

UWV Viermaandenverslag 2019



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Kerncijfers	5
1. Dienstverlening gericht op werk	10
1.1. Balans intensivering dienstverlening 2019	10
1.2. Dienstverlening om WW'ers en werkgevers bij elkaar te brengen	10
1.3. Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen	13
1.4. Uitstroom naar werk	14
1.5. Besteding re-integratiebudget	15
2. Inkomensdienstverlening	17
2.1. Inkomenszekerheid bieden	17
2.2. Sociaal-medische beoordelingen	18
2.3. Handhaving	21
2.4. Overige ontwikkelingen in dienstverlening	27
2.5. Polisadministratie	29
3. Nieuw beleid	30
4. Toekomstbestendige organisatie	34
4.1. Strategisch personeelsbeleid	34
4.2. Moderniseren en vernieuwen ICT-landschap	36
4.3. Informatiebeveiliging en privacy	40
4.4. Kennisontwikkeling	41
5. Financiën en bedrijfsvoering	44
5.1. Doelmatigheid	44
5.2. Rechtmatigheid	47
5.3. Risicobeheersing	48
Lijst van afkortingen	51
Colofon	53

Voorwoord

UWV is uitvoerder van het socialezekerheidsstelsel. We zijn daarbij zowel dienstverlener als poortwachter. Wanneer mensen een beroep doen op de sociale verzekeringen zorgen we, mits ze er recht op hebben, zo snel mogelijk voor de juiste uitkering. Daarnaast bevorderen we dat zo veel mogelijk mensen die afhankelijk zijn van een uitkering weer aan het werk gaan. UWV heeft dus meer petten op. Dat betekent dat we elke keer opnieuw keuzes moeten maken in de balans tussen dienstverlening, controle, handhaving en het beschikbare geld.

Er komt meer werk aan...

Ten tijde van de augustusbrieff 2018, waarmee de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) ons budget voor 2019 vaststelde, verwachtte het Centraal Planbureau dat de instroom in de WW in 2019 met ongeveer 60.000 zou dalen. Inmiddels zien we dat de economische groei en daarmee ook de banengroei afneemt. De eerder verwachte daling van het aantal nieuwe WW-uitkeringen doet zich niet voor. De instroom is vrijwel gelijk aan die in 2018 en voor 2020 wordt voor het eerst in jaren weer een stijging van het aantal nieuwe WW-uitkeringen verwacht. Dat betekent dat er weer meer werk op ons afkomt. Met het oog hierop hebben we de werving van extra medewerkers reeds in gang gezet.

... we kunnen meer mensen persoonlijke dienstverlening bieden...

We zijn erin geslaagd om WW'ers die dat nodig hebben meer uren gerichte, persoonlijke dienstverlening te bieden om weer werk te vinden. Ook voerden we meer gesprekken met mensen met een WIA/WGA-uitkering. Sinds begin dit jaar richten we ons ook actief op WW'ers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden voor de WIA en de Ziektewet.

... maar zullen ook onze capaciteit daarvoor verder moeten opschalen

We hebben met het ministerie van SZW afgesproken om het aantal uren dat we aan persoonlijke dienstverlening voor WW'ers besteden, dit jaar uit te breiden. Op basis van de ontwikkelingen van de afgelopen maanden verwachten we het voor dit jaar beoogde dienstverleningsniveau te kunnen realiseren. Omdat we voorzien dat de instroom in onze WW-dienstverlening in 2019 groter zal zijn dan verwacht en in 2020 alleen maar verder zal toenemen, gaan we ook voor deze dienstverlening de capaciteit uitbreiden. Het werven en opleiden van de extra adviseurs zal echter wel enige tijd in beslag nemen.

We zoeken naar een duurzame balans tussen beschikbare en benodigde artsencapaciteit...

We kampen al langere tijd met onvoldoende capaciteit aan geregistreerde verzekeringsartsen om het gewenste aantal sociaal-medische beoordelingen te kunnen uitvoeren. Het grote aantal artsen in opleiding vraagt een forse extra inspanning van onze ervaren artsen. Voor de zomer maken we met het ministerie van SZW de balans op tussen de benodigde en de beschikbare artsencapaciteit. In de eerste vier maanden van 2019 zijn we erin geslaagd om 79 artsen te werven die we gaan opleiden tot verzekeringsarts. Wel zijn er 31 artsen vertrokken. Per saldo hebben we al vrijwel de helft van de jaardoelstelling gehaald. De groei van de voorraad herbeoordelingen is niet afgevlakt. Dat komt doordat circa 2.000 herbeoordelingen van het Ondersteuningsteam Noord opnieuw moeten worden uitgevoerd. We verwachten tussen nu en het einde van dit jaar opnieuw een lichte groei van de voorraad herbeoordelingen. Daarnaast voorzien we de komende jaren een toename van het aantal mensen dat de WIA instroomt. In verband met deze ontwikkelingen menen wij dat aanvullende maatregelen nodig zijn om te borgen dat er een duurzaam evenwicht tussen benodigde en beschikbare capaciteit ontstaat.

... en tussen dienstverlening, controle, handhaving en geld

In 2018 zijn we tot de conclusie gekomen dat het risico op WW-fraude door arbeidsmigranten niet voldoende urgentie heeft gekregen. In de afgelopen maanden hebben we de eerste maatregelen in gang gezet om dit soort-fraude tegen te gaan. Zo hebben we profielen ontwikkeld die we sinds april gebruiken bij het vaststellen van het recht op en de continuering van WW-uitkeringen. Om de prioriteitskeuzes in de handavingsportefeuille in de toekomst transparant te maken, hebben we met het ministerie van SZW afgesproken om samen de prioriteiten op dit terrein vast te stellen en maatregelen te treffen om bepaalde vormen van georganiseerde fraude zo veel mogelijk te voorkomen. Hiervoor verbeteren en professionaliseren we ons huidige afwegingskader. We verwachten dat er eind 2019 een nieuw integraal afwegingskader beschikbaar is.

Intussen boeken we mooie resultaten...

Al met al hebben we in de eerste vier maanden van 2019 goede resultaten behaald. We hebben niet alleen voortgang geboekt op de drie hierboven genoemde dossiers, maar ook vrijwel alle met het ministerie van SZW afgesproken prestaties (op één na) ruim behaald. Met het nieuwe werkproces voor de Ziektewet-arbodienstverlening zijn we erin geslaagd om een robuuste en toekomstbestendige werkwijze te realiseren die effectief en efficiënt is én voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Autoriteit Persoonsgegevens. In de afgelopen jaren hebben we, samen met hypotheekverstrekkers, in de pilot Handig! het aanvraagproces voor een hypotheek vereenvoudigd. Burgers kunnen nu met het digitaal verzekerdenbericht van UWV veel sneller en gemakkelijker een hypotheekaanvraag doen dan met de traditionele werkgeversverklaring. Onlangs werd bekend dat dit initiatief is bekroond met de Gouden Lotus Award voor de meest innovatieve dienstverlening aan de consument.

... maar er valt nog veel werk te verzetten

Er gaat heel veel goed bij UWV, maar niet alles. Daardoor waren we de afgelopen periode met regelmaat negatief in het nieuws. We nemen in overleg met het ministerie van SZW maatregelen om problemen in de uitvoering te voorkomen, van fouten te leren en ze snel te herstellen, en de governance te versterken. We blijven de komende maanden met elkaar in gesprek om te bezien of de in gang gezette maatregelen afdoende zijn of dat aanvullende maatregelen nodig zijn. We zullen in de resterende maanden van 2019 veel werk moeten verzetten. Met de inzet van het vakmanschap van onze medewerkers zal dat lukken. Zo werken we samen aan verbetering van onze dienstverlening en behoud van vertrouwen in de Nederlandse sociale zekerheid.

Raad van bestuur

Fred Paling, voorzitter

José Lazeroms

Guus van Weelden

UWV resultaten

eerste vier maanden 2019

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV viermaandenverslag 2019

Uitkerings- verstrekking

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

Totaal 1.213.300 uitkeringen / € 6,5 miljard uitgekeerd

257.400
WW-uitkeringen

821.600
arbeidsongeschiktheidsuitkeringen

134.300
overig

Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan



Totaal 55.500 sociaal-medische beoordelingen

28.500

claimbeoordelingen

12.500

eerstejaars
Ziektewetbeoordelingen

14.500

herbeoordelingen

Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk

Samen met onze partners



Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt



Mensen aan het werk

- 52.000 vanuit WW
- 4.700 arbeidsbeperkten



3.000 vanuit Wajong

200 vanuit Ziektewet
100 vanuit WAO/WAZ
1.400 vanuit WIA



Persoonlijke ondersteuning

- 45.800 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers
- 47.300 gesprekken gevoerd met 18.500 WIA/WGA'ers (instroom 2017/2018)

Handhaving

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



Inlichtingenplicht

- 5.200 overtredingen
- 1.900 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 36.500 overtredingen
- 13.200 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

19,9 miljoen inkomsten-verhoudingen van
13,2 miljoen personen
in polisadministratie

20 miljard gegevens
naar 1.200 actieve
afnemers zoals CBS,
Belastingdienst en SVB

Dit alles realiseren we

- met 17.750 medewerkers (15.523 fte's)
- tegen relatief lage kosten (uitvoeringskosten bedragen 7,2% 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	Eerste vier maanden van 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%	91%	91%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	89%	90%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	30.900	29.700
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	13.400	13.800
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	800	700
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%	92%	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%	94%	93%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	2,4	1,9
	Gemiddelde verzuimduren in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	47 dagen	48 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%	21,8%	21,2%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	3.000	9.000
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	86%	84%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	nvt	7,1
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	nvt	6,6
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	100%	100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	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%	99,8%	99,6%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	99,3% *	98,9%

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

Toelichting

Het gemiddeld aantal gesprekken bij de WGA-instroom na 2017 ligt hoger omdat de teldefinitie per 2019 is aangepast. Dit heeft een ophogend effect.

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 1.3;
- het aantal plaatsingen van Wajongers - zie paragraaf 1.4;
- 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 1.5.

Kerncijfers

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

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Eerste vier maanden 2019	Eerste vier maanden 2018
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,2 miljoen	1,3 miljoen
	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	121.300	123.300
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	17.000	16.600
	Aantal toekenningen Ziektewet	102.600	101.000
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	64.100	46.000
	Aantal continueringbeslissingen	4,4 miljoen	4,4 miljoen
	Aantal betalingen	5,7 miljoen	5,9 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 9,6 miljoen	€ 9,0 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 2.834	€ 3.196
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	1.900	1.700
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	2.200	1.900
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	13.200	18.800
	Aantal waarschuwingen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	22.900	23.200
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	22.900	23.200
(Her) beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen	55.500	52.900
	Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	14.500	10.800
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	10.900	10.000
Bemiddeling en bevorderen re-integratiestroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.700	4.100
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	1.600	1.500
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	4.900	4.700
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	2.500	2.200
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	1.600	1.000
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	385.300	451.500
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	1.362.000	1.039.600
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	1.362.000	1.039.600
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	1,3 miljoen	1,4 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	2.700	2.600
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	23.800	22.900
	Aantal afgehandelde (hoger) beroepszaken	3.900	4.000
	Aantal afgeronde mediations	31	39
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	4,3 miljoen	4,5 miljoen
	Aantal werkgeversaccounts (einde periode)	161.900	158.600
	Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	443.700	428.000
	Aantal bezoeken aan uwv.nl	17,3 miljoen	17,4 miljoen
	Aantal bezoeken aan werk.nl	9,4 miljoen	10,1 miljoen
	Percentage tijdig afgehandelde klachten	99,6%	99,6%
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 598 miljoen	€ 554 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 6,5 miljard	€ 6,6 miljard
	Bereikte besparingen op de uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 488 miljoen	€ 488 miljoen
	Aantal fte's	15.500	15.500
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen (t/m maart)	19,9 miljoen	19,7 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	14,7 miljoen	14,8 miljoen

Toelichting op een aantal kerncijfers

- De stijging van het benadelingsbedrag en het aantal boetes is in lijn met de toename van het aantal geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht (zie ook paragraaf 2.3, onder het kopje Overtredingen inlichtingenplicht).
- Bij overtredingen van de inspanningsplicht hebben we in de eerste vier maanden van 2019 minder maatregelen opgelegd. We zien hier een positief effect van de extra informatie die we geven over de inspanningsverplichtingen.
- Het aantal sociaal-medische beoordelingen is gestegen. Zie verder paragraaf 2.2 onder het kopje Verzekeringsartsencapaciteit.
- De ontwikkeling van het aantal beschikbare cv's op werk.nl en het aantal geplaatste vacatures op werk.nl hangt nauw samen met de gunstige economische situatie (zie verder inrotekst hoofdstuk 1).
- Het aantal nieuwe Wazo-uitkeringen is hoger dan in de eerste vier maanden van 2018 doordat circa 17.600 eenmalige uitkeringen zijn verstrekt ingevolge de Compensatieregeling ZEZ.

Uitkeringsvolumes

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

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		Eerste vier maanden 2019	Eerste vier maanden 2018	% = / -
WW	Nieuwe uitkeringen	121.281	123.302	-2%
	Beëindigde uitkeringen	126.616	138.984	-9%
	Lopende uitkeringen	257.414	314.271	-18%
WIA	Nieuwe uitkeringen	15.025	14.823	1%
	Beëindigde uitkeringen	3.960	4.398	-10%
	Lopende uitkeringen	313.452	288.359	9%
WAO	Nieuwe uitkeringen	162	285	-43%
	Beëindigde uitkeringen	1.239	3.444	-64%
	Lopende uitkeringen	252.466	269.820	-6%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	1.762	1.486	19%
	Beëindigde uitkeringen	1.951	1.905	2%
	Lopende uitkeringen	244.953	245.928	0%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	102.627	100.955	2%
	Beëindigde uitkeringen	114.365	116.777	-2%
	Lopende uitkeringen	95.069	95.130	0%

WW

De economie groeit minder sterk: in de eerste vier maanden van 2019 was sprake van een toename met 1,7% ten opzichte van dezelfde periode in 2018. Het aantal banen groeit als gevolg hiervan ook minder sterk. Hierdoor vindt niet iedereen (meteen) een nieuwe baan. Het aantal nieuwe WW-uitkeringen blijft dalen, maar de daling met 2.000 is minder sterk dan in voorgaande jaren. We verwachten dat er in de resterende maanden van 2019 sprake zal zijn van een lichte stijging van het aantal nieuwe WW-uitkeringen. Het aantal lopende uitkeringen nam in de eerste vier maanden van 2019 nog wel af, maar de afname was beperkt (5.300). Ook het bedrag dat we aan WW-uitkeringen uitbetaalden, daalde. Dit bedrag was in de eerste vier maanden van 2019 met € 1.302 miljoen 13% lager dan in de eerste vier maanden van 2018 (€ 1.505 miljoen). Beide bedragen zijn inclusief de verantwoorde lasten in verband met de 'Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen'.

WIA/WAO

Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting, want de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) is nog in de opbouwfase. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in bijna hetzelfde tempo af. Eind april 2019 was het aantal WAO-uitkeringen 17.000 (6%) lager dan eind april 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. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.

Wajong 2015

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Hierdoor is het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen sinds 2015 veel lager dan daarvoor. In de eerste vier maanden van 2019 is het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen echter 19% hoger dan in de eerste vier maanden van 2018. Dit komt vooral doordat relatief veel uitkeringsgerechtigden zijn overgestapt van de oude Wajong naar de Wajong 2010.

Ziektewet

Er zijn in de eerste vier maanden van 2019 iets meer uitkeringen toegekend dan in de eerste vier maanden van 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 van het aantal 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 banenafpraak. Het aantal uitkeringen aan einddienstverbanders nam af.

1. Dienstverlening gericht op werk

We vinden het belangrijk dat zo veel mogelijk mensen die afhankelijk zijn van een uitkering weer aan het werk gaan. Met name voor WW'ers is de economische groei daarbij een steun in de rug. Het aantal WW-uitkeringen neemt nog steeds af, maar wel minder snel (5.300 minder dan eind 2018). Twee derde van de WW'ers is binnen een jaar weer aan het 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. Iedereen die dat nodig heeft, ondersteunen we met persoonlijke, gerichte dienstverlening.

1.1. Balans intensivering dienstverlening 2019

Onderzoek wijst uit dat een persoonlijke, gerichte aanpak een toegevoegde waarde heeft in onze dienstverlening voor werkzoekenden. We hebben van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) extra budget (vanaf 2019 structureel € 70 miljoen per jaar) gekregen voor meer persoonlijke dienstverlening. Vanuit onze reserves dragen we daarbovenop de komende jaren € 50 miljoen per jaar extra 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 kunnen we meer mensen de basale dienstverlening bieden.

Voor dit jaar is de afspraak met het ministerie dat we medio 2019 per klant op jaarbasis gemiddeld 5,0 tot 5,5 uur WW-dienstverlening leveren. Doelstelling is om door te groeien naar gemiddeld 6 uur dienstverlening per klant in 2020. Deze streefcijfers zijn 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. In de eerste vier maanden van 2019 is het aantal klanturen per medewerker toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Als we de realisatie tot en met april extrapoleren naar een heel jaar, dan zouden we bij de begrote instroom in 2019 uitkomen op gemiddeld 5,3 uur dienstverlening per klant. Daarmee zouden we de afspraak voor 2019 realiseren. De prognose voor de instroom in 2019 is inmiddels echter verhoogd tot 275.000. Bij dit instroomcijfer komt het geëxtrapoleerde aantal uren dienstverlening per klant in 2019 uit op 5,1 uur. Om ook bij een hogere instroom de afgesproken dienstverlening per klant te kunnen leveren, breiden we in de aanloop naar 2020 de capaciteit aan adviseurs uit. De extra adviseurs moeten wel eerst worden geworven en opgeleid, waardoor de mate waarin we kunnen opschalen mogelijk niet gelijke tred zal houden met wat nodig is. In 2019 financieren we deze uitbreiding uit eigen middelen, vanaf 2020 krijgen we hiervoor van het ministerie van SZW middelen via de reguliere financieringssysteem.

Voor de WIA voldoen we aan de afspraak dat we met minimaal 90% van alle klanten die sinds 2017 zijn ingestroomd per jaar minimaal één 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 alle Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie een re-integratietraject is ingekocht. In de eerste vier maanden van 2019 hebben we minimaal één keer contact gehad met 85% van de Wajongers die in aanmerking komen voor onze dienstverlening.

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

Ons doel is dat zo veel mogelijk WW'ers weer aan het werk gaan. Niet iedereen 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 matige arbeidsmarktpositie, maar ook mensen met een zwakke 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. Met ingang van dit jaar kunnen we ook extra ondersteuning bieden aan mensen 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. We sturen op sluitende dienstverlening. Dat betekent dat we onze klanten, gedurende de gehele WW-periode, op maat en op het juiste moment de dienstverlening bieden die ze nodig hebben. Daarop sturen we door te investeren in het vakmanschap van zowel het management als van de adviseurs. Daarnaast houden we de vinger aan de pols door regelmatig onderzoeken uit te voeren naar de kwaliteit van de dienstverlening.

Dienstverlening op maat

De eerste stap is steeds dat we de positie van de klant op de arbeidsmarkt bepalen met behulp van de Werkverkenner. Dit is een wetenschappelijk ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkherhervatting 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. Op basis daarvan bieden we de klant passende dienstverlening om zich beter te profileren. We houden contact om te weten wat de voortgang is en of het nodig is onze dienstverlening aan te passen.

Onze adviseurs hebben in de eerste vier maanden van 2019 45.800 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers gevoerd. Hiermee liggen we ruim op koers om het voor 2019 verwachte aantal van 100.000 werkoriëntatiegesprekken te realiseren. Veel 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. We spraken ook WW'ers die theoretisch meer kans hebben. We zijn dan, op basis van aanvullende informatie waarover we beschikken, van mening dat ze toch extra ondersteuning nodig hebben. 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 dat echt serieus doet. 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. We gaan tijdens de gesprekken 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 met de klant heeft gemaakt over diens inspanningen om weer aan het werk te komen. Met een deel van de klanten maken we afspraken over aanvullende dienstverlening, die we dan ook opnemen in het werkplan.

We hebben in de eerste vier maanden van 2019 7.100 monitorgesprekken gevoerd (eerste vier maanden 2018: 9.500) met WW'ers die niet zijn uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek en na zes maanden nog steeds werkloos zijn. We bespreken dan met de klant de voortgang van diens sollicitatieactiviteiten en de aanvullende dienstverlening waaraan hij behoefte heeft. Het aantal gevoerde monitorgesprekken ligt 2.900 lager dan geraamd. Dat komt doordat er minder WW'ers zijn, hun uitkering duurt gemiddeld korter en we roepen hen eerder op voor een gesprek. We volgen de activiteiten van de WW'ers die we dienstverlening bieden via de digitale Werkmap en nodigen hen waar nodig uit voor een vervolgesprek. We hebben in de eerste vier maanden van 2019 81.900 van dergelijke gesprekken gevoerd, de zogeheten coachingsgesprekken (eerste vier maanden van 2018: 30.600). Tijdens zo'n gesprek bieden we de klant verdere ondersteuning en reiken we handvatten aan waarmee actief en gemotiveerd naar werk gezocht kan worden.

Inkoop re-integratietrajecten <35% WIA/Ziektewet

Sinds 1 januari 2019 kunnen we re-integratietrajecten inkopen voor mensen met recht op een WW-uitkering die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden en daardoor niet in aanmerking komen voor de WIA en de Ziektewet. De eerste beelden zijn positief, klanten ervaren deze dienstverlening als een meerwaarde. Conform verwachting gaat het nog niet om grote aantallen (zie de tabel in paragraaf 1.5, onder kopje Inzet re-integratiediensten), maar deze zullen wel toenemen. Er is gekozen voor een geleidelijke implementatie, waarbij we de dienstverlening, indien nodig en effectief, in eerste instantie aanbieden aan personen van wie de WW-uitkering in 2019 gestart is.

Grensoverschrijdende bemiddeling

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we vanaf 2019 de grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling een structureel onderdeel van de dienstverlening gaan maken. Hiervoor stellen we in de zes districten die grenzen aan Duitsland en België twaalf adviseurs werk aan die zich exclusief gaan bezighouden met grensoverschrijdende bemiddelingsactiviteiten voor werkzoekenden. Eind april 2019 waren acht van deze functies vervuld.

