

UWV Achtmaandenverslag 2019



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
Kerncijfers	5
1. Dienstverlening gericht op werk	11
1.1. Intensivering dienstverlening – de balans opgemaakt	11
1.2. Dienstverlening om WW'ers en werkgevers bij elkaar te brengen	12
1.3. Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen	15
1.4. Uitstroom naar werk	16
1.5. Besteding re-integratiebudget	17
2. Inkomensdienstverlening	20
2.1. Inkomenszekerheid bieden	20
2.2. Sociaal-medische beoordelingen	21
2.3. Handhaving	25
2.4. Overige ontwikkelingen in dienstverlening	32
2.5. Polisadministratie	35
3. Nieuw beleid	36
4. Toekomstbestendige organisatie	39
4.1. Strategisch personeelsbeleid	39
4.2. Moderniseren en vernieuwen ICT-landschap	42
4.3. Informatiebeveiliging en privacy	45
4.4. Kennisontwikkeling	47
5. Financiën en bedrijfsvoering	49
5.1. Doelmatigheid	49
5.2. Rechtmatigheid	51
5.3. Risicobeheersing	53
Lijst van afkortingen	55

Voorwoord

Uitvoeringsorganisaties als UWV zijn, zoals de koning opmerkte in de Troonrede, het gezicht van de overheid. Daar komen burgers de overheid tegen en ze verwachten er goed geholpen te worden.

We bieden steeds meer persoonlijke dienstverlening ...

Het digitaal afhandelen van de meest uiteenlopende kwesties is voor de meeste burgers een normale zaak geworden, ze geven er bij routinematige handelingen vaak de voorkeur aan. Ook bij UWV kunnen ze relatief eenvoudige zaken snel en simpel digitaal afhandelen. Maar bij ingrijpende en complexe zaken prefereren de meeste mensen persoonlijke dienstverlening op maat. Dat geldt bijvoorbeeld voor onze dienstverlening aan werkzoekenden. De uitbreiding van onze persoonlijke gerichte dienstverlening aan mensen met een WIA- of Wajong-uitkering loopt op schema. Bij onze persoonlijke gerichte dienstverlening aan WW'ers slagen we erin onze klanten steeds meer dienstverlening te bieden. In verband met de verwachte grotere WW-instroom zijn we inmiddels gestart met de werving van enkele honderden nieuwe adviseurs werk.

... en breiden onze controleactiviteiten uit ...

UWV is niet alleen dienstverlener maar ook poortwachter van de sociale zekerheid. Vanuit die laatste rol zien we erop toe dat alleen mensen die er recht op hebben, een uitkering ontvangen. Omdat we meerdere rollen vervullen, moeten we bij de inzet van de ons beschikbare middelen elke keer opnieuw keuzes maken in de balans tussen dienstverlening en controle. Naar aanleiding van de WW-fraude door arbeidsmigranten hebben we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) nadere afspraken gemaakt en acties geformuleerd die we samen oppakken. We zien intussen dat de vergrote aandacht binnen en buiten UWV voor handhaving tot meer meldingen over mogelijke fraude leidt. Dit alles tezamen zorgt voor veel extra werk waarvoor we nieuwe medewerkers moeten werven en opleiden. Omdat het werven en vooral het opleiden van nieuwe medewerkers tijd kost, zullen we samen met het ministerie de integrale prioriteiten op het gebied van handhaving vaststellen en keuzes maken welke activiteiten we de komende tijd wel en niet gaan oppakken. Vanaf eind 2019 gaan we dat doen aan de hand van een verbeterd afwegingskader.

... terwijl uitbreiding van de productief inzetbare verzekeringsartsencapaciteit nodig blijft

We hebben minder sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd dan begroot. Daardoor zijn de voorraden en achterstanden opgelopen tot boven het niveau van eind 2018. Dit komt onder andere doordat het aantal WIA-aanvragen toeneemt. De behandeling van WIA-claimbeoordelingen kost meer tijd dan die van andere beoordelingen. Daarnaast hebben we veel capaciteit ingezet op de herstelactie van herbeoordelingen die eerder in Groningen zijn uitgevoerd met een onjuiste inzet van taakdelegatie. Verder speelt mee dat we voortdurend capaciteit van ervaren verzekeringsartsen moeten inzetten voor de noodzakelijke opleiding van nieuw geworven artsen. Om te borgen dat we alle benodigde sociaal-medische beoordelingen goed kunnen (blijven) uitvoeren, is voldoende verzekeringsartsencapaciteit nodig. We blijven nieuwe artsen werven, waarbij we expliciet zoeken naar artsen die interesse hebben om langere tijd bij UWV te werken. Daarnaast zijn extra maatregelen nodig om de productiviteit van de beschikbare capaciteit te verhogen, zoals uitbreiding van vormen van taakdelegatie en innovatieve werkwijzen.

We investeren in het vakmanschap van onze medewerkers en in onze organisatie ...

We willen nu en in de toekomst goede dienstverlening bieden en maximaal gebruikmaken van de kennis en kunde van onze medewerkers. Zij doen zinvol werk met een inhoudelijke uitdaging, waar ze trots op mogen zijn. We stimuleren hen om hun vakmanschap continu te ontwikkelen en intensiveren daarvoor ons programma Vertrouwen in vakmanschap. Om problemen in onze bedrijfsvoering beter het hoofd te kunnen bieden en tijdig in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen, verbeteren we ons risicomanagement. We houden gezamenlijke risicosessies met het ministerie en hebben ons Audit Committee omgevormd tot een Audit Advies Committee met een externe voorzitter. Risicomanagement vormt de komende jaren een aparte portefeuille in onze raad van bestuur. Het komt ook aan bod in een vervroegd onderdeel van de evaluatie van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) dat dit jaar in opdracht van het ministerie is begonnen.

... en werken graag mee aan een betere uitvoering

Na Prinsjesdag heeft de Tweede Kamer besloten om een parlementair onderzoek in te stellen naar de oorzaken van problemen bij uitvoeringsorganisaties, het verlies aan menselijke maat, de rol en informatiepositie van de Tweede Kamer zelf en hoe de uitvoerbaarheid van beleid beter gewaarborgd kan worden in het parlementair proces. In lijn daarmee loopt momenteel een vergelijkbaar initiatief: Werk aan uitvoering. UWV onderschrijft vanzelfsprekend het belang van een goede dienstverlening met oog voor de menselijke maat en een goed samenspel tussen beleid en uitvoering. We leveren dan ook graag onze bijdrage aan Werk aan uitvoering, waarin we samen met de ministeries van SZW, Financiën en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en collega-uitvoeringsorganisaties SVB, DUO en Belastingdienst gaan analyseren hoe we komen tot een uitvoering die voldoet aan de verwachtingen van burgers en werkgevers.

Raad van bestuur

Fred Paling, voorzitter

Guus van Weelden

Nathalie van Berkel

Janet Helder

Infographic

UWV resultaten eerste acht maanden 2019

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV achtmaandenverslag 2019

Uitkerings- verstrekking

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



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk

Samen met onze partners



Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt



Mensen aan het werk

- 111.600 vanuit WW
- 9.300 arbeidsbeperkten

6.100 vanuit Wajong



500 vanuit Ziektewet
200 vanuit WAO/WAZ
2.500 vanuit WIA



Persoonlijke ondersteuning

- 86.600 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers
- 54.200 gesprekken gevoerd met 22.200 WIA/WGA'ers (instroom 2017/2018)

Handhaving

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



Inlichtingenplicht

- 9.600 overtredingen
- 3.300 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 70.100 overtredingen
- 25.100 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

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

20,2 miljoen inkomsten-verhoudingen van
13,4 miljoen personen
in polisadministratie

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

Dit alles realiseren we

- met 17.824 medewerkers (15.660 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 acht maanden 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%	89%	92%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%	91%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	90%	90%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	31.300	29.700
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	15.600	13.800
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	800	700
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%	91%	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 verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	50 dagen	48 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%	22,0%	21,2%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	6.100	9.000
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	86%	84%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,1
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,5	6,6
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	100%	100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	86%	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%	99,4% *	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 dan in 2018 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 klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers – zie paragraaf 2.4;
- 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

Kerncijfers	Eerste acht maanden 2019	Eerste acht maanden 2018
Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,2 miljoen	1,2 miljoen
Aantal nieuwe WW-uitkeringen	229.000	230.200
Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	33.800	32.400
Aantal toekenningen Ziektewet	195.900	186.900
Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	115.900	97.100
Aantal continueringbeslissingen	9,6 miljoen	9,4 miljoen (gecorrigeerd)
Aantal betalingen	12,3 miljoen	12,7 miljoen
Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 17,3 miljoen	€ 17,5 miljoen
Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 2.802	€ 3.177
Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	3.300	3.200
Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	4.200	3.700
Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	25.100	34.200
Aantal waarschuwingen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	44.100	48.700
Aantal sociaal-medische beoordelingen	106.100	104.300
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	26.400	22.600
Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	20.900	19.800
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	9.300	8.900
Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	3.300	3.500
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	9.600	9.100
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	5.900	5.100
Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	3.600	2.200
Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	352.300	409.400
Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	2.826.200	2.351.300
Aantal telefonische contacten (beantwoord)	2,7 miljoen	2,6 miljoen
Aantal afgehandelde klachten	5.400	5.000
Aantal afgehandelde bezwaarzaken	45.300	43.700
Aantal afgehandelde (hoger) beroepszaken	7.400	8.100
Aantal afgeronde mediations	54	70
Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	8,4 miljoen	8,9 miljoen
Aantal werkgeversaccounts (fiscale nummers) (einde periode)	165.200	153.000
Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	872.000	871.000
Aantal bezoeken aan uwv.nl	32,1 miljoen	32,9 miljoen
Aantal bezoeken aan werk.nl	16,7 miljoen	18,6 miljoen
Percentage tijdig afgehandelde klachten	99,5%	99,4%
Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.201 miljoen	€ 1.117 miljoen
Totaal van de uitkeringslasten	€ 13,0 miljard	€ 13,0 miljard
Bereikte besparingen op de uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 488 miljoen	€ 488 miljoen
Aantal fte's	15.700	15.400
Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen (t/m juli)	20,2 miljoen	20,0 miljoen
Aantal Suwinet-raadplegingen	27,5 miljoen	29,7 miljoen

Toelichting op een aantal kerncijfers

- Bij overtredingen van de inspanningsplicht hebben we in de eerste acht maanden van 2019 minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd dan het jaar ervoor. Dit is mogelijk het effect van de extra informatie die we geven over de inspanningsverplichtingen.
- Het aantal sociaal-medische beoordelingen en herbeoordelingen is gestegen. Zie hiervoor paragraaf 2.2 onder het kopje Verzekeringsartsencapaciteit.
- De stijging van het aantal afgehandelde aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en voor een advies aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) is een gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt. Werkgevers schakelen vaker werkstudenten in om korte periodes regulier werk te verrichten (zoals in de horeca) en zetten vaker vreemdelingen in op kortdurende projecten. Ook heeft het ministerie van SZW het quotum om gekwalificeerde Aziatische koks tijdelijk in Nederland te laten werken in 2019 fors uitgebreid.
- 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.
- Het aantal telefonische contacten is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Er kwamen vooral veel vragen binnen na de introductie van de digitale vragenlijst in het Ziektewet-arbodienstverleningsproces (zie paragraaf 2.1, onder het kopje Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening) en over het in 2019 geïntroduceerde ouderschapsverlof. De verkeerde berekening van de vakantietoeslagen (zie ook paragraaf 2.1, onder het kopje Fouten bij uitbetaling vakantietoeslag) zorgde eind mei voor veel extra telefoontjes.
- De daling in het aantal bezoeken aan onze websites uwv.nl en werk.nl hangt samen met de daling van het aantal lopende WW-uitkeringen: minder mensen bezoeken de sites om de maandelijkse inkomstenopgave te doen of om sollicitatieactiviteiten door te geven. Voor werk.nl geldt bovendien dat sinds de release van eind mei 2019 de vindbaarheid van de site via Google verslechterd is doordat vrijwel alle URL's op het open gedeelte van de site zijn aangepast. We nemen diverse maatregelen om de vindbaarheid te verbeteren; we verwachten dat de pagina's uiterlijk begin 2020 weer beter vindbaar zullen zijn.
- Voor een verklaring voor het toegenomen aantal afgehandelde klachten: zie paragraaf 2.4, onder het kopje Afhandeling klachten en bezwaren.
- Het aantal mediations is gedaald. Inmiddels wordt eraan gewerkt om aan dit instrument een nieuwe stimulans te geven.
- Voor de toename van de uitvoeringskosten, zie paragraaf 5.1 Doelmatigheid.
- Het aantal nieuwe Wazo-uitkeringen is hoger dan in de eerste acht maanden van 2018 doordat circa 17.600 eenmalige uitkeringen zijn verstrekt in verband met de Compensatieregeling ZEZ.

Uitkeringsvolumes

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

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		Eerste acht maanden 2019	Eerste acht maanden 2018	% = / -
WW	Nieuwe uitkeringen	229.047	230.236	-1%
	Beëindigde uitkeringen	255.204	282.071	-10%
	Lopende uitkeringen	236.592	278.119	-15%
WIA	Nieuwe uitkeringen	29.378	28.380	4%
	Beëindigde uitkeringen	11.820	11.640	2%
	Lopende uitkeringen	319.910	294.651	9%
WAO	Nieuwe uitkeringen	372	478	-22%
	Beëindigde uitkeringen	9.757	12.250	-20%
	Lopende uitkeringen	244.149	261.578	-7%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	3.991	3.541	13%
	Beëindigde uitkeringen	4.325	4.285	1%
	Lopende uitkeringen	244.832	245.905	0%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	195.852	186.896	5%
	Beëindigde uitkeringen	217.310	213.143	2%
	Lopende uitkeringen	95.326	92.187	3%

WW

Eind augustus waren er 236.592 lopende WW-uitkeringen. Achter dit-cijfer gaat een grote dynamiek schuil. Het merendeel van de mensen blijft kort in de WW. Bijna 59% van de beëindigde uitkeringen had een duur van minder dan zes maanden. De instroom in de WW nam de afgelopen jaren flink af, mede dankzij de gunstige situatie op de arbeidsmarkt. Aan die daling lijkt inmiddels een einde gekomen. Het aantal nieuwe uitkeringen daalde in de eerste acht maanden van 2019 nog wel met 0,5% in vergelijking met een jaar geleden, maar de afname is een stuk lager dan voorheen. We verwachten dat de instroom in het laatste tertaal van 2019 en in 2020 weer toe zal nemen, omdat de economie minder hard groeit. Het aantal lopende WW-uitkeringen daalt nog steeds, omdat er meer uitkeringen worden beëindigd dan dat er nieuwe uitkeringen worden toegekend. In verband met de verwachte volumeontwikkelingen hebben we het aantal uitkeringsdeskundigen opgeschaald van 1.128 fte's per begin 2019 naar 1.279 fte's per eind augustus. We verwachten een verdere opschaling in de resterende maanden van 2019. Ook het bedrag dat we aan WW-uitkeringen uitbetaalden, daalde. Dit bedrag was in de eerste acht maanden van 2019 met € 2.500 miljoen 12% lager dan in de eerste acht maanden van 2018 (€ 2.838 miljoen). Beide bedragen zijn inclusief de verantwoorde lasten in verband met de Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen.

WIA en WAO

Het aantal lopende WIA-uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in bijna hetzelfde tempo af. Eind augustus 2019 was het aantal WAO-uitkeringen 17.000 (6,5%) lager dan eind augustus 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 vermoedelijk het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.

Wajong

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 acht maanden van 2019 is het totaal aantal nieuwe Wajong-uitkeringen echter 13% hoger dan in de eerste acht maanden van 2018. Dit komt mede doordat relatief veel uitkeringsgerechtigden zijn overgestapt van de oude Wajong naar de Wajong 2010. Deze overstappen tellen mee als nieuwe uitkeringen.

Ziektewet

Er zijn in de eerste acht maanden van 2019 meer Ziektewet-uitkeringen toegekend dan in de eerste acht 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.

1. Dienstverlening gericht op werk

We vinden het belangrijk dat zo veel mogelijk mensen die een beroep doen op een uitkering weer naar vermogen aan het werk gaan. Met name voor WW'ers is de economische groei daarbij een steun in de rug. 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. Deze kunnen we uitbreiden dankzij de extra middelen waarover we nu beschikken.

