiefunctie door in te zetten op strategisch leveranciersmanagement en kennisopbouw over applicatieontwikkeling. Om tegemoet te komen aan de groeiende behoefte aan flexibiliteit gaan we niet één grote applicatiesourcingmantel aanbesteden, maar kiezen we voor aanbesteden op basis van een UWV-brede standaardaanpak.

UIP-categorie 4 - Functionele doorontwikkeling en batentrajecten

We verbeteren onze dienstverlening door ervoor te zorgen dat de burger maar een keer met DigiD hoeft in te loggen en door op onze websites een duidelijk onderscheid aan te brengen. Alle *Werkmapdiensten brengen we onder bij Mijn UWV* op uwv.nl. Dit zijn diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen. De diensten rond het vinden van werk blijven op werk.nl. Deze afbakening heeft vanwege technische vraagstukken meer tijd gevergd dan verwacht.

Een *robuust, toekomstvast en kosteneffectief Ziektewet-arboproces* is geïmplementeerd (zie paragraaf 2.1, onder het kopje Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening). Hiermee is deze strategische doelstelling voor 2019 behaald.

4.3. Informatiebeveiliging en privacy

Wij vinden de privacy van onze klanten een groot goed. En met de toenemende digitalisering wordt het bewaken van de privacy van burgers steeds belangrijker. We beperken privacyrisico's in overeenstemming met de voorschriften van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In 2019 is gestart met het uitvoeren van een organisatiebrede gapanalyse om in beeld te krijgen waar UWV nu staat en welke verbeteringen nog nodig zijn. De beschikbare analyses laten zien dat we, om te voldoen aan de vereisten van de AVG, aan twee onderwerpen bijzondere aandacht moeten besteden: het tijdig schonen van de systemen en het zodanig inrichten van de systemen dat alleen medewerkers die dat nodig hebben voor het uitvoeren van hun taak toegang hebben tot klantgegevens. In 2019 was er een toename van autorisatieafwijkingen. We hebben maatregelen getroffen waardoor het aantal risicovolle afwijkingen zich aan het eind van het jaar weer op een acceptabel niveau bevond.

Ook incidenten zoals datalekken handelen we af volgens de richtlijnen van de AVG. In 2019 heeft UWV 1.657 signalen over datalekken ontvangen. Daarvan zijn 606 meldenswaardige signalen aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) doorgegeven (2018: 342). Dat het aantal meldingen is gestegen, komt doordat er dankzij het toegenomen bewustzijn onder medewerkers meer incidenten worden herkend als een inbreuk. Daarnaast onderscheppen we sinds 2019 geopende retourpost beter en melden deze zo nodig als datalek aan de AP.

UWV biedt digitale dienstverlening en werkt met veel persoonsgegevens. Daarom moeten de informatiebeveiliging en de privacy op orde zijn. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat persoonsgegevens bij UWV in veilige handen zijn. Adequate beveiliging is bovendien noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Verder hebben we te maken met normen vanuit wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Het op orde brengen van informatiebeveiliging en privacy is een doorlopend proces, waarbij elk jaar stappen gezet worden en keuzes worden gemaakt.

Privacy

Wij vinden de privacy van onze klanten een groot goed. En met de toenemende digitalisering wordt het bewaken van de privacy van burgers steeds belangrijker. We beperken privacyrisico's in overeenstemming met de voorschriften van de AVG. Ook incidenten zoals datalekken handelen we af volgens de richtlijnen van de AVG.

Algemene verordening gegevensbescherming

Op grond van de AVG heeft UWV per 25 mei 2018 maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens aantoonbaar ingericht. Dit betekent onder andere dat we een functionaris gegevensbescherming (FG) hebben aangesteld, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen uitvoeren, klanten actief informeren over het gebruik van persoonsgegevens en een register gegevensverwerking hebben ingericht alsmede het inzage- en correctierecht. In december 2018 is het UWV Beleidskader privacy vastgesteld, waarin is vertaald wat de AVG voor UWV betekent en hoe UWV beter kan voldoen aan de vereisten van de AVG en de bescherming van persoonsgegevens. Hiermee is een ambitieuze horizon in beeld gebracht. In 2019 is gestart met het uitvoeren van een organisatiebrede gapanalyse om in beeld te krijgen waar UWV nu staat en welke verbeteringen nog nodig zijn. De beschikbare analyses laten zien dat we, om te voldoen aan de vereisten van de AVG, aan twee onderwerpen bijzondere aandacht moeten besteden: het tijdig schonen van de systemen en het zodanig inrichten van de systemen dat alleen medewerkers die dat nodig hebben voor het uitoefenen van hun taak toegang hebben tot klantgegevens.

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling

De AVG vereist dat voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt, een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) wordt uitgevoerd. UWV heeft hiervoor een proces ingericht. De criteria daarvoor zijn gebaseerd op richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Een GEB-board onder verantwoordelijkheid van de functionaris gegevensbescherming beoordeelt wekelijks de kwaliteit van de uitgevoerde GEB's. Met een GEB-check kan worden bepaald of het uitvoeren van een volledige GEB voor de desbetreffende verwerking noodzakelijk is. In 2019 heeft de GEB-board tweehonderd GEB-checks en – rapporten behandeld.

Datalekken

Op grond van de AVG moeten alle beveiligingsincidenten met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur na constatering worden gemeld aan de AP, tenzij het onwaarschijnlijk is dat het incident een risico oplevert voor de rechten en vrijheden van de betrokken persoon. Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt, moet UWV ook de betrokken personen inlichten. In 2019 heeft UWV 1.657 signalen over datalekken ontvangen. Daarvan zijn 606 meldenswaardige signalen aan de AP doorgegeven (2018: 342). Dat het aantal meldingen is gestegen, komt doordat er dankzij het toegenomen bewustzijn onder medewerkers meer incidenten worden herkend als een inbreuk. Daarnaast onderscheppen we sinds 2019 geopende retourpost beter en melden deze zo nodig als datalek aan de AP. Van alle meldingen aan de AP gaat het bij ruim de helft om deze retourpost. Deze meldingen hebben meestal maar op één persoon betrekking, maar de ernst kan wisselend zijn, variërend van een verkeerd bezorgde neutrale uitnodiging tot een verkeerd bijgevoegd medisch rapport. De overige meldingen zijn datalekken met uiteenlopende oorzaken en hebben meestal betrekking op meerdere personen.

Bij alle meldingen ondernemen we direct actie om de schade voor de betrokkenen te beperken. We analyseren regelmatig de meldingen om ontwikkelingen daarin te onderkennen en maatregelen te kunnen treffen om het risico op herhaling te verkleinen. Bij impactvolle datalekken is het cruciaal dat snel en gecoördineerd de juiste stappen worden gezet. Daarvoor hebben we een calamiteitenplan opgesteld dat zo veel mogelijk aansluit bij de bestaande crisisorganisatie en bijbehorende processen. Dit calamiteitenplan wordt naar verwachting in het eerste tertaal van 2020 in gebruik genomen.

In 2019 heeft UWV een aantal datalekken gehad met grote impact:

- Op 30 april 2019 is geconstateerd dat in de twee voorafgaande weken met een account van één werkgever vanuit werk.nl circa 117.000 unieke cv's zijn gedownload. De betrokkenen en de AP zijn over het incident geïnformeerd. Het account van de werkgever is meteen geblokkeerd. We hebben alle wachtwoorden van werkgevers gereset, oude accounts opgeschoond en de processen rond de monitoring verbeterd – waardoor misbruik beter en sneller geconstateerd kan worden.
- Een UWV-medewerker heeft bij een uitnodiging via e-mail een bestand met persoonsgegevens van 586 klanten aan 99 klanten meegestuurd. De medewerker heeft hiermee de geldende richtlijnen niet gevolgd. Het is niet toegestaan om direct via e-mail met klanten te communiceren, dat moet altijd via een beveiligde omgeving zoals Mijn UWV of de Werkmap. Daarnaast is het zogenaamde vierogenprincipe niet toegepast. De klanten die het selectiebestand ontvangen hebben, is gevraagd het bestand en eventuele lokale kopieën te verwijderen.

Inzage en correctie

Op grond van signalen die de functionaris gegevensbescherming heeft ontvangen uit de organisatie, is geconcludeerd dat de afhandeling van verzoeken in verband met het inzage- en correctierecht voor verbetering vatbaar is. Een werkgroep heeft een aantal verbeteringen uitgewerkt om de afhandeling van dergelijke verzoeken te versnellen en te verbeteren. Zo is de interne informatievoorziening over de afhandeling van dit soort verzoeken verbeterd. Verder zijn hiervoor hulpmiddelen beschikbaar gesteld, zoals briefsjablonen en een netwerk van contactpersonen.

Autoriteit Persoonsgegevens

Momenteel lopen er bij UWV twee grotere onderzoeken van de AP naar datalekken. Het eerste betreft een onderzoek naar datalekken van de divisie WERKbedrijf. Dit onderzoek is gestart in december 2018. De AP heeft in augustus 2019 een tweede informatieverzoek hierover ingediend. UWV heeft hierop gereageerd en in november 2019 heeft de AP een feitenrelaas aan UWV voorgelegd. UWV heeft hierop schriftelijk gereageerd en is in afwachting van een reactie van de AP. Het tweede onderzoek, dat gestart is in juni 2019, gaat over de wijze van registratie en het melden van datalekken. Ook in dit geval heeft de AP inhoudelijke vragen gesteld en heeft UWV deze beantwoord. Naast deze twee grote onderzoeken heeft de AP ook kleine onderzoeken gestart, onder andere naar aanleiding van klachten van klanten die bij de toezichthouder zijn binnengekomen.

Informatiebeveiliging

Adequate beveiliging is noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Cybersecurity vraagt steeds meer aandacht. In lijn met het Cybersecuritybeeld Nederland (CSBN) investeert UWV in het vergroten van de digitale weerbaarheid. Het gaat om concrete risico's. Ook UWV heeft in 2019 bedreiging van de digitale dienstverlening ondervonden. Onze maatregelen zijn effectief gebleken in het afslaan van de digitale aanvallen.

Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst

In 2019 hebben wij maatregelen genomen om de veiligheid van gegevens en informatiesystemen verder te borgen. Hierbij conformeren wij ons aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR), die per 2020 opgaat in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Alle maatregelen om onze ICT-systemen te laten voldoen aan de laatste (beveiligings)vereisten leggen een steeds groter beslag op ons verandervermogen. We investeren bijvoorbeeld in het verbeteren van het autorisatiebeheer op onze systemen en applicaties, het loggen en monitoren van het gebruik van applicaties, het aanpassen van applicaties in lijn met beveiligingseisen voor software en het anonimiseren van testdata. Daarbij maken we keuzes en brengen we prioriteiten aan op grond van een risicogerichte aanpak.

UWV is eind 2018 een traject gestart om externe softwareleveranciers gecontroleerd toegang te geven tot de UWV-omgeving. De toegang tot de UWV-omgeving wordt hierdoor beter gereguleerd en in lijn gebracht met de AVG en interne richtlijnen. De procedure wordt in twee fasen doorgevoerd. De eerste fase, waarin de externe softwareleveranciers op gecontroleerde wijze toegang krijgen tot de UWV-omgeving, is licht vertraagd door wijzigingen in procestechnische afspraken. Verwachting is dat deze fase in het eerste kwartaal van 2020 wordt afgerond.

Veilige software is een constant aandachtspunt binnen het IV-domein. UWV hanteert hiervoor de kwaliteitsrichtlijn Secure Software Development (SSD). Voor nieuwe software is dit in afspraken en contracten met softwareleveranciers vastgelegd. Voor bestaande, oudere software blijkt dit weerbarstige materie, omdat de rolverdeling met onze hostingpartij en softwareleveranciers niet altijd duidelijk is. Begin 2019 is een pilot gestart die tot doel heeft om samen met de applicatie- en hostingleveranciers de implementatie van SSD te evalueren. De pilot is inmiddels afgerond en heeft het inzicht opgeleverd dat een betere verankering in processen en op organisatieniveau nodig is voor SSD. We stellen op basis van de bevindingen een projectplan met verbeteracties op.

Uitgangspunt van het e-mailbeleid van UWV is dat persoonsgegevens niet per mail mogen worden verzonden. Alleen als er geen alternatief is, mag onder voorwaarden worden gemaild. Dit is bijvoorbeeld het geval in de samenwerking met ketenpartners, waarmee frequent wordt gecommuniceerd en post geen reële optie is. Met het programmavoorstel Iris werken we sinds oktober 2019 aan een veilig communicatiealternatief. Binnen dit programma worden twee verschillende vormen van veilig digitaal communiceren in pilots beproefd en vergeleken.

Autorisatiebeheer

Autorisatiebeheer, ofwel het beheer van toegangsrechten van medewerkers tot en binnen de (digitale) werkplek, is een belangrijk thema binnen UWV. Met een controlemodel voor risicovolle autorisatieafwijkingen houden we toezicht op de uitvoering van het huidige autorisatiebeheerproces. In 2019 was er een toename van autorisatieafwijkingen. De divisies hebben maatregelen getroffen om het aantal afwijkingen te verlagen. In de laatste maanden van het jaar is een dalende trend ingezet, waardoor het aantal risicovolle afwijkingen zich weer op een acceptabel niveau bevindt.

In 2019 is in het project Toekomstvast autorisatiebeheer gewerkt aan waarborgen voor stabiliteit en continuïteit van het autorisatiebeheersysteem. Contracten en ondersteuning zijn tot 2023 geborgd en de omgeving is technisch gemigreerd naar een nieuw platform, waardoor de wendbaarheid, flexibiliteit en stabiliteit beter zijn geborgd. Doordat we bij autorisatiebeheer geen gebruik meer maken van het burgerservicenummer voldoen we aan de bestaande wetgeving.

Encryptiebeleid

UWV heeft eind 2018 een volgens de AVG geactualiseerd encryptiebeleid vastgesteld, dat is afgeleid van de BIR. Het encryptiebeleid is richtinggevend voor de wijze waarop UWV zijn informatie kan beveiligen. Het gaat daarbij niet alleen om opgeslagen data maar ook om data die worden uitgewisseld tussen systemen en met klanten en externe organisaties. De betrokken bedrijfsonderdelen bepalen op basis van een risicoanalyse gezamenlijk waar aanvullende maatregelen nodig zijn voor het borgen van de privacy van de betrokkenen, en voor het borgen van de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de informatie. In 2020 actualiseren we ons informatiebeveiligingsbeleid volgens de BIO.

Bewustzijn

Minstens zo belangrijk als een goede beveiliging van de systemen en het voldoen aan wet- en regelgeving is dat onze medewerkers zich bewust zijn van het belang om op een veilige manier om te gaan met (persoons)gegevens. Medewerkers en managers kunnen op het leerportaal van UWV e-learnings Veilig omgaan met gegevens volgen. Deze e-learnings worden een vast onderdeel van het onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers. Eind 2019 zijn de resterende projectwerkzaamheden afgerond en heeft schoning en structurering op de groepsdata plaatsgevonden.

4.4. Kennisontwikkeling

In 2019 zijn de volgende resultaten bereikt bij het ontwikkelen en toepassen van kennis binnen UWV.

Weten wat werkt

Belangrijk programma in de UWV Kennisagenda is Weten wat werkt, in het bijzonder bij de dienstverlening aan mensen met een arbeidshandicap. Afgelopen jaar is onderzoek afgerond dat in beeld brengt hoe het mensen die werken met een jobcoach vergaat op de arbeidsmarkt. Ook is een inventarisatie afgerond naar bestaande klant-in-beeldinstrumenten. Er lopen onderzoeken naar de inhoud van ingekochte dienstverlening, naar de effectiviteit van IPS en de effecten van dienstverlening aan Wajongers en WGA'ers. We starten in 2020 onderzoek naar de rol van ervaringsdeskundigen en naar de rol van de klant in het re-integratieproces, en vervolgonderzoek naar jobcoaching. Daarbij ligt de focus op verbetermogelijkheden in de dienstverlening bij baanbeëindigingen. In samenwerking met brancheorganisaties OVAL en NOLOC en de beroepsverenigingen BVK en NVVA start bovendien een SUWI-subsidieonderzoek. Dit brengt de afwegingen om dienstverlening in te zetten in beeld van professionals in de hele keten, bij opdrachtgevers (UWV en gemeenten) en opdrachtnemers (re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties).