Scholingsbudget

Op 1 juli 2018 is de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV van start gegaan. Deze regeling loopt tot en met 2020. In totaal is hiervoor € 30 miljoen inclusief uitvoeringskosten beschikbaar gesteld, waarvan € 11 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. Uiteraard gaat de adviseur ook in gesprek met klanten die zelf aangeven een scholing te willen volgen. Aanvankelijk lag de focus op scholing richting beroepen waarvoor een baanintentie of baangarantie is afgegeven. In augustus is in overleg met het ministerie van SZW besloten om ook budget in te zetten voor scholing richting moeilijk vervulbare vacatures (krapteberoepen), ook als daar niet direct een baanintentie of baangarantie aan vastzit. Bij een baanintentie of baangarantie geldt er geen limiet voor de scholingskosten. Voor scholing richting een krapteberoep zonder baangarantie of intentie geldt een limiet van € 2.500 (inclusief btw). Bij de medewerkers die het scholingsbudget verstrekken bleek onduidelijkheid te bestaan over de voorwaarden waaronder een bedrag van meer dan € 2.500 besteed kan worden. We hebben inmiddels een aantal maatregelen genomen: de werkinstructies zijn aangepast, het management monitort de toepassing en in juni wordt een kwaliteitsborgingssysteem in gebruik genomen dat voorziet in een extra inhoudelijke toets op aanvragen voor een bedrag hoger dan € 2.500.

Tot en met april 2019 zijn er 2.435 scholingen aangevraagd voor een bedrag van € 3,7 miljoen. Het aantal aanvragen voor scholing is sterk toegenomen, als gevolg van een mailingactie. In december 2018 en januari 2019 zijn - evenredig verdeeld over de regio's - in totaal 145.000 klanten met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie die minimaal vier maanden WW ontvingen, via de Werkmap geattendeerd op de mogelijkheden van scholing via deze regeling. UWV monitort de uitputting van het budget intensief. Uit de maandelijkse rapportages blijkt onder andere dat 64% van de scholingen is aangevraagd voor WW'ers van 45 jaar en ouder. De meeste opleidingen zijn gericht op beroepen in het transport en logistieke beroepen (31%), beroepen in techniek en bouw (13%) en ICT-beroepen (11%). Cumulatief gaat het om 659 baanintenties, 551 baangaranties en 1.225 krapteberoepen.

Effectiviteitsmeting

We zijn gestart met het meten van de netto-effectiviteit van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We meten daarvoor de effecten op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. De eerste resultaten verwachten we eind 2019.

Voor en met werkgevers

Het aantal openstaande vacatures was volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) eind maart 2019 met 316.000 groter dan ooit. De krapte aan personeel is dan ook nog steeds hoog en zal voorlopig aanhouden. Deze krapte heeft zich bovendien over vrijwel het hele land uitgebreid en is het grootst bij beroepen in ICT, techniek en transport. Ongeveer een kwart van de ondernemers heeft moeite om geschikt personeel te vinden. De banen die ze bieden, zijn mogelijk interessant voor mensen met een uitkering. Werkzoekenden die moeite hebben om een baan te vinden, kunnen ervoor kiezen om over te stappen naar een beroep waar veel vraag naar is (overstapberoepen). Ook in 2019 brengen we voor een aantal beroepen in beeld welke overstapberoepen daarbij passen.

We streven ernaar werkgevers te helpen bij hun personele vraagstukken. Daarbij hebben we aandacht voor 'inclusief werkgeverschap': binnen bedrijven proberen ruimte te scheppen voor duurzaam werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zonder hierbij het bedrijfsbelang van de werkgever uit het oog te verliezen. Onze werkgeversdienstverlening bieden we aan in 35 arbeidsmarktregio's en via een landelijk Werkgeversservicepunt. We zetten in op het afsluiten van meer regionale arrangementen met werkgevers, waarbij we ook wijzen op de mogelijkheden van scholing. We vergroten de basiskennis van onze adviseurs werk over financiële regelingen, zodat ze kansen en mogelijkheden eerder herkennen en betere gesprekken kunnen voeren met werkgevers. Daarom stellen we in alle elf districten een financieel specialist aan die alles weet van met name subsidiemogelijkheden. Deze specialisten kunnen de adviseurs ondersteunen bij het samenstellen van complexe arrangementen voor werkgevers. Eind april was in de meeste districten een financieel specialist aangesteld. In de overige districten is de werving in de afrondende fase.

In de eerste vier maanden van 2019 hebben ruim 4.300 werkzoekenden met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering via onze dienstverlening aan werkgevers een nieuwe baan gevonden. Daarnaast zijn via de regionale Werkgeversservicepunten ook ruim 4.500 werkzoekenden met een bijstandsuitkering naar nieuw werk bemiddeld.

Er zijn veel aansprekende voorbeelden van geslaagde bemiddelingen. Deze successen willen we meer onder de aandacht van werkgevers brengen. Dat doen we online en op congressen, en via de e-magazines die we sinds 2018 uitbrengen. Begin maart 2019 is een e-magazine over techniek verschenen, later dit jaar volgt een e-magazine over zij-instromers in de gehandicaptenzorg. Ook bereiden we enkele podcasts over onze dienstverlening voor die we tijdens de inspiratiedagen en werkgeverscongressen willen inzetten.

We zijn eind 2018 gestart met de methodiek Net Promotor Score (NPS) om bij werkgevers meer directe feedback op te halen over onze operationele klantgerichtheid. 84% van de bevraagde werkgevers geeft aan het Werkgeversservicepunt aan te bevelen bij collega's of zakelijke relaties en slechts 2% niet. De NPS-score van de Werkgeversservicepunten is met gemiddeld 82 relatief hoog.

Regionale samenwerking

Om de werkgeversdienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's te versterken en om meer mensen met een beperking aan (duurzaam) werk te krijgen, is het ministerie van SZW eind 2018 gestart met het programma Breed offensief. Dit programma richt zich op het wegnemen van barrières, het vereenvoudigen van regelgeving, het beter verbinden van werkgevers en werkzoekenden en het transparant maken van profielen van werkzoekenden.

UWV neemt op verschillende niveaus deel aan de ontwikkelingen binnen het Breed offensief. Voor het onderdeel Perspectief op Werk maken we met werkgevers en gemeenten per regio een plan om gebruik te maken van de krapte op de arbeidsmarkt. Op landelijk niveau zijn we vertegenwoordigd in een aantal ambtelijke werkgroepen die onder andere gericht zijn op de harmonisering van instrumenten en voorzieningen en op het verstevigen van de werkgeversdienstverlening. Verder heeft UWV een opleidingsaanbod ontwikkeld voor werkgeversdienstverlening dat nu beschikbaar is voor gemeentelijke medewerkers. We zijn met het ministerie in overleg hoe we onze regionale arbeidsmarktinformatie nog visueler en aantrekkelijker online kunnen aanbieden via een arbeidsmarktdashboard. Samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) verkennen we wat de mogelijkheden zijn om voor competenties en 'skills' van werkzoekenden een gemeenschappelijke taal (ook wel: taxonomie) te ontwikkelen.

Samenwerking met gemeenten

We willen zo veel mogelijk voorkomen dat een klant na het einde van de maximale WW-uitkeringsperiode geen enkele ondersteuning meer krijgt bij het vinden van werk. In alle arbeidsmarktregio's zijn inmiddels zogenaamde max. WW-trajecten gestart. Daarbij bundelen UWV en gemeenten hun krachten om doorstroming naar de bijstand te voorkomen, en werken ze aan snelle en praktische oplossingen. We weten uit praktijkonderzoek dat onder andere een persoonlijke benadering en intensieve begeleiding door een vaste contactpersoon, goede samenwerking tussen gemeenten en UWV en een gedeelde visie op de benadering van re-integratie belangrijke succesfactoren zijn. Een projectgroep met vertegenwoordigers van UWV en de gemeenten Alphen aan de Rijn, 's-Hertogenbosch en Rotterdam heeft een [toolkit](#)

ontwikkeld met voorbeelden van de wijze waarop in verschillende gemeenten met UWV wordt samengewerkt op dit thema. Hiermee kunnen we van elkaar leren. De toolkit is gelanceerd op de Praktijkdag van de Programmaraad op 14 maart.

1.3. 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 steeds meer met persoonlijke dienstverlening.

WIA/WGA

We bieden mensen met een WIA-/WGA-uitkering, waar nodig en mogelijk, persoonlijke dienstverlening. We willen alle mensen die de WIA/WGA met arbeidsmogelijkheden instromen gedurende vijf jaar activeren om hun zelfredzaamheid te bevorderen, zodat ze hun mogelijkheden maximaal kunnen benutten. We maken bij deze basale dienstverlening maximaal gebruik van ingekochte re-integratietrajecten en –diensten, en matchen de klanten op beschikbare vacatures. We monitoren gedurende de vijf jaar de voortgang die de klant boekt met zijn re-integratieactiviteiten, en ook de rechtmatigheid van de uitkering.

Dankzij de extra middelen voor persoonlijke dienstverlening (zie paragraaf 1.1, Balans intensivering dienstverlening) kunnen we meer tijd besteden om samen met de klant diens situatie in beeld te brengen, en daardoor ook gericht passende re-integratiedienstverlening inkopen. Tijdens het oriëntatiegesprek bespreken we met de WIA/WGA-gerechtigde hoe deze zijn mogelijkheden het beste kan benutten en wat er nodig is om (nieuw) werk te vinden. 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.

Onze 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%). Als de klant erom vraagt bieden wij ook na vijf jaar de nodige re-integratiedienstverlening. Daarnaast moet de klant zelf blijven werken aan zijn re-integratie en blijft hij verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven.

We richten ons in eerste instantie op de mensen die sinds 2017 onze nieuwe re-integratiedienstverlening ontvangen. Inmiddels hebben we 47.280 gesprekken gevoerd met 18.476 WGA'ers die zijn ingestroomd omdat ze het einde van de wachttijd voor de WIA hadden bereikt. Dat is gemiddeld 2,4 gesprek per klant. We hebben voor de meeste 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.

In de eerste vier maanden van 2019 hebben we ruim 5.200 oriëntatiegesprekken gevoerd. Na het gesprek blijven we de klant stimuleren en monitoren we de voortgang die hij maakt via coachings- en monitorgesprekken. Doordat we minimaal één keer per jaar contact met de klant hebben, houden we zicht op diens actuele situatie en borgen we de rechtmatigheid van de uitkering die we verstrekken. Wanneer dat bijdraagt aan het vinden van werk, kopen we voor de WIA/WGA-gerechtigde primair extern een re-integratietraject in. In de eerste vier maanden van 2019 kochten we 3.755 trajecten in, inclusief scholing. Als de WIA/WGA-gerechtigde aan het werk komt of is, bieden we nazorg om een duurzame plaatsing te realiseren. We helpen dan bijvoorbeeld bij het aanvragen van voorzieningen. In de eerste vier maanden van 2019 zijn in totaal 3.321 voorzieningen ingezet voor mensen met een WIA/WGA-uitkering.

Ook mensen die in eerdere jaren in de WIA/WGA zijn ingestroomd, bieden we maximaal vijf jaar re-integratiedienstverlening. Dat is inclusief de 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. Eind 2018 zijn alle potentiële kandidaten gescreend.

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. We hebben in de afgelopen twaalf maanden minimaal één gesprek gevoerd met 46.200 van de 54.600 Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie niet een re-integratietraject is ingekocht (85%). De overige circa 8.500 zijn voornamelijk Wajongers die eerder hebben afgezien van dienstverlening. In 2018 is een kwart van deze groep opnieuw benaderd met een dienstverleningsaanbod. Inmiddels zijn we gestart met het benaderen van de andere 75%. Gemiddeld hebben we 1,85 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.

We willen ook de Wajongers die al werken ondersteuning bieden om ervoor te zorgen dat ze aan het werk blijven. Deze ondersteuning heeft uitsluitend betrekking op Wajongers die in een tijdelijk of vast dienstverband werken bij een reguliere werkgever. Voor Wajongers met een tijdelijk dienstverband is onze dienstverlening gericht op, zo mogelijk, het verlengen van het dienstverband. Mede dankzij deze inspanningen zijn in de eerste vier maanden van 2019 3.400 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. Voor Wajongers met een vast dienstverband formuleren we in 2019 een nadere aanpak. Deze wordt op een aantal regionale kantoren ontwikkeld en vervolgens beproefd. Implementatie van deze aanpak is op zijn vroegst vanaf het derde tartaal aan de orde.

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 de eerste vier maanden van 2019 leidde deze werkwijze tot 185 aanvragen voor een herbeoordeling. Deze herbeoordelingen werden na gemiddeld 9,6 weken uitgevoerd.

Er zijn 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. In de eerste vier maanden van 2019 zijn aan hen 12.239 voorzieningen verstrekt.

Banenaafspraak

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jonggehandicapten met arbeidsvermogen die sinds 2015 zijn ingestroomd. Vanuit de Programmaraad (een samenwerkingsverband van VNG, Divosa, Cedris en UWV) is een speciaal team, de zogenoemde Vliegende Brigade, beschikbaar die gemeenten adviseert bij onder andere het opstellen van de klantprofielen voor hun arbeidsbeperkte klanten. UWV heeft in 2019 de ondersteuning van de Vliegende Brigade voortgezet. Tot en met 2018 konden gemeenten hun klantprofielgegevens door de Vliegende Brigade laten invoeren in Sonar, het hiervoor bestemde systeem. UWV heeft in de tussentijd voor gemeenten de mogelijkheid gecreëerd om zelf gegevens vanuit de gemeentelijke systemen in te lezen in Sonar (toevoegen of muteren). Hiermee wordt dubbel registreren voorkomen en kunnen alle gemeenten bijdragen aan het 'transparant' maken van hun kandidaten. Per 1 januari 2019 is de tijdelijke mogelijkheid om klantprofielen bij UWV aan te leveren voor handmatige verwerking in Sonar komen te vervallen. Via Sonar worden de data van de reeds ingelezen gemeentelijke klantgegevens geactualiseerd.

Inmiddels zijn vrijwel alle 35 arbeidsmarktregio's in meer of mindere mate bezig met het zelf aanmaken van profielen voor Sonar. Eind april stonden er 88.972 kandidaten met een volledig ingevuld profiel in Sonar. De meerderheid van deze profielen is van Wajongers. Werkgevers die op zoek zijn naar kandidaten kunnen onder meer gebruikmaken van de Kandidatenverkenner banenaafspraak. Hiermee kunnen ze zoeken naar geanonimiseerde profielen van kandidaten die vallen onder de banenaafspraak en contact met hen opnemen via het Werkgeversservicepunt.

1.4. Uitstroom naar werk

Mede dankzij onze dienstverlening vinden weer steeds meer mensen de weg terug naar werk.

Vanuit een WW-uitkering

In de eerste vier maanden van 2019 heeft UWV van 52.000 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens werkhervatting in een dienstverband (eerste vier maanden van 2018: 62.600). Deze daling is in lijn met de daling van het aantal WW-uitkeringen. Het aantal van 52.000 is inclusief 9.700 mensen die na werkhervatting geen inkomstenformulier meer hebben ingevuld (eerste vier maanden van 2018: 10.800) en 1.000 mensen die na werkhervatting afzien van hun resterende kleine WW-uitkering (eerste vier maanden van 2018: 1.900). Daarnaast waren er eind april 2019 70.800 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eerste vier maanden van 2018: 92.200). Binnen de groep 50-plussers zijn er echter grote verschillen: 60-plussers verlaten de WW minder vaak vanwege werk en vaker omdat ze aan het eind van hun uitkering zijn gekomen.

Vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

In de eerste vier maanden van 2019 vonden 4.700 mensen met een arbeidsbeperking een baan; dat zijn er meer dan in de eerste vier maanden van 2018 (4.100). Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is gestegen. Dit is een mooie prestatie, omdat Wajongers die nog geen werk hebben steeds vaker behoren tot de groep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	*Eerste vier maanden van 2019	*Eerste vier maanden van 2018
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.700	4.100
Mensen met recht op Wajong-uitkering	3.000	2.700
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	1.700	1.400
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	100	100
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.400	1.000
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	200	300

* 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 verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gegaan.

1.5. Besteding re-integratiebudget

Om mensen te ondersteunen bij hun terugkeer naar werk ontvangen we budget van het ministerie van SZW en ook van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. In de eerste vier maanden van 2019 zijn 9.703 re-integratiediensten ingekocht, plus 262 trajecten op basis van de regeling Individuele plaatsing en steun (IPS). Het tijdsevenredige budget voor de eerste vier maanden van 2019 is € 31,7 miljoen (inclusief het IPS-budget). De totale uitgaven tot en met april waren € 30,1 miljoen. Het meeste geld is uitgegeven aan re-integratiedienstverlening voor Wajongers (35%) en voor de WIA/WGA'ers (33%).

We hebben met het ministerie van SZW afgesproken dat we vanaf 2019 voor mensen met een WW-uitkering die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden voor de WIA of Ziektewet een re-integratietraject mogen inkopen (zie hiervoor paragraaf 1.2, onder het kopje Inkoop re-integratietrajecten <35 WIA/Ziektewet).

Samen met GGZ Nederland besteden we bijzondere aandacht aan de arbeidsparticipatie van mensen met ernstige psychische aandoeningen (EPA). Per 1 januari 2017 is de onderzoeksubsidieregeling IPS in werking getreden, met een looptijd van vijf jaar. In totaal is er € 20 miljoen aan subsidiebeschikbaar. 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 verwachten we evenveel trajecten in te kopen als in 2018 (649 trajecten). Tot en met april 2019 hebben we 262 trajecten toegekend, voor een bedrag van € 2,1 miljoen; dat is een overschrijding van de prognose met 22%. Indien deze trend zich voortzet, wordt het subsidieplafond al medio maart 2021 bereikt, in plaats van eind december 2021.

Het ministerie van SZW heeft € 1,3 miljoen subsidie beschikbaar gesteld voor verbreding van de doelgroep van IPS. Hiermee kunnen we vanaf 1 mei 2019 IPS-trajecten inkopen voor personen met Common Mental Disorders (CMD). Het gaat in totaal om 200 trajecten, waarvan 125 voor UWV-klanten (budget € 1,0 miljoen) en 75 voor gemeentelijke klanten (€ 0,3 miljoen). De subsidie per IPS-traject bedraagt € 8.000,- inclusief btw. Gemeenten moeten zelf € 4.000,- inclusief btw bijdragen aan de uitvoering van het IPS CMD-traject. De subsidieregeling IPS CMD wordt bij mandaat door UWV uitgevoerd.

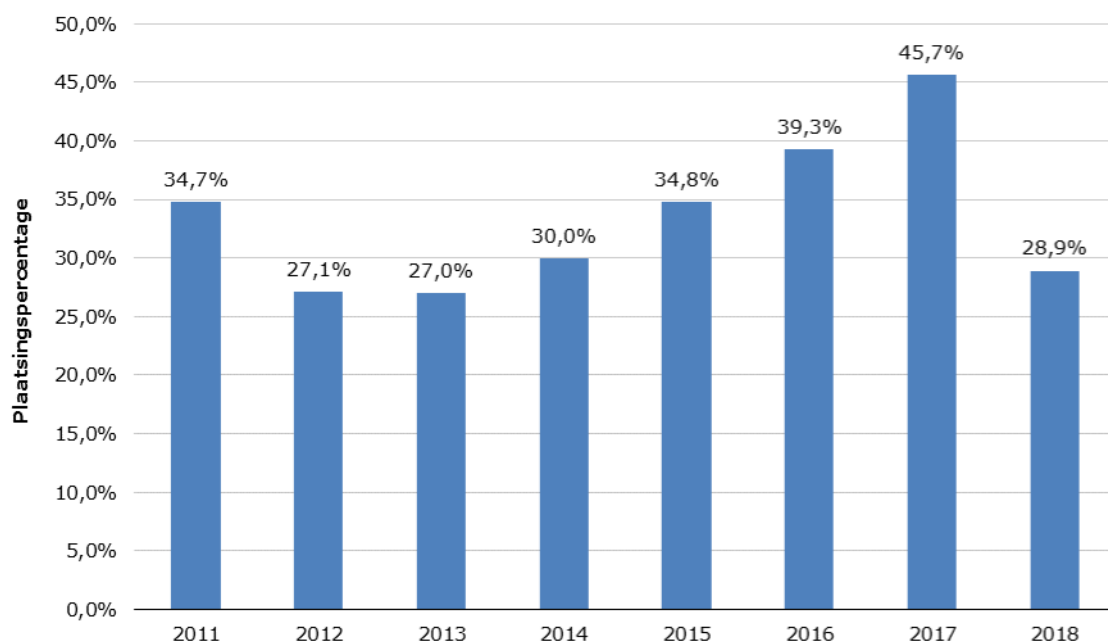
Tabel: Aantal ingekochte re-integratiediensten (excl. IPS)

	Eerste vier maanden van 2019	Eerste vier maanden van 2018
WAO	126	168
Ziektewet	2.975	2.778
oWajong/Wajong 2010	3.186	3.829
WIA	3.341	2.974
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	75	
Totaal	9.703	9.749

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 de diensten Naar werk in met een doorlooptijd van maximaal zes tot negen maanden. In de figuur is dan ook zichtbaar dat het plaatsingspercentage de laatste jaren is gestegen. Van de in 2018

gestarte trajecten heeft nu al 29% tot een plaatsing geleid. Het plaatsingspercentage van de in 2018 gestarte diensten zal verder stijgen, omdat diensten Naar werk in 2019 nog tot een plaatsing kunnen leiden.

Figuur: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking



Inzet voorzieningen

In de eerste vier maanden van 2019 hebben we 15.859 werkvoorzieningen ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen in de eerste vier maanden van 2019 € 24,2 miljoen en blijven daarmee ruim binnen het beschikbare tijdsevenredige budget van € 28,3 miljoen. Ten opzichte van 2018 zijn de uitgaven licht gedaald. Dat komt vooral doordat we minder interne en externe jobcoaching hebben toegekend. Het aantal toekenningen voor intermediaire voorzieningen ligt veel lager dan in de vergelijkbare periode in 2018. Dit komt doordat we al eind 2018 zijn gestart met het toekennen van de jaarlijkse continueringen voor 2019.

Tabel: Aantal ingezette voorzieningen

	Eerste vier maanden van 2019	Eerste vier maanden van 2018
Intermediaire voorzieningen	875	1.159
Externe jobcoach	6.737	6.993
Interne jobcoach	997	1.122
Loondispensatie	3.982	4.117
Meeneembare voorzieningen	1.827	1.925
Starterskrediet	10	14
Vervoer	1.378	1.413
Overig	53	63
Totaal	15.859	16.806

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste vier maanden van 2019 hebben we 1.310 onderwijsvoorzieningen toegekend. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten (Afj). We hebben in de eerste vier maanden van 2019 € 8,9 miljoen aan voorzieningen uitgegeven: € 8,5 miljoen voor de klant en € 0,4 miljoen voor uitvoeringskosten. Het bedrag van € 8,5 miljoen voor de klant bestond uit € 4,4 miljoen voor intermediaire voorzieningen (vooral doventolken), € 1,1 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 2,9 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). De uitgaven over de eerste vier maanden van 2019 waren iets lager dan in dezelfde periode in 2018 (€ 9,3 miljoen, waarvan € 8,9 miljoen voor de klant en € 0,4 miljoen voor uitvoeringskosten).