1.1. Intensivering dienstverlening – de balans opgemaakt

Onderzoek wijst uit dat een persoonlijke, gerichte aanpak een toegevoegde waarde heeft in onze dienstverlening voor werkzoekenden. Ook uit de enquête die de Inspectie SZW recent hield onder mensen met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering blijkt dat uitkeringsgerechtigden persoonlijke begeleiding en face-to-facecontacten erg waarderen en van groot belang achten om activering en de kans op werk te vergroten. We hebben van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) extra budget (vanaf 2019 € 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/WGA kunnen we meer mensen de basale dienstverlening bieden.

Persoonlijke dienstverlening WW

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. 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. Als we de realisatie tot en met augustus extrapoleren naar een heel jaar, dan zouden we bij de begrote instroom in 2019 uitkomen op gemiddeld 5,3 uur dienstverlening per klant. De prognose voor de instroom in 2019 is inmiddels echter verhoogd tot 284.050. Bij dit instroomcijfer komt het geëxtrapoleerde aantal uren dienstverlening per klant in 2019 uit op 5,1 uur. Ook hiermee zouden we de afspraak voor 2019 realiseren.

We verleggen in 2020 de focus van het aantal uren persoonlijke dienstverlening *per klant* naar het aantal uren dat *per adviseur werk* op jaarbasis wordt besteed aan persoonlijke dienstverlening omdat het vanwege de dynamiek in de WW in de praktijk een structurele uitdaging blijkt om onze personele bezetting tijdig evenredig op of af te schalen. We hebben dit gedeeld met het ministerie van SZW. In de eerste acht maanden van 2019 is dit aantal uren per medewerker toegenomen van 1.032 uur in januari naar 1.144 uur in augustus. Deze stijging is gerealiseerd door per district actief te sturen op een sluitende dienstverlening, waarbij we alle klanten goed in beeld hebben zodat we hen passende dienstverlening kunnen bieden. Daarbij wordt gebruikgemaakt van een forecastplanning voor het aantal te voeren klantgesprekken en de inzet van instrumenten voor aanvullende dienstverlening. Deze aantallen en inzet worden actief gevolgd en indien nodig bijgestuurd.

Opschaling fte's

In de eerste acht maanden van 2019 zijn er 1% minder nieuwe WW-uitkeringen verstrekt dan in dezelfde periode in 2018. De verwachting is dat dat het aantal nieuwe WW-uitkeringen vanaf 2020 echter zal toenemen. Om de toenemende instroom te kunnen opvangen is een evenredig grotere beschikbare capaciteit aan adviseurs werk en bedrijfsbureau-medewerkers nodig. We hebben daarom besloten op te schalen met circa 450 fte's. We streven er daarbij naar om honderd nieuwe medewerkers te werven uit onze werkzoekendenbestanden. We hebben met het ministerie afgesproken dat de feitelijke WW-toename leidend zal zijn voor het tempo van de opschaling. Er hebben zich inmiddels circa 2.000 gegadigden voor de functies gemeld. Eind september 2019 hadden we circa tweehonderd nieuwe medewerkers aangenomen. Verder zijn begin september 2019 27 net afgestudeerde hbo'ers gestart met de post-hbo-opleiding Adviseur werk op de Hanzehogeschool Groningen. Zij gaan de komende maanden in een pilot een dag per week naar school en vier dagen per week aan de slag als junior adviseur. We monitoren de voortgang op de werving nauwgezet.

Effectiviteitsmeting

We zijn eind 2017 gestart met het meten van de netto-effectiviteit van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We onderzoeken daarvoor de effecten op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. De eerste (kwalitatieve) onderzoeksresultaten verwachten we eind 2019, de eerste rapportage over de effectmeting verwachten we medio 2020.

Persoonlijke dienstverlening WIA en Wajong

Voor de WIA voldoen we aan de afspraak dat we met minimaal 90% van alle klanten die sinds 2017 zijn ingestroomd per jaar minimaal 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 acht maanden van 2019 hebben we minimaal één keer contact gehad met 90% van de Wajongers die in aanmerking komen voor onze dienstverlening.

De juiste en volledige registratie van de contactmomenten in de WIA- en Wajong-dienstverlening is nog voor verbetering vatbaar en blijft daarmee een belangrijk punt van aandacht. Ook de kwaliteit van de klantprofielen van Wajongers is voor verbetering vatbaar en nog niet alle Wajongers met arbeidsvermogen zijn ook daadwerkelijk in onze op werk gerichte dienstverlening opgenomen. We voeren daarom vanaf 2019 jaarlijks landelijk breed kwaliteitsonderzoek uit naar de sluitendheid en juistheid van onze op werk gerichte WIA- en Wajongdienstverlening, en naar het vakmanschap van onze medewerkers en hoe ze rapporteren en registreren. Het onderzoeksrapport over 2019 wordt naar verwachting eind oktober opgeleverd. De toetsing en verbetering van de Wajong-klantprofielen nemen we als vast aandachtspunt op in de periodieke kwaliteitscontroles. Verder bereiden we maatregelen voor om te borgen dat alle Wajongers met arbeidsvermogen (blijvend) worden opgenomen in de persoonlijke op werk gerichte 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.

We organiseren minimaal een keer per kwartaal casuïstiekbesprekingen. Deze leveren veel inzicht op in de kwaliteit van de adviseurs. Daarnaast helpen ze de adviseurs om hun vakmanschap te versterken, doordat deze tijdens de besprekingen reflecteren op hun eigen werk en leren van elkaars werkwijze. Verder treffen we maatregelen om de kwaliteit van de onderbouwing van het werkplan te verbeteren. Dit leidt soms ook tot extra opleiding van medewerkers.

We richten regionale bedrijfsbureaus in die de uitvoerende collega's structureel gaan ondersteunen bij de planning en werkvoorbereiding. De bedrijfsbureaus gaan zich verder bezighouden met sturing en monitoring, rapporteren, en signalering en duiding bij afwijkingen. In de afgelopen maanden is het functieprofiel voor de adviseur bedrijfsbureau vastgesteld en de werving is gestart. Per 1 oktober 2019 moeten alle bedrijfsbureaus actief zijn. Daarnaast is begonnen met de inrichting van een landelijk dekkend coördinerend netwerk met vertegenwoordigers uit alle districten. Dit netwerk moet borgen dat de bedrijfsbureaus hun werkzaamheden uniform uitvoeren, dat de (door)ontwikkeling van vakmanschap en professionalisering van de adviseurs bedrijfsbureau gericht wordt ingevuld en dat de bedrijfsbureaus registratierichtlijnen, teldefinities en meetsystemen hanteren die zijn afgestemd met de landelijke afdeling Business Control & Kwaliteit.

Dienstverlening op maat

Onze adviseurs hebben in de eerste acht maanden van 2019 86.600 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers gevoerd. Hiermee liggen we ruim op koers om het voor 2019 verwachte aantal van 100.000 werkoriëntatiegesprekken te realiseren. Veel (42%) 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. Tijdens de gesprekken met de werkzoekende nemen we diens sollicitatieactiviteiten door. Als de aanpak van de werkzoekende te weinig kans van slagen heeft, sturen we het sollicitatiegedrag bij. We gaan dan ook na of er mogelijkheden zijn om over te stappen naar een ander beroep, eventueel met behulp van scholing, en dus breder te zoeken. Iedere WW'er ontvangt na het werkoriëntatiegesprek een werkplan. Daarin staan de afspraken die de adviseur werk met de klant heeft gemaakt over diens inspanningen om weer aan het werk te komen. Met een deel van de klanten maken we afspraken over aanvullende dienstverlening, die we ook opnemen in het werkplan. Aan bepaalde groepen werkzoekenden die moeilijk zelf werk vinden, doen we een passend werkaanbod met intensieve dienstverlening. Dit geldt voor WW-gerechtigden die twaalf maanden of langer werkloos zijn en WW-gerechtigden die inmiddels zes maanden werkloos zijn en op grond van hun arbeidsmarktpositie

het risico lopen langdurig werkloos te blijven. Ze moeten minimaal twaalf uur per week voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, regelen we de sollicitatiegesprekken en vragen we achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. In de eerste acht maanden deden we zo'n passend werkaanbod aan ruim 3.300 werkzoekenden. Uiteindelijk werden ruim 1.700 van hen aangenomen op de uitgezochte vacature.

Met WW'ers die niet zijn uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek en na zes maanden nog steeds werkloos zijn, voeren we een monitorgesprek. We bespreken dan met de klant de voortgang van diens sollicitatieactiviteiten en aan welke aanvullende dienstverlening hij behoefte heeft. We voerden in de eerste acht maanden van 2019 14.600 monitorgesprekken. Dat zijn er minder dan in dezelfde periode in 2018 (19.700). Dat komt doordat er minder WW'ers zijn, hun uitkering gemiddeld korter duurt en we roepen hen eerder op voor een gesprek. De activiteiten van de WW'ers die we dienstverlening bieden, volgen we via de digitale Werkmap. We nodigen hen waar nodig uit voor een vervolgesprek, het zogeheten coachingsgesprek. Tijdens zo'n gesprek bieden we de klant verdere ondersteuning en reiken we handvatten aan waarmee actief en gemotiveerd naar werk gezocht kan worden. We hebben in de eerste acht maanden van 2019 157.500 van degelijke coachingsgesprekken gevoerd. Dit aantal is veel hoger dan in dezelfde periode in 2018 (63.000) omdat we uitdrukkelijk hebben gestuurd op het voeren van deze gesprekken en doordat deze gesprekken steeds vaker telefonisch gevoerd worden (bijna 49% in de verslagperiode).

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. 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. De eerste beelden zijn positief, klanten ervaren deze dienstverlening als een meerwaarde. Het aantal ingezette re-integratietrajecten is conform verwachting gestegen (zie de tabel in paragraaf 1.5, onder kopje Inzet re-integratiediensten).

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 hebben we in de zes districten die grenzen aan Duitsland en België twaalf adviseurs werk aangesteld die zich exclusief gaan bezighouden met grensoverschrijdende bemiddelingsactiviteiten voor werkzoekenden. Dit heeft geleid tot 25 plaatsingen en 80 verwijzingen.

Scholingsbudget

In de eerste acht maanden van 2019 zijn er 3.119 scholingen aangevraagd voor een bedrag van € 6,6 miljoen. De Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV is op 1 juli 2018 van start gegaan en loopt tot en met 2020. In totaal is hiervoor € 30 miljoen inclusief uitvoeringskosten beschikbaar gesteld, waarvan € 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 2018 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).

Begin dit jaar bleek bij de medewerkers die het scholingsbudget verstrekken onduidelijkheid te bestaan over de voorwaarden waaronder een bedrag van meer dan € 2.500 besteed kan worden. Per 4 juli 2019 is de regeling gewijzigd: de hoogte van de financiële bijdrage en de duur van de scholing zijn verruimd. Hiermee zijn de onduidelijkheden weggenomen. Daarnaast hebben we een aantal maatregelen genomen. Zo zijn de werkinstructies aangepast, het management monitort de toepassing en eind juli is een kwaliteitsborgingssysteem in gebruik genomen. We monitoren de effecten van de beheersmaatregelen. Daarnaast werkt onze interne accountantsdienst aan een audit. We kunnen het ministerie van SZW naar verwachting eind november informeren over de uitkomsten van deze audit.

Scholingen worden alleen besteld als het dossier compleet is en het budget is goedgekeurd. In het begin van het jaar is het aantal aanvragen voor scholing 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. We monitoren de uitputting van het budget intensief. De inzet van het scholingsbudget WW loopt voorspoedig, de uitputting komt in 2019 maximaal € 0,5 miljoen hoger uit dan het budget. We zijn met het ministerie in overleg over de mogelijkheid tot verhoging van het budget en anders zullen we bijsturen binnen het huidige budget. Uit de maandelijkse rapportages blijkt onder andere dat 63% van de scholingen is ingezet voor WW'ers van 45 jaar en ouder. De meeste opleidingen zijn gericht op beroepen in het transport en de logistiek (31%), in techniek en bouw (13%), ICT-beroepen (11%) en financieel, economische en commerciële beroepen (11%). Cumulatief gaat het om 999 baanintenties, 898 baangaranties en 1.879 krapteberoepen.

Werkgevers beter bedienen

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, moedigen we aan 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 willen voor werkgevers bij hun personele vraagstukken een gewaardeerde gesprekspartner zijn. Daarbij hebben we aandacht voor 'inclusief werkgeverschap': binnen bedrijven proberen we 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. We bieden werkgevers, zoveel mogelijk in samenwerking met gemeenten, dienstverlening via de Werkgeversservicepunten in 35 arbeidsmarktregio's en via een landelijk Werkgeversservicepunt. De waardering van werkgevers voor de dienstverlening via de Werkgeversservicepunten meten we met de Net Promotor Score (NPS). Tot en met augustus 2019 lag de score rond 81, wat relatief hoog is. In hoeverre we erin slagen om de 'inclusieve arbeidsmarkt' weer een stap dichterbij te brengen, stellen we vast met behulp van het aantal geslaagde bemiddelingen.

Om de samenwerking met onder meer (centrum)gemeenten in de arbeidsmarktregio's te versterken en de dienstverlening aan werkgevers op een hoger peil te brengen, neemt UWV zowel op landelijk als regionaal niveau actief deel aan de programma's Breed offensief en Perspectief op Werk van het ministerie van SZW, samen met VNG en gemeenten. In het kader van Perspectief op Werk hebben alle 35 arbeidsmarktregio's, onder aanvoering van de centrumgemeenten en werkgeversorganisaties, actieplannen opgesteld, waarvan er inmiddels 34 met positief advies zijn voorgelegd aan de staatssecretaris van SZW. UWV heeft voor deze actieplannen onder andere de arbeidsmarktinformatie aangeleverd. Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen aan gemeenten en andere samenwerkingspartners ontwikkelen we een online dashboard. Het is de bedoeling dat dit dashboard in 2020 beschikbaar komt. We bezien momenteel hoe we hiervoor de benodigde capaciteit vrij kunnen maken. Verder hebben we voor gemeentelijke medewerkers werkgeversdienstverlening een opleidingsaanbod ontwikkeld. Daarvan hebben in de eerste acht maanden van 2019 22 gemeenteambtenaren gebruikgemaakt. Vanuit de Programmaraad (een samenwerkingsverband van VNG, Divosa, Cedris en UWV) helpen we ook bij het opzetten van een campagne die de herkenbaarheid en vindbaarheid van de regionale Werkgeversservicepunten moet vergroten.

Samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) ontwikkelen we een gemeenschappelijke taal (ook wel: taxonomie) voor 'skills' en competenties van werkzoekenden. Hiermee wordt het aanbod op de arbeidsmarkt transparanter, voor zowel publieke als private partners. Eind 2019 verwachten we hiervoor een bèta versie klaar te hebben die getest kan worden door publieke en marktpartijen.

Op 6 juni 2019 zijn in Woerden de in september 2018 door de ministeries van SZW en OCW bij de Tweede Kamer aangekondigde pilots Leerwerkketten Plus van start gegaan. Deze moeten de ondersteuningsstructuur voor leren en werken versterken. De Leerwerkketten Fryslân, Twente en Rijnmond krijgen drie jaar lang extra middelen om hun dienstverlening te versterken en te verbreden. Ze gaan bijvoorbeeld meer inzetten op loopbaanadvies, het tot stand brengen van leerwerktrajecten (inclusief financial engineering) en inzicht geven in competenties. Per regio is een zwaartepunt aangebracht, zoals het opdoen van ervaringen met het stimuleren van een leven lang ontwikkelen voor werknemers (Friesland), samenwerking met een regionaal scholingsfonds (Twente), en samenwerking in een grootstedelijke regio tussen publiek en private partners (Rijnmond). UWV maakt deel uit van het bestuur en faciliteert en coördineert de Leerwerkketten Plus. Zo hebben we de aftrapbijeenkomst en daaropvolgende verdiepingsbijeenkomsten georganiseerd en we zorgen voor arbeidsmarktinformatie. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek over de invulling van de monitoring en evaluatie van de pilots.