We willen onze dienstverlening waar nodig doelmatiger en uniformer maken door zo veel mogelijk dezelfde modules en stappen te hanteren. Waar dat relevant en mogelijk is, spitsen we onze dienstverlening meer toe op de individuele klant. We maken hierbij gebruik van klantprofilering en triage (urgentiebepaling op basis van een vragenlijst) en/of targeting (zo veel mogelijk op een individu toespitsen). Hiermee is het mogelijk specifieke ondersteuning aan te bieden aan juist die klanten die daar daadwerkelijk baat bij hebben. Het is daarbij belangrijk om, meer dan nu, methodisch en evidencebased te gaan werken. Dit is ook relevant voor de herbeoordelingen in het kader van de WIA/WGA-dienstverlening. Twee onderzoekers van Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (een samenwerkingsverband van Amsterdam Universitair Medisch Centrum, Universitair Medisch Centrum Groningen en UWV) doen onderzoek naar mogelijkheden om langs deze lijn de doelmatigheid van WIA-herbeoordelingen te bevorderen, en naar een triage-instrument annex keuzehulp voor de WIA/WGA-dienstverlening. Vooruitlopend op deze meer fundamentele onderzoeken is een inventarisatie uitgevoerd van klant-in-beeldinstrumenten die in de markt voorhanden zijn. Dit mede op verzoek van medewerkers in de uitvoering, die graag met een of meer van deze instrumenten aan de slag willen. Deze inventarisatie is afgerond; op grond daarvan kunnen we een onderbouwde keuze maken voor een instrument.

De Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI) waarvan UWV deel uitmaakt, heeft in april 2019 de winnaars bekend gemaakt van de eind 2018 uitgeschreven Challenge. Uit 24 inzendingen zijn 7 pilots gekozen die gaan ervaren wat het concreet betekent om technologie op de werkvloer in te zetten voor mensen met een beperking. De coalitie wil van de pilots leren wat de impact is op de toegankelijkheid van werk, de kwaliteit van werk en de economische haalbaarheid. Verder wil de CTI leren welke (externe) barrières een verdere opschaling in de weg staan en wie met die barrières aan de slag moeten gaan. De pilots lopen door tot en met maart 2020. Daarna worden de resultaten van de pilots

bekendgemaakt en vervolgstappen geformuleerd. In december 2019 organiseerde de CTI een congres onder de noemer De kracht van inclusieve technologie. Dit gebeurde in samenwerking met de Kennisalliantie Inclusie en Technologie, een samenwerkingsverband van de landelijke vereniging voor een inclusieve arbeidsmarkt Cedris, het kenniscentrum en arbeidsmarkt en opleidingsfonds voor de sociale werkgelegenheid SBCM en TNO. De ruim tweehonderd deelnemers maakten er kennis met de praktijk van de pilots en konden nieuwe technologieën beproeven op een innovatieplein. Tijdens dit congres kondigde staatssecretaris Van Ark een pilot voor generieke werkgeversvoorzieningen aan. Dit moet het voor werkgevers simpeler maken om mensen met een beperking in dienst te nemen en te houden. De staatssecretaris stelt hiervoor € 8 miljoen beschikbaar.

Toepassen van gedragsinzichten

Binnen het programma Toepassen van gedragsinzichten is onderzoek gedaan naar het sollicitatie- en registratiegedrag van werkzoekenden. Werkzoekenden blijken veel en op verschillende manieren te solliciteren, maar dat wordt niet allemaal geregistreerd. Dat komt vooral doordat het belang voor UWV van een volledige registratie onvoldoende duidelijk is en doordat werkzoekenden weinig feedback krijgen op deze registratie. Er ligt een plan om te experimenteren met het geven van feedback op de opgegeven sollicitatieactiviteiten. Dit onderzoek is nog niet gestart, vanwege de beperkte capaciteit in de uitvoering: het realiseren van de productiviteitsdoelstellingen heeft nu voorrang.

In 2018 is onderzoek gedaan naar manieren om werkzoekenden met een kansarm beroep te stimuleren zich om te scholen en/of te zoeken naar kansrijkere beroepen. Om werkzoekenden te bewegen naar die andere functie te gaan zoeken heeft UWV – samen met de Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit Maastricht – een onderzoeksvoorstel geformuleerd om te toetsen welke gedragsinterventies effectief zijn. Als basis hiervoor dienen de resultaten die met een experiment in Engeland bereikt zijn. In september 2019 is het onderzoek van start gegaan.

In 2019 heeft UWV met vier artikelen over de toepassing van gedragsinzichten bijgedragen aan de publicatie Rijk aan gedragsinzichten van het Behavioural Insights Netwerk Nederland (BIN NL).

Financiële problematiek en schulden

In de [Kennisagenda 2018–2019](#) is ook een programma gewijd aan het zo goed mogelijk rekening houden met mogelijke financiële of schuldenproblematiek bij klanten van UWV (zie ook paragraaf 2.1, onder het kopje Ondersteuning aan mensen met schulden). Om ervaring op te doen met het herkennen van schulden in de praktijk en het doorverwijzen van klanten naar gemeenten voor schuldhulpverlening zijn in 2018 twee pilots uitgevoerd, in Amsterdam en Limburg. De evaluatie van de pilots laat zien dat UWV veel kan betekenen als financiële problematiek wordt gesignaleerd. Onder andere door een luisterend oor te bieden en klanten te adviseren over en ondersteunen bij de aanpak van hun problemen, bijvoorbeeld door interne processen te versnellen. Voor een deel van de klanten lag de oplossing in warme overdracht aan gemeentelijke schuldhulpverlening. In 2020 gaat UWV aan de slag met de leerpunten uit de evaluatie van de pilots en volgt besluitvorming over verder uitrol van de beproefde werkwijze.

Naast aandacht voor deze specifieke groep klanten, is er binnen de UWV Kennisagenda breed aandacht voor het verbeteren van dienstverlening. Het instrument dat we daarvoor inzetten is de klantreis. In 2019 zijn zes klantreizen afgerond. Voor meer informatie over deze klantreizen zie paragraaf 2.4, onder het kopje Betrekken van klanten.

Professionalisering en vakmanschap

In het eerste tertaal van 2019 is een tour gemaakt langs UWV-vestigingen, waarbij adviseurs werkzoekendendienstverlening in een interactieve workshop zijn getraind in het gebruik van de in Sonar ingebouwde Keuzehulp. Dit instrument helpt adviseurs om de problematiek van de werkzoekende zo bewezen effectief mogelijk te vertalen in een op de persoon toegesneden advies. Over dit onderwerp, dat ook relevant is voor andere uitvoerders in het sociaal domein, is in september 2019 een UWV Kennisverslag verschenen.

Goede dienstverlening kan niet zonder een goede controle op rechtmatigheid. In een verkennende literatuurstudie hebben we in beeld gebracht hoe het vermoeden dat klanten gezondheidsklachten veinzen door UWV wordt gesignaleerd en behandeld. Een belangrijk aspect daarbij is het correct en adequaat verzamelen van bewijs. Uit de verkenning blijkt dat deze werkzaamheden niet altijd goed zijn in te passen in de reguliere werkzaamheden en systemen. Deze deelstudie is de eerste stap. Het doel van de hoofdstudie is om te komen tot een vorm van ondersteuning van uitvoeringsprofessionals bij het signaleren van geveinsde gezondheidsklachten.

Arbeidsmarkt

UWV verzorgt maandelijks actuele informatie en advies over (ontwikkelingen op) de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Hiermee ondersteunen we werkzoekenden, werkgevers en beleidsmakers bij het maken van arbeidsmarktkeuzes. Daarbij hebben we niet alleen aandacht voor de huidige stand van zaken en kortetermijnontwikkelingen, maar ook voor ontwikkelingen op de langere termijn. Zo verschenen in 2019 factsheets over tekorten aan personeel in ICT, agrarische en groene sector, metaalindustrie, horeca, schoonmaaksector, bouw, klantcontactberoepen en zorg. Eind oktober verscheen Regio in beeld, een publicatie waarin voor elke arbeidsmarktregio in kaart is gebracht hoe banen en vacatures zich ontwikkelen en welke kansen en knelpunten er zijn voor

werkzoekenden en werkgevers. Ook verschenen onder andere overzichten (landelijk en regionaal) van moeilijk vervulbare vacatures en werden de competenties in beeld gebracht die werkgevers vragen van hun werknemers.

Financiën en bedrijfsvoering



We willen al onze klanten een zo goed mogelijke dienstverlening bieden en tegelijkertijd uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we onszelf gesteld hebben. Daarvoor is een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie essentieel, evenals een doelmatige besteding van het beschikbare budget. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering systematisch en werken continu aan verbeteringen. Er zijn het hele jaar door ontwikkelingen waarop wij op de juiste manier moeten reageren, zodat we de risico's kunnen beheersen en de afgesproken dienstverlening aan klanten op niveau blijft. Onze planning- en controlcyclus zorgt ervoor dat beslissingen op de verschillende niveaus in de organisatie met de juiste informatie en inzichten worden genomen en dat de effecten van de beslissingen worden gemonitord. In 2019 zijn we begonnen om het risicomanagement op onderdelen te versterken.

5. Financiën en bedrijfsvoering

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. Alle uitkeringen moeten rechtmatig, volgens de geldende regels en besluiten, worden verstrekt. Om de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking te toetsen worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over verslagjaar 2019 bedraagt 0,7 (2018: 0,8). Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,2 (2018: 0,1). Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is. We houden ook onze uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) scherp in de gaten. Als overheidsorganisatie zijn we bij onze inkoop gebonden aan de Aanbestedingswet 2012. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid echter forse risico's op, in financieel opzicht of voor de continuïteit van onze dienstverlening. In dat geval besluiten we om geen nieuwe aanbesteding te starten, of daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten bedroeg voor 2019 € 59,1 miljoen. In 2018 was dat € 85,0 miljoen. De uitvoeringskosten zijn relatief laag ten opzichte van de totale lasten van UWV (7,0%).

Ondanks de structurele borging van risicomanagement in onze planning- en controlcyclus heeft een aantal incidenten ons geleerd dat ons risicomanagement op onderdelen versterkt moet worden en dat signalen over risico's breder in de organisatie moeten worden gedeeld. Daarmee zijn we in 2019 aan de slag gegaan. We zien verbeterpunten in de risicobeheersing op het gebied van informatiebeveiliging en privacy en de informatievoorzieningsfunctie. Ook moeten we investeren om de verbeterpunten in de uitvoering die we zien ook echt te realiseren. Duidelijk is dat we vooral ook de informatievoorziening richting het ministerie van SZW moeten versterken over risico's en de keuzes die wij in de dagelijkse aansturing maken. Ook op dit gebied hebben we stappen gezet. Met het ministerie zijn de eerste sessies gehouden om risico's nadrukkelijker met elkaar te delen en zo de informatievoorziening richting het departement te versterken. We realiseren ons dat het versterken van risicomanagement, waarbij we het eigenaarschap in de uitvoering willen houden, een grote investering vraagt in vakmanschap en ondersteuning van onze medewerkers om het werk nog beter te doen. Deze beweging hebben we met de strategie Vertrouwen in vakmanschap al in gang gezet. Het slagen van deze organisatieversterking is sterk afhankelijk van de tijd en de ruimte die we als uitvoerder krijgen om aan vakmanschap en goede uitvoering te werken.

5.1. Doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We letten er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen, en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag ten opzichte van de totale lasten van UWV (7,0%).

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten costaccountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over 2019 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen/afwijzen claim	463,7	441,2	22,5	5,1%
1.2 Continueren	388,6	383,2	5,4	1,4%
1.3 Handhaving	54,0	54,9	-0,9	-1,7%
	906,3	879,3	27,0	3,1%
2. Dienstverlening werkzoekenden				
2.1 WW-dienstverlening	214,1	209,6	4,5	2,2%
2.2 AG-dienstverlening	211,7	215,6	-4,0	-1,8%
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	51,9	52,6	-0,7	-1,3%
	477,7	477,8	-0,1	0,0%
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening				
3.1 Gegevensbeheer	50,4	50,6	-0,1	-0,3%
3.2 Werkgeversdienstverlening	91,2	86,3	4,9	5,6%
	141,6	136,9	4,7	3,4%
4. Uitkeringsverstrekking				
4.1 Uitkeringsverstrekking	86,4	88,4	-1,9	-2,2%
	86,4	88,4	-1,9	-2,2%
5. Klantcontact				
5.1 Klantcontact	121,8	113,6	8,2	7,2%
	121,8	113,6	8,2	7,2%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.733,7	1.695,9	37,8	2,2%
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	98,6	88,7	9,9	11,1%
Invoering wet- en regelgeving	15,6	21,1	-5,5	-26,3%
Totaal projectkosten	114,2	109,8	4,3	3,9%
Frictiekosten personeel	10,0	10,0	0,0	0,4%
Frictiekosten huisvesting	0,0	0,2	-0,2	-100,1%
Totaal frictiekosten	10,0	10,2	-0,1	-1,4%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.858,0	1.816,0	42,0	2,3%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-58,0	-48,4	-9,6	
Onttrekking aan egalisatiereserve	-48,1	-15,8	-32,4	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.751,8	1.751,8	0,0	0,0%

De opgenomen jaarbegroting 2019 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.751,8 miljoen. Hiervoor heeft het ministerie van SZW € 1.748,9 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,5 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdoel. Het begrotingsresultaat van 2019 is € 42,0 miljoen negatief. Na onttrekking aan de reserves resteert een resultaat van nihil. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- **Claimbeoordeling:** er waren met name meer beslissingen WW en meer faillissementen dan begroot. Er waren meer beslissingen WIA en meer activiteiten bij de Ziektewet dan begroot. Bij de continueringen was er sprake van meer activiteiten. De handhavingsactiviteiten lagen nagenoeg op het niveau van de begroting.
- **Dienstverlening werkzoekenden:** de activiteiten dienstverlening WW lagen hoger dan het begrote aantal activiteiten. De activiteiten AG-dienstverlening, inkoop re-integratie en voorzieningen waren minder dan begroot.
- **Gegevens en werkgeversdienstverlening:** er waren meer activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening tewerkstellingsvergunningen.
- **Inkomensverstrekking:** de activiteiten voor debiteurenbeheer en het bestandbeheer lagen onder het begrote aantal.
- **Klantencontact:** het totale aantal activiteiten van de telefonische klantencontacten was hoger dan voorzien in de begroting.

Projectkosten

Voor 2019 was € 109,8 miljoen begroot voor projecten. Dit is een richtbedrag, gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. In 2019 is € 118,5 miljoen aan budget vrijgegeven. De gerealiseerde projectkosten zijn met € 114,2 miljoen binnen de vrijgegeven budgetten gebleven.

Frictiekosten

De frictiekosten personeel bedragen € 10,0 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de interne mobiliteitscentra, de dotatie aan de voorziening Sociaal plan en de kosten van premobiliteit. Deze voorziening wordt getroffen op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard, dan wel op het moment dat met medewerkers in het kader van premobiliteit financiële afspraken worden gemaakt. Uit deze voorziening worden vervolgens de uitgaven voor personeel betaald. We streven ernaar een formele aanzegging van boventalligheid te voorkomen, omdat het een relatief dure en voor betrokkenen onaangename interventie is. Met premobiliteitsprogramma's proberen we voortijdig te interveniëren op plekken in de organisatie waar wij door bijvoorbeeld het dalende klantaanbod boventalligheid voorzien. De kosten voor de premobiliteitsprogramma's worden ook onder de frictiekosten verantwoord.

In 2019 zijn er vrijwel geen frictiekosten huisvesting gemaakt. Ultimo 2019 stonden er geen panden leeg. In principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 48,4 miljoen opgenomen als verwacht gebruik vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Het betreft de volgende begrotingsposten:

- Grote ICT-transitietrajecten € 19,5 miljoen;
- Pilots WGA € 15,0 miljoen;
- Frictiekosten personeel € 10,0 miljoen;
- Frictiekosten projecten € 3,9 miljoen.

De gerealiseerde onttrekking aan het bestemmingsfonds frictiekosten bedraagt € 58 miljoen. De overschrijding van € 9,6 miljoen heeft voornamelijk betrekking op de € 9,9 miljoen hogere projectkosten ten laste van Vernieuwing, investerings- en transitiebudget.

In de begroting is € 15,8 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egaliseringsreserve. De gerealiseerde onttrekking aan de egaliseringsreserve bedraagt € 48,1 miljoen, waarmee een resultaat van nihil resteert.

ICT-kosten

UWV rapporteert volgens een uniforme, voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling voor de opbouw van de ICT-kosten.

Tabel: ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen		Realisatie 2019
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies		148,8
2. Hardware		36,9
3. Standaard software		42,9
4. Spraak- en dataverbindingen		13,0
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken		70,1
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten		152,1
Totaal ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering		463,8

Huisvesting

In 2019 is het aantal te huisvesten fte's met ruim 1.000 toegenomen. Ondanks deze forse stijging is het aantal gehuurde vierkante meters slechts toegenomen met 1.100, doordat we de panden nog efficiënter inrichten. De druk op huisvesting blijft hoog, er is vrijwel geen leegstand. Nieuwe ontwikkelingen waarbij behoefte is aan meer ruimte zullen leiden tot het huren van extra vierkante meters.