2. Inkomensdienstverlening

Wanneer mensen werk verliezen of door ziekte en/of een beperking (tijdelijk) niet kunnen werken, voorzien we ze snel en correct van inkomen – mits ze aan de voorwaarden voldoen. 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 Ziektewetuitkering stellen we het recht op een uitkering vast via een sociaal-medische beoordeling. 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.

2.1. Inkomenszekerheid bieden

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. In de eerste vier maanden van 2019 handelden we 147.200 WW-aanvragen af. Daarvan wezen we er 25.900 af, bijvoorbeeld omdat de aanvrager te weinig weken in loondienst had gewerkt, niet direct beschikbaar was voor werk of door eigen schuld werkloos was geworden. 2.700 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd. Dit was vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren.

We handelden 20.300 WIA-aanvragen af, waarvan we er 6.500 hebben afgewezen. Meestal gingen het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Daarnaast handelden we 2.900 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering. Hiervan werden er 1.900 afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden.

In de eerste vier maanden van 2019 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste vier maanden van 2019 een bedrag van in totaal € 6,5 miljard uit. Een van onze kerntaken is dat we die uitkering op tijd betalen. Dat lukt iedere maand. Over het tijdstip van de eerste betaling bij de start van een uitkering maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW. In de eerste vier maanden van 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.

Tabel: Tijdsde eerste betaling

	Norm 2019	Eerste vier maanden van 2019	2018
Betalen 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 %	91 %	91 %
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85 %	89 %	90 %

Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening

Sinds 1 januari 2019 is een nieuw werkproces in gebruik genomen voor de uitvoering van de Ziektewet-arborol die UWV vervult voor mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen. Hiermee hebben we een robuuste en toekomstbestendige werkwijze gerealiseerd die effectief en efficiënt is én voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In het nieuwe werkproces wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds standaardafhandeling van ziekmeldingen en anderzijds maatwerk. Voor de standaardafhandelingen geldt een nieuwe werkwijze. We vragen klanten daarbij direct na hun ziekmelding een digitale intake-vragenlijst in te vullen. (Voor klanten die niet of minder digitaalvaardig zijn, blijft UWV alternatieve kanalen beschikbaar houden.) Op basis van een geautomatiseerde triage wordt het vervolgtraject vastgesteld. Wanneer het vervolgtraject niet volledig geprotocolleerd kan worden, bepaalt de verzekeringsarts wat het (vervolg)traject zal zijn. Wanneer de verwachting is dat er sprake zal zijn van kortdurend verzuim, dan neemt een medewerker verzuimbegeleiding het monitoren en/of coachend activeren van de klant voor zijn rekening. Deze medewerker werkt altijd geprotocolleerd en onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. In de protocollen is ook vastgelegd of en wanneer de medewerker verzuimbegeleiding de casus moet voorleggen in een multidisciplinair overleg.

Voorafgaand aan de implementatie zijn alle medewerkers verzuimbeheer opgeleid, inmiddels zijn ze allemaal geslaagd voor de kennistoets op het nieuwe werkproces. De afgelopen maanden hebben onze medewerkers verzuimbegeleiding en uitkeringsdeskundigen flink moeten wennen aan en hun weg moeten vinden in de nieuwe prioritering binnen het Ziektewet-arboproces. Voor knelpunten die de uitvoering signaleert, zoeken de betrokken divisies Uitkeren en Sociaal-Medische Zaken (SMZ) gezamenlijk naar oplossingen. Een van de belangrijkste knelpunten is dat bij SMZ plausibiliteitsverzoeken, waarbij wordt vastgesteld of de aanvraag voor een Ziektewet-uitkering terecht is, niet binnen de gestelde termijn afgehandeld (kunnen) worden. Er is sprake van een inleerperiode, nu SMZ ook werkzaamheden moet gaan uitvoeren die voorheen door Uitkeren werden gedaan. De werkwijze bij consulten was in april een belangrijk onderwerp van gesprek tijdens de coachingsdag voor verzekeringsartsen en verzuimbegeleiders. Doel van de bespreking was verbetering van het proces, met daarbij aandacht voor actualisatie van de vragenlijst en verstevigen van de onderlinge samenwerking en van leercirkels tussen verzekeringsarts en medewerkers verzuimbeheer.

In 2019 nemen we de tijd om de nieuwe werkwijze goed te evalueren en waar mogelijk verbeteringen door te voeren. Voorafgaand zullen we samen met de ondernemingsraad alle relevante uitvoeringsaspecten in kaart brengen, zodat we op basis van een eenduidig beeld gezamenlijk de reikwijdte van de evaluatie kunnen vaststellen.

Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV richt zich op preventie. We geven voorlichting en proberen zo veel mogelijk te voorkomen dat klanten in een problematische schuldenpositie terechtkomen. We verlenen bijvoorbeeld een voorschot of verwijzen de klant door naar een budgetcoach. Klantadviseurs van ons Klantencontactcentrum kunnen daarvoor de hulp van een speciaal team in Goes inroepen. In een pilot onderzoeken we enerzijds hoe medewerkers (dreigende) schuldproblematiek kunnen herkennen en welke meerwaarde het heeft als *alle* UWV'ers klanten met schulden voor maatwerk kunnen aanmelden. Anderzijds beproeven we de mogelijkheden om klanten met problematische schulden, met hun uitdrukkelijk instemming, via een zorgvuldige overdracht aan de gemeente over te dragen voor schuldhulpverlening. Deze pilot is begin 2018 gestart in Groot-Amsterdam en is in het najaar van 2018 uitgebreid met Zuid-Limburg. Alle UWV-medewerkers die meedoen aan de pilot hebben een training gevolgd in het bespreekbaar maken van schulden. Uit een tussenmeting blijkt dat de samenwerking tussen de diverse bedrijfsonderdelen en het speciale team in Goes is verbeterd. Zowel klanten als de gemeentelijke schuldhulpverlening ervaren de betrokkenheid van UWV als positief. De pilot liep door tot in het eerste kwartaal van 2019.

De voorlopige bevindingen over het effect van de pilot zijn positief. De klanten die zijn overgedragen hebben daadwerkelijk baat bij ondersteuning en zijn veelal gemotiveerd om een hulptraject in te gaan. De eindevaluatie van de pilot wordt medio 2019 verwacht, hierin wordt ook de ervaring meegenomen van de klanten die geholpen zijn. Op basis van deze evaluatie zullen scenario's worden geformuleerd voor besluitvorming over een gefaseerde uitrol van de werkwijze.

2.2. Sociaal-medische beoordelingen

Voor de zomer zal het ministerie van SZW met UWV de balans opmaken tussen de benodigde en de beschikbare artsencapaciteit voor de uitvoering van sociaal-medische beoordelingen. Op dit moment zien we dat de groei in de voorraad herbeoordelingen die UWV moet verrichten niet is afgevlakt (zie ook hieronder onder het subkopje Werken met taakdelegatie). We verwachten bovendien tussen nu en het einde van dit jaar opnieuw een lichte groei van de voorraad herbeoordelingen. Daarnaast voorzien we de komende jaren een toename van het aantal mensen dat de WIA instroomt. In verband met deze ontwikkelingen zijn aanvullende maatregelen nodig om te borgen dat er een duurzaam evenwicht tussen benodigde en beschikbare capaciteit ontstaat.

Aantal uitgevoerde beoordelingen

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2019 55.455 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Dat is iets minder dan begroot. We hebben te maken met een hogere instroom van WIA-aanvragen, die slechts deels wordt gecompenseerd door een afname van het aantal te verrichten eerstejaars Ziektewet- en Participatiewet-beoordelingen. Daarnaast kost de behandeling van WIA-aanvragen meer tijd dan de eerstejaars Ziektewet- en Participatiewet-beoordelingen. Doordat we, conform de met het ministerie afgesproken prioriteitstelling, meer capaciteit moeten inzetten op de WIA, houden we minder capaciteit over voor andere beoordelingen.

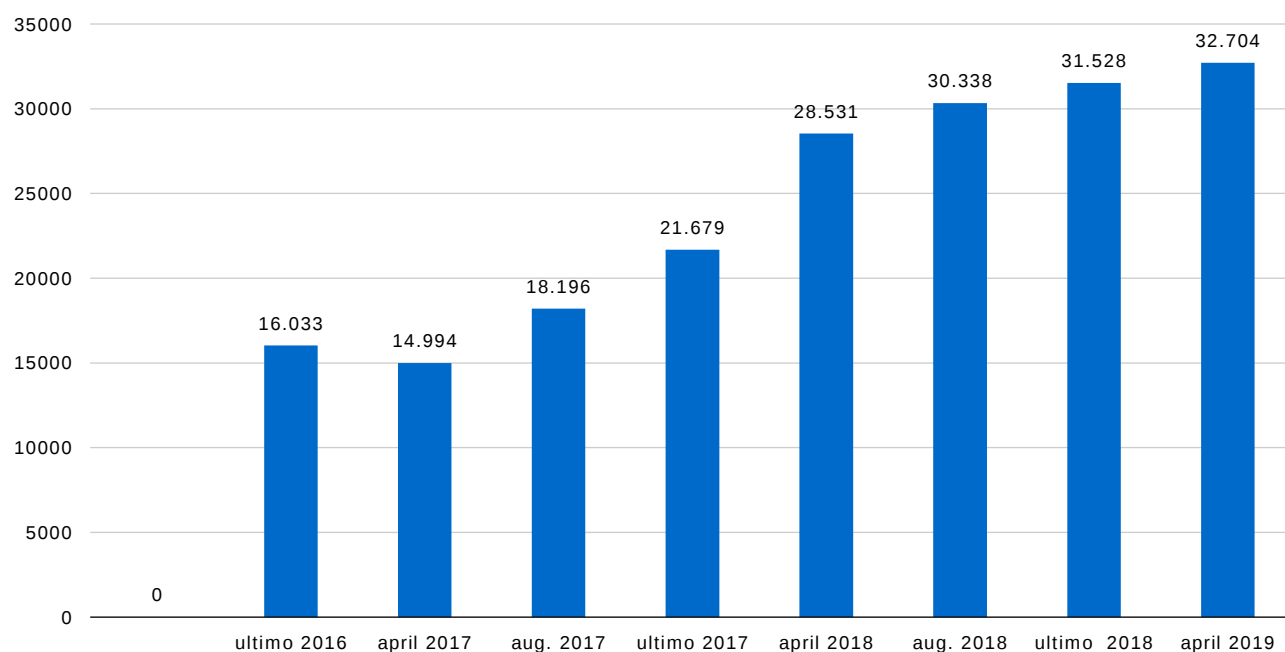
Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2019	Realisatie eerste vier maanden 2019	Vershil
Claimbeoordelingen	27.867	28.479	612
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.333	12.439	-894
Herbeoordelingen	14.967	14.537	-430
Totaal	56.167	55.455	-712

Voor klanten die om medische redenen volledig arbeidsongeschikt zijn verklaard, wordt een professionele herbeoordeling ingepland. Klanten met arbeidsvermogen worden na de beoordeling overgedragen aan de divisie Werkbedrijf voor hun re-integratie op de arbeidsmarkt. We hebben daarbij blijvende aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit van die overdracht en voor een sluitende aanpak.

Effecten op de productie en voorraad

De groei van de voorraad herbeoordelingen is de eerste vier maanden van 2019 niet afgevlakt.

Grafiek: Ontwikkeling van de voorraad herbeoordelingen 2017-2019**Tabel: Voorraadontwikkeling**

	Eind 2018	Eind april 2019	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen	14.304	15.074	770
Achterstand voorraad claimbeoordelingen	1.436	1.796	360
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.834	13.431	-403
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	3.883	4.254	371
Voorraad herbeoordelingen	31.528	32.704	1.176
Achterstand voorraad herbeoordelingen	18.699	16.721	-1.978
Totaal voorraad	59.666	61.209	1.543
Totaal achterstand voorraad	24.018	22.771	-1.247

Maatregelen om de capaciteit te vergroten

We treffen diverse maatregelen om de verzekeringsartsencapaciteit te vergroten. We blijven nieuwe artsen werven (zie verderop onder het kopje Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit) en investeren in hun opleiding. Daarnaast stimuleren we het gebruik van taakdelegatie en teamgericht werken, en het werken met innovatieve werkwijzen. Verder zetten we in op het gericht sturen en monitoren van de dienstverlening.

Expertgroep gerichte inzet verzekeringsarts

We vinden het belangrijk dat de beroepsgroep zelf een bijdrage levert aan oplossingen om de beschikbare capaciteit gericht in te zetten. Daarom hebben we in 2018 concrete adviezen ingewonnen bij een groep van experts. Deze groep bestaat uit de vak- en beroepsgroep van verzekeringsartsen en bedrijfsartsen (de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), de vakvereniging van verzekeringsartsen bij UWV Novag, de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB), de wetenschap (Amsterdam UMC) en UWV). De expertgroep heeft medio 2018 adviezen uitgebracht. De eerste voorstellen worden uitgewerkt of zijn op dit moment in onderzoek. Zo zal de verzekeringsarts gerichter worden ingezet bij de deskundigenoordelen.

Daarnaast hebben we bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen de zogeheten screeningsmethode breder ingezet. Daarmee maken we een inschatting van de uitstroomkans uit de Ziektewet. Een multidisciplinair team, bestaande uit 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 geven we een beslissing af zonder reguliere beoordeling. In de eerste maanden van 2019 is dit proces geëvalueerd. In vervolg hierop stellen we een interne handreiking op voor de kaders waarbinnen deze screeningswijze structureel kan worden toegepast. Deze handreiking is naar verwachting in het derde kwartaal van 2019 beschikbaar.

Werken met taakdelegatie

De afgelopen jaren heeft UWV taakdelegatie als standaardwerkwijze opgenomen, net zoals dat bij bijvoorbeeld huisartsen en de bedrijfsgezondheidszorg gebruikelijk is. De verzekeringsarts delegeert dan taken of onderdelen daarvan aan een sociaal-medisch verpleegkundige die deze uitvoert onder zijn verantwoordelijkheid. Een medisch secretaresse ondersteunt de verzekeringsarts bij administratieve taken. Door deze werkwijze kunnen we meer klanten helpen, met dezelfde kwaliteit van dienstverlening. In de eerste vier maanden van 2019 is het aantal verzekeringsartsen dat met taakdelegatie werkt met vier toegenomen.

In februari bleek dat op kantoor Groningen door Ondersteuningsteam Noord bij een specifieke groep klanten taakdelegatie is toegepast op een wijze die niet voldoet aan de voorschriften en protocollen die binnen UWV gelden. Uit het onderzoek dat onze interne accountantsdienst hiernaar heeft ingesteld, bleek overigens dat de betrokken medewerkers de werkwijze met de beste bedoelingen hadden ontwikkeld en zich niet bewust waren dat ze in strijd met de geldende richtlijnen handelden. Duidelijk is dat het bestaande systeem van professionele afstemming onvoldoende gewerkt heeft; we zullen dit systeem aanscherpen. De gehanteerde werkwijze is inmiddels in lijn gebracht met het bestaande juridisch en professioneel kader taakdelegatie en met het bestaande vier-ogen-principe bij nieuwe toekenningen van IVA-uitkeringen. Circa 2.000 van de herbeoordelingen moeten opnieuw worden uitgevoerd.

Stand van zaken verzekeringsartscapaciteit

UWV heeft moeite om voldoende capaciteit te kunnen inzetten, met name waar het gaat om geregistreerde verzekeringsartsen. Gezien de schaarste op de arbeidsmarkt en de vergrijzing van de bij UWV werkzame verzekeringsartsen is dit een groot risico. We zijn er de afgelopen jaren in geslaagd extra artsen te werven, maar dat betekent niet dat de inzetbare capaciteit daarmee automatisch vergroot is. Een deel van die capaciteit moeten we inzetten om de vele nieuwe artsen op te leiden. Dit opleiden van verzekeringsartsen neemt vier jaar in beslag en is cruciaal voor de langere termijn, maar kost op de korte termijn tijd van de beschikbare verzekeringsartsen omdat ze anderen moeten opleiden of zelf in opleiding zijn.

We blijven structureel investeren in het vergroten van de beschikbare capaciteit, in lijn met de brief van de minister aan de Tweede Kamer van juli 2018. In de eerste vier maanden van 2019 hebben we 79 artsen geworven, voornamelijk basisartsen. Wel zijn er 31 artsen vertrokken. Dit betrof hoofdzakelijk artsen die niet in opleiding tot specialist zijn (ANIOS'en), die vaak niet de intentie hebben om blijvend voor UWV te gaan werken. Per saldo hebben we al vrijwel de helft van onze jaardoelstelling gehaald.

Tabel: Verzekeringsartsencapaciteit

	Gemiddeld aantal fte eerste vier maanden 2019	Gemiddeld aantal personen eerste vier maanden 2019	Aantal fte's per eind april 2019	Aantal fte's per eind december 2018
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	208	260	211	223
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	190	216	192	188
Aantal AIOS'en	142	154	145	139
Aantal ANIOS'en	145	153	143	139
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	90	117	96	93
Subtotaal	775	900	787	782
Opleidingsinvestering				
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-53		-53	-44
Opleiding AIOS'en	-64		-66	-65
Opleiding ANIOS'en	-67		-66	-64
Subtotaal	-184		-185	-173
Extra capaciteit				
Taakdelegatie	134		140	123
Subtotaal	134		140	123
Totaal nettocapaciteit verzekeringsartsen	725		742	731

2.3. Handhaving

Wij vinden het belangrijk dat alleen mensen die daar recht op hebben een uitkering krijgen. Misbruik van uitkeringsgelden willen we zo veel mogelijk voorkomen en beperken. Handhaving maakt deel uit van al onze reguliere werkzaamheden. Het is een verantwoordelijkheid van alle bedrijfsonderdelen, die in alle processen verweven is. Op basis van data-analyse zijn we steeds beter in staat om risicoprofielen op te stellen. Hiermee kunnen we gericht controleren en handhaven, zowel preventief als repressief. Door data te combineren met kennis vanuit de gedragswetenschap kunnen we de juiste interventie op het juiste moment inzetten. We doen doorlopend onderzoek naar nieuwe fraudefenomenen en de ontwikkeling hiervan. We hebben een poortwachtersrol voor de sociale zekerheid. Dat vraagt van ons dat we elke keer opnieuw keuzes maken in de balans tussen dienstverlening, controle, handhaving en geld.

Op 7 maart 2019 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) drie uitspraken gedaan over drie herzieningsverzoeken van 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, beide in werking getreden op 1 januari 2013. Het gaat hierbij om boetes die zijn opgelegd in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014. Naar aanleiding van de uitspraken is er nauw overleg geweest tussen UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het ministerie van SZW. Hierbij zijn vier scenario's uitgewerkt. De minister heeft gekozen voor het scenario dat uitgaat van herziening op verzoek, waarbij de betrokken uitkeringsgerechtigden wel persoonlijk worden benaderd. UWV zal met een spontane uitvoeringstoets de gevolgen van de uitspraak van de CRvB in kaart brengen.

Preventieve handhaving

We zien dat een groeiende groep burgers moeite heeft met de steeds complexere regels. Voor UWV wordt het steeds belangrijker om hen te helpen en om onderscheid te maken tussen een foutje en een overtreding. We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren hen via campagnes, verbeteren het gebruikersgemak van onze onlinedienstverlening en verzenden automatische berichten om mensen op hun verplichtingen te attenderen. We kijken daarbij nadrukkelijk naar de mogelijkheden om gedragsinzichten toe te passen. Zo hebben we bijvoorbeeld onderzocht waarom klanten zonder afmelding niet verschijnen op afspraken met UWV-medewerkers. We hebben naar aanleiding hiervan een aantal gedragsinterventies op het gebied van nalevingsgedrag, registratiegedrag en werkzoekgedrag ontwikkeld die we nu uitwerken en daarna op een aantal kantoren in gebruik zullen nemen om een effectmeting te kunnen uitvoeren. Ook onderzoeken we hoe UWV

het best met klanten kan communiceren om de naleving van diverse verplichtingen te bevorderen. Hiervoor zijn in het eerste kwartaal van 2019 verschillende, op basis van gedragsinzichten opgestelde teksten getest onder het UWV-klantpanel. In het tweede kwartaal van 2019 zullen de resultaten van deze test beschikbaar komen.

Klanten zullen sneller en beter de regels naleven als ze de pakkans groot achten. Het ministerie van SZW laat jaarlijks onderzoek uitvoeren naar de kennis van uitkeringsgerechtigden over de plichten waaraan ze moeten voldoen en de kans dat UWV overtredingen detecteert. Uit het onderzoek over 2018 blijkt dat vooral WW'ers (96%) en mensen met een Ziektewet-uitkering (93%) zeer goed op de hoogte zijn van hun plichten. Bij uitkeringsgerechtigden voor de WAO (90%), WIA (86%) en Wajong (79%) ligt dat cijfer iets lager. Ook blijkt dat uitkeringsgerechtigden de pakkans verschillend inschatten: dit varieert van 61% bij Wajongers tot 78% bij WW'ers.

Risicomanagement

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

We hebben in 2018 geïnvesteerd in verdere verbetering van het risicomanagement. Er zijn vier onderzoeks- en analyseteams gestart die in samenwerking met de betrokken divisies zo veel mogelijk risico's inventariseren en monitoren. Twee onderzoeken zijn inmiddels afgerond, zie ook verderop in deze paragraaf onder Fraudethema's, onder subkopje Opvoeren dienstverband met terugwerkende kracht en subkopje Overige thema's. Door risico- en datagestuurd te handhaven, zijn we minder afhankelijk van meldingen van bijvoorbeeld burgers of bedrijven. Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar een platform waarop we risicoprofielen kunnen gebruiken in de primaire klantprocessen. Met behulp van zo'n platform kunnen we risicoprofielen structureel en duurzaam exploiteren. Het vooronderzoek wees uit dat hiervoor een specialistisch platform gebouwd moet worden. Begin 2019 is besloten allereerst te beginnen met optimalisatie van de huidige tooling, waarna in fases vervolgens doorontwikkeld kan worden naar een specialistisch platform.

In relatie tot de met de minister van SZW afgesproken maatregelen rond WW-fraude wordt toegewerkt naar een jaarlijkse signaleringsbrief. In het verlengde daarvan werken we samen met het ministerie van SZW aan een verdere professionalisering en verbetering van ons huidige afwegingskader. Met het resulterende integraal afwegingskader zullen we de geïdentificeerde frauderisico's gezamenlijk beter kunnen wegen en prioriteren, zodat we vervolgens heldere beleidskeuzes kunnen maken over de inzet van mensen en middelen voor de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen en subsidies. Dit integraal afwegingskader is naar verwachting eind 2019 gereed. We identificeren potentiële thema's voor het integraal afwegingskader met behulp van datagedreven signalen. We breiden daarom onze capaciteit voor datagestuurd handhaven uit. We zijn in februari gestart met een succesvolle wervingscampagne voor inspecteurs en themaonderzoekers. Er reageerden circa 850 sollicitanten. In mei zijn 46 nieuwe medewerkers aangenomen die we na hun opleiding kunnen inzetten.