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. De toolkit is 14 maart 2019 gelanceerd tijdens de Praktijkdag van de Programmaraad. Een adviesbureau zal in opdracht van het ministerie van SZW de bekendheid van de toolkit onder gemeenten vergroten.

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 hen activeren om hun zelfredzaamheid te bevorderen en optimaal gebruik te maken van hun mogelijkheden. Deze dienstverlening is niet alleen bedoeld voor mensen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering, maar ook voor mensen die om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering hebben (80–100%). 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 en we helpen bij het aanvragen van voorzieningen. We benutten de extra middelen voor persoonlijke dienstverlening (zie paragraaf 1.1, Balans intensivering dienstverlening) om alle WIA/WGA'ers gedurende maximaal vijf jaar te activeren en ondersteunen richting werk. Als de klant erom vraagt bieden wij ook na die vijf jaar de nodige re-integratiedienstverlening. Verder gebruiken we de extra middelen voor een effectevaluatie van onze WIA/WGA-dienstverlening.

We starten de dienstverlening met een oriëntatiegesprek. Hierin 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. In de eerste acht maanden van 2019 voerden we 10.180 oriëntatiegesprekken. De gemaakte afspraken leggen we vast in een werkplan. Wanneer voldoende duidelijk is wat de klant kan en wil, stellen we een klantprofiel op. Daarin vermelden we onder andere het aantal uren dat de werkzoekende kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Na het gesprek blijven we de klant stimuleren en monitoren we de voortgang die hij maakt via coachings- en monitorgesprekken.

We richten ons in eerste instantie op de mensen die sinds 2017 in onze nieuwe re-integratiedienstverlening zijn ingestroomd omdat ze het einde van de wachttijd voor de WIA hadden bereikt. In de eerste acht maanden van 2019 hebben we met 22.208 van hen in totaal 54.154 gesprekken gevoerd. Dat is (afgerond) gemiddeld 2,4 gesprek per klant. We hebben voor de meesten van hen een werkplan opgesteld, en een zo volledig mogelijk klantprofiel. Soms konden we geen volledig klantprofiel opstellen, omdat nog niet was vastgesteld wat de klant kan en wil. Na ieder vervolgcontact hebben we waar nodig het werkplan en klantprofiel geactualiseerd. 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 waren alle potentiële kandidaten gescreend. In opdracht van het ministerie van SZW hebben we voorbereidingen getroffen voor een zogeheten WGA-effectevaluatie. Daarmee gaan we onderzoeken welke interventies doelmatig en doeltreffend zijn om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en de kans op werk voor WGA-gerechtigden te vergroten. Hierbij vergelijken we onder andere een selecte groep WGA'ers die meer persoonlijke dienstverlening ontvangt met een groep WGA'ers die geen persoonlijke dienstverlening ontvangt. De WGA-effectevaluatie, die start in oktober 2019, maakt deel uit van het kennisprogramma Weten wat werkt, dat we samen met het ministerie uitvoeren. De resultaten zullen we gebruiken bij de doorontwikkeling van onze WIA/WGA-dienstverlening.

Wajong

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

Voor Wajongers met een tijdelijk dienstverband is onze dienstverlening gericht op, zo mogelijk, het verlengen van het dienstverband. Mede dankzij onze inspanningen zijn in de eerste acht maanden van 2019 voor deze doelgroep 6.821 contracten verlengd. Indien contractverlenging niet mogelijk is, is de insteek om vroegtijdig (voordat de Wajonger werkloos wordt) te starten met de bemiddeling naar een nieuw werkkring. Wajongers met een vast dienstverband benaderen we in principe eerst telefonisch, waarbij gebruik gemaakt kan worden van een ondersteunende brief. Tijdens het gesprek leggen we uit wat de bedoeling van het contact is, brengen we de situatie van de Wajonger in kaart en bekijken we of deze behoefte aan dienstverlening heeft en zo ja, welke. Bij behoefte aan ondersteuning op de werkplek kan bijvoorbeeld de inzet van jobcoaching aan de orde zijn. Deze aanpak is op vier vestigingen beproefd en wordt vanaf september opgeschaald. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat we in de resterende maanden van 2019 een gesprek hebben met 2.500 Wajongers met een vast dienstverband. Daarbij zorgen we voor een goede regionale spreiding.

We hebben inmiddels minimaal één gesprek gevoerd met 47.841 van de 53.353 Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie niet een re-integratietraject is ingekocht (90%). De overige 5.512 zijn voornamelijk Wajongers die eerder hebben afgezien van dienstverlening. In het afgelopen jaar hebben we 69% van alle Wajongers die eerder

hadden afgezien van dienstverlening opnieuw benaderd met een dienstverleningsaanbod. Gemiddeld hebben we in de afgelopen twaalf maanden 1,96 gesprek per Wajonger gevoerd. Tijdens de gesprekken nemen we hun actuele situatie door en bespreken we hoe wij hen desgewenst kunnen ondersteunen richting betaald werk en ook wat hun verplichtingen zijn.

Bij onze contacten met Wajongers monitoren we ook de rechtmatigheid van hun uitkering. Wanneer we vermoeden dat de gezondheidssituatie van de Wajonger is veranderd, of als er onduidelijkheid is over diens re-integratiemogelijkheden, bespreken de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts dit samen. Dit kan leiden tot een herbeoordeling. In de eerste acht maanden van 2019 leidde deze werkwijze tot 480 beschikkingen op aanvragen voor een herbeoordeling.

We verstrekten in de verslagperiode 22.800 voorzieningen aan Wajongers met arbeidsvermogen. Het ging vooral om ondersteuning door jobcoaches. Ook verstrekten we voorzieningen aan mensen die naar het oordeel van UWV niet over arbeidsvermogen beschikken maar die wel een beroep op UWV doen voor een voorziening om te kunnen gaan werken. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die maar een beperkt aantal uren en/of dagen in de maand kunnen werken.

Banenaafspraak

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

Alle arbeidsmarktregio's zijn in meer of mindere mate bezig met het transparant maken van hun klantenbestand, al dan niet via het aanmaken van klantprofielen in Sonar. Eind augustus stonden er 91.589 kandidaten met een volledig ingevuld klantprofiel in Sonar, 8.525 van gemeenten en 83.064 met een UWV-indicatie. Daarnaast wordt het onderwerp 'transparantie/ken je klant' vaak benoemd in de regioplannen die door de arbeidsmarktregio's zijn ingediend.

Meting banenaafspraak

In 2013 hebben kabinet en sociale partners afgesproken om in de periode van 2014 tot 2026 in totaal 125.000 extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Het ministerie van SZW informeert de Tweede Kamer jaarlijks aan het einde van het parlementaire jaar over de voortgang. UWV levert hiervoor de cijfers. UWV verzorgt ieder kwartaal een regionale trendrapportage over de voortgang van de banenaafspraak per arbeidsmarktregio. Uit de trendrapportage over het eerste kwartaal van 2019, die in juli verscheen, blijkt dat er tot en met eind maart 2019 landelijk in totaal 51.978 extra banen zijn gecreëerd.

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 acht maanden van 2019 heeft UWV van 111.600 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens werkhervatting (eerste acht maanden van 2018: 130.900). Deze daling is in lijn met de daling van het aantal WW-uitkeringen. Het aantal van 111.600 is inclusief 22.700 mensen die na werkhervatting geen inkomstenformulier meer hebben ingevuld (eerste acht maanden van 2018: 23.600) en 1.900 mensen die na werkhervatting afzien van hun resterende kleine WW-uitkering (eerste acht maanden van 2018: 3.000). Daarnaast waren er eind augustus 2019 63.700 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eerste acht maanden van 2018: 81.900). 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 acht maanden van 2019 vonden 9.300 mensen met een arbeidsbeperking een baan; dat zijn er meer dan in de eerste acht maanden van 2018 (8.900). Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is gestegen (met 3%). 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. Ook het aantal mensen met een WIA-uitkering dat werk vond, steeg fors (met 29%).

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	*Eerste acht maanden van 2019	*Eerste acht maanden van 2018
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	9.300	8.900
Mensen met recht op Wajong-uitkering	6.100	6.000
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	3.200	2.900
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	200	200
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.500	2.000
Mensen met recht op Ziektewetuitkering	500	700

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

1.5 Besteding re-integratiebudget

Om mensen te ondersteunen bij hun terugkeer naar werk ontvangen we budget van het ministerie van SZW. Van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) krijgen we budget om mensen te ondersteunen bij het volgen van onderwijs. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport financiert de tolkvoorzieningen in het leefdoelgebied.

Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om re-integratiediensten in twee stappen van elk zes tot negen maanden: eerst de dienst Werkfit maken en daarna de dienst Naar werk. Doordat Ziektewet-uitkeringen vaak al beëindigd zijn op het moment dat het Werkfit maken-traject is voltooid, kopen we in de praktijk steeds minder van deze laatste trajecten in. Na de aanpassingen in oktober 2017 van het Inkoopkader 2016-2020 Re-integratiediensten is gebleken dat er toch nog dienstverlening ontbreekt. Het betreft re-integratiediensten voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is. Met ingang van 1 mei 2019 is voor deze klantgroep een landelijke pilot gestart met Modulaire re-integratiediensten. Deze 4 diensten kunnen op elk moment onafhankelijk van elkaar worden ingezet totdat de werkzoekende zich zo ver heeft ontwikkeld dat het Werkfit maken-traject kan worden ingekocht. We monitoren of de introductie van Modulaire re-integratiediensten leidt tot meer inkoop van Werkfit maken waardoor de verhouding tussen Werkfit maken en Naar werk nog verder zal wijzigen.

In de eerste acht maanden van 2019 zijn 18.659 re-integratiediensten ingekocht. Het voor de eerste acht maanden van 2019 beschikbare budget is € 63,3 miljoen (inclusief budget voor de regeling Individuele plaatsing en steun). De totale uitgaven tot en met augustus waren € 57,9 miljoen (eerste acht maanden 2018: € 56,8 miljoen). Het meeste geld is uitgegeven aan re-integratie-dienstverlening voor Wajongers (32%) en voor de WIA/WGA'ers (31%).

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). Tot en met augustus zijn 538 diensten voor deze doelgroep ingekocht. Hiervan is 87% in de afgelopen vier maanden ingezet.

We besteden bijzondere aandacht aan de arbeidsparticipatie van mensen met ernstige psychische aandoeningen (EPA). Hiervoor hebben we een convenant afgesloten met Cedris, Divosa, Federatie Opvang, GGZ Nederland, Stichting Mensen met Mogelijkheden, MIND, RIBW Alliantie, Stichting Samen Sterk zonder Stigma. Per 1 januari 2017 is de onderzoeksubsidieregeling IPS (Individuele plaatsing en steun) EPA in werking getreden, met een looptijd van vijf jaar. In totaal is er € 20 miljoen aan subsidie beschikbaar. Bij de start van de onderzoekregeling IPS EPA werd uitgegaan van 500 IPS-trajecten per jaar met een bijbehorend budget van € 4,0 miljoen, op basis van een trajectprijs van € 8.000,-. In 2019 hebben we tot en met augustus 450 trajecten toegekend, voor een bedrag van € 3,9 miljoen. Indien deze trend zich voortzet, zullen we dit jaar nog meer trajecten inkopen dan de 649 in 2018 en wordt het subsidieplafond al eind februari 2021 bereikt, in plaats van eind december 2021.

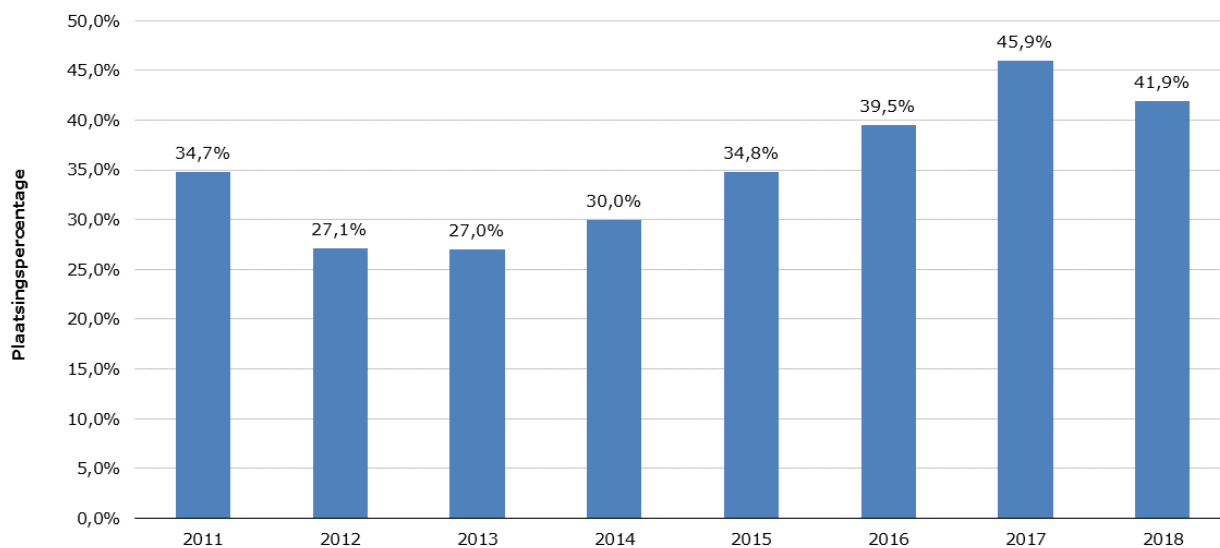
Het ministerie van SZW heeft € 1,3 miljoen subsidie beschikbaar gesteld voor verbreding van de doelgroep van IPS. Hiermee worden sinds 1 mei 2019 IPS-trajecten ingekocht voor personen met Common Mental Disorders (CMD). Het gaat in totaal om 200 trajecten, waarvan 125 voor UWV-klanten (budget € 1,0 miljoen) 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. Tot en met augustus 2019 zijn 50 trajecten voor UWV-klanten toegekend en 42 trajecten voor gemeenteklanten.

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

	Eerste acht maanden van 2019	Eerste acht maanden van 2018
WAO	245	277
Ziektewet	5.433	5.789
oWajong/Wajong 2010	5.998	7.077
WIA	6.417	6.024
WW (WIA/ZW < 35%)	566	
Totaal	18.659	19.167

In deze periode zijn 17.711 trajecten en diensten voor klanten met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering afgerond. Ook scholingen vallen onder re-integratiediensten. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering hebben we in de eerste acht maanden van 2019 2.239 scholingen ingekocht. Er werden 2.881 scholingen afgesloten, waarvan 2.238 met en 643 zonder diploma. Eind augustus liepen er nog 2.673 scholingen. Voor scholingen WW: zie paragraaf 1.2 onder het kopje Scholingsbudget.

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel in een bepaald kalenderjaar gestarte re-integratietrajecten hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van dat re-integratietraject. Onder het oude inkoopkader nam een re-integratietraject meerdere jaren in beslag en waren de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Sinds juli 2016 kopen we zoals eerder vermeld de diensten Naar werk in, deze hebben een doorlooptijd van maximaal zes tot negen maanden. Niet alle Naar werktrajecten leiden tot een plaatsing. Dat komt doordat er niet voor alle werkfitte arbeidsongeschikten werkplekken beschikbaar zijn. Daarom brengen we ook de stappen die mensen met een WIA- of Wajong-uitkering op de participatieladder zetten in kaart. De figuur toont ook dat het plaatsingspercentage de laatste jaren is gestegen. Van de in 2018 gestarte trajecten heeft nu al 42% 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 acht maanden van 2019 hebben we 29.063 werkvoorzieningen ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (22.817). De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 48,1 miljoen (eerste acht maanden 2018: € 51,0 miljoen) en blijven daarmee ruim binnen het voor deze periode beschikbare budget van € 56,7 miljoen. Ten opzichte van 2018 zijn de uitgaven gedaald. Dat komt vooral doordat we minder interne en externe jobcoaching hebben toegekend. Het aantal toekenningen voor intermediaire voorzieningen ligt ook 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 acht maanden van 2019	Eerste acht maanden van 2018
Intermediair	1.733	1.922
Externe jobcoach	12.839	14.232
Interne jobcoach	1.791	2.153
Loondispensatie	7.466	8.390
Meeneembaar	3.248	3.562
Starterskrediet	21	25
Vervoer	1.867	2.022
Overig	98	128
Totaal	29.063	32.434

Sinds 1 juli 2019 voert UWV in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ook de tolkvoorzieningen in het leefdomein uit. Deze vallen onder intermediaire voorzieningen. Hierdoor verstrekt UWV nu alle tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en leefdomein. Slechthorenden, doven en doofblinden kunnen vanaf die datum terecht bij één centraal loket bij UWV voor het aanvragen van alle tolkuren. De bemiddeling en tolkfacturatie zijn uitbesteed aan een externe partij. De overgang naar de nieuwe wijze van uitvoeren en het nieuwe systeem s zonder problemen verlopen.