UWV had eind 2019 71 panden in portefeuille, 1 meer dan eind 2018. Het aantal kantoorpanden en vierkante meters blijft de komende tijd stabiel. Door te heronderhandelen met verhuurders voor locaties waarvan zeker is dat UWV daar langdurig zal verblijven, proberen we zo gunstig mogelijke afspraken te maken. Hierbij is duurzaamheid een belangrijk aspect: vóór 2023 moeten alle panden die UWV huurt minimaal energielabel C hebben. Eind 2019 liep voor 2 panden (Zwolle en Doetinchem) een heronderhandeling. De gerealiseerde huisvestingskosten in 2019 zijn binnen de begroting gebleven.

Tabel: Huisvesting

	31-12-2019	31-12-2018
Aantal panden in portefeuille	71	70
Aantal vierkante meters	358.900	357.800
Aantal te huisvesten fte's	*18.107	*17.063

* Inclusief externe inhuur en flexkrachten.

5.2. Risicobeheersing

UWV is een grote uitvoeringsorganisatie, in een dynamische omgeving met complexe wet- en regelgeving. Er zijn het hele jaar door ontwikkelingen waarop wij op de juiste manier moeten reageren, zodat we de risico's kunnen beheersen en de afgesproken dienstverlening aan klanten op niveau blijft. We zijn, gegeven de beperkte financiële middelen, continu op zoek naar de balans tussen dienstverlening en controle. We moeten onze personeelsformatie voortdurend aanpassen aan de omvang van de te verwachten klantstromen en staan voor de opgave om investeringen in het verouderde systeemlandschap te combineren met een overvolle veranderagenda vanuit wet- en regelgeving. De laatste jaren presteert UWV boven de norm op vrijwel elke door het ministerie van SZW vastgestelde kritische prestatie-indicator voor rechtmatigheid, tijdigheid en klantbeleving.

Onze planning- en controlcyclus (P&C-cyclus) zorgt ervoor dat beslissingen op de verschillende niveaus in de organisatie met de juiste informatie en inzichten worden genomen en dat de effecten van de beslissingen worden gemonitord. In de in 2019 uitgevoerde ISO-audit over 2018 merkte de auditor over dit stelsel van planning en control het volgende op: 'De planning- & control cyclus verloopt beheerst: opstellen jaarplannen, wijze van rapporteren en bewaken van beoogde resultaten is strak geregeld en vindt op het juiste tijdstip plaats.'

Versterking risicomanagement en de informatievoorziening tussen UWV en SZW

Ondanks deze structurele borging van risicomanagement in de P&C-cyclus van UWV heeft een aantal incidenten afgelopen jaar ruime aandacht gekregen. Het heeft ons geleerd dat ons risicomanagement op onderdelen versterkt moet worden en dat signalen over risico's breder in de organisatie moeten worden gedeeld. Daarmee zijn we in 2019 aan de slag gegaan. Wij kiezen er daarbij voor om risicomanagement in de uitvoering te versterken en het risico-eigenaarschap niet te verleggen naar een aparte risicomanagementorganisatie. Reflectie op de werking van de organisatiebeheersing heeft verbeterpunten opgeleverd in de risicobeheersing op het gebied van informatiebeveiliging en privacy en de informatievoorzieningsfunctie. Ook moeten we investeren om de verbeterpunten in de uitvoering die we zien ook echt te realiseren. De incidenten hebben daarnaast duidelijk gemaakt dat we vooral ook de informatievoorziening richting het ministerie van SZW moeten versterken over risico's en de keuzes die wij in de dagelijkse aansturing maken. Ook op dit gebied hebben we stappen gezet. Met het ministerie zijn de eerste sessies gehouden om risico's nadrukkelijker met elkaar te delen en zo de informatievoorziening richting het departement te versterken. We realiseren ons dat het versterken van risicomanagement, waarbij we het eigenaarschap in de uitvoering willen houden, een grote investering vraagt in vakmanschap en ondersteuning van onze medewerkers om het werk nog beter te doen. Deze beweging hebben we met de strategie Vertrouwen in vakmanschap al in gang gezet. Het slagen van deze organisatieversterking is sterk afhankelijk van de tijd en de ruimte die we als uitvoerder krijgen om aan vakmanschap en goede uitvoering te werken.

Om te zorgen dat de aandacht voor versterking van risicomanagement en informatievoorziening de komende jaren hoog op de agenda blijft, is per oktober 2019, voor de duur van twee jaar, een extra lid toegevoegd aan de raad van bestuur. Deze extra bestuurder gaat beoordelen welke maatregelen nodig zijn, verbeteracties begeleiden, de aandacht binnen de organisatie voor gevoelige uitvoeringsproblematiek versterken en de voortgang delen met het ministerie, opdat de minister deze informatie kan delen met de Tweede Kamer. Daarnaast is in overleg met het ministerie van SZW het audit comité versterkt, zodat dilemma's en risico's in de uitvoering eerder zichtbaar en besproken worden. Het comité is omgevormd tot een Audit Advies Commissie en op 25 juli 2019 is de onafhankelijke voorzitter benoemd. Momenteel wordt invulling gegeven aan de verdere inrichting van de Audit Advies Commissie.

Specifieke risico's 2019

Het jaarverslag is bedoeld om het ministerie van SZW formeel te informeren over de realisatie van de doelstellingen uit het jaarplan. We hebben getracht in dit verslag niet alleen de risicovolle maar ook de positieve kanten van de uitvoering in 2019 zo volledig mogelijk te belichten. De risico's voor 2019 zijn, indien aan de orde, in dit verslag in de desbetreffende hoofdstukken gemeld. In deze paragraaf besteden we aandacht aan een aantal grotere risico's waarover we het ministerie gedurende het jaar ook al hebben geïnformeerd.

- Het Ziektewet-arboproces is per 1 januari 2019 opnieuw ingericht. We zien dat de doorlooptijd van de aanvraag langer is dan gewenst. De tijdigheid van de eerste betaling is echter nog wel boven de met het ministerie afgesproken norm. Er is een aantal maatregelen genomen om te borgen dat de tijdigheid van de eerste betaling op

orde komt. Daarnaast zien we dat het aantal uitgevoerde probleemanalyses en plannen van aanpak in 2019 lager ligt dan in voorgaande jaren met het oude proces. We voeren nog analyses uit naar oorzaak en effect daarvan.

- We zien dat het aantal mogelijke fraudegevallen dat UWV-medewerkers intern bij de directie Handhaving melden in 2019 flink is toegenomen. Omdat de handhavingscapaciteit ook wordt ingezet op de maatregelen uit het WW-fraudepakket is er onvoldoende capaciteit om de toegenomen interne meldingen direct op te pakken. De voorraad loopt daardoor op. We hebben met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over welke werkzaamheden voorrang hebben. Deze afspraken moeten ervoor zorgen dat de voorraad beheersbaar blijft en dat de belangrijkste signalen daadwerkelijk prioriteit krijgen.
- Door een tekort aan gecertificeerde verzekeringsartsen kunnen we de medische beoordelingen niet in het gewenste tempo uitvoeren. In 2019 is de voorraad herbeoordelingen opgelopen tot 34.000 aan het eind van het jaar. De voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is toegenomen tot vlak onder de kritische grens van 15.000. Het aantal claimbeoordelingen blijft intussen toenemen. De beoogde trendbreuk in de ontwikkeling van de voorraad is niet gerealiseerd.
- UWV heeft van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) een last onder dwangsom opgelegd gekregen om de huidige inlogmogelijkheid voor de online dienstverlening aan werkgevers per 1 november 2019 af te sluiten en over te stappen op een veiligere methode. Als veiligere methode heeft UWV voor het rijksbrede programma eHerkenning gekozen. Ondanks alle inspanningen om werkgevers te wijzen op deze overgang bleef het percentage op eHerkenning overgestapte werkgevers achter. Omdat het afsluiten van de bestaande inlogmogelijkheid voor de online dienstverlening per 1 november ertoe zou hebben geleid dat veel werkgevers terug moeten grijpen op een papieren proces, hanteren we met instemming van de Autoriteit Persoonsgegevens een overgangssituatie tot 1 maart 2020.
- Na jaren van dalende volumes verwachten we dat het aantal WW-uitkeringen in 2020 weer gaat toenemen. Daarnaast verwachten we een uitstroom van medewerkers die met pensioen gaan. We hebben hierop in 2019 geanticipeerd door vroegtijdig te starten met de werving van nieuwe uitkeringsdeskundigen en adviseurs werk. Met succes: eind december lag de personele bezetting al op het voor 2020 begrote niveau. Het tijdig scholen van al deze nieuwe medewerkers is een grote opgave. Het effect hiervan zal zeker in de eerste maanden van 2020 nog voelbaar zijn omdat nieuwe medewerkers gedurende hun opleidingsperiode slechts gedeeltelijk productief zijn.
- Bij vraagstukken op het gebied van informatiebeveiliging en privacy kiezen we al enige jaren voor een risicogerichte aanpak. Eenvoudigweg omdat niet alles direct kan worden opgelost. We pakken de grootste risico's als eerste op, maar dat gebeurt dus in de wetenschap dat nog lang niet alle bedreigingen zijn afgewend.
- In de afgelopen periode heeft de Autoriteit Persoonsgegevens meerdere onderzoeken gedaan. Uit de vraagstelling van de onderzoeken blijkt eens te meer het belang dat de AP hecht aan expliciete besluitvorming over risico's en de dossiervorming hierover (aantoonbare compliance). Onze organisatie is op dit punt nog niet in alle gevallen ingericht om het gevraagde te leveren. In het uiterste geval kan dit leiden tot sancties van de AP.

5.3. Toekomstparagraaf

De begroting UWV 2020 kent een tekort. Dit zal worden opgevangen door inzet van middelen uit de reserves. Dat is een saldo van verschillende plussen en minnen binnen een grote complexe begroting. De belangrijkste onderliggende oorzaak voor het tekort is tweeledig. Ten eerste heeft UWV hard gewerkt om nieuwe verzekeringsartsen aan te trekken. Dat heeft geresulteerd in meer artsen in dienst dan waarvoor we feitelijk worden gecompenseerd. Dit heeft in 2019 grote druk gelegd op ons begrotingssaldo, we moesten onze reserves extra aanspreken. De inzet van reserves is echter geen structurele oplossing om de verzekeringsartsencapaciteit op peil te houden. Ten tweede is er een opwaartse druk ontstaan binnen het IV-domein. Ook daarvoor is in 2019 geld uit de reserves aangesproken. Voor de begroting 2020 is er hard gewerkt om besparingsmogelijkheden te vinden. Dat is gedeeltelijk gelukt. Voor een deel moeten besparingen nog definitief worden uitgewerkt en voor een ander deel hebben we de stijging binnen het IV-domein zelf ingepast in de begroting.

Veranderingen

We zijn er in 2019 in geslaagd om steeds meer gesprekken te voeren met mensen met een WW- of WIA/WGA-uitkering. In 2020 willen we deze dienstverlening op een hoger niveau brengen. Bij de WIA/WGA ontwikkelen we ook de doelmatigheid en doeltreffendheid van de aanvullende (intensieve) dienstverlening door.

De minister van SZW heeft samen met UWV de balans opgemaakt rond de benodigde en de beschikbare artsencapaciteit voor de uitvoering van sociaal-medische beoordelingen. De voorraad herbeoordelingen die UWV moet verrichten stijgt minder snel dan voorheen, maar er is nog altijd sprake van groei. Gezamenlijk is geconcludeerd dat er geen sprake is van een trendbreuk. Bovendien is de verwachting dat de komende jaren steeds meer mensen in de WIA en de Ziektewet instromen. Als gevolg daarvan zal het aantal uit te voeren sociaal-medische beoordelingen alleen maar toenemen. Daarom blijven we investeren in het werven en opleiden van nieuwe artsen om te beschikken over een toekomstbestendig bestand van geregistreerde verzekeringsartsen.

We zetten extra capaciteit in op handhaving. Dat is nodig om uitvoering te kunnen geven aan de extra maatregelen die we met het ministerie hebben gemaakt over de aanpak van WW-fraude, en om het toenemend aantal interne signalen over mogelijke fraude te kunnen verwerken. Deze intensivering van de handhavingsaanpak, waarbij we naast meldingsgericht steeds meer risicogericht werken, is een UWV-brede opgave en een integraal onderdeel van onze kerntaken.

We hebben de afgelopen jaren een belangrijke stap gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap en willen nu meer energie steken in de volgende stap in onze meerjarenplanning, namelijk het fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen van ons ICT-landschap. Vernieuwing van systemen is nodig om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden. Bovendien moeten we als grote publieke uitvoeringsorganisatie snel kunnen inspelen op veranderende wensen vanuit politiek en maatschappij.

Ontwikkeling van de fondsen

Als gevolg van de gunstige economische ontwikkelingen neemt het financiële tekort in de UWV-fondsen snel af. UWV verwacht eind 2020 een overschot van € 13,2 miljard. Eind 2019 ging het nog om een overschot van € 5,2 miljard. Een tekort doet zich alleen nog voor bij het Algemeen Werkloosheidsfonds, waaruit de WW-uitkering na een half jaar werkloosheid wordt gefinancierd. Het negatieve fondsvermogen heeft geen gevolgen voor de betaling van de WW-uitkeringen. De wijze waarop UWV invulling geeft aan de rol van fondsbeheerder heeft geen rol gespeeld bij het ontstaan van het tekort. De minister van SZW stelt diverse premies vast en neemt daarbij ook inkomenspolitiek en de ontwikkeling van het EMU-saldo in overweging. Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent.

Governance



UWV staat midden in de samenleving. Wij streven ernaar dat ons handelen een duurzame positieve impact heeft op mens, samenleving en milieu. Met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, onderhouden we dagelijks contact. We zoeken actief de dialoog met onze stakeholders en met onze medezeggenschap, en delen graag onze kennis met anderen. Onze cliëntenraden zijn onze ogen en oren, en onze gewaardeerde partners.

6. Governance

Om te zorgen dat de aandacht voor versterking van risicomanagement en informatievoorziening de komende jaren hoog op de agenda blijft, is per oktober 2019, voor de duur van twee jaar, een extra lid toegevoegd aan de raad van bestuur. Deze extra bestuurder gaat beoordelen welke maatregelen nodig zijn, verbeteracties begeleiden, de aandacht binnen de organisatie voor gevoelige uitvoeringsproblematiek versterken en de voortgang delen met het ministerie, opdat de minister deze informatie kan delen met de Tweede Kamer. Daarnaast is in overleg met het ministerie van SZW het audit comité versterkt, zodat dilemma's en risico's in de uitvoering eerder zichtbaar en besproken worden. Het comité is omgevormd tot een Audit Advies Commissie en op 25 juli 2019 is de onafhankelijke voorzitter benoemd. Momenteel wordt invulling gegeven aan de verdere inrichting van de Audit Advies Commissie.

Met ons mvo-beleid 2019–2022 geven we een brede invulling aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Bijzondere aandacht gaat uit naar klimaat en milieu. We zetten de komende jaren stappen op weg naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. Verder blijven we ons inzetten voor de arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak en voor een groter aandeel vrouwen en collega's met een migratieachtergrond in het midden- en topmanagement. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscodes ondertekenen. Die stelt eisen aan sociale aspecten, werkomstandigheden en milieu.

6.1. Raad van bestuur

De leden van de raad van bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar.

In 2019 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2019:

De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010, termijn per 1 juli 2015 voor vijf jaar verlengd, voorzitter van de raad sinds 1 januari 2019:

- lid bestuur Stichting Talent Ontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- voorzitter raad van toezicht Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind
- lid Raad van inspiratie van Stichting Life Goals
- lid Raad van Advies van Stichting instituut Gak (q.q.)

Mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964), lid van 1 januari 2012 tot september 2019:

- lid raad van advies OMO Scholengroep Tongerlo
- lid Program Review Board van het modulaire Executive MBA-programma 'Public & Private' van Nyenrode Business Universiteit

De heer drs. G.B.F. (Guus) van Weelden (1959), benoemd per 1 september 2018 voor een periode van vijf jaar:

- voorzitter raad van toezicht Stichting Perspektief
- bestuurslid Stichting Epilepsia
- lid raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen NVvA

Mevrouw N. (Nathalie) van Berkel (1982), benoemd per 1 september 2019 voor een periode van vijf jaar.