Repressieve handhaving

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

Bepaalde vormen van fraude en regelovertreding reiken over de landsgrenzen heen. De controle mogelijkheden voor Nederlandse uitvoeringsorganisaties zijn in het buitenland beperkt. 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. Het IBF wisselt daarbij ook informatie uit met buitenlandse socialezekerheidsinstanties. Om gemeenten in staat te stellen onderzoek naar vermogen en inkomen in het buitenland zo professioneel mogelijk aan te pakken, heeft het samenwerkingsverband Onderzoek Vermogen Buitenland de handreiking 'Onderzoek naar verzwegen inkomen en vermogen in het buitenland' uit 2011 volledig vernieuwd. In dit samenwerkingsverband participeren naast UWV ook SVB, VNG, Divosa, de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BVK) en het ministerie van SZW.

Overtredingen inlichtingenplicht

In de eerste vier maanden van 2019 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 9,6 miljoen, dat is meer dan in de eerste vier maanden van 2018 (€ 9,0 miljoen). Het boetebedrag stijgt evenredig: in de eerste vier maanden van 2019 is een bedrag van € 1,8 miljoen aan boetes opgelegd, tegenover € 1,6 miljoen in de eerste vier maanden van 2018.

De werkvoorraden zijn binnen beheersbare marges: eind april 2019 bestond de voorraad uit 507 externe meldingen, 1.047 interne meldingen en 2.363 risico signalen.

Tabel: Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste vier maanden 2019		Eerste vier maanden 2018	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	5.200		4.400	
Opgelegde boetes	1.900	36%	1.700	39%
Opgelegde waarschuwingen	2.200	42%	1.900	43%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	1.100	22%	800	18%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	0		0	

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 inspant, kan worden gekort op zijn uitkering. Bij de Wwz bepalen we op basis van inkomstenverrekening of er nog recht op een gedeeltelijke uitkering is. Is dat het geval, dan blijft de sollicitatieplicht van kracht – behalve bij een tijdelijke vrijstelling. Ontvangt iemand na drie maanden (de maximale vrijstelling) nog steeds een aanvullende uitkering, dan is de sollicitatieplicht weer van kracht en handhaaft UWV daarop. We hebben in de eerste vier maanden van 2019 minder maatregelen opgelegd. We zien hier een positief effect van de extra informatie die we geven over de inspanningsverplichtingen.

Tabel: Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste vier maanden 2019		Eerste vier maanden 2018	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	36.500		43.200	
Opgelegde maatregelen	13.200	36 %	18.800	43 %
Waarvan maatregelen WW	11.900		17.200	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvragen	3.300		7.900	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	2.700		2.200	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	2.500		2.700	
Melden feiten en omstandigheden aan UWV	1.400		900	
Overtredingen van de controlevoorschriften	1.200		2.400	
Overige	800		1.100	
Waarvan maatregelen overige wetten	1.300		1.600	
Opgelegde waarschuwingen	22.900	63 %	23.200	54 %
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	400	1 %	1.200	3 %

WW-fraude

We besteden sinds 2009 aandacht aan fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten. Tegen de achtergrond van een stijgende 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 onderzoeken gestart die aanleiding gaven tot strafrechtelijk onderzoek. De handhavingsonderzoeken hebben ons steeds meer inzicht verschaft in de werking en het veranderende karakter van de WW-fraude door arbeidsmigranten.

Met de minister hebben we eind 2018 afgesproken dat we extra maatregelen uitwerken om WW-fraude door arbeidsmigranten tegen te gaan.

- We gaan aangescherpte controles verrichten om te achterhalen of iemand verwijtbaar werkloos is of ongeoorloofd in het buitenland verblijft. Op basis van data-analyse en expertise van medewerkers zijn hiervoor profielen ontwikkeld die we sinds april gebruiken bij het vaststellen van het recht op en de continuering van WW-uitkeringen. We ontwikkelen de profielen de komende maanden door om aanvragen waarbij sprake is van vermoedelijke fraude straks nog beter te kunnen selecteren.
- Bij het verstrekken van een uitkering wordt het adres in de Basisregistratie Personen (BRP) nog meer leidend dan nu al het geval is. UWV zal de WW'ers met een woonadres in het buitenland verzoeken 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. Het ministerie van SZW bekijkt momenteel of inschrijving als ingezetene een voorwaarde voor de WW kan worden.

- We intensiveren de controle op adresgegevens. Dat doen we onder andere door regelmatig adresvergelijkingen uit te voeren, in samenwerking met andere partijen zoals gemeenten, de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank. Afwijkende adressen worden nader onderzocht en kunnen leiden tot nader fraudeonderzoek.
- We verrichten ook onderzoek naar die situaties waarin meerdere uitkeringen op één adres worden verstrekt. We controleren of de betrokken personen terecht een beroep doen op de WW en of ze daadwerkelijk op dat adres verblijven. Uit dit onderzoek blijkt dat wanneer er sprake is van drie of meer lopende uitkeringen op één adres in combinatie met inschrijving in de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI), er een groter risico bestaat dat betrokkenen de verplichting om gedurende de WW in Nederland te verblijven niet naleven.
- 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, zullen we een maatregel opleggen.
- We gaan strenger controleren op de betrouwbaarheid van tussenpersonen. Wanneer iemand voor de WW naar een kantoor komt en zich laat vertegenwoordigen of vergezellen door een tussenpersoon, dan registreren we de naw-gegevens van deze tussenpersoon, inclusief het nummer van diens paspoort of ID-kaart. Deze registratiegegevens van tussenpersonen gaan we periodiek vergelijken. Indien daartoe aanleiding bestaat, zullen we onderzoek instellen. We zoeken de samenwerking met bonafide tussenpersonen. In mei 2019 is in de regio Den Haag een eerste bijeenkomst gehouden met ongeveer vijftien tussenpersonen. Daarbij hebben we hen geïnformeerd over wet- en regelgeving en besproken of bonafide samenwerking kan worden gecertificeerd. Op korte termijn volgen bijeenkomsten in andere regio's.
- We onderzoeken of we intensiever kunnen controleren op verwijtbare werkloosheid in de uitzendsector. Daarvoor zijn we een pilot gestart in samenwerking met de brancheorganisaties Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU). Daarbij vragen we, in aanvulling op de informatie van de werkloze werknemer, ook bij de werkgever na waarom het dienstverband is beëindigd en of de werknemer passend werk is aangeboden. We gaan na of dit een effectieve manier is om te achterhalen of iemand verwijtbaar werkloos is. De voorlopige resultaten van de pilot, die liep van januari tot en met april 2019, zijn erg positief maar kunnen niet worden geëxtrapoleerd. We bekijken hoe we de pilot een vervolg kunnen geven.
- We gaan intensiever samenwerken met partners in het sociaal domein zoals de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en de Inspectie SZW. We sluiten aan bij het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA), waarin gemeenten, uitvoeringsorganisaties en departementen samenwerken aan het verhogen van de kwaliteit van adresgegevens in de BRP.
- We gaan naar medewerkers die een fraudemelding doen beter terugkoppelen wat we met hun signaal gaan doen.
- We zullen de minister jaarlijks – los van het jaarverslag – een zogeheten signaleringsbrief sturen over de geconstateerde signalen en fenomenen uit de verschillende fraudeonderzoeken en welke actie we naar aanleiding daarvan hebben ondernomen. Deze brief bevat indien nodig beleidsaanbevelingen, waaronder eventuele wetsaanpassingen of verzoeken om de uitvoering beter te faciliteren. De minister zal deze rapportage toesturen aan de Tweede Kamer, voorzien van een beleidsreactie. De Tweede Kamer krijgt daarmee een belangrijke rol bij de afweging van handhavingsprioriteiten. De signaleringsbrief zal gelijk met de junibrief (zie hieronder) naar de Tweede Kamer worden gestuurd.

Op 1 februari 2019 heeft de minister de Tweede Kamer geïnformeerd over de stand van zaken rondom de fraudemaatregelen. Op dit moment werken we samen met het ministerie van SZW aan een nieuwe brief over de stand van zaken. Deze wordt in juni 2019 aan de Tweede Kamer aangeboden.

Fraudethema's

We doen onderzoek naar meer georganiseerde fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele regelovertreding, 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 adresfraude (zie hierboven onder kopje WW-fraude). Hierdoor konden we minder tijd aan andere fraudethema's besteden. Dit heeft geleid tot minder voortgang op een aantal thema's. In de eerste vier maanden van 2019 hebben we voor fraudethema's in totaal € 3,2 miljoen (eerste vier maanden van 2018: € 2,8 miljoen) teruggevorderd, € 0,45 miljoen (eerste vier maanden van 2018: € 0,43 miljoen) aan boetes opgelegd en € 6,9 miljoen (eerste vier maanden van 2018: € 11,9 miljoen) bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.

Faillissementen

Evenals in 2018 hebben we in de eerste vier maanden van 2019 op dit thema minder capaciteit ingezet. Het aantal faillissementen is historisch laag en de uitkeringsafdelingen zijn in staat bepaalde situaties, zoals vraagstukken over verzekeringsplicht bij bestuurders, zelf af te handelen. Toch blijven er meldingen binnenkomen die onderzoek van handhavingsexperts vergen. We zorgen ook dat we op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het gebied van faillissementsfraude. Binnen het thema faillissementen doen we vooral op basis van interne signalen onderzoek naar verdachte aanvragen voor een faillissementsuitkering. Het betreft onderzoek naar zowel uitkeringen die nog niet tot betaling zijn gekomen als uitkeringen die al lopen. In januari 2019 is een interne evaluatiebijeenkomst over dit thema gehouden. Het conceptbevindingsrapport geeft inzicht in de huidige stand van zaken binnen en rondom het thema gedurende de jaren 2016 tot en met 2018. In het rapport wordt ook ingegaan op de verhouding tussen het aantal

faillissementen en het aantal fraudemeldingen, en op de factoren die (een positieve of negatieve) invloed hebben op de uitvoering van het themaonderzoek.

Gezondheidsfraude

Een klant pleegt gezondheidsfraude als hij, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten vertoont die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid. Als er sprake is van vermoedelijke gezondheidsfraude, dan verstrekken we deze informatie voor een (her)beoordeling door een verzekeringsarts. Tot en met eind april 2019 zijn naar aanleiding van onderzoeken naar gezondheidsfraude, 28 klanten ingepland voor een herbeoordeling.

Gefingeerde dienstverbanden

Een gefingeerd dienstverband is 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. Het aanvragen en ontvangen van een uitkering op basis van een gefingeerd dienstverband is onrechtmatig. UWV handhaaft op gefingeerde dienstverbanden door concrete interne- en externe meldingen in onderzoek te nemen. Wanneer er sprake is van een gefingeerd dienstverband, dan wordt proces-verbaal opgemaakt en de onverschuldigd betaalde uitkeringsgelden worden teruggevorderd. In de eerste vier maanden van 2019 hebben we binnen dit thema circa € 0,45 miljoen aan terugvorderingen ingesteld.

Met data-analyse intensiveren we het toezicht op dit fenomeen. Dit doen we door aanvragen met een verhoogd risico op een gefingeerd dienstverband te selecteren voor onderzoek. In 2018 heeft analyse van het Ziektewet-bestand zeer concrete signalen opgeleverd. De signalen zijn nog in onderzoek, maar de eerste ervaringen met deze werkwijze zijn positief. In een aantal gevallen is inmiddels een gefingeerd dienstverband vastgesteld. We verwachten de complete resultaten in het derde kwartaal van 2019.

Daarnaast participeert UWV in het Kennis en informatieplatform schijnconstructies (KIP). Het KIP is een onderzoek gestart naar gefingeerde dienstverbanden in de zorg. Het onderzoek wordt uitgevoerd door de Inspectie SZW en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De resultaten zullen gedeeld worden met UWV en de Belastingdienst om zo meer zicht te krijgen op patronen en notoire overtreders.

Opvoeren dienstverband met terugwerkende kracht

In aanvulling op het bestaande onderzoek naar gefingeerde dienstverbanden zijn we in mei 2018 gestart met onderzoek naar het opvoeren van een dienstverband in de polisadministratie met terugwerkende kracht door werkgevers. Hiervoor hebben we data uit de polisadministratie gebruikt. In twee zaken is een gefingeerd dienstverband ontdekt, waarvan één mogelijk in RIEC-verband opgepakt wordt omdat meerdere ketenpartners belang hebben bij dat onderzoek. Een risico-onderzoek naar het opvoeren van een dienstverband met terugwerkende kracht is inmiddels afgerond. Het eindrapport is naar verwachting in juni klaar.

Hennep

We doen onderzoek naar inkomsten uit hennepcultuur bij uitkeringsgerechtigden. Veranderingen in werkwijzen en versterking van contacten met andere instanties hebben in 2018 gezorgd voor een versnelling van de afhandeling van zaken. Gedurende de eerste vier maanden van 2019 zijn ruim 100 zaken afgehandeld. Dit heeft geleid tot ruim € 0,6 miljoen aan ingestelde terugvorderingen en ruim € 0,1 miljoen aan opgelegde boetes.

Wijzigen inkomstenverhouding in polisadministratie

Sinds 2017 doen we onderzoek naar directeur-groootaandeelhouders die hun inkomstenverhouding in de polisadministratie wijzigen om zo in aanmerking te komen voor een WW-uitkering. We kijken daarbij naar de juistheid van codewijzigingen in de polisadministratie waarbij directeur-groootaandeelhoudersloon is omgezet naar socialeverzekeringsloon. Op basis van de resultaten en bevindingen in 2018 is besloten dit onderzoek jaarlijks uit te voeren. Dit onderzoek heeft dit jaar nog niet plaatsgevonden.

Basisregistratie inkomen

We willen inzicht krijgen in de aard en omvang van het risico dat uitkeringsgerechtigden inkomsten uit 'winst uit onderneming' en uit 'resultaat uit overige werkzaamheden' niet opgeven aan UWV. We willen ook weten wat de achtergronden en motieven hiervan zijn. In september 2018 zijn we een pilot Basisregistratie inkomen (BRI) gestart waarin we niet alleen preventief, maar zo nodig ook repressief optreden. De afronding van deze pilot wordt in de tweede helft van 2019 verwacht. Op basis van de resultaten wordt bepaald of een structurele aansluiting op de BRI van toegevoegde waarde is.

Persoonsgebonden budget zorgverleners

Er zijn uitkeringsgerechtigden die naast hun uitkering inkomsten hebben uit arbeid als zorgverlener, betaald vanuit een persoonsgebonden budget. Dat is toegestaan, mits de genoten inkomsten ook aan UWV worden opgegeven voor verrekening met de uitkering. We zijn in het derde kwartaal van 2018 gestart met onderzoek naar mogelijk misbruik van deze inkomsten. Het grootste gedeelte van de eerste 100 onderzoeken is inmiddels afgerond. Momenteel is een voorstel in de maak om nog eens 250 zaken te onderzoeken, waarna er een representatief beeld gegeven kan worden over de aard en omvang van de (mogelijke) overtredingen en welke maatregelen preventief ingezet kunnen worden.

Overige thema's

Na een succesvolle pilot onderzoeken we de aard en omvang van fraude binnen de sector erotiek en gaan we na in hoeverre UWV een rol kan spelen in het signaleren van misstanden in deze sector. De resultaten zijn wisselend. Uit een nadere analyse moet blijken in welke vorm we ermee doorgaan. We voeren in LSI-verband gesprekken om gezamenlijk een verkennend interventieteam Erotiek in te richten.

In november 2018 zijn we gestart met het thema 'Criminele activiteiten'. Doel is inzicht te krijgen in de aard en omvang van de risico's met betrekking tot klanten van UWV die naast hun uitkering criminele activiteiten hebben verricht en daaruit inkomsten hebben ontvangen. (Inkomsten uit hennepsteelt onderzoeken we apart (zie hierboven onder het kopje Hennep) en vallen buiten dit thema.) Ook willen we de (on)mogelijkheden voor UWV rond dit soort meldingen in kaart brengen.

Binnen het thema 'Inkomstenverhoging voor beoordeling WIA' hebben we onderzocht of er een plausibele verklaring voor is dat werkgevers met terugwerkende kracht de inkomstenopgaven van werknemers verhogen kort voordat een WIA-uitkering wordt aangevraagd. Is die verklaring er niet, dan betreft het mogelijk een fictieve verhoging die alleen in de polisadministratie is ingevoerd, maar niet overeenkomt met het werkelijke door de klant verkregen loon. De polisadministratie is dan mogelijk met terugwerkende kracht verhoogd om een hogere WIA-uitkering te krijgen. Vanwege de beperkte omvang van het onderzoek zijn er geen conclusies te trekken over het daadwerkelijk voorkomen van dit fenomeen. Ook is het vormgeven van een risicoprofiel vooralsnog niet realistisch. Wel zijn er indicatoren achterhaald die opgenomen kunnen worden bij het samenstellen van een risicoprofiel. Voor de toekomst bestaat het voornemen om met enige regelmaat query's uit te voeren om de prevalentie van het fenomeen te blijven monitoren. Een risico-onderzoek naar de fictieve inkomstenverhoging voor aanvang van de WIA heeft geleid tot de aanbeveling om in te zetten op preventie, zodat deze fraudeconstructie al in een vroeg stadium wordt voorkomen.

Begin juni was er in de media aandacht voor gedetineerden die ten onrechte een uitkering ontvangen. Dit onderwerp heeft al enige tijd serieuze aandacht binnen UWV. 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 alle 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), of als de uitkeringsgerechtigde elektronisch gedetineerd blijkt. We hebben zowel in 2017 als in 2018 intern onderzoek verricht naar de sluitendheid van dit matchingsproces. Hierbij is 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.

Samenwerkingsverbanden

Een van de speerpunten van de handavingskoers van het ministerie van SZW is het versterken en verbinden van de handavingsketen, om te komen tot een integrale aanpak van georganiseerde criminaliteit. In 2018 is UWV toegetreden tot het samenwerkingsconvenant van de Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC's) en het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC). Dit samenwerkingsverband heeft als doel ondersteuning te bieden aan hun convenantpartners bij de aanpak van georganiseerde criminaliteit. Inmiddels nemen we binnen meerdere RIEC's actief deel aan casussen. De verwachting is dat dit aantal, afhankelijk van het al dan niet aanwezige UWV-belang, de komende periode gestaag zal toenemen.

LSI-interventieactiviteiten

Bij de interventieactiviteiten 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. In de eerste vier maanden van 2019 is één project afgesloten. Het gaat om een project op een recreatieterrein. Hierbij zijn meerdere personen gecontroleerd en wordt in vier gevallen nader onderzoek uitgevoerd. Daarnaast geven we invulling aan een projectvoorstel voor de aanpak in LSI-verband van WW-fraude door arbeidsmigranten en malafide tussenpersonen.

Lokale interventieactiviteiten

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

Strafrecht

In het Handavingsarrangement is afgesproken dat UWV in 2019 veertig à vijftig processen-verbaal bij het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie zal aanleveren. Inmiddels hebben we er tien ingediend. We verwachten dat het minimale aantal van veertig processen-verbaal wordt gehaald. De eerste zaak van een tussenpersoon is door het Functioneel Parket geaccepteerd en wordt voor de rechter gebracht. Verder wordt de mogelijkheid verkend om de Aanwijzing sociale zekerheidsfraude aan te passen, met de bedoeling om in samenspraak met het Functioneel Parket benoemde thema's ook strafrechtelijk zaken te kunnen afhandelen die afwijken van de aangiftegrens van € 50.000.

2.4. Overige ontwikkelingen in dienstverlening

In onze op werk gerichte dienstverlening willen we iedereen die dat nodig heeft zo veel mogelijk dienstverlening op maat bieden, op basis van een persoonlijk gesprek. Ook in onze sociaal-medische dienstverlening vormen persoonlijke gesprekken een belangrijke component. Verreweg de meeste van de overige klantcontacten vinden echter digitaal plaats. Daarom streven we niet alleen naar een moderne maar ook zo persoonlijk en klantgericht mogelijke dienstverlening, die relatief weinig middelen en inspanningen 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 die we van onze klanten ontvangen.

Veel digitaal maar niet alles

Voor relatief eenvoudige taken en vragen bieden we selfservice via het digitale kanaal. Het overgrote deel van onze klanten maakt hier gebruik van. Dat gebeurde in de eerste vier maanden van 2019 in 49% van de gevallen via een mobiel apparaat waarvan 42% via een smartphone en 7% via een tablet. In de eerste vier maanden van 2019 kregen onze websites uwv.nl 17,3 miljoen en werk.nl 9,4 miljoen bezoeken. Klanten blijven zeven dagen per week, 24 uur per dag online informatie vinden en zaken met ons doen. Soms doen ze dat massaal tegelijkertijd. In de eerste vier maanden van 2019 verwerkten we iedere eerste dag van de maand via Mijn UWV ruim 150.000 inkomstenopgaven. Een groot deel daarvan (44%) wordt via een mobiele telefoon ingediend. Uit onderzoek blijkt dat 81% van de respondenten de taak waarvoor ze naar de website kwamen heeft kunnen voltooien. Van de bezoekers geeft een ruime 87% aan geholpen te zijn met de informatie op uwv.nl. We zijn ook aanwezig op grote sociale platforms en hebben een eigen [Wajong-forum](#). We beantwoorden daar vragen van klanten of leiden hen door naar de juiste plek.

Voor complexere taken en vragen bieden we ondersteunende diensten via Mijn Berichten op Mijn UWV en in de Werkmap, chat, de telefoon of persoonlijk op een van onze vestigingen. Mensen die minder goed uit de voeten kunnen met het digitale kanaal kunnen ons bellen of langskomen. We zien dat in 2019 het aandeel van het telefonisch contact is gedaald. Klanten stellen hun vraag vooral steeds vaker via de berichtenfunctionaliteiten op onze portalen. Bij een vermoeden van fraude zetten we persoonlijk contact in. 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 kanaal dat het meest passend is om een 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.