De uitvoering van voorzieningen is geconcentreerd op een aantal kantoren. Deze werken op basis van specialisatie: drie kantoren verzorgen de werk- en onderwijsvoorzieningen en vier andere doen jobcoaching en loondispensatie. Dit heeft voordelen voor zowel de klant als UWV. We kunnen de klant beter en eenduidiger informeren over de beslissing om al dan niet een voorziening te verstrekken en we bouwen kennis over een specifieke doelgroep op waardoor we beter maatwerk kunnen bieden. De ervaring die we in 2018 hebben opgedaan met het uitvoeren van de tolkvoorziening op één kantoor gebruiken we nu om de specialisatie op de kantoren verder vorm te geven. We hebben daarbij geconstateerd dat vooral de toepassing van de vervoersvoorzieningen complex is. We hebben inmiddels alle dienstverleningsprocessen in beeld; we stellen de nodige verbetermaatregelen op en voeren deze door.

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste acht maanden van 2019 hebben we 3.599 onderwijsvoorzieningen toegekend., Dat zijn er minder dan in de eerste acht maanden van 2018 (4.521). Deze daling komt vooral doordat we in 2019 minder communicatiehulpmiddelen en computers hebben toegekend. Dat is mogelijk het effect van een aantal begin 2018 doorgevoerde beleidswijzigingen waarvan het uitgangspunt is dat het voor bepaalde onderwijstypen gebruikelijk is dat mensen zelf over een computer beschikken. UWV verstrekt alleen nog computers aan leerlingen in het (speciaal) basisonderwijs, inclusief jonge kinderen in groep 1 en groep 2, en leerlingen in de eerste vier klassen van het voorgezet onderwijs die hiervoor een indicatie hebben ontvangen. Verder vervangt UWV alleen nog eenmalig de computer van leerlingen die al over een computer van UWV beschikken. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten (Afj). Inclusief uitvoeringskosten hebben we in de eerste acht maanden van 2019 € 15,8 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven.

Tabel: Uitgaven onderwijsvoorzieningen

	Eerste acht maanden van 2019	Eerste acht maanden van 2018
Intermediair	7,3	7,4
Meeneembaar	2,2	2,5
Vervoer	5,4	5,1
Totaal voor de klant	14,9	15,0
Uitvoeringskosten	0,9	0,9
Totaal	15,8	15,9

2. Inkomensdienstverlening

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

2.1. 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 acht maanden van 2019 handelden we 278.700 WW-aanvragen af. Daarvan wezen we er 49.600 (18%) 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. 5.300 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd. Dit was vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren.

We handelden 39.600 WIA-aanvragen af, waarvan we er 12.700 (32%) hebben afgewezen. Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Daarnaast handelden we 6.200 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering. Hiervan werden er 3.700 (60%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden.

In de eerste acht maanden van 2019 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste acht maanden van 2019 een bedrag van in totaal € 13,0 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 acht 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.

Fouten bij uitbetaling vakantietoeslag

Bij de berekening en uitbetaling van de vakantietoeslag voor de arbeidsongeschiktheidswetten in mei is een en ander misgegaan. De toeslag was in veel gevallen te laag vastgesteld. Deze fout kwam aan het licht doordat klanten reageerden op de uitkeringsspecificatie die online beschikbaar was gesteld. We hebben de circa 53.000 betrokken klanten een excuusbrief gestuurd en het te weinig ontvangen vakantiegeld eind mei uitbetaald. Bij deze tweede betaling is het bedrag in circa 285 gevallen niet naar de juiste bankrekening overgemaakt. Nadat deze fout ontdekt was, hebben we de ontvangers verzocht het bedrag terug te storten. In een aantal gevallen was het geld ten onrechte afgedragen aan beslagleggers. Deze betalingen zijn op verzoek van de betrokken uitkeringsgerechtigden gecorrigeerd. We nemen maatregelen om te voorkomen dat zich in de toekomst bij de vakantiegeldbetalingen weer fouten voordoen.

Er is ook een fout gemaakt in situaties waarbij in het jaar voorafgaand aan de uitbetaling beslag op de uitkering is gelegd en de hoogte van de beslagvrije voet in de loop van de tijd is aangepast. Bij de bepaling welk deel van de vakantietoeslag moet worden afgedragen aan de beslaglegger is ten onrechte uitgegaan van de laatst bekende beslagvrije voet. In plaats hiervan had per maand de voor die maand geldende beslagvrije voet moeten worden gehanteerd. Een eerste analyse wijst uit dat in maximaal 3.100 gevallen te weinig aan beslagleggers kan zijn afgedragen en dat in maximaal 1.100 gevallen te weinig aan uitkeringsgerechtigden kan zijn uitbetaald. Onderzoek naar de precieze aantallen is in gang gezet en een herstelactie wordt voorbereid.

Tabel: Tijdige eerste betaling

	Norm 2019	Eerste acht 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%	89%	92%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%	91%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	90%	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). We vragen klanten direct na hun ziekmelding een digitale intake-vragenlijst in te vullen. (Voor klanten die niet of minder digivaardig zijn, blijft UWV alternatieve kanalen beschikbaar houden.) Op basis van een geautomatiseerde triage (selectie en prioritering) wordt het vervolgtraject vastgesteld. 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 volgens de geldende protocollen en onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. In geval van twijfel wordt de verzekeringsarts altijd ingeschakeld. De evaluatie van het nieuwe werkproces is op dit moment in voorbereiding.

Bij de nieuwe werkwijze zijn verschillende bedrijfsonderdelen betrokken. De directe relatie en afhankelijkheid in de verschillende processen leidt tot knelpunten en vertraging. Daarbij zien we dat het aantal consulten dat nodig is hoger is dan oorspronkelijk begroot. Hierdoor loopt de doorlooptijd in de afhandeling ervan op en dit heeft vervolgens effect op de tijdigheid van de betaling van de Ziektewet-uitkeringen. Op dit moment voldoen we echter nog steeds aan de afspraak met het ministerie om de eerste Ziektewet-betaling binnen vier weken na de ingang van het recht te doen. Hoewel we hebben afgesproken dat 2019 een implementatiejaar is, hechten we er aan de tijdigheid in het belang van de klant te verbeteren. We verwachten dat de effecten van de getroffen verbetermaatregelen de komende maanden zichtbaar worden en dat de tijdigheid zich verder zal verbeteren.

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 meededen aan de pilot hebben een training gevolgd in het bespreekbaar maken van schulden. Uit een tussenmeting bleek 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. In het tweede kwartaal van dit jaar is de formele pilotperiode afgerond. We verwachten in het derde kwartaal van 2019 een besluit te nemen over deze werkwijze.

2.2. Sociaal-medische beoordelingen

In juni 2019 heeft de minister samen met UWV de balans opgemaakt tussen de artsen capaciteit die nodig is voor de uitvoering van de sociaal-medische beoordelingen en de beschikbare capaciteit. Conclusie was dat UWV het afgelopen jaar veel werk heeft verzet om die balans te verbeteren maar dat er nog geen sprake is van een trendbreuk. De voorraad herbeoordelingen die UWV moet verrichten steeg minder snel dan voorheen, maar er is nog altijd sprake van groei. Bovendien zal het aantal aanvragen voor een WIA-uitkering de komende jaren toenemen, waardoor er ook meer sociaal-medische beoordelingen moeten worden uitgevoerd. Om te borgen dat er een duurzaam evenwicht tussen benodigde en beschikbare capaciteit ontstaat, moet UWV extra maatregelen treffen.

Aantal uitgevoerde beoordelingen

We hebben in de eerste acht maanden van 2019 106.115 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Daarmee was de productie in de eerste acht maanden van 2019 1,7% hoger dan in dezelfde periode in 2018. Dit was mogelijk dankzij de

succesvolle werving van ANIOS'en. De productiviteit stijgt echter niet evenredig met de nieuw geworven capaciteit. De extra productiviteit van de startende artsen compenseert immers niet de lagere productiviteit van de ervaren verzekeringsartsen die een deel van hun tijd moeten besteden aan de opleiding en begeleiding van deze ANIOS'en. Voor de langere termijn zijn deze opleidingsinspanningen echter hoogstnoodzakelijk: de komende jaren zullen veel ervaren artsen uitstromen vanwege pensionering.

Het gerealiseerde aantal beoordelingen is minder dan begroot. Daardoor zijn voorraden en achterstanden opgelopen tot boven het niveau van eind 2018. Naast de verhoogde opleidingsinspanningen is nog een aantal factoren van invloed op de productiviteit. Allereerst hebben we te maken met een groter aantal WIA-aanvragen. De behandeling van WIA-aanvragen is arbeidsintensiever en vereist meer kennis dan die van eerstejaars Ziektewet- en Participatiewet-beoordelingen. Dit komt mede doordat er bij de aanvragers steeds vaker sprake is van multiproblematiek. Doordat we, conform de met het ministerie afgesproken prioriteitstelling, meer capaciteit moeten inzetten op de WIA-beoordelingen, houden we minder capaciteit over voor andere beoordelingen. Dit zien we onder andere terug in de groei van de voorraden eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en herbeoordelingen.

Daarnaast hebben we in het tweede tertaal veel capaciteit ingezet op herstelacties van onjuist uitgevoerde herbeoordelingen van het Ondersteuningsteam Noord (zie ook hieronder onder het kopje Herstelacties). De productiviteit van dit team is de afgelopen maanden met twee derde afgenomen, doordat het weer werkte volgens het bestaande juridisch en professioneel kader taakdelegatie en met het bestaande vier-ogen-principe bij nieuwe toekenningen van IVA-uitkeringen. Het team wordt per 1 november 2019 ontbonden. Tot slot zien we dat onze medewerkers, door de grotere externe focus op fouten, in toenemende mate spanning ervaren tussen veilig volgens de letter van de regels te werken en zoeken naar ruimte om meer naar de bedoeling van de wet te handelen.

Herstelacties

In februari 2019 bleek dat Ondersteuningsteam Noord bij een inhaalactie in 2018 gebruik had gemaakt van taakdelegatie op een wijze die niet voldoet aan de binnen UWV geldende voorschriften en protocollen. Het team had circa 3.000 mensen herbeoordeeld aan wie in de periode van 2006 tot en met 2010 op medische gronden een volledige WIA-uitkering was toegekend en die daarna abusievelijk buiten beeld waren geraakt. In een groot aantal gevallen was de uitkomst van de herbeoordeling dat de klant duurzaam volledig arbeidsongeschikt was en dus recht had op een IVA-uitkering. UWV heeft de betreffende dossiers opnieuw bekeken en geconstateerd dat circa 1.900 herbeoordelingen opnieuw moesten worden uitgevoerd. Op 8 oktober 2019 heeft de minister de Tweede Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van deze herstelactie. Op 1 oktober hadden 1.584 van de circa 1.900 opnieuw herbeoordeelde klanten een definitieve beschikking ontvangen. De tweede herbeoordeling van de overige klanten is nog niet afgerond, vooral omdat aanvullende medische informatie nodig is. Een klein aantal kon nog niet gezien worden vanwege (toegestaan) verblijf in het buitenland of een ziekenhuisopname. Voor 70% van de 1.584 mensen die een definitieve beschikking ontvingen verandert er niets: ze behouden de hun eerder toegekende IVA-uitkering omdat ze duurzaam volledig arbeidsongeschikt zijn. Aan 19% is een lagere uitkering toegekend, omdat ze nu of in de toekomst (deels) kunnen werken. Bij de overige 11% is de uitkering geheel beëindigd omdat ze minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden; zij verliezen na de wettelijke uitlooptermijn van twee maanden hun recht op de uitkering. UWV voelt zich extra verantwoordelijk om deze laatste groep zo goed mogelijk op weg naar werk te helpen. Dat zal niet makkelijk zijn, omdat de afstand tot de arbeidsmarkt vaak groot is. We hebben daarom besloten dat deze groep bij wijze van uitzondering nog maximaal vijf jaar gebruik kan maken van onze op werk gerichte dienstverlening (zie ook paragraaf 1.3, onder het kopje WIA/WGA). Daarnaast onderzoeken we of we deze specifieke groep een financiële compensatie kunnen geven gedurende een bepaalde periode.

Ondersteuningsteam Noord was ook bezig met de door verzekeringsartsen aangevraagde herbeoordeling van een specifieke groep van circa 3.300 klanten. Het ging hierbij deels om mensen voor wie de einddatum van de wachttijd voor de WIA tussen 2010 en 2014 lag, aan wie om medische redenen een volledige WIA/WGA-uitkering is toegekend en die in 2018 nog steeds in die situatie zaten, en deels om mensen van 60 jaar of ouder aan wie om medische redenen een volledige WIA/WGA-uitkering is toegekend en die al minimaal twee keer zijn beoordeeld. Voor deze groep waren in februari 2019 circa 400 beschikkingen afgegeven. Na screening is gebleken dat hiervan circa 230 herbeoordelingen opnieuw moeten worden uitgevoerd.

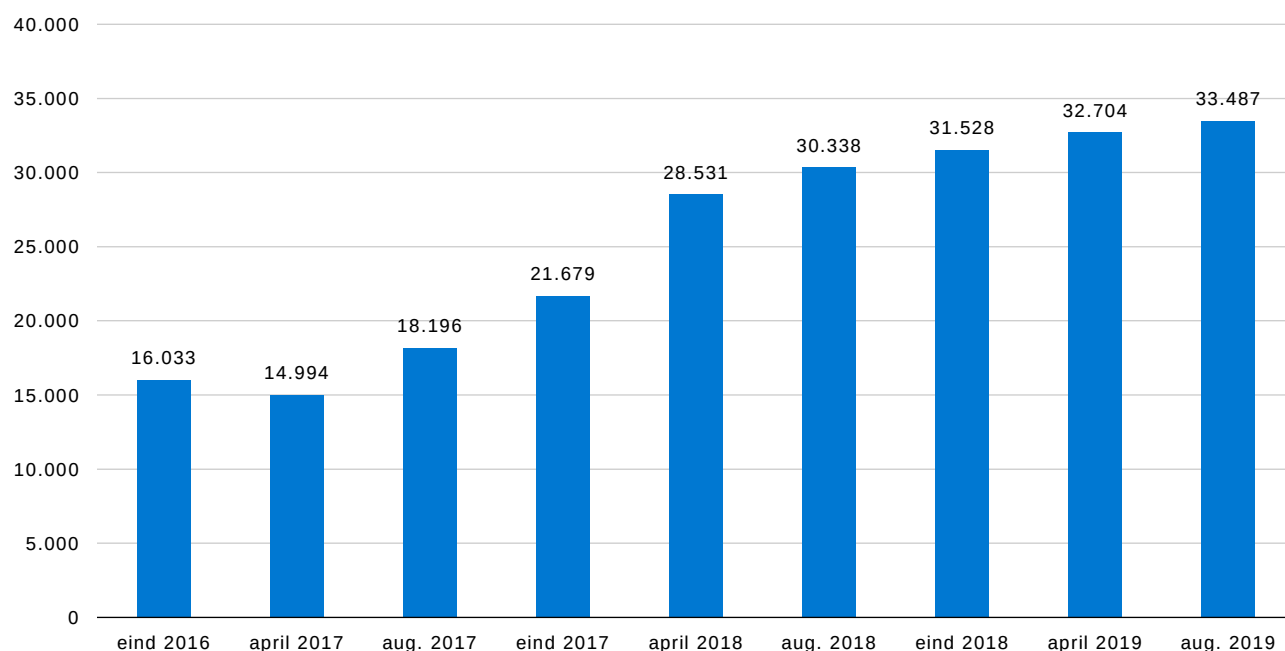
Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2019 eerste acht maanden	Realisatie eerste acht maanden 2019	Vershil
Claimbeoordelingen	55.733	55.340	-393
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	26.667	24.367	-2.300
Herbeoordelingen	29.933	26.408	-3.525
Totaal	112.333	106.115	-6.218

Effecten op de productie en voorraad

De voorraad herbeoordelingen is de eerste acht maanden van 2019 met 2.000 verder toegenomen tot 33.500.