Mevrouw drs. J.H. (Janet) Helder (1961), benoemd per 1 oktober 2019 voor een periode van twee jaar:

- lid raad van toezicht Stichting Tussenvoorziening in Utrecht

Janet Helder is aangesteld als vierde lid van de raad van bestuur, voor een periode van twee jaar. Haar opdracht is om, mede naar aanleiding van incidenten in 2019, het risicobeleid van UWV en de aandacht binnen de organisatie voor gevoelige uitvoeringsproblematiek verder te versterken. Verder ligt haar focus bij het verbeteren van de informatievoorziening tussen UWV en het ministerie van SZW.

De raad van bestuur stelt de missie, de ambities, de normen en waarden en de strategie van UWV vast. De raad vergadert wekelijks en besluit over de centrale kaders voor de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering. De UWV-directeuren zijn aanwezig bij de behandeling van voor hen relevante onderwerpen.

6.2. Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen raad van toezicht of raad van advies.

Audit Advies Commissie

In overleg met het ministerie van SZW heeft de raad van bestuur van UWV sinds 2015 een adviserend audit comité. Het audit comité adviseert de raad over de bedrijfsvoering, het auditbeleid en het risicomanagementbeleid van UWV. Het audit comité bestond in 2019 uit de heren F.L. Haverkamp, R.L. van Marion RA (tot 1 juli 2019), mr. J.H. Ouwehand (externe leden) en tot 1 september 2019 was de voorzitter de heer A. Paling MBA. In het voorjaar van 2019 kondigde minister Koolmees van SZW in de Tweede Kamer aan dat de taken van het audit comité worden verbreed. Het audit comité - dat verder gaat onder de naam Audit Advies Commissie - zal gevraagd en ongevraagd advies, inspiratie en tegenkracht aan de raad van bestuur van UWV geven op diverse terreinen, waaronder ICT, risicomanagement en de wijze van samenwerking tussen het ministerie en UWV. Het jaar 2019 stond vooral in het teken van de omvorming van het audit comité tot de Audit Advies Commissie. Per 1 september 2019 is in gezamenlijk overleg met de minister de heer J. van der Vlist als onafhankelijke externe voorzitter van de Audit Advies Commissie benoemd. De Audit Advies Commissie is eind 2019 een keer bijeengekomen. Onderwerp van gesprek waren het reglement, de jaarplanning, het auditjaarplan UWV 2020 en de werving en selectie van extra externe leden. Deze werving is eind 2019 gestart.

Intern en openbaar accountant

UWV beschikt over een interne accountantsdienst die onafhankelijk is gepositioneerd en rechtstreeks ressorteert onder de raad van bestuur. De Accountantsdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De Accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de raad van bestuur. Ieder kwartaal maakt de Accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de raad van bestuur over de interne audits en de wettelijke en overige verplichte controles. Voor de minister van SZW controleert de Accountantsdienst de jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een verklaring van getrouwheid af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

De Auditdienst Rijk voert volgens het nieuwe toezichtbeleid een review uit op de werkzaamheden van de Accountantsdienst betreffende de controle van de verantwoordingen. Deze review is eind 2019 gestart en heeft betrekking op het verantwoordingsjaar 2018. Daarnaast is de Accountantsdienst in 2019 vanuit de beroepsorganisaties (NBA, NOREA, IIA) getoetst door de Kwaliteitstoets Overheidsauditors. Dit onderzoek is met een positief resultaat afgerond.

PricewaterhouseCoopers geeft als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de jaarrekening in de publiekversie van het jaarverslag. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening brengt de openbaar accountant een accountantsverslag uit aan de raad van bestuur van UWV, waarin de relevante bevindingen ter zake zijn verwoord.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad houdt zich bezig met de beleidsmatige en strategische koers van UWV en gaat met de raad van bestuur in gesprek over de manier waarop politieke besluiten en maatschappelijke ontwikkelingen worden opgepakt. In die hoedanigheid heeft de ondernemingsraad input geleverd voor de herijking van de visie van UWV voor de komende jaren. De relatie tussen bestuurder en de ondernemingsraad is gebaseerd op goede, transparante en nauwe samenwerking. De ondernemingsraad krijgt de wettelijk verplichte informatie en de documenten die de raad nodig heeft om zijn taken juist, tijdig en correct uit te kunnen voeren. Minimaal een keer per maand vindt het formele overleg plaats. Tussentijds vindt geregeld informeel overleg plaats. Datzelfde geldt voor het overleg dat de divisiedirecteuren hebben met de onderdeelcommissies.

De ondernemingsraad is nauw betrokken bij het personeelsbeleid voor geheel UWV en andere hrm-onderwerpen, zoals het tot stand komen van een langetermijnvisie op personeelsgebied en een visie op flexibel en locatieonafhankelijk werken. In 2019 is opnieuw veel tijd besteed aan twee grote adviesaanvragen: de IV-transitie en de herinrichting van de Ziektewet-arbodienstverlening. Met de IV-transitie wil UWV een efficiënte, effectieve en wendbare IV-organisatie realiseren, waarin bedrijfsonderdelen optimaal met elkaar samenwerken. De bestuurder en de ondernemingsraad hebben afgesproken om gedurende een praktijkjaar proefondervindelijk vorm en inhoud te geven aan de transitie. Opgedane leerpunten worden meegenomen in (voorgenomen) besluitvorming. Een belangrijke rol hierbij speelt de in 2019 ingerichte klankbordgroep met IV-medewerkers uit alle lagen van de organisatie. De ondernemingsraad is onder voorwaarden akkoord gegaan met de implementatie van het nieuwe Ziektewet-arbodienstverleningsproces. De raad heeft een begeleidingscommissie ingesteld om de invoering van het proces te monitoren en samen met de bestuurder de evaluatie vorm te geven.

De ondernemingsraad heeft in 2019 weer diverse adviesaanvragen ontvangen over het huren van locaties en verhuizingen als gevolg van de sluiting van locaties. Verder wordt de raad nauw betrokken bij de pilot rond de herijking

van het inrichtingsconcept voor UWV-panden. De bestuurder en de ondernemingsraad onderzoeken gezamenlijk hoe de processen verbeterd kunnen worden, zodat advies- en instemmingsaanvragen soepeler kunnen verlopen. Dit proces is gestart in 2019 en wordt vervolgd in 2020.

6.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Met ons mvo-beleid 2019–2022 geven we een brede invulling aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Dit doen we vanuit onze rol van zowel dienstverlener als werkgever en opdrachtgever. Bijzondere aandacht gaat uit naar klimaat en milieu. We zetten de komende jaren stappen op weg naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. Als mensgerichte organisatie blijven we ons inzetten voor de arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak en voor een groter aandeel vrouwen en collega's met een migratieachtergrond in het midden- en topmanagement. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode ondertekenen. Die stelt eisen aan sociale aspecten, werkomstandigheden en milieu.

Ons mvo-beleid is verbonden met de Sustainable Development Goals, de zeventien wereldwijde duurzaamheidsdoelen van de Verenigde Naties. Deze doelen moeten een einde aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering dichterbij brengen. 193 landen, waaronder Nederland, hebben zich hieraan verbonden. UWV geeft hieraan invulling aan de hand van drie mvo-pijlers: mens, milieu en maatschappij.

Mens

Vitale medewerkers zijn een essentiële randvoorwaarde bij de realisatie van onze doelstellingen. We ondersteunen onze medewerkers bij hun gezonde voornemens en dagen hen uit om gezond te leven. Ook bieden we hun de mogelijkheid om zich te laten adviseren over bijvoorbeeld de inrichting van hun werkplek en over dynamisch werken.

UWV wil een inclusieve organisatie zijn. Dat betekent dat we optimaal gebruik willen maken van de diversiteit en talenten van mensen, ongeacht hun leeftijd, geslacht, afkomst, religie, seksuele geaardheid of eventuele arbeidshandicap. Met het project Banenafpraak zetten we in op het creëren van duurzame inclusieve arbeidsplaatsen. Eind 2020 willen we er vijfhonderd gerealiseerd hebben (zie ook paragraaf 4.1, onder het kopje Diversiteit en inclusiviteit). UWV kent vijf personeelsnetwerken, die ieder op eigen wijze invulling geven aan de begrippen diversiteit en inclusiviteit. Het gaat om Roze werkt, Jong@UWV, VROUW@UWV, het ouderennetwerk PROUD@UWV en het multiculturele netwerk LEF. Deze netwerken organiseren activiteiten gericht op het creëren en stimuleren van een meer divers en inclusief UWV.

We willen sociale waarde voor de samenleving creëren. We zetten ons actief in om de arbeidskansen te vergroten van groepen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Eind 2018 hebben we besloten om bij alle aanbestedingen boven € 221.000 ten minste 5% van de geraamde contractwaarde in te zetten voor social return. Samen met leveranciers geven we hier invulling aan door middel van de zogenaamde bouwblokkenmethode. Deze transparante waardebeoordeling maakt het voor leveranciers mogelijk om social return op meerdere manieren in te vullen, bijvoorbeeld door zelf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen, bestellingen te plaatsen bij sociale ondernemingen, of maatschappelijke organisaties te ondersteunen met specifieke kennis of faciliteiten.

Milieu

UWV heeft de ambitie om in 2030 een klimaatneutrale organisatie te zijn op aspecten die goed beïnvloedbaar zijn, zoals vervoer en energie. Eind 2019 hebben we een roadmap klimaatneutraliteit 2030 opgeleverd waarmee we de maatregelen die daarvoor nodig zijn in beeld brengen en vervolgens kunnen prioriteren en uitvoeren. Deze roadmap wordt begin 2020 vastgesteld. Belangrijke input voor de roadmap waren de uitkomsten van de zogeheten energieaudits. Dat zijn vierjaarlijkse wettelijk verplichte onderzoeken die organisaties en de overheid inzicht moeten geven in welke energiebesparende maatregelen al genomen zijn en welke nog genomen kunnen of moeten worden. De audits werden in 2019 voor de tweede keer uitgevoerd. Een onafhankelijke externe partij heeft een steekproef gehouden bij panden die UWV huurt. In de voorlopige uitkomsten wordt onderscheid gemaakt tussen:

- energiebesparende maatregelen die verplicht zijn, met een terugverdienperiode van minder dan vijf jaar;
- energiebesparende maatregelen die niet verplicht zijn, met een terugverdienperiode van meer dan vijf jaar;
- extra maatregelen die verhuurders kunnen nemen.

Wanneer al deze energiebesparende maatregelen worden uitgevoerd, kan UWV zijn CO₂-emissie jaarlijks met maximaal 3.600 ton terugdringen.

Verder is in de energieaudits ingegaan op mogelijke organisatorische maatregelen en op maatregelen op vervoersgebied. Gebleken is dat UWV al veel doet om onnodige verkeersbewegingen terug te dringen, zoals het faciliteren van thuiswerken, videovergaderen, flexplekken, het beschikbaar stellen van bedrijfsfietsen en/of e-bikes, een goede fietsregeling en het huren van panden in de nabijheid van trein- en/of busstations. Om het reizen per openbaar vervoer extra te stimuleren bieden we onze medewerkers de NS Business Card aan voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen. In 2019 zijn 10% minder declaraties voor zakelijke dienstreizen ingediend dan in het peiljaar 2017. UWV kent verder een mobiliteitsplan waarin is opgenomen dat alleen lease- of dienstauto's gekozen mogen worden met ten

minste een label B. Bovendien wordt er gewerkt aan het elektrificeren van het wagenpark. Deze maatregelen zijn niet gekwantificeerd, maar vormen ook weer input voor de roadmap.

In 2019 heeft UWV 3% minder elektriciteit verbruikt dan in 2018, 1% meer gas en 2% minder warmte. Het iets hogere gasverbruik valt niet te verklaren, 2018 en 2019 kenden vergelijkbare gemiddelde temperaturen. We zullen de uitkomsten van de energieaudits gebruiken om samen met de verhuurders te bekijken hoe het gasverbruik in 2020 kan dalen.

De circulaire economie is leidraad van ons milieubeleid; uitgangspunten daarvan zijn de herbruikbaarheid van producten en grondstoffen en het Herstellend Vermogen van natuurlijke hulpbronnen. Om het hergebruik van onze producten en grondstoffen te maximaliseren zamelen we ons afval gescheiden in en wordt ons papierafval 100% gerecycled. Het papierverbruik is in 2019 dankzij nieuwe hardware met 15% verminderd ten opzichte van 2018. Sinds 2011 is het papierverbruik bij UWV met meer dan de helft afgenomen. We focussen op vermindering van plasticgebruik en het verlengen van de levensduur van hardware, inclusief mobiele telefoons. Kantoormeubilair hergebruiken we waar mogelijk. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen. Om de biodiversiteit te stimuleren huisvesten we bijenvolken op daken van onze kantoren in Amsterdam, Arnhem, Zwolle en Eindhoven.

Maatschappij

UWV staat midden in de maatschappij. We delen onze kennis en ervaring en werken samen met andere organisaties. Zo is UWV lid van het Netwerk van Publieke Dienstverleners, voorheen Rijksbrede Benchmarkgroep (RBB-groep). Dit is een initiatief van ruim dertig dienstverlenende organisaties in de publieke sector. De organisaties willen via de netwerkgroep van elkaar leren en onderling prestaties vergelijken.

Op 8 februari 2019 organiseerde UWV voor het Netwerk van Publieke Dienstverleners een bestuurderssessie over duurzaamheid en presenteerde daar de CO2-footprint van UWV. We waren ook aanwezig bij de bestuurdersbijeenkomst van dit netwerk in oktober over de banenafspraken.

Wij maken ons maatschappelijk ondernemerschap concreet, meetbaar en aantoonbaar voor onszelf, voor onze stakeholders en de samenleving. Daarvoor gebruiken wij een gecertificeerd managementsysteem: de [MVO Prestatieladder](#). Dit systeem kent vijf niveaus van certificering. In 2016 hebben wij als enige publieke organisatie en zelfstandig bestuursorgaan niveau 4 (excellent) bereikt. De externe audit MVO Prestatieladder heeft in november 2019 plaatsgevonden. Nadat we onze doelen en ambities concreet gemaakt hadden, zijn we op 5 februari 2020 opnieuw gecertificeerd op niveau 4.

6.4. Onze omgeving

Met onze belangrijkste stakeholders onderhouden we structureel contact.

Samenwerking met onze stakeholders

We vinden het belangrijk dat onze stakeholders goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarnaast willen we goed op de hoogte zijn van hun vragen, standpunten en andere bijzonderheden, zodat we daar waar nodig op in kunnen spelen. Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Dat zijn onder meer gemeenten, sociale partners (werkgevers- en werknemersorganisaties), de VNG, de cliëntenraden en de Nationale ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk.

We ondernemen diverse activiteiten om het structurele contact met deze stakeholders te onderhouden. Zo nodigen we (medewerkers van) onze stakeholders uit voor werkbezoeken aan UWV. We betrekken onze stakeholders ook bij de belangrijkste ontwikkelingen in de sociale zekerheid. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving voorzien we ze van factsheets met informatie over de belangrijkste veranderingen en nodigen we ze uit voor informatiebijeenkomsten. In 2019 gebeurde dat bijvoorbeeld bij de invoering van de meerfactorauthenticatie op het werkgeversportaal. Met de belangenbehartigers van kwetsbare groepen onder onze klanten blijven we permanent in gesprek. UWV ontving ook in 2019 buitenlandse delegaties die geïnteresseerd zijn in hoe wij bijvoorbeeld bezuinigingen hebben gerealiseerd en hoe wij digitale dienstverlening hebben vormgegeven.

De Nederlandse arbeidsmarkt kent 35 arbeidsmarktregio's en de centrumgemeenten daarbinnen zijn belangrijke partners van UWV om vraag en aanbod van werk regionaal goed op elkaar aan te sluiten. Dit geldt in het bijzonder voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Met de Stichting van de Arbeid bespreken we regelmatig de werking van deze arbeidsmarktregio's en hoe deze kan worden verbeterd.

Partijen die betrokken zijn bij UWV informeren we met verschillende publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar, zo veel mogelijk op basis van (gedrags)wetenschappelijke inzichten en bewezen ervaring, invulling aan geven. De Tweede Kamer ontvangt standaard al onze arbeidsmarktpublicaties. UWV heeft in 2019 bijgedragen aan verschillende rondetafelgesprekken en technische briefings in het parlement. Kamerleden en

hun medewerkers zijn bij UWV welkom voor werkbezoeken. We helpen hen graag bij vragen over de uitvoerbaarheid van voorstellen die ze voor ogen hebben.

Op onze [verantwoordingswebsite](#) ontsluiten we onze verantwoordingsinformatie op een publieksvriendelijke manier. Op deze website staan teksten die ontleend zijn aan de verantwoordingsverslagen voor de minister, plus allerlei aanvullende informatie en cijfers. De site wordt drie keer per jaar geactualiseerd.