Ook werkgevers maken steeds weer vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In de eerste vier maanden van 2019 werd het werkgeversportaal 443.700 keer bezocht. Het aantal werkgeversaccounts (fiscale nummers) steeg van 158.600 naar 161.900. Hiervan kunnen bijna 6.700 unieke werkgevers inloggen met eHerkenning niveau 3. 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. Vanaf 1 november 2019 is het werkgeversportaal alleen nog via eHerkenning toegankelijk. We wijzen werkgevers hierop per mail en via onze nieuwsbrieven. Verder verschijnt er, elke keer dat een werkgever inlogt, een berichtje over de noodzaak om een eHerkenningmiddel aan te vragen. Werkgevers raadpleegden vooral vaker digitaal hun correspondentie met UWV en maakten vaker gebruik van de digitale ziek- en betermelder. Via Digipoort en het werkgeversportaal werden 310.100 verzuim- en hersteldmeldingen gedaan, 6% meer dan in de laatste vier maanden van 2018.

Servicelevel onder druk

De tijdige afhandeling van zowel telefonie als digitale berichten stond in 2018 en de eerste vier maanden van 2019 onder druk. De bereikbaarheid en de wachttijden van onze Klantencontactcentra hadden niet het gewenste en afgesproken niveau. Oorzaak is het vertrek van veel ervaren medewerkers van onze Klantencontactcentra. Tegelijkertijd is het werven van nieuwe medewerkers door krapte op de regionale arbeidsmarkt lastiger geworden. De beperkte capaciteit heeft, in combinatie met de maandelijkse piekmomenten, geleid tot langere wachttijden. Om het capaciteitsprobleem op te lossen werven we extra mensen; we hebben het aantal uitzendpartners per 1 april 2019 uitgebreid tot vijf. Daarnaast hebben we arbeidsvoorwaardelijke verbeteringen doorgevoerd. Verder zijn we met enige regelmaat ook 's avonds en in de weekenden open om met name digitale berichten af te handelen. We gaan zogeheten piekteams formeren die we in bijvoorbeeld vakantieperiodes en andere perioden van grote drukte kunnen inzetten. Het servicelevel telefonie kent sinds 1 januari 2019 een trendmatige verbetering, ook de afhandeling van digitale berichten verloopt steeds vlotter. De afhandeling van Werkmapberichten is in de laatste twee maanden weer boven de norm van 95% uitgekomen. Ondanks de langere wachttijden tijdens piekmomenten is de klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening niet gedaald. De tevredenheid van klanten die een klantadviseur hebben gesproken blijft met bijna 82% op peil. Hierbij geldt de kanttekening dat we de tevredenheid van klanten die voortijdig de verbinding verbreken omdat de wachttijd te lang is niet kunnen meten.

Betrekken van klanten

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van onze klanten af te stemmen en 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. In februari 2019 hebben we de klantreis 'Ik kan gecontroleerd worden' in kaart gebracht. Hierbij hebben we vier weken lang met circa 150 WW-klanten en circa 180 WIA-klanten van gedachten gewisseld over het thema controle. Dit heeft geleid tot een aantal verbeterinitiatieven zoals aanpassing van teksten op uwv.nl en het optimaliseren van brieven. Deze worden nu ingepland. Eind april is de klantreis 'Ik ben ontevreden' gerealiseerd. Voor deze klantreis hebben we zes klantinterviews gehouden en is een community opgezet voor de Centrale Cliëntenraad en de UWV-medewerkers die direct klantcontact hebben. Dit heeft geleid tot dertien verbeterinitiatieven waarvan de eerste al zijn opgepakt tijdens de klantreis. We verbeteren bijvoorbeeld het klachtenformulier en de zoekfunctie op uwv.nl.

In het eerste kwartaal zijn binnen het UWV Panel diverse onderzoeken verricht onder zowel werkgevers als WW- en WIA-klanten. Dit heeft geleid tot een begrijpelijker en informatievere brief aan klanten die net een WIA-uitkering ontvangen. Daarnaast is onder WW-klanten onderzoek gedaan naar de berichten die zij ontvangen in de Werkmap over sollicitatie en verantwoordingsactiviteiten. Uit eerder onderzoek is gebleken dat de huidige teksten niet aansluiten op de wensen en behoeften van de klant. Met behulp van hun input kunnen we de effectiviteit van de berichten vergroten.

Verbeteren dienstverlening aan werkgevers

Vanuit het programma Werkgeversdienstverlening voeren we zeven concrete verbeteringen uit om de dienstverlening aan werkgevers te versterken. Zo is de uitrol van het servicegerichte gesprek, waarbij de klantadviseur de gestelde vraag niet simpelweg beantwoordt maar op zoek gaat naar de vraag achter de vraag, in volle gang. Inmiddels werken achttien van de 88 klantadviseurs bij Klantencontact volgens deze nieuwe werkwijze. De eerste resultaten laten een verbeterde klanttevredenheid zien. Daarnaast werken we hard aan het vergroten van het vakmanschap van onze klantadviseurs. De kennissessies van de nieuw opgerichte Klantcontact University worden drukbezocht en met gemiddeld 9,5 zeer goed gewaardeerd.

Inmiddels is de klantreis 'Werkgever met een zieke medewerker' volledig uitgewerkt. De uitkomsten hiervan worden onder andere gebruikt als uitgangspunt bij het inrichten van onze website. Verder gebruiken we de input om onze werkprocessen aan te passen en ontbrekende kennis te ontwikkelen. Ook zetten we zwaarder in op het leren van 'best practices' in de organisatie, waarbij we 'pareltjes' in de dienstverlening aan werkgevers ook op andere plaatsen binnen de organisatie inzetten en uitbouwen. Zo hebben we inmiddels verbeteringen kunnen doorvoeren binnen de organisatieonderdelen die zich bezighouden met de behandeling van bezwaar- en beroepszaken en met de behandeling van uitkeringsaanvragen voor de Ziektewet. Onze accountmanagers werkgeversdienstverlening fungeren als direct aanspreekpunt voor grote werkgevers en nemen hen ook mee in alle relevante ontwikkelingen in de sociale zekerheid. Deze werkgevers waarderen de dienstverlening van de accountmanagers met een 8,7. In het algemeen waardeerden werkgevers onze dienstverlening in 2018 met een 6,6.

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 de eerste vier maanden van 2019 ontvingen we 2.703 klachten, 2% meer dan in de eerste vier maanden van 2018. De meeste klachten gingen over de dienstverlening en dan vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie, of over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers werden bejegend. We handelden 2.653 klachten af; een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2018. Voor 99,6% van de klachten (doelstelling is 95%) lukte de afhandeling ervan binnen de wettelijke termijn van 6 weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste vier maanden van 2019 was de klachtintensiteit, net als in 2018, 0,3%.

We spannen ons in om zo snel mogelijk 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 waar nodig en zetten het waar mogelijk recht. Een deel van de klanten die een klacht hebben ingediend, nodigen we uit voor een persoonlijk gesprek. Dat helpt ons ook om onze dienstverlening te verbeteren. Met hetzelfde doel analyseren we binnengekomen klachten.

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2019 werden 23.500 bezwaren ingediend. Dit is 7% meer dan in de eerste vier maanden van 2018 (21.900). Het aantal wetstechnische bezwaren was ongeveer gelijk. Er werden meer medische bezwaren ingediend. Het percentage gegronde bezwaren in de eerste vier maanden van 2019 was met 25,3%, iets hoger dan in de eerste vier maanden van 2018 (24,3%). Ook het percentage ingetrokken bezwaarzaken is met 27% in de eerste vier maanden van 2019 iets hoger dan in de eerste vier maanden van 2018 (26,2%).

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. Over de eerste vier maanden van 2019 was de bezwaarintensiteit met 2,1% lager dan over 2018 (2,4%).

We streven ernaar bezwaren met mediation op te lossen. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met behulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator. Gedurende de eerste vier maanden van 2019 zijn 31 mediations afgerond. In de eerste vier maanden van 2018 waren dat er 39.

Tabel: Afhandeling bezwaren

	Eerste vier maanden van 2019	Eerste vier maanden van 2018
Ontvangen bezwaren	23.500	21.900
WW	5.200	5.200
Arbeidsongeschiktheidswetten	11.700	10.400
Ziektewet	6.600	6.300
Afgehandelde bezwaren	23.800	22.900
WW	5.500	5.700
Arbeidsongeschiktheidswetten	11.200	10.900
Ziektewet	7.100	6.300

2.5. Polisadministratie

De loonaangifteketen is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het CBS. Werkgevers en uitkeringsinstanties doen elke maand of elke vier weken aangifte over de door hen uitbetaalde lonen en uitkeringen bij de Belastingdienst. De polisadministratie bevat de gegevens van alle Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen: werknemers, uitkerings- en pensioengerechtigden. Eind maart 2019 ging het om 19,9 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,2 miljoen mensen. UWV gebruikt deze gegevens niet alleen voor de eigen uitkeringsvaststelling. Ze 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 verstrekt deze gegevens voor hergebruik binnen de grenzen van de privacybescherming. UWV gebruikt de polisadministratie ook om onrechtmatig gebruik van publieke middelen en overheidsvoorzieningen te voorkomen en te bestrijden. We voeren daarom regelmatig analyses uit op de polisadministratie. Met risicoprofielen kunnen we (mogelijke) fraude vaststellen op basis waarvan we gerichte handhavingsactiviteiten inzetten. Ook voeren we naar aanleiding van externe meldingen themaonderzoeken uit, gericht op een specifieke uitkeringswet, risico of fraudevorm (zie ook paragraaf 2.3, onder het kopje WW-fraude en het kopje Fraudethema's).

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. De LAA onderzoekt zogenoemde verwonderadressen op onregelmatigheden of fraude. Verwonderadressen zijn adressen waar medewerkers in de uitvoering vraagtekens bij zetten. UWV levert hiervoor bulkbestanden aan de LAA, dat de verwonderadressen na onderzoek naar de deelnemende gemeenten doorstuurt voor adresonderzoek. Daarnaast kunnen medewerkers uit de uitvoering individuele verwonderadressen melden bij het centrale loket dat UWV daarvoor heeft ingericht. Bij gereede twijfel maakt UWV bij de desbetreffende gemeenten rechtstreeks melding van deze individuele adressen.

Arrangementenmonitor

Binnen het sociaal domein werken gemeenten, zorgverzekeraars en UWV samen om mensen zo goed mogelijk ondersteuning te bieden en zo snel mogelijk te helpen richting zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Dit gebeurt onder andere in de regionale Werkbedrijven. In het kader van de regionale samenwerking voeren nu achttien gemeenten, een zorgverzekeraar, een adviesbureau en UWV een gezamenlijke Arrangementenmonitor uit. UWV levert voor de monitor sinds begin 2019 geaggregeerde (niet tot persoonsniveau herleidbare) gegevens aan. Met de Arrangementenmonitor kunnen de samenwerkende gemeenten trends en ontwikkelingen op wijkniveau monitoren, in aansluiting waarop beleid kan worden gemaakt of aangepast. Naast de deelnemende gemeenten krijgen ook zorgverzekeraars en UWV inzicht in de mate waarin er regionaal bij inwoners behoefte is aan ondersteuning om zelfredzaam te worden.

3. 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. 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 en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren. Hierover zijn we doorlopend met elkaar in gesprek. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van wat er in de eerste vier maanden van 2019 is in werking is gezet en gerealiseerd.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Op 1 januari 2021 treedt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking. De beslagvrije voet is het inkomensdeel waarop onder andere deurwaarders en overheidsorganen geen beslag mogen leggen. Hiermee wordt voorkomen dat mensen onder het voor hen geldend bestaansminimum terechtkomen. Onder de huidige regelgeving heeft UWV bij het berekenen van de beslagvrije voet veel gegevens nodig die de beslagene zelf moet aanleveren. Wanneer de beslagene de gegevens niet verstrekt, moet UWV een aantal aannames doen over het inkomen. Dat kan tot gevolg hebben dat het beslag hoger dan nodig uitvalt en het resterende inkomen lager, waardoor de beslagene verder in de problemen raakt. Met de vereenvoudiging wordt onder andere geregeld dat de berekening van de beslagvrije voet minder afhankelijk is van de gegevens die betrokkene aanlevert. Er wordt dan meer gebruik gemaakt van gegevens over de leefsituatie, het belastbaar inkomen en de ontvangen toeslagen die aanwezig zijn in overheidsbronnen zoals de Basisregistratie personen (BRP), de polisadministratie en bij de Belastingdienst. Deze methode zal door alle overheidsinstanties eenduidig worden toegepast.

De wet raakt UWV op drie manieren. Ten eerste als beheerder van de polisadministratie, omdat de polisadministratie dient als een van de bronnen voor de vaststelling van de beslagvrije voet. Daarnaast als derde-beslagene, omdat deurwaarders, gemeenten en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) beslag kunnen leggen op door UWV betaalde uitkeringen. Tot slot als beslaglegger: UWV vordert uitkeringen die ten onrechte betaald zijn terug en vordert boetes in.

Begin 2019 heeft UWV een nieuwe uitvoeringstoets gedaan op de nu bekende invulling van de wet- en regelgeving. Met de voorbereidingen voor de implementatie is begonnen. UWV onderneemt verschillende activiteiten om de wet te kunnen uitvoeren. We richten gegevenslevering uit de polisadministratie in, breiden de gegevenslevering aan potentiële beslagleggers uit en ontwikkelen een rekenmodule die op basis van gegevens uit de genoemde gegevensbronnen de beslagvrije voet berekent. Binnen UWV worden wijzingen doorgevoerd om de rekenmodule te kunnen gebruiken, de beslagene te informeren over de berekende beslagvrije voet en de beslagvrije voet te corrigeren op aangeven van de beslagene of andere beslagleggers. Wanneer UWV zelf vereenvoudigd beslag blijft leggen dan moet er een nieuw proces worden ingericht voor de uitvoering van de rol van coördinerend deurwaarder. UWV kan in deze rol terechtkomen indien UWV de eerste beslaglegger is en er meer beslagen volgen door andere partijen. Deze rol houdt in dat UWV andere beslagleggers moet informeren, de beslagvrije voet op verzoek aanpast en ontvangen gelden op basis van voorkeur verdeelt.

Aanpassing Dagloonbesluit

Op 1 juli 2015 is met de Wet werk en zekerheid ook een nieuw Dagloonbesluit in werking getreden. Al snel bleek dit Dagloonbesluit voor bepaalde groepen WW-uitkeringsgerechtigden een negatief effect te hebben. De minister heeft toen besloten dat het Dagloonbesluit gerepareerd moest worden en dat degenen die schade hadden ondervonden, gecompenseerd moesten worden. De groep gedupeerden is zo omvangrijk, dat dit gefaseerd gebeurt. De laatste groep betreft klanten die ziek zijn geweest in de referteperiode, maar niet de wachttijd van 104 weken hebben volgemaakt. Sinds 1 december 2017 bepalen we het dagloon voor deze groep op basis van de nieuwe regels. Uitkeringsgerechtigden uit deze doelgroep die in de periode tussen 1 juli 2015 en 1 december 2017 een lagere uitkering hebben ontvangen, hebben mogelijk recht op een tegemoetkoming. Zij konden zich tot 1 januari 2019 melden voor een tegemoetkoming. Van 1 januari 2018 tot 1 juli 2018 kon dat via uwv.nl, na die datum kon het alleen nog schriftelijk. Alle meldingen die we vóór 1 juli ontvingen, hebben we vóór 1 oktober 2018 beoordeeld en uitbetaald. Na 1 juli 2018 is nog slechts een handvol meldingen binnengekomen, die zijn direct beoordeeld en uitbetaald. In totaal hebben we zeshonderd meldingen ontvangen. De lage WW-uitkeringen kunnen voor deze groep leiden tot een te laag WIA-dagloon, andersom kan de ontvangen eenmalige tegemoetkoming juist leiden tot een te hoog WIA-dagloon. Om deze onbedoelde gevolgen te repareren, wordt de tijdelijke regeling met terugwerkende kracht gewijzigd. De tegemoetkoming wordt alleen meegeteld bij de berekening van het WIA-dagloon indien de WW-uitkering waarop de tegemoetkoming betrekking heeft, ligt binnen de referteperiode van het WIA-dagloon.

Compensatieregeling ZEZ

Tussen mei 2005 en juni 2008 hadden vrouwelijke zelfstandigen geen recht op een zwangerschaps- en bevallingsuitkering. Medio 2017 stelde de Centrale Raad van Beroep vast dat deze vrouwen alsnog recht op geld hebben. Hiervoor is de compensatieregeling Zelfstandige en zwanger (ZEZ) in het leven geroepen. Elke vrouw die in de betreffende periode is bevallen en kan aantonen dat zij werkzaam was als zelfstandige, heeft per bevalling recht op

€ 5.600 compensatie. UWV en het ministerie van SZW zochten samen de publiciteit om zo veel mogelijk vrouwen te bereiken. Zij konden van 25 mei tot en met 30 september 2018 via onze website uwv.nl een aanvraag indienen. Ons kantoor in Heerlen, dat ook alle reguliere ZEZ-aanvragen behandelt, heeft uitzendkrachten aangetrokken om de compensatieregeling te kunnen uitvoeren. In totaal hebben we 18.703 aanvragen ontvangen voor de compensatieregeling. 17.511 aanvragen (bijna 94%) zijn toegewezen en betaald, 1.192 aanvragen zijn afgewezen (ruim 6%). In totaal is € 98,1 miljoen uitbetaald.

Verzamelwet SZW 2019

De Verzamelwet SZW 2019 is voor de onderwerpen die voor UWV relevant zijn getoetst op uitvoerbaarheid. Het betreft kleine beleidswijzigingen en wetstechnische wijzigingen. We hebben vastgesteld dat alle wijzigingen in het wetsvoorstel uitvoerbaar zijn. Het voorstel om Wajongers die met levenslanglerenkrediet studeren vanaf 1 januari 2019 alsnog recht op een Wajong-uitkering te geven, is via een aparte uitvoeringstoets uitgewerkt en getoetst. De Verzamelwet is per 1 januari 2019 geïmplementeerd.

Wet tegemoetkomingen loondomein

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

In maart 2019 hebben we met behulp van de Wtl-rekenmachine voor alle onderdelen van de Wtl voorlopige berekeningen gemaakt. Deze zijn succesvol verstuurd naar de Belastingdienst die de voorlopige berekeningen en bijbehorende bijlagen heeft geprint en tijdig, voor 16 maart, aan 145.132 werkgevers heeft verstuurd. Duizend grote werkgevers hebben het bericht digitaal kunnen ophalen, in verband met de grootte van de bijlage. De verstuurde berekeningen hebben betrekking op 897.617 werknemers die recht op een van de tegemoetkomingen hebben. De voorlopige berekening gaat uit van een totaalbedrag van circa € 793 miljoen: € 508 miljoen voor de LIV, € 124 miljoen voor de Jeugd-LIV en € 160 miljoen voor het LKV.

Naar aanleiding van de voorlopige berekeningen hebben de werkgevers veelvuldig contact gezocht met UWV. Ze hadden vooral vragen over de doelgroepverklaring en het overgangsrecht bij het LKV. Vanwege de complexiteit van de materie is een relatief hoog percentage doorgezet naar de tweedelijnsafhandeling. De afhandeltijd van deze terugbelverzoeken liep daarbij op. Mede door de inzet van tijdelijke krachten en overuren van vaste medewerkers konden de vragen van werkgevers snel weer binnen 24 uur worden afgehandeld. Hierdoor hadden werkgevers voldoende tijd om, indien relevant, hun loonaangiften vóór 1 mei aan te passen.

Werknemers die loonkostenvoordeel willen ontvangen, moeten hiervoor een doelgroepverklaring aanvragen. In de eerste vier maanden van 2019 heeft UWV circa 14.000 aanvragen ontvangen. Hiervan is het grootste gedeelte ingediend door een gemachtigde; dit is in de meeste gevallen de werkgever. Van gemeenten ontvingen we in de eerste vier maanden van 2019 615 kopieën van een doelgroepverklaring. Dit aantal blijft ondanks herhaaldelijke initiatieven achter bij de schatting van 2.000 tot 5.000 op jaarbasis. Om meer aanvragen voor een doelgroepverklaring te kunnen toekennen, is per 1 januari 2019 in de Wtl geregeld dat bij aanvragen voor een loonkostenvoordeel wordt bekeken of de desbetreffende persoon in de maand voorafgaand aan de dienstbetrekking voldoet aan de voorwaarden voor een doelgroepverklaring. We willen de behandeling van de aanvragen zo veel mogelijk automatiseren. De verwachting is dat dit niet voor eind 2019 geregeld zal zijn.

Wet invoering extra geboorteverlof

De Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) regelt een aantal zaken rondom verlof bij geboorte. Per 1 januari 2019 is het kraamverlof omgedoopt tot geboorteverlof en verlengd van twee naar vijf dagen. Dit komt ten laste van de werkgevers en heeft geen gevolgen voor UWV. Ook is per 1 januari 2019 het adoptie- en pleegzorgverlof verruimd van vier tot zes weken. Per 1 juli 2020 wordt een aanvullend geboorteverlof voor partners van maximaal vijf weken van kracht, met een uitkering ter hoogte van 70% van het (gemaximeerde) dagloon. Voor de implementatie van de WIEG is een wijziging van het uitkeringssysteem noodzakelijk. We gaan in 2019 verder met de implementatie zodat we het aanvullend geboorteverlof vanaf 1 juli 2020 kunnen uitvoeren.

Nieuwe uitkering voor betaald ouderschapsverlof

In verband met een EU-richtlijn over de werk-privébalans van werknemers gaat UWV per juli 2022 een nieuwe uitkering uitvoeren voor het betaald ouderschapsverlof. Momenteel kennen we in Nederland een onbetaald ouderschapsverlof van 26 weken waarvan gebruik kan worden gemaakt tot het achtste levensjaar van het kind. UWV heeft daar geen rol in. Het wetsvoorstel wordt geschreven in de zomer van 2019 en in oktober 2019 volgt een uitvoeringstoets. Voor de exacte

invulling van de nieuwe uitkering moet op een aantal punten nog beleid worden gemaakt en afgestemd. UWV is hierbij betrokken om tot een uitvoerbaar wetsvoorstel te komen.

Overbrugging transitievergoeding kleine werkgevers

Kleine werkgevers (met minder dan 25 werknemers in dienst) ervaren de invoering van de transitievergoeding bij ontslag per 1 juli 2015 als onderdeel van de Wwz als een financiële last. Om hun de mogelijkheid te geven om een financiële buffer op te bouwen voor mogelijk in de toekomst te betalen transitievergoedingen, is een tijdelijke overbruggingsregeling getroffen die loopt tot 1 januari 2020. In lijn met het regeerakkoord zijn de voorwaarden om hiervoor in aanmerking te komen versoepeld door aanpassing van de Ontslagregeling. De nieuwe voorwaarden gelden voor procedures tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst die beginnen op of na 1 januari 2019. De oude voorwaarden blijven van kracht voor procedures die zijn gestart op uiterlijk 31 december 2018. We verwachten door de verruiming van de voorwaarden enkele honderden extra aanvragen voor deze overbruggingsregeling. In de eerste vier maanden van 2019 zien we echter nog geen toename van het aantal aanvragen voor deze overbruggingsregeling.