Grafiek: Ontwikkeling van de voorraad herbeoordelingen 2017-2019



De voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen overstijgt de streefwaarde van 15.000. Dit is een direct gevolg van het feit dat we meer WIA-claimbeoordelingen moesten afhandelen.

Tabel: Voorraadontwikkeling

	Eind 2018	Eind augustus 2019	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen	14.304	18.065	3.761
Achterstand voorraad claimbeoordelingen	1.436	3.019	1.583
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.834	15.596	1.762
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	3.883	4.912	1.029
Voorraad herbeoordelingen	31.528	33.487	1.959
Achterstand voorraad herbeoordelingen	18.699	17.982	-717
Totaal voorraad	59.666	67.148	7.482
Totaal achterstand voorraad	24.018	25.913	1.895

De achterstand bij de verwerking van de voorraad herbeoordelingen is afgenomen. De achterstand was begin dit jaar hoog, door de herbeoordelingen die Ondersteuningsteam Noord moest overdoen. De meeste herbeoordelingen die moesten worden overgedaan zijn inmiddels afgerond en maken dus ook geen deel meer uit van de achterstand. Ook de instroom van vraaggestuurde herbeoordelingen is iets afgenomen, doordat we actief telefonisch bij klanten navragen of de herbeoordeling nog steeds daadwerkelijk nodig is. Dit scheelt ongeveer 200 herbeoordelingen per maand; dat heeft ook een positief effect op de achterstanden.

Maatregelen om de totale instroom van beoordelingen te verwerken

Om een duurzame trendbreuk te realiseren in de balans tussen de benodigde en de beschikbare verzekeringsartsencapaciteit, is het van belang dat we elke beoordeling tijdig en kwalitatief goed verwerken. Hiervoor treffen we diverse maatregelen. We blijven allereerst nieuwe artsen werven en investeren in hun opleiding (zie ook verderop onder het kopje Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit). Daarnaast blijven we investeren in innovaties: we voeren op gecontroleerde wijze experimenten uit om met behoud van kwaliteit de productiviteit van teams te verhogen. Kern hierbij is meer vertrouwen in het vakmanschap van onze professionals: we geven hen meer ruimte om binnen de wettelijke kaders de juiste afwegingen te maken bij het beoordelen van elke klant die aan het team is toebedeeld. Een voorbeeld hiervan is de zogeheten screeningsmethode, die we steeds vaker gebruiken bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Daarmee maken we een inschatting van de uitstroomkans uit de Ziektewet. Een multidisciplinair team, 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. Op basis daarvan is een interne handreiking vastgesteld voor de kaders waarbinnen deze screeningswijze structureel kan worden toegepast. Verder implementeren we waar mogelijk de aanbevelingen voor effectievere inzet van de artsen capaciteit die we medio 2018 bij een expertgroep hebben gewonnen. Deze expertgroep bestaat uit vertegenwoordigers uit de vak- en beroepsgroep van verzekeringsartsen en bedrijfsartsen (de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), de vakvereniging van verzekeringsartsen bij UWV Novag, de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfs geneeskunde (NVAB), de wetenschap (Amsterdam UMC) en UWV).

Werken met taakdelegatie

De minister heeft UWV verzocht om werken met taakdelegatie zo snel en zo breed mogelijk verdergaand in te voeren. Om dit mogelijk te maken willen we taakdelegatie uitbreiden met de inzet van een medisch secretaresse in de Ziektewet-arbodienstverlening en een sociaal-medisch verpleegkundige bij claimbeoordelingen. We hebben beide werkwijzen beproefd in pilots en daarna een adviesaanvraag ingediend bij de medezeggenschap. Verder werken we sinds begin 2019 met een nieuwe werkwijze in de eerstelijns Ziektewet-arbodienstverlening (zie ook paragraaf 2.1 onder het kopje Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening). Wanneer er kortdurend verzuim verwacht wordt, neemt een medewerker verzuimbeheer het monitoren en/of coachend activeren voor zijn rekening, onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. Hoewel dit nadrukkelijk géén taakdelegatie is, wordt de inzet van artsen capaciteit ook hiermee beter benut.

Stand van zaken verzekeringsartsen capaciteit

De werving van basisartsen, met de intentie deze op te leiden tot verzekeringsarts, verloopt succesvol. Dat betekent niet dat de inzetbare capaciteit (de zogeheten nettocapaciteit) daarmee automatisch vergroot is. Een toenemend deel van die capaciteit moeten we immers 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 artsen omdat ze anderen moeten opleiden of zelf in opleiding zijn. In 2019 zijn we gegroeid van een netto-artsen capaciteit van 731 fte's per eind 2018 naar 762 fte's per eind augustus. Investeren in het opleiden van nieuwe artsen blijft noodzakelijk voor een toekomstbestendig bestand van geregistreerde verzekeringsartsen, waarmee we professionele dienstverlening kunnen blijven bieden.

We willen toewerken naar een situatie waarin de beschikbare capaciteit verzekeringsartsen bestaat uit geregistreerde verzekeringsartsen die zo veel mogelijk werken met taakdelegatie, aangevuld met artsen in opleiding tot specialist (AIOS) en artsen niet in opleiding tot specialist (ANIOS). Uit deze laatste groep kunnen we vervolgens AIOS'en werven. Om dit niveau te bereiken willen we jaarlijks minimaal 40 ANIOS'en laten doorstromen naar de positie van AIOS en laten deelnemen aan de vierjarige medische vervolgopleiding verzekeringsgeneeskunde (MVO-VG). Op dit moment blijft de instroom van ANIOS'en in deze opleiding echter nog achter bij de instroom die minimaal nodig is.

Daarnaast blijven we nieuwe artsen werven. In de periode januari tot en met augustus 2019 zijn 134 artsen geworven. In dezelfde periode zijn echter ook 67 artsen uitgestroomd. Dit betrof vooral ANIOS'en die tijdelijk voor UWV kiezen. Daarom gaan we bij de werving van nieuwe artsen de focus leggen op (basis)artsen die serieuze interesse hebben in een carrière als verzekeringsarts. In de nieuwe UWV-brede wervingscampagne Werken met inhoud die begin september van start is gegaan richten we ons op het werven van basisartsen en verzekeringsartsen. Hiermee willen we bewerkstelligen dat de werving beter aansluit bij de minimaal benodigde instroom in de MVO-VG om toe te kunnen groeien naar een toekomstbestendige bezetting. We hebben ons ten doel gesteld om eind 2019 162 gemotiveerde nieuwe artsen te hebben geworven. Daarnaast zetten we in op de begeleiding van coassistenten. In totaal lopen jaarlijks gemiddeld 250 studenten geneeskunde hun coschappen bij UWV. Vorig jaar is het aantal plekken, op verzoek van de opleiding geneeskunde, uitgebreid met vijftig extra plekken. We zien dat dit loont; inmiddels zijn al meer dan tien artsen na het lopen van hun coschap in dienst gekomen bij UWV.

Boeien en binden

We willen al onze artsen boeien en daardoor aan ons binden. We investeren bijvoorbeeld in hun opleiding, ontwikkeling en leerklimaat, bieden uitdagend werk, faciliteren taakdelegatie, investeren in innovatie, stimuleren teamgericht werken en schenken bovenal aandacht door middel van een goed gesprek. We hebben onderzocht of en in welke mate de beloning een rol speelt bij aantrekken en behouden van verzekeringsartsen bij UWV. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de beloning van verzekeringsartsen in dienst van UWV in de praktijk lager is dan die van verzekeringsartsen in de private sector en andere disciplines met een vergelijkbare functiezwaarte. We hebben de randvoorwaarde waardering en beloning inmiddels (gedeeltelijk) ingevuld met een arbeidsmarkttoeslag (per 1 mei 2019) en een gratificatie voor door de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS) erkende praktijkopleiders artsen (per december 2019). De hoogte van de arbeidsmarkttoeslag ligt rond de 5% van het loon en is gedifferentieerd vastgesteld voor AIOS, verzekeringsartsen en verzekeringsartsen die gebruikmaken van taakdelegatie.

Tabel: Verzekeringsartsencapaciteit

	Gemiddeld aantal fte' eerste acht maanden 2019	Gemiddeld aantal personen eerste acht maanden 2019	Aantal fte's per eind augustus 2019	Aantal fte's per eind december 2018
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	213	263	223	223
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	194	220	202	188
Aantal AIOS'en	142	155	140	139
Aantal ANIOS'en	151	159	159	139
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	90	120	87	93
Subtotaal	790	917	811	782
Opleidingsinvestering				
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-51		-49	-44
Opleiding AIOS'en	-64		-63	-65
Opleiding ANIOS'en	-67		-68	-64
Subtotaal	-182		-180	-173
Extra capaciteit				
Taakdelegatie	134		131	123
Subtotaal	134		131	123
Totaal nettocapaciteit verzekeringsartsen	742		762	731

De verhouding tussen het aantal niet-geregistreerde artsen en het aantal (interne) geregistreerde artsen is ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar gestegen van 0,63 fte niet-geregistreerde arts op 1 fte geregistreerde arts naar 0,72 fte op 1 fte. Onze ervaren artsen moeten dus relatief steeds meer basisartsen begeleiden – en dat heeft gevolgen voor hun productiviteit. Ook de veranderende samenstelling van onze artsenpopulatie is van invloed op de productiviteit. Er werken bijvoorbeeld steeds meer artsen op parttimebasis, wat gevolgen heeft voor de werkwijze van de teams. Verder zien we dat de gemiddelde leeftijd van onze artsen aan het dalen is: van 48,3 jaar per eind 2017 naar 46,5 jaar in augustus 2019. In diezelfde periode nam het gemiddeld aantal dienstjaren af van 12,6 naar 11,3. Deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat het gemiddeld ervaringsniveau daalt en dat heeft weer impact op de productiviteit per arts. Deze trend zal de komende jaren doorzetten omdat een groot deel van onze ervaren artsen de pensioengerechtigde leeftijd zal bereiken.

Eind augustus 2019 werkten iets minder fte's met taakdelegatie dan gemiddeld in 2019. Dit komt vooral doordat de mate waarin Ondersteuningsteam Noord met taakdelegatie werkt is afgenomen.

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 risicomodellen 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. Deze uitgangspunten sluiten aan bij de handhavingsscoers van het ministerie van SZW. 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, efficiency en handhaving.

Op 7 maart 2019 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) drie uitspraken gedaan over drie herzieningsverzoeken van aangescherpte boetes. De CRvB heeft hierbij richtlijnen gegeven voor de behandeling van verzoeken om herziening van boetes die zijn opgelegd onder het regime van de Wet handhaving en aanscherping sanctiebeleid SZW-wetgeving en het Boetebesluit socialezekerheidswetten. Het gaat hierbij om boetes die zijn opgelegd in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014. De minister van SZW heeft gekozen voor herziening van boetes op verzoek, waarbij UWV de betrokken uitkeringsgerechtigden zal informeren over de mogelijkheid om een herzieningsverzoek in te dienen. In

juli heeft UWV een spontane uitvoeringstoets uitgebracht. We hebben bij wijze van proef de eerste beslissingen op herzieningsverzoeken uitgevoerd en een leercirkel opgezet. Het project rond de herzieningsverzoeken is op 1 september van start gegaan. Uit de leercirkel is gebleken dat vooral de beperkte capaciteit aan handhavingsdeskundigen en juristen een aandachtspunt is. De daadwerkelijke behandeling van de herzieningsverzoeken start per 1 december 2019. Voor de behandeling van alle verwachte herzieningsverzoeken verwachten we een jaar nodig te hebben.

Preventieve handhaving

De meeste uitkeringsgerechtigden handelen te goeder trouw. Om te voorkomen dat ze onbedoeld de regels overtreden, leggen we zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn die bij een uitkering horen. Daarnaast maken we gebruik van de inzichten uit gedragswetenschappelijk onderzoek. Sinds juli zijn bijvoorbeeld op basis van gedragsinzichten de berichten aangepast die klanten ontvangen als ze de sollicitatieplicht hebben overtreden of wanneer ze niet zijn verschenen op een afspraak (no-show). Om het gewenste klantgedrag in hogere mate te stimuleren hebben we ook diverse brieven en Werkmapberichten aangepast. Verder zijn we bezig met de aanpassing van teksten op uwv.nl over vakantiemeldingen en hebben we een effectieve herinnering ontwikkeld die we bij de volgende grote vakantie zullen inzetten. Hiernaast zijn voorbereidingen getroffen voor een onderzoek naar een aansprekende vorm van nalevingscommunicatie die minder weerstand opwekt.

Om te voorkomen dat klanten niet op komen dagen voor gesprekken met adviseurs werk is een grootschalig veldexperiment opgezet waarin we vanaf eind september 2019 zullen testen of de ontworpen gedragsinterventies effectief zijn. We hebben ook enkele interventies ontworpen om no-showgedrag te voorkomen bij mensen die om sociaal-medische redenen voor een gesprek worden opgeroepen. Vier kantoren hebben zich aangemeld om deze interventies in de praktijk te testen. Hiervoor worden voorbereidingen getroffen. Verder onderzoeken we in hoeverre de UWV-professionals die de dienstverlening aan mensen met een WIA- of Wajong-uitkering verzorgen handhavingsactiviteiten kunnen en willen uitvoeren. Op basis daarvan kunnen we vervolgens bepalen wat de optimale manier van handhaven is bij deze kwetsbare doelgroep.

Data gedreven handhaven

Er zijn steeds meer data beschikbaar en met data-analyse kunnen we fraude effectiever bestrijden. We zetten data-analyse in voor het identificeren van groepen die mogelijk fraude plegen, maar ook om risicomodellen 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. We hebben onderzoek gedaan naar een platform waarop we risicomodellen kunnen gebruiken in de primaire klantprocessen. Met behulp van zo'n platform kunnen we risicomodellen 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. We zijn ons uiteraard bewust van de maatschappelijke discussie over het gebruik van risicomodellen bij handhaving en in onze dienstverlening. We gaan daarover graag in gesprek met het ministerie van SZW.

We hebben in 2018 en 2019 geïnvesteerd in verdere verbetering van het risicomanagement en het kortcyclisch onderzoeken van fraudefenomenen. Er zijn drie onderzoeks- en analyseteams gestart die in samenwerking met de betrokken divisies zo veel mogelijk risico's inventariseren en monitoren. Een van deze teams heeft onderzoek naar het opvoeren van een dienstverband met terugwerkende kracht inmiddels afgerond (zie hiervoor verderop in deze paragraaf bij Fraudethema's, onder het kopje Opvoeren dienstverband met terugwerkende kracht). Twee andere teams doen onderzoek naar risico's bij gebruik van de no-riskpolis en de Toeslagenwet.

Momenteel staan bijna veertig mogelijke frauderisico's op onze stocklist, deze risico's zijn geprioriteerd met behulp van het huidige afwegingskader. Omdat het door capaciteitsgebrek nauwelijks mogelijk is om nieuwe fraudefenomenen te onderzoeken, breiden we onze capaciteit voor datagedreven handhaven uit. We zijn in februari gestart met een succesvolle wervingscampagne voor inspecteurs en themaonderzoekers. In mei zijn 51 nieuwe medewerkers aangenomen die we na hun opleiding als fraude-onderzoeker kunnen inzetten vanaf de zomer van 2020. In het eerste tertaal van 2020 willen we er nog eens 65 werven die in het eerste halfjaar van 2020 met hun opleiding starten en inzetbaar zijn vanaf het derde tertaal van dat jaar. Daarnaast werven we opleiders en leidinggevend.