Onze cliëntenraden

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen vroegtijdig met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden. In 2019 hebben we het ontwerpjaarplan UWV 2020 voor advies voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad. Dit is inmiddels een jaarlijks proces. De feedback van de Centrale Cliëntenraad zorgt voor verbetering, aanscherping en betere leesbaarheid van de teksten. Daarnaast zijn er in 2019 diverse (ongevraagde) adviezen uitgebracht over onder andere de informatievoorziening, de herbeoordelingsoperatie van 1.991 IVA-gerechtigden (zie paragraaf 2.2 onder het kopje Herstelacties) en de berichtgeving na beëindiging van de WW-uitkering. De signalen die de cliëntenraden ophalen vanuit de Werkpleinen en enquêtes komen aan de orde tijdens de overlegvergaderingen met UWV.

We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving en nieuwe werkprocessen. Dat doen we via de [website van de cliëntenraden](#), en in overleggen die we met de cliëntenraden voeren. We betrekken hen bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die daarvoor worden gestart. Hiervoor organiseren we landelijke bijeenkomsten, met uit iedere raad een vertegenwoordiger. Er waren in 2019 bijeenkomsten over het klantenpanel van UWV en over de ontwikkeling van de digitale dienstverlening binnen UWV. Ook wordt de expertise van cliëntenraadsleden betrokken bij de diverse klantreizen.

Naast de reguliere overleggen bezoekt de raad van bestuur de Districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken in de uitvoeringspraktijk die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. Tijdens deze bezoeken krijgen we veel informatie die we gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraden waarderen de bezoeken zeer en zijn van mening dat UWV hiermee laat zien dat het op een professionele manier omgaat met cliëntenparticipatie. In 2019 zijn alle cliëntenraden een keer bezocht.

In september 2019 heeft het jaarlijkse Cliëntenparticipatiecongres plaatsgevonden. Dit jaar was het thema 'Slagkr8'. De deelnemers van dit drukbezochte congres konden workshops volgen waar de inzet van ervaringsdeskundigheid centraal stond.

In 2018 hebben we onder alle cliëntenraadsleden breed onderzoek gedaan naar het fenomeen cliëntenparticipatie. Op basis van de aanbevelingen van dit onderzoek zijn in 2019 drie werkgroepen met vertegenwoordiging vanuit alle cliëntenraden gestart rond de thema's promotie, samenwerking en contact, en hervorming raadszetels en selectieprocedure. De resultaten en adviezen van deze werkgroepen worden in 2020 verwacht.

Relatie met ministerie van SZW

De sturingsrelatie tussen SZW en UWV laat zich het beste omschrijven als een driehoeksrelatie van een eigenaar, een opdrachtgever en een opdrachtnemer. In de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer staat doeltreffendheid centraal: wordt een door het ministerie van SZW (opdrachtgever) verstrekte opdracht door UWV (opdrachtnemer) goed uitgevoerd? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer staat doelmatigheid centraal: staat de uitvoering (het geheel aan taken) in verhouding tot de middelen? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer speelt ook organisatiegericht toezicht een rol. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de plaatsvervangend secretaris-generaal.

Eigenaar en opdrachtgever

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijkse tussenverslagen en ons jaarverslag. De minister en de raad van bestuur bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie.

Het ministerie van SZW en UWV voelen de verantwoordelijkheid om op reguliere basis te bezien wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. Zo zijn het ministerie en UWV in 2019 gestart met het traject Verbinden door inhoud, waarin voor tien thema's – van bedrijfsvoering tot uitvoering – factsheets op inhoud worden uitgewerkt en gedeeld. Daarnaast is in 2019 de evaluatie Sturing en toezicht gestart, als onderdeel van de beleidsdoorlichting artikel 11 begroting SZW en evaluatie SUWI. De leerpunten uit deze evaluatie nemen het ministerie en UWV mee om de samenwerking in 2020 verder vorm te geven.

Toeziachter

Het organisatiegerichte toezicht door de Inspectie SZW is met ingang van het verantwoordingsjaar 2016 afgeschaft. Deze wijziging was ingegeven door positieve ontwikkelingen: de interne sturing en beheersing binnen de zelfstandige

bestuursorganen (zbo's), de controle daarop door de accountants en de sturing door het ministerie op de zbo's zijn de laatste jaren verder verbeterd, onder andere door de herijking van de sturingsvisie en het instellen van een CIO en een adviserend audit committee. De wettelijke toezichtstaak is belegd binnen het ministerie van SZW. De kern van het toezichtsbeleid is dat de uitvoeringsorganisaties die onder het ministerie vallen (UWV én SVB) zelf verantwoordelijk zijn voor het functioneren van de uitvoering. De minister van SZW is verantwoordelijk voor toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de zbo's; deze taak valt onder de verantwoordelijkheid van de plaatsvervangend secretaris-generaal.

Jaarrekening



7. Jaarrekening

7.1. Balans per 31 december 2019

Tabel: Balans per 31 december 2019, na bestemming resultaat

Bedragen x € 1 miljoen

		31 december 2019	31 december 2018
ACTIVA	Ref.		
Vaste activa			
Materiële vaste activa	(1)	94	104
Financiële vaste activa	(2)	163	163
Totaal vaste activa		257	267
Vlottende activa			
Vorderingen	(3)	3.426	3.302
Liquide middelen	(4)	5.104	3
Totaal vlottende activa		8.530	3.305
Totaal activa		8.787	3.572
PASSIVA			
Fondsen			
Fondsvermogen	(5)	5.054	-798
Bestemmingsfondsen	(6)	140	198
Egalisatiereserve	(7)	19	67
Totaal fondsen		5.213	-533
Voorzieningen	(8)	1.251	69
Kortlopende schulden	(9)	2.323	4.036
Totaal passiva		8.787	3.572

7.2. Staat van baten en lasten over 2019

Tabel: Staat van baten en lasten over 2019

Bedragen x € 1 miljoen

		2019	2018
BATEN			
	Ref.		
Baten wettelijke taken sv			
Premiebaten	(10)	27.639	25.456
Rijksbijdragen	(11)	4.569	4.503
Totaal baten		32.208	29.959
LASTEN			
Programmakosten			
Uitkeringen	(12)	19.929	19.872
Sociale lasten	(13)	3.348	3.268
Overige baten en lasten	(14)	1.327	137
		24.604	23.277
Uitvoeringskosten			
Personeelskosten	(15)	1.459	1.345
Huisvestingskosten	(16)	105	104
Automatiseringskosten	(17)	245	236
Kantoorkosten	(18)	26	24
Vervoers- en overige kosten	(19)	43	38
		1.878	1.747
Af: netto-omzet uitvoeringskosten		-20	-21
		1.858	1.726
Financiële baten en lasten	(20)		
Rentebaten		0	0
Rentelasten		0	0
		0	0
Totaal lasten		26.462	25.003
Saldo van baten en lasten		5.746	4.956

7.3. Kasstroomoverzicht over 2019

Tabel: Kasstroomoverzicht over 2019

Bedragen x € 1 miljoen		2019	2018
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN	Ref.		
Ontvangsten			
Premies		27.467	25.343
Rijksbijdragen		4.580	4.414
Overige baten		102	91
Netto-omzet uitvoeringskosten		20	21
		32.169	29.869
Uitgaven			
Uitkeringen		-19.990	-19.704
Sociale lasten		-3.326	-3.281
Overige lasten		-238	-228
Uitvoeringskosten		-1.848	-1.723
		-25.402	-24.936
Totale kasstroom uit operationele activiteiten		6.767	4.933
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN			
Investerings in materiële vaste activa	(1)	-18	-42
Desinvesteringen in materiële vaste activa	(1)	0	1
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten		-18	-41
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN			
Opgenomen middelen	(9)	-1.648	-4.891
Rentebaten en -lasten		0	0
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten		-1.648	-4.891
Netto-kasstroom		5.101	1
Specificatie netto-kasstroom			
Stand 1 januari	(4)	3	2
Stand 31 december	(4)	5.104	3
Netto-kasstroom		5.101	1

7.4. Algemene toelichting

Taken UWV

Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van de fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd.

Wij beheren de volgende fondsen:

- Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)
- Werkhervattingskas (Whk)
- Sectorfondsen
- Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)
- Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)
- Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afj)
- Toeslagenfonds

De balans bevat zowel de vermogensbestanddelen van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten – bestaande uit de lasten, premiebaten en rijksbijdragen van de fondsen – als de uitvoeringskosten van de UWV-organisatie.

Beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik

We streven ernaar een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zo veel mogelijk wordt voorkomen en het burgers en bedrijven gemakkelijk wordt gemaakt goede aanvragen te doen. We stemmen de mate en intensiteit van onze controles af op het gedrag van burgers en bedrijven, en dwingen naleving af als burgers en bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen. We weten dat het overgrote deel van de burgers en bedrijven te goeder trouw is en bereid is uit zichzelf regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van UWV.

Bij alle door UWV uit te voeren taken kunnen de medewerkers, in meerdere of mindere mate, worden geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O). Met name uitkeringen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik omdat recht, hoogte en duur mede afhankelijk zijn van gegevens die uitkeringsgerechtigden zelf verstrekken. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van sociale wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van de uitvoering van UWV. Om naleving te bevorderen en niet-naleving tegen te gaan, beschikken wij over een reeks van instrumenten op het gebied van het voorkomen van fouten en fraudebestrijding die wij zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten.

Op basis van de beschikbare personele en financiële middelen maken we voortdurend keuzes over waar we onze capaciteit inzetten. Daarom is het uitgesloten om op alle individuele gevallen gerichte controle uit te voeren. Daarnaast zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die controlemogelijkheden beperken of verhinderen. Ook dat wegen we mee bij het bepalen van onze prioriteiten. Dit betekent dat er ook bij een toereikend M&O-beleid sprake is van inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen en de juistheid van mogelijke terugvorderingen. Wij zijn van mening dat wij binnen de hierboven geschetste context al het mogelijke hebben gedaan om deze inherente onzekerheid zo veel mogelijk te beperken. Wij hebben deze onzekerheid geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheid doet naar onze mening geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Financiering

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). De middelen die nodig zijn voor de uitkeringen en uitvoeringskosten van de verschillende wetten verkrijgen wij door premieheffing bij verzekerden/werkgevers en uit financiering door het Rijk.

Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd. De ultimo 2018 opgenomen middelen zijn verantwoord onder de kortlopende schulden. Ultimo 2019 is het saldo van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën positief en daarom verantwoord onder de liquide middelen.

Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de Wfsv verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar. De Belastingdienst stelt jaarlijks een jaarverantwoording op waarin deze financiële verantwoording aflegt over zijn taken. De Belastingdienst geeft in zijn jaarverantwoording aan dat de uitvoering van zijn rechtshandhavingsbeleid beperkingen kent, waardoor een niet te kwantificeren inherente onzekerheid bestaat voor de volledigheid van de ontvangen premies. De jaarverantwoording van de Belastingdienst wordt gecontroleerd door de Auditdienst Rijk.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen vast. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2017 zijn vastgesteld op 8 oktober 2019. Voor de belastingjaren 2018 en 2019 worden de verdeelpercentages naar verwachting in 2020 respectievelijk 2021 vastgesteld.

De heffing en inning van de premies vrijwillige verzekeringen is ingevolge de Wfsv aan UWV opgedragen.

Rijksbijdragen SZW

Voor de uitvoering van de Wajong, de re-integratie Wajong en de beoordeling gemeentelijke doelgroep ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van SZW. Daarnaast financiert het ministerie van SZW alle lasten van het Toeslagenfonds en enkele specifieke wetten en regelingen binnen het AWf en het Aof.

Rijksbijdrage OCW

Voor de uitvoering van artikel 19a van de Wet overige OCW-subsidies (WOOS) krijgt het Afj ingevolge het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap een rijksbijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

Rijksbijdrage VWS

Voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen voor het leefdomein (art 3a.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015) ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormen wij ons over verschillende zaken een oordeel. Daarbij maken wij schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien dit voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen, inclusief de bijbehorende veronderstellingen, opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden, naast het ministerie van SZW, alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Met betrekking tot de verbonden partijen wordt informatie opgenomen die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het bestuur van het Pensioenfonds bestaat uit negen leden. Drie bestuursleden, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de raad van bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de ondernemingsraad. Daarnaast hebben twee gepensioneerden zitting in het bestuur.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI). Op grond hiervan legt BKWI zelfstandig verantwoording af over zijn activiteiten. De cijfers van BKWI zijn om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV. Het door de minister van SZW aan BKWI toegekende budget voor 2019 bedraagt € 9,6 miljoen.

Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. UWV heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de programma- en de uitvoeringskosten zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. Onder de kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn alleen opgenomen de investeringen waarvoor in 2019 geldmiddelen zijn opgeofferd. De kredieten die zijn opgenomen bij de minister van Financiën ter financiering van de vermogenstekorten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

7.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen

Algemeen

De publieksversie van de jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10.6.1-10.6.9, met uitzondering van 10.6.3 en 10.6.5 en zoveel als mogelijk (dat wil zeggen behoudens voor zover daarin niet geregeld) met Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de staat van baten en lasten zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste stelsel- en schattingswijzigingen zoals opgenomen in de desbetreffende paragrafen.

Functionele valuta

De jaarrekening is opgesteld in euro's, dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van UWV. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's zijn koersverschillen niet aan de orde.

Operationele leasing

Bij de organisatie kunnen er leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de organisatie ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

Financiële instrumenten

UWV maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van krediet van het ministerie van Financiën. Hierdoor is er geen krediet- en liquiditeitsrisico. UWV maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten. Zoals is toegelicht in paragraaf 7.4 onder kopje 'Financiering' is er geen risico ten aanzien van de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Afrondingen

Alle bedragen in de financiële verantwoording worden afgerond op miljoenen euro's (met uitzondering van enkele tabellen in de Toelichting). Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 miljoen weergegeven met '0'. Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is, wordt dit weergegeven met '-'.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelf vervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen niet geactiveerd.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht.

De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal 10 jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn
- Inventaris: 5 - 10 jaar
- Hardware en software: 2 - 5 jaar

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Financiële vaste activa

De onder financiële vaste activa opgenomen vorderingen worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde onder aftrek van transactiekosten (indien materieel). Vervolgens worden deze vorderingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Bij de waardering wordt rekening gehouden met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder waardeverminderversverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten, onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst; als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. De in aftrek te brengen kosten bij het bepalen van de opbrengstwaarde zijn gebaseerd op de geschatte kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de verkoop en nodig zijn om de verkoop te realiseren. Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een inschatting gemaakt van de toekomstige netto kasstromen bij voortgezet gebruik van het actief/de kasstroomgenererende eenheid; vervolgens worden deze kasstromen contant gemaakt waarbij een disconteringsvoet wordt gehanteerd van 0% (2018: 0%). De disconteringsvoet geeft geen risico's weer waarmee in de toekomstige kasstromen al rekening is gehouden.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van de verwachte inbaarheid van de vorderingen. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de resultaatposten Uitkeringen en Sociale lasten.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan grotendeels uit rekeningen-courant bij de minister van Financiën en direct opvraagbare banktegoeden. Voor elk van de door ons beheerde fondsen houden wij een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

- Voorziening compensatie transitievergoeding: de voorziening wordt opgenomen tegen de nominale waarde.
- Voorziening sociaal plan: de voorziening wordt opgenomen tegen de nominale waarde, gebaseerd op het salarisniveau van 1 januari 2020. Met verdere loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.
- Voorziening jubilea: de voorziening wordt opgenomen tegen de nominale waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband. Bij de berekening van de voorziening wordt rekening gehouden met de blijfkans. De voorziening is gebaseerd op het salarisniveau van 1 januari 2020. Met verdere loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.
- Voorziening loondoorbetaling bij ziekte: de voorziening wordt gevormd voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. In deze voorziening zijn tevens begrepen eventuele ontslagvergoedingen te betalen aan deze personeelsleden. De voorziening wordt opgenomen tegen de nominale waarde, gebaseerd op het salarisniveau van 1 januari 2020. Met verdere loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.
- Voorziening transitievergoedingen UWV-medewerkers: de voorziening wordt opgenomen tegen de nominale waarde.

- Voorziening huuraankoop/leegstand: de voorziening wordt opgenomen tegen de nominale waarde.
- Voorziening terugbouwverplichtingen: gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie. Onttrekkingen vinden plaats op het moment dat de contracten zijn beëindigd en de desbetreffende locaties zijn opgeleverd. De voorziening wordt opgenomen tegen de nominale waarde.

De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar. De baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd. De lasten worden in acht genomen indien zij hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar.