Wet arbeidsmarkt in balans

Het kabinet wil het met de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) voor werkgevers aantrekkelijker maken om mensen vast in dienst te nemen en een betere balans aanbrengen tussen flexibele arbeidscontracten en vaste dienstverbanden. De wet regelt onder andere dat voor werknemers die met een payrollovereenkomst werkzaam zijn, de primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden gelden van het bedrijf waar zij werken. Een werknemer bouwt vanaf de eerste dag van de dienstbetrekking recht op transitievergoeding op. De opbouw van de transitievergoeding voor langere dienstbetrekking wordt lager. Deze wijzigingen in de opbouw van de transitievergoeding werken door in de Regeling compensatie transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid van de werknemer die UWV per 1 april 2020 gaat uitvoeren. Deze regeling kent terugwerkende kracht voor transitievergoedingen die sinds de invoering van de Wwz per 1 juli 2015 betaald zijn aan langdurige zieke werknemers. Vanwege deze terugwerkende kracht moet UWV bij het berekenen van de hoogte van de te compenseren transitievergoeding rekening houden met verschillende wettelijke regimes. Ook regelt de Wab dat de maximumtermijn van de zogenoemde ketenbepaling wordt verlengd tot drie jaar. In die periode mogen drie contracten voor bepaalde tijd worden aangegaan. UWV heeft in 2018 via een uitvoeringstoets de consequenties voor de uitvoering van de wet in kaart gebracht. De wet treedt op 1 januari 2020 in werking. UWV is in de eerste maanden van 2019 gestart met de voorbereidingen voor de implementatie. In de Wab wordt ook een compensatieregeling transitievergoeding bij bedrijfsbeëindiging geïntroduceerd. UWV heeft op dit onderdeel een afzonderlijke uitvoeringstoets uitgebracht. Omdat UWV beide compensatieregelingen van de transitievergoeding niet gelijktijdig kan implementeren wordt deze compensatieregeling ingevoerd per 1 januari 2021.

In het wetsvoorstel Wet arbeidsmarkt in balans zijn ook wijzigingen opgenomen op het gebied van premiedifferentiatie WW. De bedoeling is om via premiedifferentiatie in de WW het voor werkgevers aantrekkelijker te maken om meer vaste contracten aan te bieden. Flexibele arbeid wordt duurder door een hogere WW-premie bij tijdelijke contracten. In plaats van de huidige sectorale differentiatie wordt in het regeerakkoord gekozen voor een vorm waarbij aan contracten voor onbepaalde duur een lager premiepercentage wordt toegerekend dan aan contracten voor bepaalde tijd. Per 1 oktober 2018 is de implementatie gestart om klaar te zijn voor uitvoering van deze wijzigingen per 1 januari 2020. De noodzakelijke wijziging van de gegevensset voor de loonaangifte loopt mee met de jaarovergang 2019/20. Daarnaast is begin 2019 veel tijd gestoken in het bespreken van nog openstaande beleids- en uitvoeringspunten met het ministerie van SZW en de Belastingdienst. De meeste van deze punten zijn inmiddels beslecht. Begin 2019 is ook een start gemaakt met het UWV-interne project.

Wet inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW)

In het regeerakkoord is afgesproken de (tijdelijke) Wet inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW) met ingang van 1 januari 2020 opnieuw te verlengen met vier jaar. In het conceptwetsvoorstel voor de wijziging van de IOW werd aanvankelijk voorgesteld om, naast de verlenging van de regeling, de rechthebbende leeftijd gelijk te laten lopen met de AOW-pensioenleeftijd en per 1 januari 2020 te verhogen van zestig jaar naar zestig jaar en vier maanden. Per 1 januari 2021 zou de rechthebbende leeftijd nogmaals met vier maanden worden verhoogd naar zestig jaar en acht maanden. Bij brief van 24 januari 2019 heeft UWV de minister meegedeeld dat deze wijzigingen met ingang van 1 januari 2020 uitvoerbaar zijn.

Naar aanleiding van de behandeling van het wetsvoorstel Wet arbeidsmarkt in balans heeft de minister de Tweede Kamer toegezegd de koppeling van de rechthebbende leeftijd IOW aan de AOW-pensioenleeftijd te schrappen en de leeftijdsgrens per 1 januari 2020 vast te stellen op zestig jaar en vier maanden. Op 18 april 2019 heeft UWV de minister per brief meegedeeld dat het gewijzigd wetsvoorstel met ingang van 1 januari 2020 uitvoerbaar is.

Afschaffen arbeidskorting Ziektewet

Per 1 januari 2020 wordt het recht op arbeidskorting afgeschaft voor mensen die na die datum geen werkgever meer hebben en een Ziektewet-uitkering gaan ontvangen. Bij de overgang van WW-uitkering naar Ziektewet-uitkering of andersom doet zich dan geen substantiële stijging van de netto-uitkering meer voor. Daarmee wordt de eerdere inconsistentie in regelgeving weggenomen. Het recht op arbeidskorting blijft behouden voor degenen die tijdens de

Ziektewet-uitkering wel een werkgever hebben of ziekengeld ontvangen op basis van een vrijwillige verzekering voor de Ziektewet. Deze wijziging werd in de eerste vier maanden van 2019 geïmplementeerd.

Wet banenafspraken en quotum arbeidsbeperkten

Werkgevers die in het kader van de banenafspraken mensen met een arbeidsbeperking een arbeidsplek bieden, maken daarvoor aanvankelijk vaak gebruik van een inleenconstructie. Het dienstverband wordt dan echter in de polisadministratie op naam van het uitzendbureau of detacheringsbureau geregistreerd. UWV heeft in 2018 hard gewerkt aan een oplossing die ervoor zorgt dat de verloonde uren meetellen voor het quotum van de werkgever waar de werknemer daadwerkelijk werkt. We hebben daarvoor in 2018 een inleenadministratie gebouwd. Op 7 september 2018 heeft het ministerie van SZW de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over een breed offensief om de arbeidsparticipatie van arbeidsbeperkten te stimuleren. In het verlengde van deze brief en naar aanleiding van een in de Tweede Kamer aangenomen motie heeft het ministerie UWV verzocht de werkzaamheden voor de inleenadministratie op te schorten. UWV heeft deze opschorting eind 2018 en begin 2019 gerealiseerd. Begin 2019 heeft UWV met het ministerie overlegd over de opzet van een vereenvoudigde quotumregeling.

Wet wijzigingen Wajong

Met de Wet wijzigingen Wajong wil het kabinet de instrumenten om Wajongers met arbeidsmogelijkheden te activeren versterken, belemmeringen om te (gaan) participeren wegnemen en de oude Wajong en Wajong 2010 vereenvoudigen en meer harmoniseren. De wet regelt onder andere de harmonisatie van de regels voor het beëindigen van de Wajonguitkering en het uitbreiden van de herlevingstermijn, het aanpassen van het passend werkaanbod, en het schrappen van de studieregeling Wajong 2010. UWV heeft begin 2019 via een uitvoeringstoets de consequenties voor de uitvoering van de wet in kaart gebracht. De wet treedt naar verwachting gedeeltelijk op 1 januari 2020 en gedeeltelijk op 1 januari 2021 in werking. UWV is in de eerste maanden van 2019 gestart met de voorbereidingen voor de implementatie.

Loondoorbetaling bij WIA

UWV is met het ministerie van SZW in gesprek over het wetsvoorstel maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA. Naar verwachting wordt UWV gevraagd een uitvoeringstoets uit te voeren en deze medio augustus 2019 op te leveren. We zijn op dit moment bezig met een pre-uitvoeringstoets.

Uitwerking generieke maatregelen vanuit het ministerie van BZK

In het regeerakkoord is een aantal generieke maatregelen geformuleerd voor de vernieuwing van openbaar bestuur en ICT-dienstverlening. Onderdeel daarvan is de Wet open overheid. In de uitvoeringstoets die we de eerste maanden van 2019 hebben uitgevoerd concludeert UWV dat deze wet uitvoerbaar is, mits die op een aantal elementaire punten wordt gewijzigd. Daarnaast vergt de wet een aanzienlijke investering.

Projecten van meer dan € 5 miljoen worden door UWV aangemeld voor BIT-toetsing. In het eerste tertaal is de BIT-toets op de implementatie van de inleenadministratie en quotumheffing aan de Tweede Kamer verzonden.

UWV werkt, zoals ook in het regeerakkoord wordt geambieerd, aan digitale en veilige overheidscommunicatie. Dit vindt onder andere zijn weerslag in een vooronderzoek en impactanalyse naar de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. UWV zet, vooruitlopend op de Wet digitale overheid, in op het verhogen van de beveiligingsniveaus van portalen. Daarvan zijn de overstap naar eHerkenning voor werkgevers en DigiD beveiligingsniveau midden voor burgers een essentiële stap. Voor de modernisering van de Basisregistratie personen participeert UWV 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 over gegevens van hetzelfde ministerie.

4. 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 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.

4.1. Strategisch personeelsbeleid

Met hun inzet en vakmanschap dragen de medewerkers van UWV in belangrijke mate bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen. We stimuleren hen 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.

De omvang en aard van externe factoren zoals nieuwe wet- en regelgeving en de economische situatie beïnvloeden de omvang en aard van ons totale pakket aan werkzaamheden. Het is belangrijk dat we goed anticiperen op deze ontwikkelingen. We besteden veel tijd en aandacht aan het werven én binnenboord houden van vakspecialisten zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, ICT'ers en data-analisten. Hun specifieke kennis is schaars aanwezig op de arbeidsmarkt, en de vraag is groot. Medewerkers die boventallig worden, zetten we zo veel mogelijk in op andere functies. Om piekbelasting op te vangen en voor tijdelijke werkzaamheden maken we gebruik van een flexibele schil van tijdelijke werknemers.

Vertrouwen in vakmanschap

In het laatste kwartaal van 2017 startte een traject waarmee we de bouwstenen verzamelden voor de koers van UWV voor de komende jaren: Vertrouwen in vakmanschap, UWV strategie 2018-2022. Hierbij werd duidelijk dat onze medewerkers behoefte hebben aan duidelijke kaders en aan vertrouwen om daarbinnen hun werk te doen, en dat vakmanschap ontwikkelen een blijvend thema is. Vakmanschap betekent allereerst dat een medewerker zijn kennis en kunde effectief en klantgericht in de praktijk brengt. Ook verlangt het dat de medewerker inzicht heeft in de context van zijn werk en in de reden waarom onze politieke opdrachtgevers hun keuzes hebben gemaakt. 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 ontwikkelen in dat kader bijvoorbeeld samen met twee hogescholen een curriculum voor adviseurs met klantcontact. Er is inmiddels een maatwerkopleiding ontwikkeld en de werving van deelnemers voor de opleiding is gestart. Na de zomer start de voor UWV ontwikkelde maatwerktraining.

Alle UWV-medewerkers kunnen gebruikmaken van een online leren-en-ontwikkelenomgeving. Inmiddels is er een nieuwe Europese aanbesteding gestart op het gebied van leren en ontwikkelen, deze wordt eind 2019 afgerond. In de werkplaats Vakmanschap in Leiderschap onderzoeken leidinggevendenden met elkaar hoe ze het best medewerkers kunnen stimuleren om te werken vanuit vakmanschap. Een aparte werkgroep heeft verkend wat nodig is om de ontwikkeling van vakmanschap algemeen en specifiek goed te borgen. In het eerste tertaal is verder het onderzoek naar vertrouwen in vakmanschap afgerond. De bevindingen en aanbevelingen zijn gepresenteerd en de uitkomsten worden meegenomen en verwerkt in het programma Vertrouwen in vakmanschap.

Personeelsbestand

In de eerste vier maanden van 2019 steeg het aantal medewerkers van UWV met 1,1%, het aantal fte's met 1,4%. Dit geldt voor zowel tijdelijke als vaste arbeidsplaatsen. Het aantal tijdelijke arbeidsplaatsen is toegenomen door de komst van circa 130 trainees. Het aantal vaste arbeidsplaatsen is toegenomen als gevolg van ons beleid om de flexibele schil te verkleinen.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind april 2019	Eind december 2018
Medewerkers		
Vaste medewerkers	16.141	16.039
Tijdelijke medewerkers	1.510	1.409
Non-activiteitsregeling/wachtgeld	99	105
Totaal	17.750	17.553
Fte's	15.523	15.304

Mobiliteit

We hebben een strategisch personeelsplan opgesteld waarin de verwachte personele ontwikkelingen per bedrijfsonderdeel vertaald zijn naar meerjarige scenario's. Dit geeft ons inzicht in onze personele ontwikkelingen en behoeften en maakt het mogelijk hierop beleidsmatig te anticiperen, ook in relatie tot de in- en externe arbeidsmarkt. Er is inmiddels een werkgroep gestart om een UWV-brede tool voor strategische personeelsplanning aan te schaffen en te implementeren. We verwachten dat er als gevolg van het dalende WW-volume en de toenemende digitalisering en automatisering in de periode tot eind 2020 ongeveer vijfhonderd vaste arbeidsplaatsen zullen verdwijnen. We willen, in lijn met de cao-afspraken, bovenmatigheid zo veel mogelijk voorkomen. Dat doen we onder meer door groepen medewerkers in beweging te brengen voor wie op termijn (op functieniveau) bovenmatigheid dreigt. We noemen dat premobiliteit. Medewerkers uit deze groepen krijgen, conform het Sociaal Plan, voorrang bij interne vacatures. Ook kunnen zij gebruikmaken van een individueel financieel arrangement of de remplaçantenregeling. Om de kansen van medewerkers op ook de externe arbeidsmarkt te vergroten, werken we onder andere samen met uitzendbureau Randstad en ons landelijk Werkgeversservicepunt. De loopbaanadviseurs van onze interne loopbaancentra begeleiden medewerkers in concrete stappen van werk naar ander werk binnen of buiten UWV. In maart is besloten om per 1 april 2019 pre-mobiliteit uit te roepen voor de functie van regionaal klachtenambassadeur. In september wordt duidelijk of er bij deze groep medewerkers eventueel bovenmatigheid is ontstaan.

Uitstroom en behoud van instroom

UWV-medewerkers hebben een naar verhouding hoge gemiddelde leeftijd. Met 49,3 jaar ligt deze ongeveer zeven jaar hoger dan bij heel werkend Nederland. 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 anticiperen we hier nu al op door voor deze kritische functies nieuwe medewerkers te werven. In de eerste vier maanden van 2019 hebben we ruim 700 nieuwe medewerkers aangetrokken. Daarnaast werken we met taakdelegatie voor verzekeringsartsen, waardoor zij meer tijd kunnen besteden aan vakinhoudelijke taken (zie ook paragraaf 2.2, onder het kopje Werken met taakdelegatie), en bieden we interne leer-werktrajecten aan. Vanwege de gemiddelde leeftijd van ons personeelsbestand spannen we ons in om meer jongere medewerkers aan te trekken en te behouden. Hiervoor starten we in mei 2019 een employer brandingcampagne. Sinds december 2018 zijn bij wijze van 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 hoe klanten en medewerkers met UWV te maken hebben, dwars door de organisatie heen. Vanaf de zomer zullen de introductiedagen maandelijks plaatsvinden bij de zes loopbaancentra in het land. Het totale onboardingsprogramma dat doorloopt gedurende de eerste drie maanden van een dienstverband wordt aansluitend ingevuld.

Verzuim

We hebben sinds enkele jaren te maken met een licht structurele stijging van het verzuim onder ons personeel. Ook bij UWV zijn de gevolgen merkbaar van maatschappelijke en economische veranderingen en trends 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. Dit vraagt ook om een voortdurende aanpassing van de verzuimaanpak. Inmiddels is 58% van onze medewerkers vrouw, de gemiddelde leeftijd binnen UWV ligt daarnaast 15% hoger dan gemiddeld op de arbeidsmarkt en steeds meer medewerkers combineren hun werk met mantelzorg. Daarnaast veroorzaakt verandering van werk en functie soms spanning.

In de eerste vier maanden van 2019 is gesproken met de directeuren van alle bedrijfsonderdelen en experts op het gebied van verzuimbeheersing. Doel van die gesprekken is dat de bedrijfsonderdelen een concreet plan van aanpak maken met ruimte voor maatwerkondersteuning en maatregelen die het verzuim zichtbaar beheersbaar maken. Het gaat dan bijvoorbeeld om investeringen in demedicalisering (het loskoppelen van ziekte en verzuim) en het bevorderen van de vitaliteit van medewerkers. Verder kan het gaan om hulp aan medewerkers bij het vinden van een balans tussen werk en privé en maatwerkafspraken bij mantelzorgtaken. We streven ernaar met dit soort interventies het ziekteverzuim terug te dringen naar het landelijk gemiddelde (rond de 4%).

Voor de periode 2019-2021 is een meerjarenprogramma ontwikkeld dat gericht inzet op maatwerk, met de focus op preventie. Daarbij is er bijzondere aandacht voor vitaal met pensioen gaan en voor de positie van vrouwen in het bedrijf. Inmiddels is er een aantal (sub)programma's gestart. Zo worden voorbereidingen getroffen voor een masterclass gericht op verzuimbeheersing en beïnvloeding voor het eerste en tweede echelon en is, bij een bedrijfsonderdeel een pilot gestart gericht op verzuim en gedrag. Verder ondersteunen we de verzuimaanpak van bedrijfsonderdelen met een expertiseteam dat hulp biedt bij complexe medische problematiek. Ook wordt een hrm-platform ingericht waar vragen besproken kunnen worden.

Diversiteit en inclusiviteit

UWV wil een nog diverser en inclusiever personeelsbestand. We willen dat iedereen zich binnen UWV gewaardeerd, gerespecteerd en op zijn gemak voelt. En we willen dat UWV zoveel mogelijk een afspiegeling is van de maatschappij. Hier hoort ook bij dat we mensen met afstand tot de arbeidsmarkt binnen UWV een arbeidsplek bieden. We hebben ons ten doel gesteld om in het kader van de banenafpraak in de periode tot eind 2020 vijfhonderd duurzame arbeidsplaatsen op maat te creëren. Intussen hebben we er 324 gerealiseerd. Om deze collega's op de werkplek te begeleiden heeft UWV ruim driehonderd opgeleide medewerkers. In september 2018 is een traject gestart om jaarlijks aan twaalf personen uit het doelgroepregister voor de banenafpraak een kennismakings- en inwerkperiode aan te bieden voor een secretariaat-ondersteunende functie en hen hierna te laten doorstromen. Inmiddels zijn vijf deelnemers gestart. We bieden weer ruim 130 net afgestudeerde jongeren de kans om werkervaring op te doen via onze traineepool. Binnen de traineepool 2019 werken 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 draaien zij volop mee op hun werkplek.

Integriteit en openheid

We investeren al een aantal jaren 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. We stimuleren op verschillende manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen en dat ze weten wat dit in de praktijk precies inhoudt. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. Ook in de introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers heeft integriteit nadrukkelijk aandacht. In de eerste vier maanden van 2019 volgden 485 medewerkers en managers een integriteitswerkshop over de gedragscode en integriteitsthema's op hun afdeling. In totaal hebben sinds 2017 13.800 medewerkers en managers van UWV de e-learning integriteit gevolgd. Op onze Digitale werkplek startten we dit jaar een open dialoog over relaties op het werk en over pesten. Sinds april kent UWV ook een interne nieuwsbrief met actuele integriteitsonderwerpen.

In de eerste vier maanden van 2019 ontvingen we 68 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 60 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 8 keer waren het klanten of derden. In 2019 zijn 31 integriteitsonderzoeken gestart en werden 22 zaken volledig afgesloten (waarvan 9 zaken uit 2018). Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms wordt in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms is er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook zijn er meldingen die niet blijken te gaan over mogelijke schending van de integriteit. Deze meldingen worden overgedragen aan bijvoorbeeld de klachtenservice van UWV of het bedrijfsonderdeel Handhaving. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 12 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot beëindiging van het dienstverband. Dit laatste gebeurde één keer. In de eerste vier maanden van 2019 is geen strafrechtelijke aangifte gedaan tegen een UWV-medewerker.

Alle nieuwe medewerkers en medewerkers die vanuit een niet-managementfunctie 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. Momenteel behandelt de ondernemingsraad een instemmingsaanvraag over het invoeren van een hoger screeningsniveau voor medewerkers in data analyseomgevingen.

4.2. Moderniseren en vernieuwen ICT-landschap

We prioriteren onze projecten sinds 2016 op basis van het meerjarig UWV Informatieplan (UIP) dat we jaarlijks actualiseren. De actuele versie van dit plan hebben we eind 2018 aan de minister van SZW en de Tweede Kamer aangeboden. We constateren dat het UIP bijdraagt aan een gestructureerde planning en een stabielere projectportfolio en dat het ervoor zorgt dat de juiste projecten worden uitgevoerd om de strategische doelstellingen te realiseren. Voor 2019 zijn in het UIP dertien strategische doelstellingen gedefinieerd. Per doelstelling is een project ingericht. In dit verslag lichten we, aan de hand van de vier UIP-categorieën, kort toe welke resultaten in de eerste vier maanden van 2019 zijn bereikt. De strategische doelstellingen zijn in de tekst gecursiveerd aangegeven. Niet alle strategische doelstellingen uit het vorige UIP zijn in 2018 gerealiseerd. Over de status van deze doelstellingen rapporteren we ook in deze paragraaf.

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. De voortgang op de strategische doelstellingen in het UWV Informatieplan vormt een terugkerend onderwerp in de overleggen met het ministerie van SZW.

UWV neemt deel aan de Manifestgroep, een informeel samenwerkingsverband van vijftien uitvoeringsorganisaties. Onder de Manifestgroep zijn diverse communities en de architectuurraad werkzaam.

Met de IV-transitie zet UWV in op de verdere professionalisering van de brede Informatievoorzienings(IV)-organisatie. In de eerste vier maanden van 2019 hebben de ondernemingsraad en de raad van bestuur van UWV uitgebreid met elkaar gesproken over de verdere implementatie van de IV-transitie. Gezamenlijk is afgesproken om de IV-transitie in het praktijkjaar dat binnenkort start stapsgewijs en proefondervindelijk vorm en inhoud te geven. Deze afspraak is in april 2019 vastgelegd in een convenant. Het proces van leren en verbeteren zal ook daarna doorlopen.

Categorie 1 - Continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging

Een stabiel en betrouwbaar ICT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak. We hebben de laatste grote stappen gezet, maar de aandacht voor de betrouwbaarheid van ons ICT-landschap blijft de komende jaren onverminderd hoog. We maken de huidige applicaties 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. Ook noodzakelijke trajecten die moeten starten omdat anders de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt, worden onder deze prioriteit uitgevoerd.