Effectief handhaven

Naar aanleiding van de uitkeringsfraude WW heeft de minister toegezegd de Tweede Kamer jaarlijks te zullen informeren over vormen van fraude die UWV onderzoekt. Afgesproken is dat UWV de minister jaarlijks op de hoogte stelt via een signaleringsbrief. De eerste signaleringsbrief is op 24 juni 2019 verstuurd en heeft betrekking op het jaar 2018. De brief gaat dieper in op de aantallen fraudemeldingen en de afhandeling daarvan. Verder zijn de fenomenen beschreven die we in themaonderzoeken hebben geconstateerd, de risico's die we hebben onderkend in de uitvoering en de dilemma's en/of belemmeringen die we constateren in de aanpak en bestrijding van fraude. In het verlengde daarvan werken we samen met het ministerie van SZW aan een verdere professionalisering en verbetering van ons huidige afwegingskader. Dit afwegingskader vormt een onderdeel van het extern onderzoek naar de misbruikrisico's van de UWV-processen. Het nieuwe afwegingskader moet leiden tot een gezamenlijk gewogen en

gedragen prioritering van de frauderisico's en de maatschappelijke impact ervan, zodat er weloverwogen keuzes mogelijk zijn over de inzet van menskracht en middelen om fraude te voorkomen en het accepteren van restrisico's in brede zin. Dit integraal afwegingskader is naar verwachting eind 2019 gereed.

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. LAA onderzoekt zogenoemde verwonderadressen op onregelmatigheden of fraude. Verwonderadressen zijn adressen waar medewerkers in de uitvoering vraagtekens bij zetten. UWV en LAA werken samen aan de ontwikkeling van risicosignalen voor gemeenten door gebruik te maken van UWV-data. In september start een proef met een aantal gemeenten om een signaal te ontwikkelen waarmee gemeenten bij twijfel aan de juistheid over een inschrijving in de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI) een adresonderzoek kunnen starten. UWV levert hiervoor bestanden met verwonderadressen aan LAA dat deze adressen 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. Er zijn in de eerste acht maanden van 2019 33 meldingen gedaan.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven. We controleren met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbovenop kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we aangifte doen bij het Openbaar Ministerie voor een strafrechtelijke afdoening. In de eerste acht maanden van 2019 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 17,3 miljoen. Dat is iets minder dan in de eerste acht maanden van 2018 (€ 17,5 miljoen). Het boetebedrag in de eerste acht maanden van 2019 is gelijk aan dat van de eerste acht maanden van 2018: € 2,9 miljoen.

In de afgelopen maanden zijn de werkvoorraden behoorlijk opgelopen: eind augustus 2019 bestond de voorraad uit 1.258 externe meldingen, 3.275 interne meldingen en 1.936 risicomeldingen. Vooral het aantal interne meldingen is fors toegenomen. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de invoering van een nieuw intern meldingsformulier, de workshops fraudealertheid die binnen UWV gehouden zijn en mogelijk ook de media-aandacht voor UWV en handhaving. Er zijn vooral meer interne meldingen binnengekomen over mogelijke fraude bij de WW en de Ziektewet. We beschikken over onvoldoende capaciteit om alle meldingen die onderzoekswaardig zijn bevonden tijdig af te handelen. Want niet alleen het aantal meldingen is gestegen, ook het uitvoeren van de WW-maatregelen zorgt voor veel extra werk. Daarbij kosten de werving en opleiding van nieuwe medewerkers tijd. We moeten daarom keuzes maken. Verwachting is dat de voorraad van de interne Ziektewetmeldingen, die circa 30% van het geheel is, vanaf het vierde kwartaal zal dalen doordat de in juni 2019 geworven nieuwe medewerkers dan hun opleiding hebben voltooid. De uitspraak van de Centrale Raad van Beroep had de eerste acht maanden van 2019 geen effect op de voorraad.

Tabel: Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste acht maanden 2019		Eerste acht maanden 2018	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	9.600		8.500	
Opgelegde boetes	3.300	34%	3.200	38%
Opgelegde waarschuwingen	4.200	44%	3.700	43%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	2.100	22%	1.600	19%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	0*	0%	0*	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 24 (eerste acht maanden 2018: 22).

Dankzij de grotere inzet op handhaving hebben we in de eerste acht maanden van 2019 11% meer overtredingen van de inlichtingenplicht geconstateerd dan in dezelfde periode in 2018.

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 acht maanden van 2019 minder maatregelen opgelegd. We zien hier een positief effect van de extra voorlichting die we geven over de inspanningsverplichtingen.

Tabel: Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden 2019		Eerste acht maanden 2018	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	70.100		85.000	
Opgelegde maatregelen	25.100	36 %	34.200	40 %
Waarvan maatregelen WW	22.200		31.000	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	5.600		13.600	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	5.200		4.400	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	4.800		4.900	
Melden feiten en omstandigheden aan UWV	2.600		1.800	
Overtredingen van de controlevoorschriften	2.600		4.300	
Overige	1.400		2.000	
Waarvan maatregelen overige wetten	2.900		3.200	
Opgelegde waarschuwingen	44.100	63 %	48.700	57 %
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	900	1 %	2.100	3 %

Fraudethema's

We doen onderzoek naar meer georganiseerde vormen van 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. Hierdoor konden we minder tijd aan andere fraudethema's besteden. Dit heeft geleid tot minder voortgang op een aantal thema's. In dit verslag beperken we ons tot de fraudethema's waarop we in de eerste acht maanden van 2019 de meeste resultaten hebben geboekt. In de eerste acht maanden van 2019 hebben we voor fraudethema's in totaal € 6,0 miljoen (eerste acht maanden van 2018: € 2,8 miljoen) teruggevorderd, € 648.300 (eerste acht maanden van 2018: € 430.000) aan boetes opgelegd en € 12,0 miljoen (eerste acht maanden van 2018: € 11,9 miljoen) bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.

WW-fraude

We besteden sinds 2009 aandacht aan fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten. Tegen de achtergrond van een stijgend aantal uitkeringen voor arbeidsmigranten zijn de onderzoeken en handhavingsacties gericht op arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa sinds 2014 geïntensiveerd. Er waren signalen over steeds geraffineerdere fraude, waarbij malafide tussenpersonen betrokken waren. Hiernaar zijn 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. Hieronder rapporteren we over de stand van zaken na de eerste acht maanden van 2019.

- 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. In de pilot met uitzendbureaus die van januari tot en met april 2019 liep (zie ook hieronder), bleek dat verzoeken tot extra informatie over de beëindiging van de dienstbetrekking vooral bij papieren aanvragen meer informatie opleveren en tot meer afwijzingen leiden. Daarom is besloten tijdelijk alle papieren aanvragen (naar verwachting 12.000 op jaarbasis) extra te controleren. Dit doen we vanaf september,
- We verrichten aangescherpte controles 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 modellen ontwikkeld die we sinds april gebruiken bij het vaststellen van het recht op en de continuering van WW-uitkeringen. We ontwikkelen deze modellen de komende maanden door, zodat we aanvragen waarbij sprake is van vermoedelijke fraude straks nog beter kunnen selecteren en onze capaciteit gericht kunnen inzetten op uitkeringsgerechtigden bij wie een grotere kans op fraude bestaat.

- We onderzoeken of we intensiever kunnen controleren op verwijtbare werkloosheid in de uitzendsector. Daarvoor is een pilot uitgevoerd in samenwerking met de brancheorganisaties Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU). Daarbij is, in aanvulling op de informatie van de werkloze werknemer, ook bij de werkgever nagevraagd waarom het dienstverband is beëindigd en of de werknemer passend werk is aangeboden. Uit de pilot bleek dat het opvragen van extra informatie meer oplevert. Op dit moment wordt onderzocht hoe we uitzendwerk kunnen verwerken in de risicomodellen. We ontwikkelen op basis van de resultaten van de pilot een specifiek risicomodel, dat kan worden toegepast op WW-aanvragen gerelateerd aan enkele categorieën werkgevers. Deze controles zullen vanaf september worden uitgevoerd door een multidisciplinair vakteam, dat hiervoor wordt uitgebreid met circa tien fte's.
- Met het ministerie is afgesproken dat UWV dit jaar nog onderzoekt hoe verwijtbare werkloosheid het effectiefst kan worden onderzocht. Hierbij wordt gekeken naar wat het effect is van de instrumenten die ontwikkeld zijn (risicomodellen, model uitzendwerk, extra uitvraag papieren aanvragen), maar ook naar wat het zou betekenen als iedere aanvraag extra wordt gecontroleerd.
- Bij het verstrekken van een uitkering geldt voortaan het adres in de Basisregistratie personen (BRP) als uitgangspunt. 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 toekenning van een WW-uitkering 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. In de eerste twee tranches zijn 64 adressen onderzocht. Op dit moment wordt de derde tranche afgerond. Dan zullen in totaal 97 adressen met 852 uitkeringsgerechtigden onderzocht zijn. 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.
- 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 nawegegevens van deze tussenpersoon, inclusief het nummer van diens paspoort of ID-kaart. Deze registratiegegevens 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. Dit jaar volgen nog twee bijeenkomsten in andere regio's. Daarna wordt de balans over de opbrengst opgemaakt. Voor meer informatie over malafide tussenpersonen zie verderop in deze paragraaf, onder het subkopje LSI-interventieactiviteiten.
- 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 koppelen naar medewerkers die een fraudemelding doen beter terug 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 eerste signaleringsbrief is in juni 2019 naar de Tweede Kamer gestuurd. Op 25 september heeft UWV Tweede Kamerleden in een vertrouwelijke technische briefing geïnformeerd over de inhoud van de signaleringsbrief.

In juni 2019 heeft de minister de Tweede Kamer opnieuw geïnformeerd over de stand van zaken rondom de fraudemaatregelen. Naar verwachting zal de minister de Tweede Kamer in december opnieuw informeren.

Uitkeringen aan gedetineerden

Begin juni was er in de media aandacht voor gedetineerden en voortvluchtigen die ten onrechte een uitkering ontvangen van UWV en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Uitkeringsgerechtigden die in detentie worden genomen zijn verplicht dit te melden aan UWV. Om niet volledig afhankelijk te zijn van uitkeringsgerechtigden, ontvangt UWV dagelijks van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) gegevens over nieuwe gedetineerden. We vergelijken deze signalen met de gegevens in onze uitkeringssystemen om te bepalen of we de uitkering moeten stopzetten. Dit is bijvoorbeeld niet aan de orde als de detentie maar een paar dagen duurt (in geval van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen), of als de uitkeringsgerechtigde elektronisch gedetineerd blijkt. We hebben 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.

Naast de bestaande vergelijking met de Gemeenschappelijke Verwijs Index richten we een tweede vergelijking van de detentiesignalen in die enkele maanden na ontvangst van het DJI-signaal wordt uitgevoerd. Onder andere hierdoor wordt het aantal ten onrechte verstrekte uitkeringen aan gedetineerden tot een minimum gereduceerd. Deze tweede

vergelijking wordt mogelijk vanaf oktober en zal voor het eind van het jaar geheel geautomatiseerd verlopen. We bereiden op dit moment samen met DJI/Justitiële Informatiedienst (Justid) de terugvordering voor van uitkeringen die de afgelopen jaren ten onterechte aan gedetineerden zijn verstrekt.

Door technische problemen zijn de bestanden van de maanden april, mei en juni die betrekking hebben op de verwerking van signalen van in het buitenland gedetineerden niet tijdig verwerkt. Hierdoor hebben 23 in het buitenland gedetineerden gedurende een paar maanden ten onrechte een uitkering ontvangen. We hebben deze uitkeringen beëindigd; terugvordering van de uitkeringen gebeurt volgens het reguliere terugvorderingbeleid. De maandelijkse gegevenslevering is inmiddels hervat. Voortvluchtigen die hun vrijheidsstraf ontlopen zijn opgenomen in het politiesysteem Executie & Signalering (E&S), de opvolger van het opsporingsregister. UWV ontvangt de relevante gegevens hieruit via het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) om de uitkering van voortvluchtigen te kunnen intrekken. Na de migratie van het opsporingsregister naar het E&S-systeem ontbraken in de periode oktober 2018 tot en met augustus 2019 in het E&S-systeem de gegevens van voortvluchtigen van wie de taakstraf is omgezet in vervangende hechtenis. 94 van deze voortvluchtigen blijken een uitkering van UWV te hebben ontvangen tijdens de periode van voortvluchtigheid. We kijken nog naar de mogelijkheden om de onterecht verstrekte uitkeringen terug te vorderen. De lopende uitkeringen van de personen die nog steeds voortvluchtig zijn worden per toekomstige datum ingetrokken. Dit gebeurt via het reguliere proces met het versturen van een waarschuwingsbrief door het CJIB.

Het is door de manier waarop UWV de gegevens van DJI verwerkt mogelijk dat mensen die nog in het uitkeringsaanvraagproces zitten niet worden meegenomen in de bestandsvergelijking en dat samenloop met detentie daardoor niet ontdekt wordt. We onderzoeken of en hoe vaak dit zich heeft voorgedaan. Samen met het ministerie, DJI, de SVB en het Inlichtingenbureau bekijken we welke verdere verbeteringen er mogelijk zijn in het proces van gegevensvergelijking.

Gezondheidsfraude

Een klant pleegt gezondheidsfraude als hij, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten vertoont die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid of als hij gezondheidsproblemen voorwendt. Als er sprake is van vermoedelijke gezondheidsfraude, dan verstrekken we deze informatie voor een (her)beoordeling door een verzekeringsarts. Tot en met eind augustus 2019 zijn naar aanleiding van onderzoeken naar gezondheidsfraude, 52 klanten herbeoordeeld. Er staan er nog eens 29 ingepland.

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 vorderen we de onverschuldigd betaalde uitkeringsgelden terug. In de eerste acht maanden van 2019 hebben we binnen dit thema circa € 0,8 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. Een aantal onderzoeken loopt nog. We analyseren de complete resultaten in september 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 op een nog niet nader bepaald moment gedeeld worden met UWV en de Belastingdienst om zo meer zicht te krijgen op patronen en notoire overtreders.

Hennep

We doen onderzoek naar inkomsten uit hennepteelt bij uitkeringsgerechtigden. In de eerste acht maanden van 2019 zijn ruim 140 zaken afgehandeld. Dit heeft geleid tot ruim € 0,9 miljoen aan ingestelde terugvorderingen en bijna € 0,2 miljoen aan opgelegde boetes.

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. Dit heeft geleid tot € 658.900 aan ingestelde terugvorderingen en € 18.200 aan opgelegde boetes. In augustus 2019 hebben we besloten 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.

Handhaving internationaal

Bepaalde vormen van fraude en regelovertreding reiken over de landsgrenzen heen. De controlemogelijkheden 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. UWV neemt deel aan de Network Group European Benefit Fraud. Deze groep bestaat uit vertegenwoordigers van sociale zekerheidsinstellingen uit zeventien Europese landen. Zij komen jaarlijks samen om kennis en informatie te delen over, onder meer, best practices op het gebied van socialezekerheidsfraude en over beleidsuitvoering. Dit jaar is het IBF voorzitter van de bijeenkomst. Er wordt kennis gedeeld over de toepassing van data-analyse, risicomodellen en algoritmes in relatie tot de AVG. Verder staan er nog een aantal organisatorische onderwerpen op de agenda, zoals invorderen in het buitenland.

Verder zoekt het IBF actief de samenwerking met gemeenten op en verzorgt het op aanvraag workshops of voorlichtingsbijeenkomsten voor gemeenteraadscommissies. 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 (OVb) 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. Het OVb organiseert ook voorlichtingsbijeenkomsten voor gemeenten. In de eerste acht maanden van 2019 ging het om vijf regionale bijeenkomsten voor in totaal 23 gemeenten en drie workshops voor de BVK.

De Auditdienst Rijk (ADR) is in september 2019 gestart met een onderzoek naar de wijze waarop UWV en SVB vormgeven aan vermogensonderzoek in het buitenland. Doel hiervan is om inzicht te krijgen in het werkproces en om verbetermogelijkheden te signaleren. In oktober 2019 worden de eerste resultaten verwacht.

Om binnen UWV het bewustzijn over fraudemeldingen met een internationaal karakter te vergroten, verzorgt het IBF samen met het ITB voorlichting daarover. UWV-medewerkers kunnen een vermoeden van regelovertreding nu met een webformulier digitaal melden. De vindbaarheid van de IBF-pagina op de Digitale werkplek UWV is verbeterd.