Premiebatens

De premiebatens worden bepaald door de ontvangen premies over het premiejaar te vermeerderen met de premies over premiejaar december die in januari van het volgende verslagjaar worden ontvangen.

Rijksbijdragen

De baten uit rijksbijdragen zijn bepaald door de totale lasten van de rijksgefinancierde wetten en regelingen, bestaande uit programmakosten en uitvoeringskosten, te verminderen met de overige baten.

Uitkeringen en sociale lasten

De uitkeringen en bijbehorende sociale lasten worden op grond van de wettelijke regelingen verwerkt in de staat van baten en lasten.

Overige baten en lasten

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken worden verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd. De Europees Sociaal Fonds (ESF)-baten worden verantwoord in het jaar waarin er voldoende zekerheid is over de inbaarheid daarvan.

Personeelskosten

De lonen, salarissen en bijbehorende sociale lasten worden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze op grond van de arbeidsvoorwaarden verschuldigd zijn aan respectievelijk werknemers en de Belastingdienst. De pensioenpremiës worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit leidt tot een terugstorting of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen. Naast de premiebetalingen bestaan er geen andere verplichtingen.

Netto-omzet uitvoeringskosten

Onder netto-omzet wordt verstaan de opbrengst van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen. Opbrengsten van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de diensten zijn verricht.

Afschrijvingen op materiële vaste activa

Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de staat van baten en lasten, te weten de huisvestingskosten, de automatiseringskosten en de kantoorkosten. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

Belastingen

Per 1 januari 2016 zijn ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen (zoals UWV) onderworpen aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan heeft UWV al zijn activiteiten beoordeeld. De conclusie was dat UWV in 2016 geen activiteiten heeft ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin. De Belastingdienst heeft bevestigd geen aanleiding te zien een aangiftebiljet vennootschapsbelasting uit te reiken over het jaar 2016. Ook in jaren 2017 tot en met 2019 heeft UWV geen activiteiten ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

7.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (1)

Het verloop van de materiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven.

Tabel: Materiële vaste activa

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Stand per 1 januari 2019				
Aanschafwaarde	119	30	102	251
Cumulatieve afschrijvingen	-61	-16	-70	-147
Boekwaarden	58	14	32	104
Mutaties				
Investerings	8	5	5	18
Desinvesteringen	-	-	-	-
Afschrijvingen	-12	-3	-13	-28
Saldo mutaties	-4	2	-8	-10
Stand per 31 december 2019				
Aanschafwaarde	104	29	91	224
Cumulatieve afschrijvingen	-50	-14	-66	-130
Boekwaarden	54	15	25	94

In 2019 is voor een bedrag van € 45 miljoen aan volledig afgeschreven materiële vaste activa buiten gebruik gesteld. Om die reden zijn de aanschafwaarde en de cumulatieve afschrijvingen ultimo 2019 met dit bedrag gecorrigeerd. In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 6 miljoen (2018: € 7 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Het betreft projectmatige investeringen in gehuurde panden.

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2019 € nihil (2018: € nihil). Wij hanteren daarbij de rentetarieven die worden toegepast op de rekeningen-courant die wij aanhouden bij de minister van Financiën.

Financiële vaste activa (2)

Met ingang van 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Ultimo 2011 resteerde een vordering van UWV op het ministerie van SZW van € 163 miljoen aan niet-afgerekend transactieresultaat. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties voor het ministerie van SZW mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde vordering als langlopend dient te worden getypeerd, aangezien zij niet eerder wordt betaald door het ministerie van SZW dan bij beëindiging van de desbetreffende wet of opheffing van het desbetreffende fonds. De vordering betreft nog te verrekenen rijksbijdragen van respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de Toeslagenwet. Het eerstgenoemde bedrag kan door ons direct worden opgeëist, zodra door wet- en regelgeving het Afj wordt opgeheven en/of de Wajong wordt ingetrokken. Voor het tweede genoemde bedrag geldt eenzelfde situatie voor het Toeslagenfonds en/of de Toeslagenwet. Over de vordering wordt door het ministerie van SZW geen rente vergoed.

Vorderingen (3)

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar, en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. Hierbij kunnen twee kanttekeningen worden gemaakt. Voor de faillissementsvorderingen geldt dat inning afhankelijk is van de afhandeling van het faillissementsdossier door de curator. Hoewel deze post als kortlopend wordt gerubriceerd, lopen deze vorderingen veelal meerdere jaren voordat finale afwikkeling plaatsvindt. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 216 miljoen als langlopend kan worden beschouwd.

Voor uitkeringsdebiteuren die niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen waardoor de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar kan zijn. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 162 miljoen als langlopend kan worden beschouwd. UWV brengt rente in rekening op uitstaande vorderingen op uitkeringsdebiteuren conform de geldende wet- en regelgeving.

Tabel: Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2019	31 december 2018
Programmakosten		
Premievorderingen	2.706	2.534
Faillissementsvorderingen	321	365
Uitkeringsdebiteuren	289	308
Nog te verrekenen rijksbijdragen	-	62
Overige vorderingen en overlopende activa	64	11
	3.380	3.280
Uitvoeringskosten		
Debiteuren	3	3
Vooruitbetaalde kosten	25	17
Overige vorderingen en overlopende activa	18	2
	46	22
Totaal	3.426	3.302

De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd.

Premievorderingen

Het saldo van de premievorderingen bestaat nagenoeg geheel uit een raming over de maand december 2019 van de nog te ontvangen premies. Er worden geen premievorderingen over de voorafgaande premiejaren verantwoord, omdat de nagekomen ontvangsten over de voorafgaande premiejaren marginaal zijn.

Omdat de premievorderingen geheel worden geïncasseerd in de eerste maanden van het nieuwe verslagjaar, wordt geen voorziening voor oninbaarheid aangehouden.

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Uit de langjarige data blijkt dat bij het opheffen van een faillissement door de curator gemiddeld circa 27% van de ingestelde vorderingen is geïncasseerd. Dit percentage is toegepast voor de waardering van de faillissementsvorderingen.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijbehorende sociale lasten en boetes. In het saldo uitkeringsdebiteuren zijn tevens het verhaal van uitkeringen WW en WGA op respectievelijk overheidswerkgevers en werkgevers eigenrisicodragers WGA alsmede het verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) opgenomen.

Voorzieningen oninbare vorderingen

Op de faillissementsvorderingen en de uitkeringsdebiteuren zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Deze voorzieningen zijn bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december. Het verloop van de voorzieningen kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Voorziening oninbare vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	Voorziening oninbare faillissementsvorderingen	Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren	Totaal
Stand per 1 januari 2019	987	311	1.298
Bij: dotatie	161	24	185
Af: vrijval	-	-7	-7
Af: onttrekking	-281	-17	-298
Stand per 31 december 2019	867	311	1.178

Nog te verrekenen rijksbijdragen

Ultimo 2019 betreft deze post een schuld die onder de kortlopende schulden wordt verantwoord en toegelicht.

Overige vorderingen en overlopende activa (programmamakosten)

In 2020 en 2021 zal van het ministerie van SZW een rijksbijdrage worden ontvangen van ongeveer € 62,5 miljoen, in verband met de invoering van de compensatieregeling voor de betaalde transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid. Deze rijksbijdrage heeft uitsluitend betrekking op het bijzonder onderwijs. Voor een toelichting op de hiermee samenhangende verplichting verwijzen wij naar de tekst Voorziening compensatie transitievergoeding op pagina 97.

Overige vorderingen en overlopende activa (uitvoeringskosten)

Bij deze post is een vordering opgenomen in verband met de compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. In 2020 kan UWV een compensatie krijgen voor de transitievergoeding die in de periode 1 juli 2015 – 31 december 2019 is betaald bij het ontslag van eigen werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Deze compensatie is berekend op circa € 12 miljoen.

Liquide middelen (4)

Tabel: Liquide middelen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2019	31 december 2018
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	5.103	-
Banktegoeden	1	3
Totaal liquide middelen	5.104	3

Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wfsv houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Ultimo 2018 was het saldo van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën negatief; het is daarom in de cijfers per ultimo 2018 onder de kortlopende schulden vermeld als 'Opgenomen middelen'. Onder de liquide middelen zijn voorts banktegoeden in rekening-courant opgenomen. De liquide middelen staan voor een bedrag van € 0,2 miljoen niet ter vrije beschikking. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in paragraaf 7.3 Kasstroomoverzicht over 2019.

Fondsvermogen (5)

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2019 (per saldo € 5.746 miljoen bate) is als volgt:

■ Toevoeging Fondsvermogen	€ 5.852 miljoen
■ Onttrekking Bestemmingsfonds frictiekosten	€ -/- 58 miljoen
■ Onttrekking Egalisatiereserve	€ -/- 48 miljoen
■ Totaal	€ 5.746 miljoen

Tabel: Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2019	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	31 december 2019
Aof	7.908	3.505	-	11.413
Whk	1.995	-187	-	1.808
Sectorfondsen	354	-709	-	-355
AWf	-12.052	2.803	-	-9.249
Ufo	1.262	334	-	1.596
Afj en Toeslagenfondsen	-	-	-	-
Totaal fondsen	-533	5.746	-	5.213
Af: bestemd fondsvermogen	-198	58	-	-140
Af: egalisatiereserve	-67	48	-	-19
Netto fondsvermogen	-798	5.852	-	5.054

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve in mindering gebracht. Het fondsvermogen van het

AWf is negatief omdat de premie WW-AWf, die door het ministerie van SZW wordt vastgesteld, in eerdere jaren ver beneden lastendekkend niveau lag. Zoals is toegelicht in paragraaf 7.4 onder het kopje 'Financiering' is er geen risico ten aanzien van de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Het Afj en het Toeslagenfonds kennen geen vermogen en worden volledig gefinancierd uit rijksbijdragen.

Bij de Whk vond tot en met 2012 een extra vermogensopbouw plaats. Sinds 2007 maken wij samen met de private verzekeraars deel uit van het duale stelsel voor WGA-verzekeringen. De private verzekeraars passen een rentedekkingstelsel toe en zijn daardoor genoodzaakt in de eerste jaren een vermogen op te bouwen. Wij passen het omslagstelsel toe en waren tot en met 2012 verplicht een extra opslag (rentehobbel) op de lastendekkende premie te berekenen om tot genormaliseerde concurrentieverhoudingen te komen tussen de publieke en private sector. In het kader van de wijzigingen in het hybride stelsel van de WGA (Wet verbetering hybride markt WGA 2017) is dit aparte vermogen van € 1.472 miljoen per 1 januari 2017 omgezet in het zogenoemde staartlastvermogen. Hieruit worden vanaf 2017 staartlasten gefinancierd van werkgevers die het publieke stelsel hebben verlaten. Over het verloop van het staartlastvermogen rapporteren wij in de financiële nota's. Het resterend staartlastvermogen ultimo 2019 is in onze Januarnota berekend op € 895 miljoen (ultimo 2018: € 1.110 miljoen).

Met het van kracht worden van de Wet arbeidsmarkt in balans per 1 januari 2020 zijn per deze datum de Sectorfondsen opgeheven. Het vermogen van de Sectorfondsen per 31 december 2019 ad minus € 355 miljoen wordt per 1 januari overgedragen aan het AWf.

Bestemmingsfondsen (6)

Tabel: Bestemmingsfondsen

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2019	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2019
Frictiekosten	189	-58	-	131
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	198	-58	0	140

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. In 2019 is € 58 miljoen ten laste van het bestemmingsfonds Frictiekosten gebracht. Dit bedrag is besteed aan grote ICT-transitietrajecten, pilots WGA, frictiekosten personeel (onder andere mobiliteitscentra en sociaal planregelingen) en projectkosten.

Van de totale bestemmingsfondsen ad € 140 miljoen is € 55 miljoen beschikbaar voor 2020. Een bedrag van € 85 miljoen is beschikbaar voor 2021 en daarna.

Egalisatiereserve (7)

Tabel: Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2019	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2019
Reguliere activiteiten	12	-12	1	1
W&R-projecten	8	-2	9	15
Vrij besteedbaar	47	-34	-10	3
Totaal	67	-48	-	19

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisatiereserve aan te houden. Voor het vormen en voor het uitnutten van de egalisatiereserve is – in tegenstelling tot de bestemmingsfondsen – geen toestemming van het ministerie van SZW vereist, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan.

Voorzieningen (8)

Tabel: Voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten	Uitvoeringskosten				Totaal
	Compensatie transitievergoeding	Jubilea	Sociaal plan	Loondoorbetaling bij ziekte	Overig	
Stand per 1 januari 2019	-	39	20	5	5	69
Bij: dotatie	1.180	3	5	12	1	1.201
Af: onttrekking	-	-3	-9	-5	-1	-18
Af: vrijval	-	-	-1	0	0	-1
Stand per 31 december 2019	1.180	39	15	12	5	1.251
Samenstelling						
Korte termijn (< 1 jaar)	885	3	6	6	1	901
Middellange termijn (1-5 jaar)	295	11	9	6	4	325
Lange termijn (> 5 jaar)	-	25	-	-	0	25
Stand per 31 december 2019	1.180	39	15	12	5	1.251

Voorziening compensatie transitievergoeding

Vanaf 2020 kunnen werkgevers, krachtens de Wet houdende maatregelen met betrekking tot de transitievergoeding bij ontslag wegens bedrijfseconomische omstandigheden of langdurige arbeidsongeschiktheid, compensatie krijgen voor de transitievergoeding die zij hebben betaald bij het ontslag van werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Transitievergoedingen die in dit kader door werkgevers verstrekt zijn, kunnen met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2015 worden gecompenseerd door UWV. De aanvragen voor deze gevallen kunnen worden ingediend in de periode 1 april 2020 tot en met 30 september 2020. Op basis van een raming verwachten wij dat voor € 1.180 miljoen aan compensatie voor de periode 1 juli 2015 – 31 december 2019 aangevraagd zal worden. Deze raming is berekend met behulp van onder meer de volgende componenten:

- aantallen van de WIA-instroom per kalenderjaar over de periode 1 juli 2015 – 31 december 2019. Deze instroom betreft de populatie niet-ambtenaren die is ontslagen op het tijdstip van instroom;
- het gemiddelde jaarsalaris behorende bij de WIA-instroom per kalenderjaar;
- de gemiddelde duur van het dienstverband, uitgaande van CBS-cijfers voor de Nederlandse beroepsbevolking (werknemers).

In de raming is voorts rekening gehouden met de geschatte toekennings- resp. gebruikskans van de compensatie door werkgevers. Met name als gevolg van onzekerheden in de laatstgenoemde kansen, is er sprake van een bandbreedte in onze raming ten aanzien van het uiteindelijk te betalen bedrag. Deze bandbreedte ligt tussen € 930 miljoen en € 1.440 miljoen. Tenslotte is geen rekening gehouden met door werkgevers op de transitievergoeding in mindering gebrachte transitie- en inzetbaarheidskosten.

De compensatie is in 2019 voor een groot gedeelte gefinancierd door de verhoging van de Awf-premie met 0,39%, hetgeen een premieopbrengst voor dit doel van ongeveer € 810 miljoen betekent. Voorts zal van het ministerie SZW met betrekking tot deze post in 2020 en 2021 in totaal een rijksbijdrage worden ontvangen van ongeveer € 62,5 miljoen met betrekking tot de werknemers in het bijzonder onderwijs. Deze baat is onder de resultaatpost 'Rijksbijdragen' verantwoord.

Jubilea

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Hierbij is rekening gehouden met de blijfkans.

Sociaal plan

Deze voorziening is gevormd voor de afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers in het kader van reorganisaties die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten.

Loondoorbetaling bij ziekte

De voorziening is gevormd voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn

om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. In deze voorziening zijn tevens begrepen de transitievergoedingen te betalen aan deze personeelsleden.

Overige voorzieningen

De voorziening huurafkoop/leegstand is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruikmaken van de gehuurde locaties. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 1 miljoen.

De voorziening terugbouwverplichtingen is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in 'oorspronkelijke staat'. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 3 miljoen.

De voorziening transitievergoedingen is gevormd als uitvloeisel van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Volgens de Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband dat zal worden beëindigd in 2020 of daarna. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 1 miljoen.

Kortlopende schulden (9)

Tabel: Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2019	31 december 2018
Programmakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.311	1.425
Nog af te dragen belastingen	319	329
Nog af te dragen premies sociale verzekeringen	471	449
Opgenomen middelen	-	1.648
Nog te verrekenen rijksbijdragen	12	-
Overige schulden en overlopende passiva	9	8
	2.122	3.859
Uitvoeringskosten		
Leveranciers	60	52
Belastingen en premies sociale verzekeringen	72	61
Pensioenen en VUT	3	2
Overige schulden en overlopende passiva	66	62
	201	177
Totaal	2.323	4.036

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar. De reële waarde van de schulden benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de schulden.