Eind 2018 is het nieuwe robuust rapportagesysteem Bravo dat we voor onze sociaal-medische professionals hebben ontwikkeld in gebruik genomen op een aantal kantoren. Dit systeem sluit beter aan bij de hedendaagse behoeften en ondersteunt hun werk doelmatiger, effectiever en volgens huidige privacyrichtlijnen. De landelijke implementatie start in overleg met de districten in de eerste helft van 2019 en wordt in de tweede helft van 2019 afgerond. Sinds 1 april worden alle nieuwe rapportages gegenereerd met Bravo. De rapportages voor lopende casussen worden de komende maanden afgerond in de oude systemen en vervolgens opnieuw in Bravo aangemaakt.

In 2019 is het *werkgeversportaal aangesloten op eHerkenning*, het gestandaardiseerde overheidsbrede inlogstelsel. Werkgevers kunnen er al gebruik van maken met een rechtspersonen en samenwerkingsverbanden informatienummer (RSIN), de opvolger van het fiscale nummer. Werkgevers die geen gebruik van RSIN (willen) maken, moeten de komende periode een eHerkenningmiddel aanvragen om gebruik te kunnen blijven maken van het werkgeversportaal. Conform verwachting stappen grootgebruikers ongeveer twee keer zo snel over als kleingebruikers. Per 1 november 2019 wordt de oude inlogvoorziening afgesloten en is het werkgeversportaal enkel nog toegankelijk door middel van eHerkenning.

Vanaf mei 2019 voldoen we aan het verplichte *beveiligingsniveau DigiD midden voor toegang tot de besloten delen van uwv.nl*. Een proof of concept (POC) voor ketenmonitoring op de Bravo-applicatie is gaande. Met het realiseren van *ketenmonitoring voor de bedrijfskritische ketens op orde* wordt in 2019 een belangrijke bijdrage aan de stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening geleverd.

Gegevens

Met het *project Datafabriek* vernieuwen we ons datawarehouse. Het te verwerven standaardpakket is in 2018 aanbesteed, de definitieve gunning is per eind maart 2019 afgerond. De implementatiefase wordt nu gepland. In overleg met het BIT is geconstateerd dat niet de verwerving, maar de implementatie van het standaardpakket de cruciale fase van het project is. Hiervoor wordt een BIT-toets uitgevoerd nadat de migratiestrategie door een derde partij is gereviewd.

In 2019 zorgen we voor een *up-to-datebeveiliging van kritische data-analyseomgevingen* volgens de AVG-wet- en regelgeving en professionaliseren we de data-analyseomgevingen verder door integraal beleid op het gebied van privacy en informatiebeveiliging toe te passen.

Groot onderhoud

In het kader van groot onderhoud wordt ieder jaar ongeveer een derde deel van het applicatielandschap voorzien van geactualiseerde softwareversies. Elke applicatie wordt dus ten minste eenmaal per drie jaar gemoderniseerd. Hiermee voorkomen we het gebruik van niet meer door leveranciers ondersteunde softwarepakketten. In de eerste vier maanden van 2019 is dit conform planning gerealiseerd. We zijn gestart met groot onderhoud op de systeemcomplexen rond het Elektronisch Archief/Elektronisch Dossier en er is voor de UWV-brede infrastructuur ondersteunende tooling opgeleverd voor batch- en online werken.

Categorie 2 - Wet- en regelgevingstrajecten

Over de uitwerking van het regeerakkoord hebben we intensief contact met het ministerie van SZW. Door met elkaar in overleg te blijven en goede afspraken te maken, willen we werken aan zowel het realiseren van de in het regeerakkoord vastgelegde ambities als aan het toekomstbestendig maken van onze dienstverlening. 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 omschrijven we 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 wordt het werkproces geïmplementeerd voor het deurwaarderstraject, inclusief berichtenverkeer en bijbehorende koppelingen voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen UWV en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). De ketentesten zijn succesvol afgerond en de koppelingen zijn live gegaan. We werken dit jaar ook aan aansluiting op het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, om per 1 januari 2021 te voldoen aan de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister als basisregistratie. Het project maakt zich op voor de initiatiefase.

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 Europese gebruikersapplicatie voor EESSI blijft onvolkomenheden vertonen, waardoor de Europese doelstelling om per 1 juli 2019 digitale uitwisseling gerealiseerd te hebben in gevaar komt. Implementatie van lagere wetgeving in het kader van Verordening (EU) 2016/589 inzake een Europees netwerk van arbeidsvoorziening (EURES) heeft vertraging opgelopen. De geplande oplevering in april 2019 is verschoven. Er is nadere afstemming nodig tussen de Europese Commissie en verschillende lidstaten over de toe te passen beveiliging.

Categorie 3 - Modernisering en vereenvoudiging ICT-landschap

Vereenvoudiging en modernisering hebben de afgelopen jaren steeds meer aandacht gekregen. We moeten ons ICT-landschap continu moderniseren om het wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen, zodat we ook in de toekomst betrouwbare dienstverlening kunnen bieden. In 2019 realiseren we een strategische doelstelling door oplevering van 1UBO-WW. In 2019 worden ook de *toekomstvisie en strategie op de transitie van de applicatielandschappen bij onze divisies Sociaal Medische Zaken (SMZ) en Werkbedrijf* vastgesteld.

Datacenter

De voorlopige gunning van de datacenterdienstverlening heeft eind 2018 plaatsgevonden. Inmiddels is een pilot met de nieuwe leverancier gestart om de technologie te beproeven. Na succesvolle afronding hiervan zal *definitieve gunning voor het nieuwe datacenter* plaatsvinden, waarna dit jaar de infrastructuur wordt opgebouwd. De daadwerkelijke migratie zal zeer waarschijnlijk in 2020 starten. UWV krijgt daarmee snellere levertijden, de mogelijkheid tot flexibel op- en afschalen en toegang tot cloud-/virtualisatietechnieken. Het nieuwe datacenter zal samen met de nieuwe beheerpartijen een robuust geheel gaan vormen, ondersteunende tooling helpt daarbij.

We werken in 2019 aan aansluiting van de meeste courante systemen op tooling waarmee we geautomatiseerd softwareversies in ontwikkel-, test- en productieomgevingen kunnen doorvoeren. Hiermee kunnen we nieuwe softwareversies sneller installeren en voorkomen we storingen. We hebben nu 55% van de systemen aangesloten, het streven is om eind 2019 op 85% uit te komen.

Portalen

De transitie van het beheer van onze portalen naar de nieuwe applicatieleverancier is in januari afgerond. Alle betrokken applicaties zijn in beheer genomen door de nieuwe leverancier. Hierdoor kunnen we de harmonisatie van de portaaltechnologie efficiënt realiseren en leggen we de basis voor een efficiëntere en toekomstbestendige e-dienstverlening aan klanten en ketenpartners. Voor 2019 staat verbetering van de kwaliteit van de documentatie van de applicaties voor e-dienstverlening op de planning, zodat wijzigingen gemakkelijker, sneller en robuuster kunnen worden doorgevoerd.

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 2018 is de eerste fase van de technische implementatie succesvol afgerond. In 2019 zetten we de front-end van werk.nl over naar de nieuwe technologie, waarmee *werk.nl conform doelarchitectuur* wordt.

Digitaal werken

Met één uniforme betaalomgeving voor alle uitkeringen wordt ons ICT-landschap minder complex en kunnen we in de toekomst eenvoudiger moderniseren. In januari 2018 is met de afronding van het project 1UBO-AW één betaalstraat voor de arbeidsongeschiktheidswetten gerealiseerd. In het vervolgproject 1UBO-WW hebben we voorbereidingen getroffen om per 2020 ook de werkloosheidswetten aan te sluiten op de *uniforme betaalomgeving*. We verwachten dat het onderdeel Werkloosheidsuitkeringen bij ontslag (Wwo) conform planning zal worden opgeleverd, zodat we dit per januari 2020 in gebruik kunnen nemen.

Om verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen mogelijk te maken, hebben we een gemeenschappelijke e-dossierfunctionaliteit ontwikkeld. We verwachten deze functionaliteit in 2019 in gebruik te nemen. Verbeteringen die performanceproblemen verhelpen worden in mei 2019 doorgevoerd, het project loopt door de inspanningen om de juiste performance te bereiken langer door dan gepland. De eerste implementaties van *digitaal werken* zijn voorzien bij de divisies *Bezwaar en Beroep* en *Handhaving*. Voor de ontwikkeling van een e-dossierfunctionaliteit is tooling aanbesteed. De verwerving van de benodigde tooling voor *operationele procesbesturing en casemanagement (OPB&CM)* en business rules management (BRM) wordt in 2019 afgerond. De proof of concept is later gestart dan gepland, waardoor de oplevering vertraagd is. Deze staat nu gepland in het derde kwartaal van 2019.

Het project Herontwerp WW heeft sinds 2017 het aantal volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen (straight through processing) vergroot tot inmiddels 10%. Hiermee versnellen we de doorlooptijd van de WW-aanvraag, zodat de klant eerder duidelijkheid heeft over recht, hoogte en duur van de uitkering. Het project richt zich daarnaast op het digitaliseren van papieren formulieren en brieven, zodat we deze via *uwv.nl* digitaal aan klanten kunnen aanbieden. Realisatie van het digitaal beschikbaar stellen van brieven loopt. We verwachten de oplevering hiervan in 2019. Het herontwerp van de klantapplicatie voor de WW-aanvraag zal in 2020 worden opgeleverd. Het project- en faseplan hiervoor is opgesteld.

We werken aan de mogelijkheid dat *klanten digitaal een afspraak kunnen maken bij de divisie SMZ via een e-afspraak*. Het projectplan is opgesteld.

De migratie naar werkplek 2.0 wordt in 2019 volledig afgerond, inclusief de afbouw van oude werkplekken. De uitrol van nieuwe smartphones en de mobile device managementomgeving (MDM) is geheel afgerond.

Modernisering dienstverlening

Verdere verbetering van de ICT van onze divisie Werkbedrijf krijgt vorm in het inmiddels gestarte programma WORK it. In dat programma staan – naast functionele ontwikkeling – continuïteit van de dienstverlening en robuuste gegevensuitwisseling centraal. Op dit moment vindt vooronderzoek naar de technische voorbereiding en onderzoek naar ontwerp en realisatie plaats.

Innovatie en UWV

UWV monitort nauwlettend nieuwe digitale ontwikkelingen en innovaties in de markt. We zetten innovatie vooral in wanneer dat een bijdrage levert aan het oplossen van complexe organisatievraagstukken of aan de noodzakelijke modernisering van ons ICT-landschap. We hebben een open oog voor nieuwe mogelijkheden en kansen voor verbetering die innovaties bieden. We kunnen en willen niet in een keer oude technologie in ons landschap vervangen door nieuwe. Maar waar wijzigingen noodzakelijk zijn, zetten we op logische momenten nieuwe methoden en technieken in. Het nieuwe contract voor datacenterdienstverlening is daar een voorbeeld van. Daarmee halen we moderne dienstverlening in huis en kunnen we uiteindelijk sneller veranderingen realiseren, bijvoorbeeld door meer inzet van cloudtechnologie. We zijn in 2019 gestart met het uitvragen van innovatieve ideeën. Goede ideeën waaraan een organisatievraagstuk ten grondslag ligt, kunnen een vervolg krijgen in een proof of concept.

Leveranciers

De huidige sourcingmantel voor applicatiemanagement loopt eind 2019 af. Daarom werken we aan een nieuwe sourcingstrategie voor applicatieontwikkeling en -beheer. Het voorstel voor een vooronderzoek is goedgekeurd, oplevering van dit vooronderzoek is gepland in juli 2019.

Categorie 4 - Functionele doorontwikkeling en batentrajecten

Een *robuust, toekomstvast en kosteneffectief Ziektewet-arboproces* is geïmplementeerd. Hiermee is een strategisch doel voor 2019 behaald.

We verbeteren onze dienstverlening door op onze websites een duidelijk onderscheid aan te brengen. Alle diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen, brengen we onder bij Mijn UWV op *uwv.nl*. De diensten rond het vinden van werk blijven op *werk.nl*. Het centraal onderbrengen van de diensten draagt ook bij aan het vereenvoudigen van ons ICT-landschap. Een goede afbakening van al deze diensten heeft meer tijd geveerd dan verwacht, technische issues spelen hierbij een rol. In 2019 plaatsen we *diensten uit de Werkmap bij Mijn UWV*.

UWV kan betaalspecificaties, brieven voor de Ziektewet en de zwangerschapsuitkeringen, en financiële informatie nu digitaal beschikbaar stellen via de e-Overheidsvoorziening Digipoort. Middelgrote en grote werkgevers kunnen hiermee gebruikmaken van een gebruiksvriendelijker en veilig alternatief voor het werkgeversportaal.

4.3. Informatiebeveiliging en privacy

UWV biedt steeds meer digitale dienstverlening en werkt met veel persoonsgegevens. Daarom moeten de informatiebeveiliging en 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 nieuwe normen vanuit veranderende wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming.

Privacy

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). 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; ook informeren we onze klanten actief over het gebruik van persoonsgegevens. Dit betekent onder andere dat we functionaris gegevensbescherming hebben aangesteld, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen uitvoeren, de actieve informatieplicht hebben ingericht, evenals een register gegevensverwerking en het inzage- en correctierecht. Een belangrijke mijlpaal was dat in december 2018 het UWV Beleidskader privacy is vastgesteld, waarin een vertaling is gemaakt van wat de AVG voor UWV betekent. Hiermee is een ambitieuze horizon in beeld gebracht waarmee beter aan de vereisten van de AVG en de bescherming van persoonsgegevens kan worden voldaan. UWV zal in de komende jaren met meerdere projecten naar deze horizon toe werken.

Gegevensbeschermingseffectenbeoordeling

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. Met een GEB-check wordt bepaald of het uitvoeren van een volledige GEB voor de desbetreffende verwerking noodzakelijk is. De criteria die daarbij worden gebruikt zijn gebaseerd op richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

In de eerste vier maanden van 2019 behandelde de GEB-board 110 GEB-checks en –rapporten, waarvan er een was ontvangen in 2018.

Tabel: ontvangen en behandelde (aangepaste) GEB-checks en GEB-rapporten

	GEB-checks	GEB-rapporten	Totaal
Ontvangen	50	61	111
Behandeld in GEB-board	51	59	110

Negen van de behandelde rapporten zijn afgerond; de overige worden op verzoek van de functionaris gegevensbescherming nog aangepast of aangevuld.

Datalekken

Op grond van de AVG moeten alle beveiligingsincidenten met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur na constatering worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), tenzij 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. Het aantal bij de AP gemelde datalekken stijgt nog steeds; in de eerste vier maanden van 2019 waren het er 163. Ook het aantal signalen en meldingen neemt nog steeds toe. Dit hangt mogelijk samen met het toegenomen bewustzijn bij medewerkers om alle beveiligingsincidenten te melden en de toegenomen bekendheid met de meldprocedure. Bij meldingen ondernemen we direct actie om de schade voor betrokkenen te beperken. We analyseren regelmatig de meldingen om ontwikkelingen daarin te onderkennen en maatregelen te kunnen treffen om het risico op herhaling te verkleinen. Zo zijn in overleg met de betrokken bedrijfsonderdelen wijzigingen aangebracht in de behandeling van retourpost. Bij grote incidenten is het cruciaal dat snel en gecoördineerd de juiste stappen worden gezet. Om dit te faciliteren wordt op dit moment gewerkt aan een calamiteitenplan voor grote datalekken.

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. Er is een werkgroep gestart om gezamenlijk verbetervoorstellen te formuleren en door te voeren.

Informatiebeveiliging

Adequate beveiliging is noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen.

BIR 2017

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) 2017, die per 2020 opgaat in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). In de eerste vier maanden van 2019 zijn de eerste verantwoordelijkheden vanuit de BIR opnieuw bekrachtigd door de bedrijfsonderdelen. Besluitvorming over de overschakeling naar BIR 2017 en BIO vindt plaats in juli. De impact wordt vooralsnog ingeschat als beperkt omdat UWV al langere tijd volgens een risicogestuurd aanpak werkt.

UWV is eind vorig jaar een traject gestart om externe softwareleveranciers gecontroleerd toegang te geven tot de UWV-omgeving, in lijn met de AVG en geldende interne richtlijnen. De eerste fase, waarin de externe softwareleveranciers op gecontroleerde wijze toegang krijgen tot de UWV-omgeving wordt afgerond in het tweede kwartaal van 2019. De tweede fase, waarin de softwareleveranciers ook toegang krijgen tot de applicaties en systemen, wordt naar verwachting voor het eind van dit jaar gerealiseerd.

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 een weerbarstige materie, omdat de rolverdeling met onze hostingpartij en softwareleveranciers niet altijd duidelijk is. Begin 2019 is een pilot opgestart die tot doel heeft om gezamenlijk met de applicatie- en hostingleveranciers de implementatie van SSD te evalueren. Op basis van de bevindingen worden verbeteracties voorgesteld om meer grip te krijgen op de veiligheid van de applicaties.

Autorisatiebeheer, ofwel het beheer van toegangsrechten van medewerkers tot en binnen de (digitale) werkplek, is een belangrijk thema binnen UWV. Momenteel werken we aan het opstellen van een visiedocument en een roadmap die inzicht geven in de wijze waarop UWV in de toekomst autorisatiebeheer gaat vormgeven. Hierbij houden we rekening met de huidige initiatieven en beleidsontwikkelingen. Op basis van een maandelijkse controle op autorisaties wordt toezicht gehouden op de uitvoering van het huidige proces.

UWV heeft eind 2018 een 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 tussen systemen worden uitgewisseld. De betrokken bedrijfsonderdelen bepalen op basis van een risicoanalyse gezamenlijk waar aanvullende maatregelen op het gebied van encryptie nodig zijn. De verwachting is dat zij uiterlijk eind september hiervoor een plan opleveren.

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. In het kader van de training Veilig omgaan met informatie voor managers is een e-learning ontwikkeld. Op verzoek van veel managers die deze e-learning hebben gevolgd, is in de eerste maanden van 2019 een tweede e-learning ontwikkeld die geschikt is voor alle medewerkers van UWV. Beide e-learnings zijn per 1 mei 2019 beschikbaar gesteld.

Toekomst gegevensuitwisseling sector Werk en Inkomen

UWV is betrokken bij het sectorale programma Toekomst gegevensuitwisseling sector Werk en Inkomen van het ministerie van SZW, waarin de visie centraal staat om de regie van burgers op gegevens en dienstverlening te versterken. Ook in 2019 draagt UWV bij aan het realiseren van de doelen die het programma zich heeft gesteld, gericht op de herijking van het stelsel van gegevensuitwisseling binnen werk en inkomen. Het ministerie van SZW heeft in samenwerking met UWV, SVB, VNG, Inlichtingenbureau en BKWI een aantal toekomstscenario's onderzocht. Gekozen is voor een scenario waarin de burger en nieuwe technologie centraal staan.

4.4. Kennisontwikkeling

In de eerste vier maanden van 2019 zijn de volgende resultaten bereikt waar het gaat om het ontwikkelen en toepassen van kennis binnen UWV.

Weten wat werkt

Belangrijk programma in de UWV Kennisagenda 2018–2019 is 'Weten wat werkt', in het bijzonder bij de dienstverlening aan mensen met een arbeidshandicap. Inmiddels lopen er onderzoeken naar de werking van jobcoaching, de effectiviteit van IPS en de effecten van dienstverlening aan Wajongers. Ook heeft het ministerie van SZW eind april opdracht gegeven om via een gerandomiseerde proef de effectiviteit van de WGA-dienstverlening te onderzoeken. Dat onderzoek start in het derde kwartaal van 2019. In januari is de Monitor arbeidsparticipatie 2018 gepubliceerd die laat zien dat de arbeidsparticipatie van mensen met een Wajong- of WIA-uitkering weliswaar verbetert maar nog sterk achterblijft bij andere groepen op de arbeidsmarkt. De samenwerking met brancheorganisaties OVAL en Noloc op dit thema is geïntensiveerd, en onderstreept met een gezamenlijk geschreven visiedocument hoe met kennis onderbouwd meer mensen met een handicap aan werk kunnen worden geholpen.

We willen onze dienstverlening doelmatiger en uniformer maken met klantprofilering en triage (urgentiebepaling op basis van een vragenlijst). Hiermee is het mogelijk specifieke ondersteuning alleen aan te bieden aan klanten die daar ook daadwerkelijk baat bij kunnen hebben. Het is daarbij belangrijk om, meer dan nu, methodisch en op een wetenschappelijke basis te gaan werken. Deze algemene lijn is ook relevant voor de herbeoordelingen in het kader van de WIA/WGA-dienstverlening. Twee onderzoekers van het 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 beslismodel voor de WIA/WGA-dienstverlening. Vooruitlopend op deze meer fundamentele onderzoeken is een inventarisatie gestart van instrumenten die nu 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. Door de inventarisatie kunnen we een onderbouwd advies geven welk instrument te kiezen.

De in 2018 opgerichte Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI) waar UWV deel van uitmaakt, heeft in april 2019 de winnaars bekend gemaakt van de eind 2018 uitgeschreven Challenge Technologie voor Inclusie. Uit 24 inzendingen zijn zeven pilots gekozen die met een concrete toepassing van technologie gaan ervaren wat het 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. Eind 2019 zullen de meeste pilots worden afgerond.

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 nu een plan om te experimenteren met het geven van de feedback op de opgegeven sollicitatieactiviteiten. Besluitvorming daarover loopt.

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. Daaruit bleek dat het vooral belangrijk is werkzoekenden gericht te informeren, zodat ze daadwerkelijk voelen en begrijpen dat hun kansen op het vinden van bijvoorbeeld een administratieve baan erg laag zijn. Een recent gepubliceerde studie van adviesbureau Deloitte, UWV en de Algemene Werkgeversvereniging (AWVN) waarin functie-eisen werden vergeleken, wees uit dat er veel meer functies op elkaar lijken dan je op het eerste gezicht zou verwachten. Dit maakt het nog relevanter om te weten hoe UWV werkzoekenden kan bewegen ook naar die andere functie te gaan zoeken. UWV werkt, samen met de Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit Maastricht, aan een onderzoeksvoorstel om te toetsen welke gedragsinterventies effectief zijn. Als basis hiervoor dienen de resultaten die met een experiment in Engeland bereikt zijn.

Financiële problematiek en schulden

In de UWV 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 gestart, in Amsterdam en Limburg. Die pilots worden nu geëvalueerd, de resultaten verwachten we eind 2019.

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 de eerste vier maanden van 2019 zijn twee klantreizen afgerond: 'Ik kan gecontroleerd worden' en 'Ik ben ontevreden', zie voor meer informatie over deze klantreizen 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 werkzoekenden dienstverlening 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 evidence-based mogelijk te vertalen in een advies aan deze werkzoekende.