Samenwerkingsverbanden

Een van de speerpunten van de handhavingskoers van het ministerie van SZW is het versterken en verbinden van de handhavingsketen, om te komen tot een integrale aanpak van georganiseerde criminaliteit.

Samenwerking in het kader van het LIEC en de RIEC's

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 acht maanden van 2019 zijn twee projecten afgesloten. Hierbij zijn op recreatieterreinen meerdere personen gecontroleerd en is in zes gevallen nader onderzoek uitgevoerd. In één geval is een melding gedaan van mogelijke gezondheidsfraude. Dit heeft geleid tot een beslissing van de arbeidsdeskundige om de mate van arbeidsongeschiktheid van de betrokken uitkeringsgerechtigde aan te passen. In een ander geval is een waarschuwing opgelegd. Een onderzoek is nog in behandeling.

Daarnaast geven we invulling aan een projectvoorstel voor de aanpak in LSI-verband van WW-fraude door arbeidsmigranten en malafide tussenpersonen. Dit project is gestart in mei 2019 en zal eindigen in juni 2020. Doelstellingen van dit project zijn onder meer verbetering van de structurele samenwerking met ketenpartners, verbetering van de reguliere processen, optreden tegen malafide tussenpersonen, optreden tegen WW-fraude door arbeidsmigranten, het versterken van lopende onderzoeken door UWV of andere organisaties, correcties aanbrengen in verband met overtreding van sociale en fiscale wetgeving en het signaleren van mogelijke (uitkerings-)fraude bij andere partners zoals de SVB. In september is de stuurgroep voor de tweede maal bijeen geweest. De uitwisseling van gegevens verloopt naar wens. Resultaten worden in een later stadium in kaart gebracht. Op 26 september 2019 is een strafrechtelijk onderzoek naar vier malafide tussenpersonen gestart.

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 richten zich voornamelijk op malafide bedrijvigheid in de horeca, de detailhandel en de garagebranche.

Strafrecht

In het Handhavingsarrangement is met het Openbaar Ministerie afgesproken dat UWV in 2019 veertig à vijftig processen-verbaal bij het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie zal aanleveren. Inmiddels hebben we er 24 ingediend. We verwachten dat het minimale aantal van veertig processen-verbaal wordt gehaald. In juli 2019 hebben wij van het Functioneel Parket terugkoppeling gekregen over acht zaken. Zeven daarvan hebben tot een veroordeling geleid, in een zaak is een verdachte vrijgesproken. De informatie over deze zaak zal worden opgevraagd om deze nader te analyseren. Verder werd de mogelijkheid verkend om de Aanwijzing sociale zekerheidsfraude aan te passen, met de bedoeling om bij in samenspraak met het Functioneel Parket benoemde thema's ook strafrechtelijk zaken te kunnen afhandelen waarbij het benadelingsbedrag onder de aangiftegrens van € 50.000 ligt. Eind augustus heeft het College van procureurs-generaal van het Openbaar Ministerie besloten deze aangiftegrens niet aan te passen.

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. Voor onze dienstverlening hebben we twee hoofdportalen: uwv.nl en werk.nl. Klanten kunnen via deze portalen zeven dagen per week, 24 uur per dag, online-informatie vinden en zaken met ons doen, en soms doet men dat massaal tegelijkertijd. Vanaf 15 mei 2019 is de beveiliging van de portalen verder versterkt. Inloggen gebeurt via DigiD met tweefactorauthenticatie waarbij een extra code via sms, gesproken sms of via de DigiD-app wordt gestuurd en gecontroleerd. Op deze manier controleren we op twee manieren dat het de juiste persoon is die op het account inlogt.

In de eerste acht maanden van 2019 kreeg uwv.nl 32,1 miljoen en werk.nl 16,7 miljoen bezoeken. Dat gebeurt steeds vaker via een mobiel apparaat: uwv.nl werd in 51% van de gevallen via een mobiel apparaat bezocht. Bij werk.nl gebeurde dat in 39% van de gevallen, waarvan 31% via een smartphone en 8% via een tablet. We verwerkten in deze periode iedere eerste dag van de maand via Mijn UWV gemiddeld ruim 130.000 inkomstenopgaven. Dat is meer dan de helft van de gemiddeld 240.000 inkomstenopgaven die maandelijks in totaal verwerkt worden. Sinds 1 juli 2019 is het mogelijk een Wazo-ZEZ-uitkering digitaal aan te vragen. Uit onderzoek blijkt dat ruim 80% van de respondenten de taak waarvoor ze naar de website kwamen heeft kunnen voltooien. Van de bezoekers geeft een ruime 86% aan geholpen te zijn met de informatie op uwv.nl. Vanwege richtlijnen en wetgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging zijn we gestopt met het beantwoorden van individuele vragen van klanten op social media. We leiden hen door naar de juiste, beveiligde plek om de vraag te stellen.

Voor complexere taken en vragen bieden we ondersteunende diensten via Mijn Berichten op Mijn UWV op uwv.nl en in de Werkmap op werk.nl, de telefoon of persoonlijk op een van onze vestigingen. Klanten die minder goed uit de voeten kunnen met het digitale kanaal of gewoon wat extra ondersteuning nodig hebben, kunnen ons altijd bellen of langskomen. De nadruk komt steeds meer te liggen op persoonlijke, servicegerichte dienstverlening in plaats van op een vooral zo efficiënt mogelijke afhandeling. Onze klantadviseurs kiezen bij vragen om hulp en ondersteuning steeds het 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 vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In de eerste acht maanden van 2019 werd het werkgeversportaal 872.000 keer bezocht. 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 607.100 verzuim- en hersteldmeldingen gedaan. Het aantal werkgeversaccounts (fiscale nummers) steeg naar 165.200 (eind april 2019: 161.900). 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. Op last van de AP mogen we vanaf 1 november 2019 nog uitsluitend via tweefactorauthenticatie toegang bieden tot het werkgeversportaal. UWV heeft gekozen voor eHerkenning niveau 3 als veilig authenticatiemiddel. Sinds mei 2019 wijzen we werkgevers hierop per mail, via onze nieuwsbrieven en diverse media. Verder verschijnt er, elke keer dat een werkgever inlogt, een berichtje over de noodzaak om een e-Herkenningsmiddel op niveau 3 aan te vragen. Eind augustus 2019 logden slechts 14.400 unieke werkgevers op deze manier in. Werkgevers die niet de beschikking hebben over een dergelijk e-Herkenningsmiddel, zijn vanaf 1 november (tijdelijk) aangewezen op papieren formulieren voor hun meldingen. Dit zal

een negatief effect hebben op de tijdige verwerking van ziek- en hersteldmeldingen, met alle mogelijke vervelende gevolgen van dien: burgers ontvangen hun uitkering later en werkgevers krijgen boetes opgelegd omdat ze ziek- en hersteldmeldingen te laat doorgeven. UWV zal op zijn beurt niet over actuele informatie beschikken bij rechtmatigheidscontroles en kan extra klachten, bezwaarschriften en/of (telefonische) vragen, een dalende klanttevredenheid en negatieve publiciteit verwachten. We bereiden maatregelen voor om de extra papieren stromen, vragen, klachten en boetes te kunnen afhandelen. Intussen gaan we door met het attenderen van werkgevers op de noodzaak om over te stappen op eHerkenning. We zullen de AP over de stand van zaken informeren.

Servicelevel onder druk, klanttevredenheid op niveau

De tijdige afhandeling van zowel telefonie als digitale berichten stond in de eerste acht maanden van 2019 onder druk. De bereikbaarheid en de wachttijden van onze Klantencontactcentra hadden niet het gewenste en afgesproken niveau. Voornaamste oorzaak van de langere wachttijden is het vertrek van veel ervaren medewerkers van onze Klantencontactcentra. Om de capaciteit weer op het gewenste niveau te brengen, hebben we diverse maatregelen genomen. Omdat het werven van nieuwe medewerkers door krapte op de regionale arbeidsmarkt lastig blijft, hebben we het aantal contractpartijen dat voor ons werft per 1 april 2019 uitgebreid van drie naar vijf. Tijdens de vakantieperiode is de werving en selectie van nieuwe medewerkers voortgezet en ook de komende maanden gaan we onverminderd door. Om meer zicht te krijgen op redenen van vertrek houden we sinds 1 april 2019 extra exitinterviews. De resultaten van al deze maatregelen verwachten we in het vierde kwartaal van 2019. Vanaf september gaan we goed functionerende flexmedewerkers, naast verbetering van arbeidsvoorwaarden, eerder een vast dienstverband bij UWV aanbieden. Verder zijn we met enige regelmaat ook 's avonds en in de weekenden open om met name digitale berichten af te handelen.

In de afgelopen maanden is sprake van een duidelijke groei van de bezetting. De instroom in de periode april tot en met augustus bedroeg 193 medewerkers bij een uitstroom van 121. Het duurt echter wel enige tijd voordat nieuw opgeleide medewerkers productief zijn. Eind augustus was een verbetering in het servicelevel zichtbaar. We verwachten dat deze trend zich doorzet in de resterende maanden van 2019. Ondanks de langere wachttijden tijdens piekmomenten is de klanttevredenheid over de telefonische en digitale berichtafhandeling niet gedaald. Deze handhaaft zich rond de 80% respectievelijk 70%.

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 bedrijfssonderdelen. Op basis van de resultaten nemen we maatregelen. In februari 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. Eind april is de klantreis 'Ik ben ontevreden' uitgewerkt. Deze heeft geleid tot dertien verbeterinitiatieven waarvan de eerste al tijdens de klantreis zelf zijn opgepakt. We verbeteren bijvoorbeeld het klachtenformulier en de zoekfunctie op uwv.nl. De pilot van de leercirkel rond klachten is uitgebreid. In juni 2019 is de derde klantreis van 2019 'Ik heb ondersteuning nodig bij het werken' afgerond. Medewerkers van diverse divisies hebben in vier weken tijd de reis in kaart gebracht van mensen die ondersteuning nodig hebben bij het werken. Daarnaast is klantonderzoek verricht en zijn gesprekken met klanten gevoerd om hun ervaringen, wensen en behoeften in kaart te brengen. Dit heeft geleid tot twaalf verbeterinitiatieven die de betrokken divisies de komende maanden uitwerken en implementeren.

Binnen het UWV Panel zijn diverse onderzoeken verricht onder werkgevers, WW- en WIA- klanten. Uit het klantreisonderzoek bleek dat klanten bij de toekenning van de WIA-uitkering een grote hoeveelheid informatie krijgen. Aan WIA-panelleden hebben we daarom een compleet nieuwe brief voorgelegd: de introductiebrief. Deze brief met praktische informatie kan na de toekenning verstuurd worden en werd door WIA-klanten als erg nuttig ervaren. Op basis van de input van WW-klanten is de sollicitatietaak in de Werkmap verbeterd. Ook hebben we onderzocht in hoeverre nieuwe technische ontwikkelingen met spraak en chat aansluiten bij de behoeften van onze klanten. Hieruit bleek onder andere dat klanten een voicebot zouden willen gebruiken om informatie te ontvangen en om wijzigingen door te geven. We verdiepen ons momenteel in mogelijke toepassingen van een voicebot.

Klanttevredenheid

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

De gemiddelde algehele tevredenheid van werkgevers is met 0,1 procentpunt licht gedaald naar 6,5. Verbetermogelijkheden liggen vooral bij het deskundigenoordeel en de informatie over de WIA en over ontslagaanvragen. Ook de tevredenheid van werkgevers over werk.nl is gedaald, met 0,2 procentpunt naar 5,8. Ze blijven minder tevreden over de bruikbaarheid van werk.nl bij het selecteren van geschikte kandidaten en de kwaliteit en actualiteit van de profielen van werkzoekenden. Met name de kwaliteit van het aanbod aan kandidaten is echter, vanwege de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, door UWV moeilijk te beïnvloeden. Doordat we het ICT-platform van werk.nl vernieuwen, zullen we vanaf begin 2020 wel sneller en beter kunnen inspelen op de wensen van werkgevers (en werkzoekenden).

Tabel: Klanttevredenheid

	Norm 2019	Eerste meting 2019	Gemiddelde score 2018
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,1
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,5	6,6
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	7,1	7,1
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	7,2	7,2
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en – vervulling	n.v.t.	5,8	6,0

Verbeteren dienstverlening aan werkgevers

Vanuit het programma Werkgeversdienstverlening voeren we zeven concrete verbeteringen uit om de dienstverlening aan werkgevers te versterken. Met het servicegerichte gesprek versterken we onze telefonische dienstverlening aan werkgevers. In dit gesprek beantwoordt de klantadviseur de gestelde vraag niet simpelweg, maar gaat op zoek naar de vraag achter de vraag. Inmiddels hebben de laatste klantadviseurs hun opleiding voltooid; alle klantadviseurs werken nu volgens deze nieuwe werkwijze. Daarnaast werken we hard aan het vergroten van het vakmanschap van onze klantadviseurs. In de eerste acht maanden van 2019 zijn er vijf kennissessies geweest van de net opgerichte Klantcontact University, onder andere over werkinhoudelijke zaken en intervisie. De waardering van de medewerkers is hoog. Er zijn al meerdere verbeteringen in processen voortgevloeid uit de University sessies.

Grotere werkgevers hebben contact met zowel accountmanagers werkgeversdienstverlening als landelijk adviseurs werk. Om te bereiken dat deze beter voorbereid het gesprek met de werkgever kunnen aangaan en op de hoogte zijn van wat hun collega met de werkgever heeft besproken, werken ze nu met een gezamenlijke activiteitenagenda. Om werkgevers beter op de hoogte te houden, sturen we deze tegenwoordig een kopie van het bericht waarmee we zijn werknemer informeren over vertraging in de afhandeling van diens sociaal-medische beoordeling. Inmiddels wordt de laatste hand gelegd aan de klantreismonitor. Hiermee kunnen we actuele informatie over onlinedienstverlening aan werkgevers ophalen in een dashboard en onze dienstverlening aan werkgevers verder verbeteren.

Afhandeling klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. In de eerste acht maanden van 2019 ontvingen we 5.378 klachten, 8% meer dan in de eerste acht maanden van 2018. De toename was een gevolg van extra klachten over de achterstanden bij de herbeoordelingen en klachten over een gehackt account van een werkgever waarmee 100.000 cv's zijn gedownload (zie ook paragraaf 4.3, onder het subkopje Datalekken). De klachten gingen in het algemeen vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers werden bejegend. We handelden 5.383 klachten af; een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2018. Voor 99,5% 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 totaal aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste acht maanden van 2019 was de klachtintensiteit, net als in 2018, 0,3%.

We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing van een 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 acht maanden van 2019 werden 45.400 bezwaren ingediend. Dit is 7% meer dan in de eerste acht maanden van 2018 (42.600). Het aantal wetstechnische bezwaren was ongeveer gelijk. Er werden meer medische bezwaren ingediend. Het percentage gegronde bezwaren in de eerste acht maanden van 2019 was 24,7%. Dat is iets hoger dan in de eerste acht maanden van 2018 (24,1%). 27,4% van de bezwaarzaken is ingetrokken, wat iets meer is dan in de eerste acht maanden van 2018 (25,5%). Het lijkt daarbij vooral te gaan om door werkgevers ingediende bezwaren.

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare uitkeringsbeslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. Over de eerste acht maanden van 2019 was de bezwaarintensiteit met 2,1 % lager dan over 2018 (2,3%).

Tabel: Afhandeling bezwaren

	Eerste acht maanden van 2019	Eerste acht maanden van 2018
Ontvangen bezwaren	45.400	42.600
WW	9.600	9.400
Arbeidsongeschiktheidswetten	22.700	20.900
Ziektewet	13.100	12.300
Afgehandelde bezwaren	45.300	43.700
WW	9.900	10.100
Arbeidsongeschiktheidswetten	21.900	21.300
Ziektewet	13.500	12.300

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 augustus 2019 ging het om 20,2 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,4 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).