Nog te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaat uit € 798 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 513 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2019 die in 2020 zijn vastgesteld, alsmede crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004). In het boekjaar 2018 was in deze post € 97 miljoen opgenomen als gevolg van de verplichting voor de Compensatieregeling ZEZ.

Nog af te dragen belastingen

De nog af te dragen belastingen bestaan voornamelijk uit de loonbelasting en de premies volksverzekeringen die zijn ingehouden op de uitkeringen over de maand december en nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd.

Nog af te dragen premies sociale verzekeringen

De nog af te dragen premies sociale verzekeringen bestaan voor € 243 miljoen uit de premies werknemersverzekeringen, de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang van de uitkeringen over de maand december die nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd. Over de vakantiegeldverplichtingen en de nog te betalen uitkeringen verwachten wij € 228 miljoen te moeten afdragen.

Opgenomen middelen

De opgenomen middelen houden verband met de financiering van de vermogenstekorten. Bij een tekort aan liquide middelen maken wij ingevolge artikel 120, lid 4 van de Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent. Bij een tekort in rekening-courant blijven de voorwaarden voor het aanhouden van een

rekening-courant bij de minister van Financiën van toepassing. Aanvullende afspraken over de termijnen waarop de terugbetaling moet plaatsvinden, zijn daarom niet aan de orde. Ultimo 2019 is het totaalsaldo van de rekeningen-courant positief en daarom onder de liquide middelen opgenomen.

Nog te verrekenen rijksbijdragen

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 11,9 miljoen (schuld), op het ministerie van OCW voor € 0,5 miljoen (vordering met betrekking tot de WOOS) en op het ministerie van VWS voor € 0,6 miljoen (schuld met betrekking tot de Wmo 2015).

Overige schulden en overlopende passiva (Programmakosten)

Hieronder zijn opgenomen de nog te betalen re-integratielasten, en rekeningen-courant met derden. Verder gaat het om uitkeringen en overige schulden waarvan de betaling en/of administratieve verwerking nog niet heeft plaatsgevonden.

Overige schulden en overlopende passiva (Uitvoeringskosten)

Hieronder zijn onder meer opgenomen de nog te betalen vakantiedagen en vooruit ontvangen huurkortingen.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

Wij hebben verplichtingen die voortvloeien uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervalt termijn.

Tabel: Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

Bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	58	186	34	278
Energiecontracten	4	3	-	7
Projecten huisvesting	5	-	-	5
Autoleasecontracten	3	6	0	9
Automatiseringscontracten	80	10	-	90
Totaal	150	205	34	389

Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2019 € 19,5 miljoen voor trajecten gestart in 2017, 2018 en 2019 (eind 2018: € 21 miljoen voor trajecten gestart in 2016, 2017 en 2018). Op basis van ervaringscijfers is onze inschatting dat hiervan € 0,7 miljoen als langlopend (1-5 jaar) kan worden beschouwd. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor alle doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2019 € 44,1 miljoen (eind 2018: € 33,1 miljoen). De relatief sterke stijging wordt veroorzaakt door het feit dat wij vanaf 1 juli 2019 Tolkvoorzieningen Leefdoel uitbetalen in opdracht van het ministerie van VWS. De daarmee samenhangende verplichting ultimo 2019 bedraagt € 10,9 miljoen. Op basis van ervaringscijfers is onze inschatting dat hiervan € 0,3 miljoen als langlopend (1-5 jaar) kan worden beschouwd.

Niet-verwerkte vorderingen

ESF-subsidies: Wij hebben bij het ministerie van SZW een declaratie ingediend van € 13,5 miljoen in het kader van de subsidieregelingen van het Europees Sociaal Fonds. Het ministerie zal de declaratie in de loop van 2020 controleren.

Uitkeringen aan gedetineerden: Begin juni 2019 was er in de media aandacht voor gedetineerden en voortvluchtigen die ten onrechte een uitkering ontvangen. Uitkeringsgerechtigden die in detentie worden genomen zijn verplicht dit te melden aan UWV. Om niet volledig afhankelijk te zijn van uitkeringsgerechtigden, ontvangt UWV dagelijks van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) gegevens over nieuwe gedetineerden. We vergelijken deze signalen met de gegevens in onze uitkeringssystemen om te bepalen of we de uitkering moeten stopzetten. We hebben op basis van intern onderzoek vastgesteld dat het matchingsproces van de Ziektewet en de Werkloosheidswet een periode niet sluitend was. We bereiden op dit moment samen met DJI/Justitiële Informatiedienst (Justid) de terugvordering voor van uitkeringen die de afgelopen jaren ten onrechte aan gedetineerden in Nederland zijn verstrekt. Deze handmatige herstelactie start begin maart en moet 1 mei 2020 zijn afgerond.

Niet-verwerkte verplichtingen

Toepassing van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid: In de periode 1 januari 2013 – 24 november 2014 heeft UWV op grond van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid boetes opgelegd onder het regime van 100% boete. Naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) op 24 november 2014 heeft UWV een substantiële versoepeling van het boetebeleid doorgevoerd. Door de minister van SZW is in 2015 besloten dat de uitspraak van de CRvB niet met terugwerkende kracht zou worden toegepast. Op 7 maart 2019 heeft de CRvB uitspraak gedaan over herzieningsverzoeken van boetes die zijn opgelegd in de periode 1 januari 2013 – 24 november 2014. De CRvB vindt het niet aanvaardbaar dat er, gezien de uitspraak van 24 november 2014, geen overgangsrecht tot stand is gebracht. De CRvB heeft in de uitspraak van 7 maart 2019 een aantal richtlijnen gegeven op basis waarvan UWV herzieningsverzoeken zal beoordelen. Deze beoordelingswerkzaamheden zullen naar verwachting tot eind 2020 duren. De omvang van de hieruit voortvloeiende verplichting is niet te kwantificeren. De omvang van de opgelegde boetes was over 2013 € 18 miljoen en over 2014 € 52 miljoen.

Overige niet-verwerkte verplichtingen: Jaarlijks dienen derden claims bij ons in, omdat zij menen UWV aansprakelijk te kunnen stellen voor geleden schade. Bij toewijzing van alle nog af te handelen claims kan dit leiden tot maximaal € 2 miljoen aan extra kosten. Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

7.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Premiebaten (10)

De premiebaten bestaan nagenoeg geheel uit premiebaten over het premiejaar 2019 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebaten over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebaten wordt beïnvloed door de hoogte van de premieelonsommen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebaten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel: Premiebaten

Bedragen x € 1 miljoen	2019	2018
Basispremie WAO/WIA (Aof)	16.346	15.151
Gedifferentieerde premie Whk	1.855	1.750
Premie sectorfondsen	1.546	2.480
Premie WW-AWf	7.484	5.681
Ufo-premie	408	394
Totaal	27.639	25.456

In de hiernavolgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2018 weergegeven.

Tabel: Premiepercentages

Percentages	2019	2018	Mutatie in %-punten
Basispremie WAO/WIA (Aof)	6,46	6,27	0,19
Gedifferentieerde premie Whk*	1,24	1,22	0,02
Premie sectorfondsen**	0,77	1,28	-0,51
Premie WW-AWf	3,60	2,85	0,75
Ufo-premie	0,78	0,78	0,00

* Rekenpremie.

** Gemiddeld gerealiseerd percentage.

Het ministerie van SZW stelt de basispremie WAO/WIA, de premie WW-AWf en de Ufo-premie vast. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de door UWV verwachte fondsvermogens. Voor de premie sectorfondsen wordt door UWV een advies uitgebracht aan de minister van SZW, waarna de minister de premies vaststelt. UWV stelt de gedifferentieerde premies Whk vast.

Het premiepercentage Whk is het rekenpercentage voor de WGA en Ziektewet-flex. De premiedelen WGA en Ziektewet-flex worden betaald door werkgevers die bij UWV verzekerd zijn. Voor deze premiedelen kunnen werkgevers ook kiezen voor eigenrisicodragerschap.

Het gemiddelde premiepercentage voor de sectorfondsen wordt in de fondsennota's berekend op basis van de vastgestelde percentages, met als wegingsfactoren de geraamde premielonen per sector. Voor de jaarrekening wordt de

berekening uitgevoerd met de gerealiseerde premies en premielonen, omdat de geraamde premielonen na de ontvangst van de loonaangiftegegevens over december als wegingsfactoren niet langer actueel zijn.

Voor een nadere toelichting verwijzen wij naar de Januarinota 2020 – Ontwikkelingen wetten en fondsen UWV 2019–2020.

Rijksbijdragen (11)

De rijksbijdragen per fonds zijn als volgt:

Tabel: Rijksbijdragen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmamakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Afj	3.271	3.214	293	264	3.564	3.478
Toeslagenfonds	755	734	4	3	759	737
Aof	76	165	2	3	78	168
AWf	70	21	98	99	168	120
Totaal	4.172	4.134	397	369	4.569	4.503

Programmamakosten

Wij rubriceren de lasten onder de wet respectievelijk het fonds waarin deze lasten zijn geregeld.

Tabel: Lasten naar wet en fonds

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten*		Uitvoeringskosten**		Totaal	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
LASTEN PER WET										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	3.938	4.132	719	738	1	0	89	87	4.747	4.957
WIA-IVA	2.889	2.513	540	457	-26	-25	129	102	3.532	3.047
WIA-WGA	2.872	2.669	537	490	61	54	372	317	3.842	3.530
WAZ	113	125	7	8	0	0	3	3	123	136
Wajong	3.026	2.968	205	199	76	89	291	263	3.598	3.519
Werkloosheid										
WW	3.643	4.090	713	790	-85	-85	640	637	4.911	5.432
IOW	93	72	7	6	0	0	3	2	103	80
Ziekte en zorg										
Ziektewet	1.748	1.645	332	306	71	69	319	304	2.470	2.324
Wazo	1.165	1.120	218	204	0	0	7	6	1.390	1.330
Wazo-ZEZ	71	161	4	4	0	0	2	3	77	168
Overig										
Compensatie transitie-vergoeding	-	-	-	-	1.180	-	-	-	1.180	-
Toeslagenwet	371	377	66	66	-1	-1	-	-	436	442
Wmo 2015	-	-	-	-	6	-	1	-	7	-
WOOS	-	-	-	-	25	23	1	1	26	24
Kaderwet SZW-subsidies***	-	-	-	-	7	1	1	1	8	2
Wbo	-	-	-	-	12	12	-	-	12	12
Totaal	19.929	19.872	3.348	3.268	1.327	137	1.858	1.726	26.462	25.003

* Inclusief rentebaten en -lasten.

** Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

*** Betreft de Regeling scholing kansberoep en het scholingsbudget UWV.

*

Uitkeringen (12)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden en zijn per 1 januari 2019 met 1,35% en per 1 juli 2019 met 1,23% geïndexeerd. In deze post is onder de wet WW en het Awf voor € 0 miljoen (2018: € 19 miljoen) aan uitkeringen opgenomen in het kader van de Tijdelijke regeling tegemoetkomingen dagloonbesluit WW.

De vorming dan wel vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren is opgenomen onder de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten.

De verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten op overheidswerkgevers zijn in mindering gebracht op de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het Ufo. Voor 2019 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 260 miljoen (2018: € 301 miljoen) en inzake sociale lasten € 39 miljoen (2018: € 45 miljoen).

De verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten op eigenrisicodragende werkgevers zijn eveneens in mindering gebracht op de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in de Whk. Voor 2019 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 307 miljoen (2018: € 310 miljoen) en inzake sociale lasten € 53 miljoen (2018: € 52 miljoen).

De WAZ en WAO zijn wetten die respectievelijk in 2004 en 2005 zijn beëindigd. Voor de WAO is de WIA in de plaats gekomen. Per saldo zijn de uitkeringslasten van de WAO, WAZ en WIA ten opzichte van 2018 gestegen van € 9.439 miljoen naar € 9.812 miljoen (4,0%). Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen. Daarnaast neemt de instroom in de WIA geleidelijk toe mede als gevolg van de stijging van de pensioenleeftijd. Oudere werknemers hebben een hogere instroomkans in de WIA.

De daling van de WW-uitkeringen is het gevolg van de economische hoogconjunctuur die zich in 2019 heeft voortgezet.

De stijging bij het IOW heeft deels te maken met een wijziging van de grondslag voor de berekening van de uitkering hetgeen tot hogere uitgaven heeft geleid.

De daling van de Wazo-ZEZ-uitkeringen van € 161 miljoen in 2018 naar € 71 miljoen in 2019 wordt veroorzaakt door de Tijdelijke regeling compensatie zelfstandigen, beroepsbeoefenaren en meewerkende echtgenoten bevallen in het tijdvak 7 mei 2005 tot 4 juni 2008 (kortweg: Compensatieregeling ZEZ). Hiervoor was in het boekjaar 2018 een kostenpost van ruim € 97 miljoen opgenomen. In 2019 is hiervoor € 2 miljoen als nagekomen last verantwoord.

De daling bij de Toeslagenwet met € 6 miljoen wordt grotendeels veroorzaakt door twee tegengestelde effecten. Enerzijds zorgt de afname van WW-uitkeringen ook voor een vermindering van de toeslagen op deze moederwet. In 2018 waren de lasten € 60 miljoen; in 2019 € 49 miljoen. Anderzijds zijn de lasten van arbeidsongeschiktheidswetten gestegen hetgeen ook zijn weerslag heeft op de uitbetaalde toeslagen op deze wetten. De toeslagen op de arbeidsongeschiktheidswetten zijn gestegen van € 278 miljoen naar € 284 miljoen.

In 2018 is een onvolkomenheid geconstateerd in de fondsverantwoording van bepaalde WIA-uitkeringen die in voorgaande jaren zijn geboekt. Over de boekjaren 2011 tot en met 2017 is in dat boekjaar derhalve een fondscorrectie doorgevoerd. Voor het Aof was dit een last van, exclusief sociale lasten, € 106 miljoen en voor Whk, Sectorfondsen en Ufo een bate van respectievelijk € 85 miljoen, € 20 miljoen en € 1 miljoen.

Sociale lasten (13)

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen naar wet- en fondsindeling. De lasten in het kader van de Tijdelijke regeling tegemoetkomingen dagloonbesluit WW bedragen € 0 miljoen. De fondscorrectie werkgeverslasten met betrekking tot de in de toelichting op resultaatpost Uitkeringen (12) genoemde onvolkomenheid was een last voor het Aof van € 19 miljoen en voor Whk, Sectorfondsen alsmede Ufo een bate van respectievelijk € 15 miljoen, € 4 miljoen en afgerond € 0 miljoen.

Overige baten en lasten (14)

De overige baten en lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel: Overige baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen

	2019	2018
Overige baten		
Ontvangsten uit overige verhaalszaken uit regres	69	72
Boetes	8	8
Baten ESF inzake re-integratie	5	-
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	10	9
Diverse overige baten	0	0
	92	89
Overige lasten		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	86	85
Werkvoorzieningen	71	75
Onderwijsvoorzieningen	25	23
Subsidie aan instellingen	13	13
Scholingsbudget 2018-2020	9	-
Wmo 2015	6	-
Ziektewet-arbointerventies	2	2
Regeling scholing kansberoep	-2	1
Programmakosten overig	0	1
<i>Totaal re-integratielasten</i>	<i>210</i>	<i>200</i>
Compensatie transitievergoeding	1.180	-
Bijdrage aan SER	12	12
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	9	8
Reiskosten cliënten	3	3
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	2	1
Diverse overige lasten	3	2
	1.419	226
Totaal	1.327	137

Voor de Compensatie transitievergoeding verwijzen wij naar de toelichting op de voorzieningen (pagina 97).

Uitvoeringskosten

Ten opzichte van 2018 zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten met € 132 miljoen toegenomen. Naast het loonprijs effect van € 48 miljoen zijn de belangrijkste redenen voor deze toename gelegen in hogere IV-kosten (€ 23 miljoen), de toegenomen artsencapaciteit (€ 17 miljoen), meer uitzendkrachten (€ 17 miljoen) en hogere kosten van externe inleen (€ 10 miljoen). Daarnaast zijn er hogere reserveringen opgenomen, onder meer voor niet-opgenomen vakantiedagen en voor loondoorbetaling bij ziekte.