Goede dienstverlening kan niet zonder een goede controle op rechtmatigheid. In dat kader loopt nu een onderzoek om de fraudealertheid van verzekeringsartsen te bevorderen. In het eerste onderdeel draait het om wat er bekend is over het signaleren en opsporen van gezondheidsfraude binnen en buiten UWV. De vervolgstap is om te kijken hoe bestaande instrumenten daarbij kunnen helpen. De eerste resultaten verwachten we in het vierde kwartaal van 2019.

Arbeidsmarkt

Ten slotte verzorgde UWV 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. In de eerste vier maanden van 2019 verscheen onder andere een position paper over de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt in de zorgsector. UWV presenteerde dit paper tijdens een rondetafelgesprek in de Tweede Kamer. En er verscheen een factsheet Horeca en catering, waarin UWV laat zien dat de sector met meer dan 100.000 vacatures figuurlijk overkookt.

5. Financiën en bedrijfsvoering

We willen zo goed mogelijk 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.

5.1. Doelmatigheid

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

De begroting van UWV is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste vier maanden van 2019 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie eerste vier maanden 2019	Begroting eerste vier maanden 2019	Verschil	%	Begroting 2019
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	149,3	142,4	6,9	4,8%	427,2
1.2 Continueren	131,6	123,8	7,8	6,3%	371,3
1.3 Handhaving	16,9	17,8	-0,9	-5,2%	53,5
	297,8	284,0	13,7	4,8 %	852,0
2. Dienstverlening Werkzoekenden					
2.1 WW dienstverlening	68,1	68,0	0,1	0,2%	203,9
2.2 AG dienstverlening	69,3	69,9	-0,6	-0,9%	209,8
2.3 Inkoop re-integratie en Voorzieningen	15,0	17,1	-2,1	-12,3%	51,2
	152,4	155,0	-2,6	-1,7 %	464,9
3. Gegevensbeheer en Werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	16,5	16,2	0,4	2,3%	48,5
3.2 Werkgeversdienstverlening	28,5	28,0	0,5	1,9%	84,0
	45,1	44,2	0,9	2,0 %	132,6
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	25,3	28,6	-3,3	-11,6%	85,9
	25,3	28,6	-3,3	-11,6 %	85,9
5. Klantcontact					
5.1 Klantcontact	39,1	37,2	1,9	5,0%	111,7
	39,1	37,2	1,9	5,0 %	111,7
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	559,6	549,0	10,6	1,9 %	1.647,1
Vernieuwing, Investerings- en Transitiebudget	32,3	29,8	2,5	8,3%	89,5
Invoering Wet- en regelgeving	4,1	7,0	-2,9	-41,5%	21,1
Totaal projectkosten	36,4	36,9	-0,4	-1,2 %	110,6
Frictiekosten Personeel	2,0	3,3	-1,4	-41,1%	10,0
Frictiekosten Huisvesting	0,0	0,1	-0,1	-100,0%	0,2
Totaal frictiekosten	2,0	3,4	-1,4	-42,2 %	10,2
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	598,0	589,3	8,7	1,5 %	1.767,8
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-9,5	-16,1	6,7		-48,4
Onttrekking aan egaliseriereserve	-24,4	-9,0	-15,4		-27,1
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	564,1	564,1	0,0	0,0 %	1.692,3

De opgenomen jaarbegroting 2019 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.692,3 miljoen. Het door het ministerie van SZW toegekende budget bedraagt € 1.689,4 miljoen. 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 de eerste vier maanden is nihil. Na onttrekking van reserves verwachten wij voor geheel 2019 ook een resultaat van nihil. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten in de eerste vier maanden van 2019 zijn met € 559,6 miljoen 7,4% hoger dan in de eerste vier maanden van 2018 (€ 521,1 miljoen). De toename van € 38,5 miljoen betreft voornamelijk personeelskosten (€ 29,0 miljoen) en automatiseringskosten (€ 8,6 miljoen).

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

- *Claimbeoordeling*: Er waren met name meer beslissingen WW en meer activiteiten bij de Ziektewet. Bij de continueringen was er sprake van meer activiteiten bij de arbeidsongeschiktheidswetten, met name de herbeoordeling werknemer WIA. Ook waren er meer activiteiten bij de WW. Bij de Ziektewet was het langdurig verzuim hoger dan voorzien in de begroting. In het handhavingsdomein waren we de eerste vier maanden van 2019 nog bezig met uitbreiding van de capaciteit, waardoor er minder is uitgegeven dan begroot.
- *Dienstverlening Werkzoekenden*: de activiteiten dienstverlening WW en AG lagen nagenoeg gelijk aan het begrote aantal activiteiten. De activiteiten Inkoop re-integratie en Voorzieningen zijn 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.
- *Klantcontact*: Het totaal aantal activiteiten van de telefonische klantcontacten was hoger dan was voorzien in de begroting.

Projectkosten

Voor 2019 is € 110,6 miljoen begroot voor projecten. De gerealiseerde kosten in de eerste vier maanden bedragen € 36,4 miljoen en liggen in lijn met het tijdsevenredige budget (€ 36,9 miljoen).

Frictiekosten

De frictiekosten personeel bedragen € 2,0 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de 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 steeds meer een formele boventalligheidsaanzegging 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 de eerste vier maanden van 2019 zijn geen frictiekosten huisvesting gemaakt. Ultimo april 2019 stonden 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;

Over een eventuele vrijgave vanuit het bestemmingsfonds is nog geen besluit genomen. Dit besluit is afhankelijk van de kostenontwikkeling in de komende maanden. In de begroting is € 27,1 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egaliseringsreserve.

Op basis van de huidige kostenrealisatie zal het voor geheel 2019 benodigde bedrag uit het bestemmingsfonds en de egaliseringsreserve naar verwachting in lijn liggen met het budget. Hierbij is rekening gehouden met budgetten die naar verwachting in de loop van 2019 nog door het ministerie van SZW zullen worden toegekend.

ICT-kosten

Sinds 2017 rapporteert UWV volgens een uniforme, voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling voor de opbouw van de ICT-kosten.

Tabel: ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2019
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	48,8
2. Hardware	11,1
3. Standaard software	15,7
4. Spraak en Data Verbindingen	4,5
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	22,9
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	49,9
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	152,9

Huisvesting

UWV heeft geen panden in eigendom, we huren alleen. Om besparingen te kunnen realiseren, voeren we heronderhandelingen voor locaties waarvan zeker is dat UWV daar langdurig zal verblijven. In de grote steden is de kantorenmarkt krapper geworden, waardoor besparingen op de huurprijs moeilijker worden. We verwachten dat de huurprijzen de komende jaren blijven stijgen. Eind april 2019 liep voor twee panden een heronderhandeling.

UWV had eind april 2019 70 panden in portefeuille, hetzelfde aantal als eind 2018. Wel is het aantal vierkante meters in de eerste vier maanden van 2019 verminderd met 3.800. De gerealiseerde kosten blijven binnen de begroting. Het aantal te huisvesten fte's is in de eerste vier maanden van 2019 toegenomen met 218. De druk op huisvesting is dan ook verder gestegen; er is vrijwel geen leegstand. We verwachten daarom dat het aantal kantoorpanden en vierkante meters de komende tijd iets zal toenemen.

Tabel: Huisvesting

	30-4-2019	31-12-2018
Aantal panden in portefeuille	70	70
Aantal vierkante meters	354.000	357.800
Aantal te huisvesten fte's	*17.281	*17.063

* Inclusief externe inhuur en flexkrachten.

5.2. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Het gaat hierbij zowel om de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (financiële rechtmatigheid) als de rechtmatigheid van de aanbestedingen.

Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar 2019 (1 oktober 2018 tot 1 oktober 2019) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2019 bedraagt 0,7. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,1. Deze cijfers zijn indicatief en geven de stand van zaken weer nadat de helft van de steekproef voor verslagjaar 2019 is gecontroleerd.

In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel: Financiële onrechtmatigheid tot en met tweede kwartaal verslagjaar 2019

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Eerste twee kwartalen 2019	Verslagjaar 2018	Eerste twee kwartalen 2019	Verslagjaar 2018
Wajong	0,2	0,4	0,1	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,2	0,5	0,0	0,0
WIA	0,6	0,1	0,1	0,0
WW	2,1	1,8	0,0	0,5
Ziektewet	2,5	2,7	0,0	0,0
Toeslagenwet	1,3	1,7	0,0	0,8
IOW	1,6	0,0	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	10,7	1,3	18,1	1,9
Totaal	0,7	0,8	0,1	0,1

Toelichting:

- Het foutpercentage UWV ligt onder het niveau van het verslagjaar 2018.
- De foutpercentages WIA, WW, IOW en Kaderwet SZW-subsidies liggen boven het niveau van 2018.
- De belangrijkste foutsoort bij de WW is het al dan niet toepassen van een uitsluitingsgrond van het recht op WW-uitkering.
- De foutpercentages WIA en Wajong worden voornamelijk veroorzaakt door onvolkomenheden bij de administratieve afhandeling van betalingen voor voorzieningen.
- Het foutpercentage Ziektewet daalt ten opzichte van 2018; het verkeerd korten van verdiensten is een belangrijke foutsoort. Zowel bij de Ziektewet als de Wazo neemt het aandeel dagloonfouten in het foutpercentage af.
- Onder de Kaderwet SZW-subsidies wordt met ingang van dit verslag de Regeling Tijdelijk scholingsbudget UWV verantwoord die UWV sinds 1 juli 2018 uitvoert. (In 2018 werd onder de Kaderwet SZW-subsidies een andere regeling verantwoord.) De onrechtmatigheidspercentages voor deze wet zijn fors toegenomen, doordat bij scholingsaanvragen onvoldoende was onderbouwd waarom de scholingskosten meer dan € 2.500 bedroegen. We hebben naar aanleiding hiervan inmiddels een aantal maatregelen genomen, zie hiervoor paragraaf 1.2, onder het kopje Scholingsbudget. Gezien de relatief beperkte omvang van het bestede budget in relatie tot de totale omvang van de WW is de impact op het UWV-brede foutpercentage en de onzekerheid gering.

Rechtmatigheid aanbestedingen

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed. Daarom hanteert UWV de regels van de Aanbestedingswet 2012. Daarvan wijken we slechts bij uitzondering af, in het belang van onze bedrijfscontinuïteit en met toestemming van de raad van bestuur. De raad van bestuur verleent alleen een akkoord als de afwijking noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan de klant, want die staat voor UWV voorop. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. Dan besluit UWV om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. We werken er voortdurend aan om de bestaande onrechtmatigheid op te heffen. We onderzoeken per situatie de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid, zodat wij adequate maatregelen kunnen treffen.

In 2018 hebben we een dynamisch inkoopstelsel ingericht waarmee we vanaf 2019 anderszins op rechtmatige wijze kunnen inhuren. Er zijn ook aanbestedingen afgerond voor strategische adviesdiensten en communicatieadviseurs. De resultaten hiervan worden nu zichtbaar: de onrechtmatige externe inhuur is in de eerste drie maanden van 2019 gedaald tot € 13,9 miljoen. In de eerste drie maanden van 2018 was het nog € 27 miljoen.

Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de gehele periode van onrechtmatigheid en verantwoorden deze in het jaar van de onrechtmatige handeling. In de eerste drie maanden van 2019 is, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, een contract ter waarde van € 4,0 miljoen onrechtmatig verlengd. In dezelfde periode is daarnaast een onrechtmatigheid van uitgaven vastgesteld van € 4,4 miljoen.

De totale onrechtmatigheid van inkopen en uitgaven bedraagt in de eerste drie maanden van 2019 € 22,3 miljoen.

5.3. Risicobeheersing

Binnen alle lagen van UWV is risicomanagement verankerd in de planning- en controlcyclus (P&C-cyclus). Periodiek wordt vanuit de hele organisatie informatie opgehaald over de voortgang op de door UWV gestelde doelen. Deze informatie wordt op meerdere lagen in de organisatie besproken, van de districtsmanagers tot en met de raad van bestuur, en gebruikt om waar nodig bij te sturen. Onderwerpen die als risico zijn benoemd, worden binnen de P&C-cyclus met extra aandacht gevolgd. Voor de beheersing van projecten die iets veranderen in de staande processen, is er een aparte P&C-cyclus ingericht. Daarin worden onder andere maandelijks voortgangsrapportages opgesteld en geven portfolio-bureaus adviezen af aan de verantwoordelijke directeurs en de raad van bestuur. We willen bij risicomanagement meer rekening gaan houden met de politiek maatschappelijke context, zodat wij de signalen uit de P&C-cyclus en uit kwaliteitsonderzoeken beter kunnen prioriteren en duiden, en in overleg met het ministerie van SZW aan de orde kunnen stellen.

UWV kent sinds 2015 een adviserend audit comité dat de raad van bestuur adviseert. In overleg met het ministerie van SZW wordt dit audit comité UWV in 2019 versterkt, zodat dilemma's en risico's in de uitvoering eerder zichtbaar en besproken worden. Een sterk audit comité zorgt voor een stevige verankering van de kritische en onafhankelijke blik op de bedrijfsprocessen, het risicomanagement en de informatiestromen. De verhouding met het eigenaarschap en het toezicht van het ministerie van SZW wordt daarbij ook verstevigd, zodat elkaars expertise (professioneel uitvoeren en de politiek-bestuurlijke context) aangevuld wordt en UWV en het ministerie maximale borging organiseren op een effectieve en efficiënte uitvoering van de wettelijke taken. Om invulling te geven aan een sterk audit comité wordt het bestaande reglement aangepast. Tevens is een profielschets opgesteld om gekwalificeerde leden te kunnen werven.

UWV is al sinds 2005 ISO-gecertificeerd. ISO is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen. Ook in 2019 heeft een ISO-audit plaatsgevonden. In deze audit is vastgesteld dat het certificaat geldig blijft. Als een van de sterke punten werd het beheerste verloop van de P&C-cyclus genoemd.

Eind 2018 heeft de raad van bestuur met de directeuren in de groepsraad de belangrijkste accenten in de risicobeheersing voor 2019 vastgesteld. Ieder organisatieonderdeel houdt in zijn directieteam ook een dergelijke sessie. Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste accenten voor 2019.

Organisatieveranderingen

Bij UWV werken veel mensen in verschillende functies, met verschillende aandachtsgebieden en kwaliteiten. Wil UWV zijn taken goed kunnen uitvoeren, dan is het van belang dat we de juiste mensen met de juiste inzet op de juiste plek hebben. Economische ontwikkelingen en vergrijzing binnen UWV zijn er bovendien verantwoordelijk voor dat onze behoefte aan personeel voortdurend verandert. Het is belangrijk dat we goed anticiperen op deze ontwikkelingen. Zo kunnen we voorkomen dat we met te weinig mensen het werk moeten doen. In paragraaf 4.1 is toegelicht welke ontwikkelingen op personeelsgebied er zijn in 2019 en verder. Daarbij komt onder andere naar voren dat we moeite hebben om voldoende vakspecialisten binnen te halen en te houden, zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, ICT'ers en data-analisten. De specifieke kennis op deze gebieden is slechts beperkt in de markt aanwezig en zowel binnen als buiten de overheid wordt geconcentreerd om deze schaarse kennis. In onze werving houden we hiermee rekening, onder meer door regelmatig wervingscampagnes te houden, bijvoorbeeld voor IT'ers. Het is de afgelopen maanden goed gelukt artsen binnen te halen: eind 2018 konden we beschikken over 905 fte aan verzekeringsartsencapaciteit, eind april 2019 was dat aantal opgelopen tot 927. Daarmee is de inzetbare capaciteit echter niet evenredig vergroot: die steeg met vijf fte's. Een deel van die capaciteit is namelijk nodig om de vele nieuwe artsen op te leiden. Gedurende deze opleiding, die vier jaar duurt, neemt de inzetbaarheid van de nieuwe artsen geleidelijk toe. We houden de komende jaren een permanente behoefte om verzekeringsartsen te werven vanwege het sterke natuurlijke verloop binnen deze beroepsgroep.

Daarnaast is het voor ons een uitdaging om binnen de organisatie op- en af te schalen zonder dat daardoor medewerkers boventallig worden verklaard. Dit speelt vooral bij de inzet op automatisering en digitale dienstverlening. In paragraaf 4.1 is toegelicht wat we doen om te voorkomen dat veranderingen binnen de organisatie tot boventalligheid leiden. Zo wordt aan medewerkers tijdig een pre-mobiele status toegekend, zodat zij de ruimte, begeleiding en training krijgen om te zoeken naar een functie op een andere plek, binnen of buiten UWV. Bij interne vacatures krijgen deze medewerkers voorrang.

Horizontale samenwerking

De organisatiestructuur van UWV is ingericht volgens de uitvoering van processen, bijvoorbeeld het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen, het begeleiden naar werk of het verstrekken van een uitkering. Dit draagt eraan bij dat we efficiënt werken en consistente dienstverlening kunnen bieden over de verschillende uitkeringssoorten heen. Onze klanten hebben echter een meer wetgedreven oriëntatie. Dat betekent dat onze dienstverlening aan een klant zich per definitie uitstrekt over meerdere organisatieonderdelen, zeker bij de uitvoering van een arbeidsongeschiktheidsregeling. Dit stelt eisen aan de samenwerking en afstemming binnen de organisatie. Binnen de P&C-cyclus hebben we extra aandacht voor potentieel kwetsbare overdrachtspunten binnen deze divisie-overstijgende processen.

Om een beeld te krijgen van hoe klanten onze dienstverlening ervaren, brengen we met zogeheten klantreizen de route in kaart die zij binnen UWV afleggen. Zo zien we waar zich knelpunten voordoen, waar klantprocessen efficiënter moeten en waar de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen beter moet. Met de inzichten in de klantreizen opleveren, kunnen we onze dienstverlening structureel verbeteren. In de eerste vier maanden van 2019 zijn twee klantreizen afgerond: 'Ik kan gecontroleerd worden' en 'Ik ben ontevreden', zie voor meer informatie over deze klantreizen paragraaf 2.4, onder het kopje Betrekken van klanten.

Grote veranderagenda

Verschillende maatregelen uit het regeerakkoord raken UWV. Om deze maatregelen te kunnen uitvoeren, zijn we al geruime tijd in gesprek met het ministerie van SZW (en andere departementen) over de uitvoerbaarheid daarvan. Uiteraard zetten wij ons in 2019 maximaal in om mee te werken aan de implementatie en eventuele uitvoering van de nieuwe maatregelen. We zijn tot veel in staat. Deze nieuwe opgave komt echter boven op de taken die we al uitvoeren, de opdrachten van het vorige kabinet die we nog bezig zijn te implementeren of waarmee we nog leren werken, en interne trajecten om onze organisatie toekomstbestendig te maken en te houden. Kortom, de veranderopgave voor UWV in 2019 is heel groot.

Het risico bestaat dat alle afzonderlijke maatregelen weliswaar uitvoerbaar zijn, maar dat de samenhang tussen de maatregelen uit het oog wordt verloren of niet goed in wordt geschat. Op die manier kan de veranderopgave voor een bepaald onderdeel in de organisatie zo groot zijn dat we bepaalde zaken moeten uitstellen of dat de kans op fouten toeneemt. Ook moet er goed rekening worden gehouden met de ICT-impact. De implementatie van nieuwe maatregelen betekent vaak dat de ICT-systemen aangepast moeten worden. De verandercapaciteit is echter beperkt en een groot deel ervan hebben we nodig om onze systemen stabiel en toekomstbestendig te houden. In de tweede helft van 2018 hebben het ministerie van SZW en UWV samen gekeken naar het totaal aan veranderingen in 2019 en de samenhang daartussen. Daarbij zijn goede afspraken gemaakt om het totaal aan veranderingen maakbaar te houden.

Dat gaan we in 2019 ook doen voor de veranderingen in 2020 en daarna. Voor 2019 zijn in het UWV Informatieplan dertien strategische doelstellingen gedefinieerd. Per doelstelling is een project ingericht. We hebben in de eerste vier maanden van 2019 twee strategische doelstellingen uit 2018 afgerond.

Informatiebeveiliging en privacy

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening stelt andere en vaak hogere eisen op het gebied van informatiebeveiliging, vooral waar het om persoonsgegevens gaat. Een uitmuntende beveiliging is nodig om de stabiliteit, de continuïteit en de integriteit van onze dienstverlening te blijven garanderen. Hierbij spelen twee risico's. Allereerst wordt er steeds meer inzet van UWV verwacht om te kunnen voldoen aan de continu veranderende eisen. Uiteraard vinden we het van belang om aan de eisen te voldoen, maar dat betekent wel dat we vaak minder kunnen doen op andere terreinen. Daarnaast zien we op sommige terreinen ook een conflict ontstaan tussen de eisen rond privacy en de dienstverlening van UWV. Dat bijvoorbeeld de privacy van gezondheidsgegevens geborgd moet zijn, staat buiten kijf. Maar als dat vervolgens impliceert dat we niet mogen weten wat precies de obstakels voor de klant zijn om aan het werk te gaan, dan beperkt dat een goede dienstverlening. Als we zulk soort conflicten zien ontstaan, dan zullen we dat melden aan het ministerie van SZW en daarover het gesprek aangaan.

Lijst van afkortingen

ABU	Algemene Bond Uitzendondernemingen
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeidsgeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AWVN	Algemene Werkgeversvereniging Nederland
BIO	Baseline informatiehuishouding Rijksoverheid
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BRI	Basisregistratie inkomen
BRM	business rules management
BRP	Basisregistratie personen
btw	belasting over de toegevoegde waarde (omzetbelasting)
BVGS	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
BVK	Beroepsvereniging voor Klantmanagers
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CMD	Common Mental Disorders
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
EPA	ernstige psychische aandoeningen
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
ggz	geestelijke gezondheidszorg
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	methode Individuele plaatsing en steun
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
IV	Informatievoorziening(functie)
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KIP	Kennis en Informatieplatform Schijnconstructies
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LIEC	Landelijk Informatie en Expertise Centrum
LIV	lage-inkomensvoordeel
LKV	loonkostenvoordeel
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
MDM	mobile device managementomgeving
NAR	non-activiteitsregeling
NBBU	Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen
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
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning & controlcyclus
PaWa	passend werkaanbod
POC	Proof of concept
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
RSIN	rechtspersonen en samenwerkingsverbanden informatienummer

SMZ	Sociaal-Medische Zaken
SSD	secure software development
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
1UBO	één uniforme betaalomgeving
UIP	UWV Informatieplan
UMC	Universitair Medisch Centrum
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
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
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wtl	Wet tegemoetkomingen loondomein
WW	Werkloosheidswet
Wwo	Werkloosheidsuitkeringen bij ontslag
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 © 2019