Personeelskosten (15)

Tabel: Personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen

	2019	2018
Lonen en salarissen	895	842
Sociale lasten	157	143
Pensioenen	119	115
Externe inleen	207	167
Frictiekosten personeel	10	17
Overige personeelskosten	71	61
Totaal	1.459	1.345

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 53 miljoen (6%) hoger dan in 2018. Deze toename is het gevolg van een toename van de personele bezetting. Daarnaast zijn de salarissen per 1 januari 2019 conform de cao verhoogd met 3%.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 119 miljoen (2018: € 115 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De regeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling.
- Het pensioengevend salaris wordt bepaald op basis van middelloon.
- Indexatie vindt plaats voor zover de middelen van het fonds dat toelaten. Voor actieve deelnemers vindt indexatie plaats op grond van cao-loonsverhogingen, voor gepensioneerden op grond van de prijsindex.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de door werkgever en deelnemers gezamenlijk verschuldigde jaarlijkse premie niet meer bedraagt dan de door cao-partijen vastgestelde maximale premie, evenals de premiegrondslag. De in de cao 2019–2020 vermelde maximale premie bedraagt 20%. De feitelijke premie voor 2019 is door het bestuur van het Pensioenfonds vastgesteld op 20% van de bruto salarissom met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,738%.

De dekkingsgraad geeft de verhouding weer tussen de bezittingen (aandelen, obligaties, vastgoed etc.) en de verplichtingen (de waarde van alle nu en in de toekomst uit te keren pensioenen) van het fonds. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen twaalf maanden, dit is de basis waarop pensioenfonds hun beleid moeten afstemmen. Per 31 december 2019 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 101,5% (103,2% per 31 december 2018). De vereiste dekkingsgraad bedraagt 104,3% ultimo 2019.

De beleidsdekkingsgraad op 31 december 2019 was bepalend voor een eventuele pensioenverlaging. Het Pensioenfonds maakt echter gebruik van de 'vrijstellingsregeling' van de minister van SZW. Dit betekent dat in 2020 de (opgebouwde) pensioenen niet verlaagd hoeven te worden. De vrijstellingsregeling van de minister geeft een jaar extra tijd om de dekkingsgraad te herstellen.

Omdat de beleidsdekkingsgraad te laag is, heeft het Pensioenfonds een herstelplan ingediend bij De Nederlandsche Bank (DNB). In het herstelplan staat hoe het fonds binnen tien jaar weer financieel gezond verwacht te worden. Het belegd vermogen van het Pensioenfonds bedroeg ultimo 2019 ongeveer € 8,4 miljard (2018: € 7,3 miljard).

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 207 miljoen. De kosten hebben voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen van ICT'ers, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. De toename in 2019 van € 40 miljoen betreft € 20 miljoen extra inhuur van uitzendkrachten voor de ondersteuning van de productie en € 20 miljoen hogere externe inleen van ICT'ers en ondersteunende staffuncties.

Friciekosten personeel – De frictiekosten personeel bedragen € 10 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra, de dotatie aan de voorziening Sociaal plan en de kosten van premobiliteit.

Overige personeelskosten – Deze kosten betreffen onder meer opleidingskosten, reiskosten en cateringkosten.

Huisvestingskosten (16)

Tabel: Huisvestingskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2019	2018
Huren	47	46
Afschrijvingen	12	13
Beveiliging	14	14
Schoonmaak	9	9
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraankoop en leegstand	-1	0
Overige huisvestingskosten	24	22
Totaal	105	104

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 1 miljoen (2018: € 1 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten (17)

De automatiseringskosten betreffen zowel de reguliere als de projectkosten. De personeelskosten van medewerkers werkzaam in de IV-keten zijn hier niet inbegrepen. In de automatiseringskosten is een bedrag van € 13 miljoen (2018: € 8 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen. Er worden geen automatiseringsmiddelen geleased.

Kantoorkosten (18)

In de kantoorkosten is een bedrag van € 3 miljoen (2018: € 3 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

Vervoers- en overige kosten (19)

De vervoerskosten betreffen met name de kosten van dienstreizen en leaseauto's. De kosten voor de autoleasecontracten bedragen in 2019 € 3 miljoen. De overige kosten hebben onder meer betrekking op medische informatie en communicatie.

Financiële baten en lasten (20)

Volgens de regelgeving wordt over de dagelijkse saldi van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën rente berekend. Over de creditsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan de daggeldrente. Over de debetsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan de daggeldrente. Wanneer de rente negatief is, wordt deze rente gelijkgesteld aan nul.

Accountantsshonorarium

De interne accountantsdienst controleert de wettelijke jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een controleverklaring af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

PricewaterhouseCoopers Accountants (PwC) controleert de publieksversie van de jaarrekening. Hierbij maakt PwC, voor zover vaktechnisch mogelijk, gebruik van de werkzaamheden van de Accountantsdienst en geeft op basis van deze en de overige door de externe accountant verrichte werkzaamheden als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de publieksversie van de jaarrekening.

In onderstaande tabel worden alle vergoedingen aan PwC verantwoord.

Tabel: Accountantsshonorarium

Bedragen x € 1,-	2019	2018
Onderzoek van de jaarrekening (PwC Accountants N.V.)	272.000	286.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten (PwC Advisory N.V.)	262.000	161.000
Totaal	534.000	447.000

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountantsshonoraria. Opgegeven worden de lasten ten aanzien van het boekjaar waarop de (controle)werkzaamheden betrekking hebben.

Verder vermelden we de kosten van de Accountantsdienst zoals deze als last in het boekjaar zijn verantwoord: deze bedroegen in 2019 € 4,8 miljoen (2018: € 4,7 miljoen). De werkzaamheden waarop deze kosten betrekking hebben zijn toegelicht in paragraaf 6.2 onder het kopje Intern en openbaar accountant. Circa 45% van deze werkzaamheden betreft verantwoordingsonderzoeken, waaronder met name de jaarrekening van UWV.

WNT-verantwoording 2019

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op UWV. Het voor UWV toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2019 € 194.000. Dit betreft het algemeen bezoldigingsmaximum.

Tabel: Bezoldiging topfunctionarissen

Bedragen x € 1,-	Fred Paling	Guus van Weelden	Nathalie van Berkel	Janet Helder	José Lazeroms
Gegevens 2019					
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB
Aanvang en einde functieervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/9 - 31/12	1/10 - 31/12	1/1 - 31/8
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	180.199	180.199	56.000	37.924	120.133
Beloningen betaalbaar op termijn	13.301	13.301	4.434	3.325	8.867
Totaal bezoldiging 2019	193.500	193.500	60.434	41.249	129.000
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	194.000	194.000	64.844	48.899	129.156
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2018					
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB	-	-	Lid RvB
Aanvang en einde functieervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/9 - 31/12	-	-	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	-	-	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	-	-	ja
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	173.510	57.837	-	-	173.510
Beloningen betaalbaar op termijn	12.979	4.326	-	-	12.979
Totaal bezoldiging 2018	186.489	62.163	-	-	186.489
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	189.000	63.173	-	-	189.000

UWV kent geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking voor het verslagjaar 2019. UWV heeft in 2019 geen toezichthoudende topfunctionarissen.

In 2019 zijn aan topfunctionarissen geen uitkeringen verstrekt wegens beëindiging van het dienstverband.

Tabel: Bezoldiging niet-topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Directeur	Directeur	Directeur
Gegevens 2019			
Functiegegevens			
Aanvang en einde functie vervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,05
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	187.851	186.680	197.402
Beloningen betaalbaar op termijn	13.301	13.301	13.301
Totaal bezoldiging 2019	201.152	199.981	210.703
Individueel toepaselijk drempelbedrag bezoldiging	194.000	194.000	194.000
Verplichte motivering van de overschrijding van het individueel toepaselijk drempelbedrag bezoldiging: zie	*	*	**
Gegevens 2018			
Functiegegevens	Directeur	Directeur	Directeur
Aanvang en einde functie vervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,05
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	177.309	180.454	190.264
Beloningen betaalbaar op termijn	12.979	12.979	12.979
Totaal bezoldiging 2018	190.288	193.433	203.243

* Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

** Wordt veroorzaakt door een hoger aantal contracturen, een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2019 waren gemiddeld 15.593 werknemers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2018: 15.430). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfsonderdeel was in 2019 respectievelijk 2018 als volgt:

Tabel: Gemiddeld aantal fte's

	WERK- bedrijf	SMZ	Uit- keren	K&S	GD	B&B	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
2018	4.372	3.691	3.225	574	197	965	403	1.895	108	15.430
2019	4.538	3.767	3.067	636	199	925	438	1.974	49	15.593

Gebeurtenissen na balansdatum

Na het opstellen van de jaarcijfers 2019 is het coronavirus COVID-19 uitgebroken. De maatregelen om de verspreiding van het virus af te remmen hebben grote gevolgen voor de economie en voor de dienstverlening van UWV. Wat de uiteindelijke gevolgen voor de werkgelegenheid zullen zijn, is op dit moment nog niet in te schatten. Om noodlijdende bedrijven financieel tegemoet te komen en de werkgelegenheid fors te ondersteunen heeft het kabinet in maart de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) ingesteld, ter vervanging van de regeling Werktijdverkorting. UWV gaat deze nieuwe regeling vanaf april 2020 uitvoeren. UWV spant zich tot het uiterste in om de NOW-regeling snel en verantwoord in te voeren en om de essentiële dienstverlening aan burgers zo veel mogelijk ongestoord door te laten gaan. Zoals op pagina 88 van de jaarrekening is toegelicht maakt UWV bij een tekort aan financiële middelen ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de financiële continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd.

Amsterdam, 31 maart 2020
Raad van bestuur UWV

Fred Paling, voorzitter

Guus van Weelden

Nathalie van Berkel

Janet Helder

Overige gegevens



8. Overige gegevens

8.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van bestuur van UWV

Verklaring over de jaarrekening 2019

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen ('UWV') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10.6.1-10.6.9, met uitzondering van 10.6.3 en 10.6.5, Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019 van het UWV te Amsterdam gecontroleerd. De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2019;
- de staat van baten en lasten over 2019; en
- de toelichting met de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10.6.1-10.6.9, met uitzondering van 10.6.3 en 10.6.5, Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2019 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van UWV zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Benadrukking van 'Inherente beperkingen uitkeringen en premiebatens als gevolg van wettelijke verantwoordelijkheden in loonaangifteketen en keuzes en beperkingen in het uitgevoerde rechtshandavingsbeleid'

In de sectie '2.6 Loonaangifteketen en polisadministratie' op pagina 47 van het jaarverslag wordt uiteengezet dat de Belastingdienst, CBS en UWV zelfstandige organisaties zijn, met eigen, wettelijk opgedragen taken. De Belastingdienst is in de loonaangifteketen verantwoordelijk voor de inning van de premies werknemersverzekeringen, het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgevers- en werknemersniveau en voor het toezicht op de volledigheid, juistheid en kwaliteit van de aan UWV aangeleverde nominatieve gegevens. De door de Belastingdienst aangeleverde nominatieve gegevens worden door UWV beheerd in de polisadministratie en vormen de basis voor de berekening van de uitkeringen door UWV.

Wij vestigen tevens de aandacht op de secties 'beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik' en 'premieontvangsten belastingdienst' op pagina 88 van de jaarrekening. In deze secties wordt uiteengezet dat er onzekerheid blijft bestaan omtrent de juistheid en de volledigheid van door belanghebbenden zelf verstrekte gegevens als gevolg van:

- de beperkingen in het rechtshandavingsbeleid van de Belastingdienst;
- de keuzes in het door UWV gevoerde beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen.

De daarmee samenhangende inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen, de juistheid van mogelijke terugvorderingen en de volledigheid van de ontvangen premies is door de raad van bestuur van UWV geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheden doen naar het oordeel van de raad van bestuur van UWV geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Benadrukking van gevolgen COVID-19-virus

Wij vestigen de aandacht op de gebeurtenissen na balansdatum op pagina 107 van de jaarrekening, waarin de gevolgen van het COVID-19-virus voor UWV zijn beschreven. Hierin is beschreven dat de uiteindelijke gevolgen voor de werkgelegenheid op de dienstverlening van UWV en het vanaf april 2020 in uitvoering te nemen tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) op dit moment nog niet zijn in te schatten. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het voorwoord, Infographic, Kerncijfers, Dilemma's, 1. Dienstverlening gericht op werk, 2. Inkomensdienstverlening, 3. Nieuw beleid, 4. Toekomstbestendige organisatie, 5. Financiën en bedrijfsvoering en 6. Governance; en
- 8. Overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW en de Wet- en Regeling SUWI is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW, de Wet en Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het jaarverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de Wet en Regeling SUWI.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10.6.1-10.6.9, met uitzondering van 10.6.3 en 10.6.5, Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT; en voor
- een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of UWV in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om UWV te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of UWV haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze

controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel. Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 1 april 2020

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.
Origineel getekend door drs. J. van Meijel RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2019 van UWV

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2019, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of UWV zijn bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met audit advies commissie onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

8.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

Onze uitvoeringskosten komen - in overeenstemming met de Wet SUWI, artikel 45 lid 2, respectievelijk artikel 117b lid 7 Wet financiering sociale verzekeringen - ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid, de Werkhervattingskas en de sectorfondsen.

In artikel 119 lid 3 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisatiereserve te vormen bij een positief begrotingsresultaat. Reeds bij de jaarrekening 2014 heeft de minister van SZW ingestemd met de vorming van de egalisatiereserve. Voor dotaties, onttrekkingen en vrijval na 2014 is geen voorafgaande instemming vereist. De egalisatiereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar. Dit komt ultimo 2019 overeen met een bedrag van € 86,5 miljoen.

8.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur

In de Wet SUWI, artikel 6 lid 1, is geregeld dat wij een raad van bestuur hebben die met de dagelijkse leiding is belast. De raad van bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWV zijn opgedragen.

Lijst van afkortingen

ADR	Auditdienst Rijk
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeidsgeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awf	Algemeen Werkloosheidsfonds
AWVN	Algemene Werkgeversvereniging Nederland
BIA	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria
BIN NL	Behavioural Insights Network Nederland
BIO	Baseline informatiehuishouding Rijksoverheid
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BKR	Bureau Krediet Registratie
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BRM	business rules management
BRP	Basisregistratie personen
BVK	Beroepsvereniging voor Klantmanagers
BW	Burgerlijk wetboek
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CBSN	Cybersecuritybeeld Nederland
CIAO	Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie
CID	commissie van (externe) integriteitsdeskundigen
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CMD	Common Mental Disorders
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
DAS	dynamisch aankoopstelsel
DIV	Documentaire informatievoorziening
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
DNB	De Nederlandsche Bank
EPA	ernstige psychische aandoeningen
ETL	Extract, Transform and Load
ESF	Europees Sociaal Fonds
ETL	Extract, Transform and Load
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
FG	functionaris gegevensbescherming
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GDPR	General Data Protection Regulation
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVI	Gemeenschappelijke Verwijsindex
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
IaW	Integrale activering Wajong
IBF	Internationaal Bureau Fraude-informatie
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
ITB	Interventieteam Buitenland
IPS	Individuele plaatsing en steun
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
IV	informatievoorziening(functie)
IWA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
JustiD	Justitiële Informatiedienst

LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LBIO	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen
LDR	Landelijk doelgroepregister (voor de banenafspraken)
LIEC	Landelijk Informatie en Expertise Centrum
LIV	lage-inkomensvoordeel
LKV	loonkostenvoordeel
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
M&O	misbruik en oneigenlijk gebruik
MOE	Midden- en Oost-Europa
mvo	maatschappelijk verantwoord ondernemen
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NPS	Net Promotor Score
NVAB	de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OPB&CM	operationele procesbesturing en casemanagement
OVB	Onderzoek Vermogen Buitenland
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning- controlcyclus
PLM	Parametriseerbare Lever Module
PoC	proof of concept
PwC	PricewaterhouseCoopers
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
RIV	re-integratieverslag
RNI	Registratie Niet-Ingezetenen
SER	Sociaal Economische Raad
SMZ	Sociaal-Medische Zaken
SPOC	Small Private Online Course
SPP	strategisch personeelsplan
SSB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SSD	secure software development
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUB	Samenwerking UWV en Belastingdienst
SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
1UBO	één uniforme betaalomgeving
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UIP	UWV Informatieplan
UMC	Universitair Medisch Centrum
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VB	verantwoord begroten
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
vog	verklaring omtrent gedrag
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wab	Wet arbeidsmarkt in balans
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in de sociale verzekeringswetten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet op de bedrijfsorganisatie
Wmebv	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wibo	Wet invoering betaald ouderschapsverlof
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wlz	Wet langdurige zorg
W&R	wet- en regelgeving
Wnra	Wet normalisering rechtspositie ambtenaren
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering topinkomens
Wsw	Wet sociale werkvoorziening

Wtl	Wet tegemoetkomingen loondomein
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
Wwz	Wet werk en zekerheid
zbo	zelfstandig bestuursorgaan
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel-Economische Zaken

Postadres

UWV hoofdkantoor
La Gardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2020