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. Het gaat hierbij vaak om complexe wet- en regelgeving met een groot aantal ingewikkelde, vaak veelal ICT gerelateerde wijzigingen. We toetsen beleidsvoornemens in een zo vroeg mogelijk stadium op uitvoerbaarheid en geven aan waar we knelpunten voorzien. We maken afspraken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, over het tempo en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van wat er in de eerste acht maanden van 2019 in werking is gezet en gerealiseerd.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Op 1 januari 2021 treedt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking. Onder de huidige regelgeving heeft UWV bij het berekenen van de beslagvrije voet veel gegevens nodig die de beslagene zelf moet aanleveren. Met de vereenvoudiging wordt onder andere geregeld dat de berekening van de beslagvrije voet minder afhankelijk is van de gegevens die betrokkene zelf aanlevert. Er wordt dan meer gebruik gemaakt van gegevens over de levenssituatie, het belastbaar inkomen en de ontvangen toeslagen die aanwezig zijn in overheidsbronnen zoals de Basisregistratie personen (BRP), de polisadministratie en bij de Belastingdienst. De wet raakt UWV op drie manieren. Ten eerste als beheerder van de polisadministratie. 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. 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. Voor de Belastingdienst is een intensievere vorm van gegevenslevering nodig dan nu bestaat. In de afgelopen maanden hebben we samen met de Belastingdienst eraan gewerkt om deze gegevensleveringen bij de inwerkingtreding van de wet mogelijk te maken. Het ministerie van SZW heeft BKWI gevraagd in samenwerking met het Inlichtingenbureau een generieke rekenmodule te ontwikkelen. UWV wil bij voorkeur ook van deze module gebruik maken. Omdat nog niet gegarandeerd kan worden dat deze module tijdig operationeel is, houden we voorlopig ook vast aan de ontwikkeling van een eigen separate module. Binnen UWV worden wijzigingen 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.

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 gaat om het lage-inkomensvoordeel (LIV, een tegemoetkoming in de loonkosten), het loonkostenvoordeel (LKV) en het jeugd-LIV. Werkgevers die werknemers hebben waar ze een loonkostenvoordeel voor willen ontvangen, moeten hiervoor een kopie van de doelgroepverklaring hebben. UWV verstrekt deze doelgroepverklaringen. In de eerste acht maanden van 2019 heeft UWV circa 36.800 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 acht maanden van 2019 1.294 kopieën van een doelgroepverklaring. We willen de behandeling van de aanvragen zo veel mogelijk automatiseren. In het derde en vierde kwartaal van 2019 staat een aantal releases gepland waarmee handmatige werkzaamheden worden vervangen door automatische controles. De verwachting is dat de automatisering hiermee conform planning eind 2019 wordt afgerond.

UWV berekent ook de hoogte van de tegemoetkomingen. We verzorgen samen met de Belastingdienst de uitbetaling ervan en de communicatie erover. In mei 2019 hebben we met behulp van de Wtl-rekenmachine alle berekeningen gemaakt voor de definitieve beschikkingen. Deze zijn succesvol verstuurd naar de Belastingdienst die de beschikkingen tijdig, voor 30 juli, aan 145.558 werkgevers heeft verstuurd. De verstuurde berekeningen hebben betrekking op 804.228 werknemers die recht op een van de tegemoetkomingen hebben. De beschikking gaat uit van een totaalbedrag van circa € 801 miljoen: € 510 miljoen voor de LIV, € 166 miljoen voor het LKV en € 124 miljoen voor het jeugd-LIV. Werkgevers die een beschikking hebben gekregen, kunnen binnen zes weken na dagtekening bezwaar indienen. Tot en met augustus zijn ongeveer 700 bezwaren (en informatieverzoeken) ingediend. In september 2019 hebben de betalingen plaatsgevonden. Dit gebeurde voor de eerste keer voor het LKV en het jeugd-LIV, die beide zijn ingaan per 1 januari 2018, en voor de tweede keer voor het LIV dat is ingegaan op 1 januari 2017.

In de afgelopen maanden heeft UWV twee uitvoeringstoetsen gedaan op wijzigingen in de Wtl. Deze wijzigingen maakten onderdeel uit van de Wet temporisering verhoging AOW-leeftijd en van de Nota van wijziging op de Verzamelwet SZW 2020. De wijzigingen betreffen aanpassingen in LIV-tarieven per 2020 en een aanpassing op langere termijn: het afschaffen van het jeugd-LIV.

Wet invoering extra geboorteverlof

Met de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) wordt per 1 juli 2020 een aanvullend geboorteverlof voor partners van maximaal vijf weken van kracht, met een uitkering ter hoogte van 70% van het (gemaximeerde) dagloon. UWV is uitvoerder van deze uitkering. We bereiden de implementatie voor. In 2019 passen we het uitkeringssysteem aan en werken we aan nieuwe webcontent, formulieren en brieven.

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. Het ministerie van SZW werkt momenteel aan een wetsvoorstel. UWV is hierbij betrokken. De uitvoeringstoets zal waarschijnlijk begin 2020 plaatsvinden.

Overbrugging transitievergoeding kleine werkgevers

In lijn met het regeerakkoord zijn de voorwaarden voor kleine werkgevers om in aanmerking te komen voor de tijdelijke overbruggingsregeling voor een transitievergoeding per 1 januari 2019 versoepeld door aanpassing van de Ontslagregeling. De verwachting was dat UWV door de verruiming van de voorwaarden enkele honderden extra aanvragen te verwerken zou krijgen. In de eerste acht maanden van 2019 zien we, ten opzichte van dezelfde periode in 2018, echter nog geen toename van het aantal aanvragen voor deze overbruggingsregeling.

Wet arbeidsmarkt in balans

De Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) treedt op 1 januari 2020 in werking. Hiermee wijzigen de opbouw en hoogte van de transitievergoeding voor langere dienstbetrekkingen. Dit werkt door in de Regeling compensatie transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid van de werknemer die UWV per 1 april 2020 gaat uitvoeren. Deze regeling kent ook een terugwerkende kracht voor transitievergoedingen die sinds 1 juli 2015 zijn betaald aan langdurig zieke werknemers. Vanwege deze terugwerkende kracht moet UWV bij het berekenen van de hoogte van de te compenseren transitievergoeding rekening houden met verschillende wettelijke regimes. We zijn in de eerste maanden van 2019 gestart met de voorbereidingen voor de implementatie. De Wab introduceert ook een compensatieregeling transitievergoeding bij bedrijfsbeëindiging. 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. Daarnaast verandert de premiedifferentiatie in de WW: de huidige sectorale differentiatie maakt plaats voor differentiatie naar type contract. UWV is per 1 oktober 2018 met de implementatie gestart om klaar te zijn voor uitvoering van de wijzigingen die per 1 januari 2020 in werking treden.

De noodzakelijke wijziging van de gegevensset voor de loonaangifte loopt mee met de jaarovergang 2019/2020. Daarnaast zijn in 2019 openstaande beleids- en uitvoeringspunten uitgewerkt met het ministerie van SZW en de Belastingdienst. Verder is het UWV-interne project gestart en zijn actuele ontwikkelingen getoetst op uitvoerbaarheid en zo nodig en mogelijk verwerkt in het interne project. Inmiddels is het projectvoorstel opgesteld en goedgekeurd en is de governance en samenwerking met de Belastingdienst verder opgetuigd. Ook onderzoekt UWV of de bouw van een cao-database behulpzaam kan zijn bij het toetsen van afwijkende bepalingen in cao's voor het vaststellen van opzegtermijnen en voor toetsing van de ketenbepaling.

Wet inkomensvoorziening oudere werklozen

In het regeerakkoord is afgesproken de (tijdelijke) Wet inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW) met ingang van 1 januari 2020 opnieuw te verlengen met vier jaar. Hierbij wordt de leeftijdsgrens per 1 januari 2020 vastgesteld op zestig jaar en vier maanden. We zijn momenteel bezig met de voorbereidingen voor deze wijziging per 1 januari 2020: in het WW-systeem wordt een leeftijdssignaal ingebouwd, en het wetstechnisch- en proceshandboek, brieven en de content op uwv.nl worden aangepast. Deze wijzigingen zullen tijdig zijn gerealiseerd.

Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

Werkgevers die in het kader van de banenafpraak mensen met een arbeidsbeperking een arbeidsplek bieden, maken daarvoor aanvankelijk vaak gebruik van een inleenconstructie. UWV heeft voor de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten in 2018 een inleenadministratie gebouwd. Met de invoering van het zogeheten Breed offensief heeft het ministerie UWV verzocht de werkzaamheden voor de inleenadministratie op te schorten. Begin 2019 hebben we met het ministerie overlegd over de opzet van een vereenvoudigde quotumregeling. Inmiddels heeft het ministerie de contouren van een vereenvoudigde regeling vastgesteld, waarbij de quotumheffing vorm krijgt via een premieopslag en loonkostenvoordeel. Het ministerie en UWV zijn nog in overleg over de praktische uitwerking van de opslag en de bonus.

Wet wijzigingen Wajong

De Wet wijzigingen Wajong treedt naar verwachting gedeeltelijk per 1 januari 2020 en gedeeltelijk per 1 januari 2021 in werking. UWV heeft begin 2019 via een uitvoeringstoets de consequenties voor de uitvoering van deze wet in kaart gebracht. In het najaar zal het wetsvoorstel besproken worden in de Tweede Kamer. Vooruitlopend op de besluitvorming zijn we gestart met de implementatie van het eerste deel van de maatregelen dat ingaat per 1 januari 2020. Hierbij gaat het onder meer om het opzetten van het programma. Daarnaast hebben we de ICT-systemen aangepast en zijn we bezig met het voorbereiden van aangepaste interne en externe communicatie.

Loondoorbetaling bij ziekte

UWV is met het ministerie van SZW in gesprek over het wetsvoorstel Maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA. We hebben eind augustus 2019 een uitvoeringstoets verstuurd naar het ministerie. Op basis van deze uitvoeringstoets heeft het ministerie een op één punt gewijzigd voorstel aan UWV voorgelegd. Later dit jaar brengen we een aanvullende uitvoeringstoets uit.

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. Deze maatregelen vallen onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De Wet open overheid maakt deel uit van dit maatregelenpakket. UWV heeft daar begin 2019 met een uitvoeringstoets op gereageerd. Momenteel zijn we in afwachting van een volgende versie van dit wetsvoorstel. Projecten van meer dan € 5 miljoen worden door UWV aangemeld voor BIT-toetsing. In de tweede vier maanden van 2019 zijn geen BIT-toetsen uitgevoerd. Wel wordt een aantal BIT-toetsen verwacht.

UWV werkt, zoals ook in het regeerakkoord wordt geambieerd, aan veilige en digitale overheidscommunicatie. We zijn inmiddels bezig met planvorming voor de uitvoering van de Wet modernisering bestuurlijk verkeer (Wet MEBV). Vooruitlopend op de Wet digitale overheid zetten we in op het verhogen van de beveiligingsniveaus van onze portalen. De overgang naar eHerkenning voor werkgevers en DigiD beveiligingsniveau midden voor burgers is daarbij een essentiële stap. Vanaf november 2019 kan op ons werkgeversportaal uitsluitend nog worden ingelogd met eHerkenning. Daarmee zet UWV als eerste grote uitvoeringsorganisatie de stap naar eHerkenning niveau 3 (substantieel). UWV levert ook op andere onderdelen van de NL DIGIbeter-agenda een actieve bijdrage. Bijvoorbeeld in het programma Digitale inclusie waarmee Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken worden gerealiseerd. Voor de modernisering van de Basisregistratie personen participeren we 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 regie op 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 werven nieuwe medewerkers op kritische functies en in verband met de extra werkzaamheden die ons te wachten staan. We vinden het belangrijk dat medewerkers goed passen op de plek waar ze werken en dat ze hun werk goed en met plezier kunnen doen. Daarom investeren we in een open cultuur, leren en ontwikkelen, zelfregie en diversiteit. Via de UWV Kennisagenda ontwikkelen we kennis die helpt om de dienstverlening en het vakmanschap van UWV'ers te verbeteren. Adequate ICT is bij alles een randvoorwaarde. De toenemende rol van dataverkeer vraagt om extra aandacht voor informatiebeveiliging en bescherming van privacy.

4.1. 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 met het programma Vertrouwen in vakmanschap om hun kennis en kunde te blijven ontwikkelen en zelf de regie te nemen in de ontwikkeling van hun loopbaan. Feedback en goede gesprekken tussen medewerker en leidinggevende zijn daarbij onmisbaar. Daarnaast wil UWV een aantrekkelijke en inclusieve werkgever zijn, waar iedereen zich welkom voelt en gewaardeerd wordt. We bevorderen dat UWV-medewerkers fit en vitaal zijn en zich blijven ontwikkelen.

Personeelsbestand

In de eerste acht maanden van 2019 steeg het aantal medewerkers van UWV met 2,2%, het aantal fte's met 2,3%. Dit geldt voor zowel tijdelijke als vaste arbeidsplaatsen. Het aantal tijdelijke arbeidsplaatsen is vooral toegenomen door de komst van circa 130 trainees. Het aantal vaste arbeidsplaatsen is met name toegenomen door de opschaling van het aantal adviseurs werk in verband met de verwachte toenemende instroom WW-uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (zie paragraaf 1.1). Om piekbelasting op te vangen en voor tijdelijke werkzaamheden maken we gebruik van een flexibele schil van tijdelijke werknemers.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind augustus 2019	Eind december 2018
Medewerkers		
Vaste medewerkers	16.134	16.039
Tijdelijke medewerkers	1.690	1.409
Totaal*	17.824	17.448
Fte's	15.660	15.304

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

Uitstroom en (behoud van) instroom

Externe factoren zoals nieuwe wet- en regelgeving en de economische situatie beïnvloeden de omvang en aard van ons totale pakket aan werkzaamheden. Verder heeft UWV te maken met vergrijzing: de gemiddelde leeftijd van UWV-medewerkers ligt met 49 jaar ongeveer zeven jaar hoger dan bij geheel werkend Nederland. Het is belangrijk dat we voortdurend goed anticiperen op al deze ontwikkelingen. We hebben de verwachte personele ontwikkelingen per bedrijfs onderdeel in kaart gebracht en vertaald naar meerjarige scenario's in strategische personeelsplannen. Dit geeft ons inzicht in onze personele ontwikkelingen en behoeften en maakt het mogelijk hierop beleidsmatig te anticiperen, ook in relatie tot de interne en externe arbeidsmarkt. De afgelopen jaren verdwenen er veel functies en was ons hrm-beleid vooral gericht op veranderen zonder boventalligheid en de inzet van premobiliteit. Ook recente veranderingen in onze organisatie hebben we dankzij ruim 400 succesvolle interventies nagenoeg zonder boventalligheid kunnen realiseren. Dit geldt ook voor acht regionale klachtambassadeurs aan wie per april 2019 premobiliteit werd verkondigd. In 2019 zijn zeventien medewerkers boventallig geworden, waarvan er zeven inmiddels herplaatst zijn. Eind augustus 2019 waren er in totaal nog 51 medewerkers boventallig.

Onder invloed van de veranderende omstandigheden verschuift de focus in ons hrm-beleid nu steeds meer naar de opgave om nieuw personeel aan te trekken. 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. Hun specifieke kennis is schaars aanwezig op de arbeidsmarkt, en de vraag naar hen is groot. (Voor de werving van verzekeringsartsen zie paragraaf 2.2, onder het kopje Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit) Verder werven we

nieuwe medewerkers voor de uitvoering van nieuwe of veranderende werkzaamheden, bijvoorbeeld om invulling te geven aan de afspraken met het ministerie van SZW over de re-integratiedienstverlening (zie ook paragraaf 1.1, onder het subkopje Stand van zaken opschaling fte's) en over handhaving (zie ook paragraaf 2.3, onder het kopje Datagedreven handhaven). Ook is een groot aantal nieuwe medewerkers nodig in verband met de verwachte stijging van het aantal nieuwe WW-uitkeringen (zie ook Kerncijfers, Volumeontwikkelingen, onder het kopje WW). Tot slot zijn er uiteraard nieuwe medewerkers nodig voor vacatures die zijn ontstaan doordat medewerkers elders een nieuwe uitdaging vonden (zie bijvoorbeeld paragraaf 2.4, onder het kopje Servicelevel onder druk, klanttevredenheid op niveau). In de eerste acht maanden van 2019 hebben we in totaal ruim 700 nieuwe medewerkers aangetrokken. Begin september is UWV een nieuwe grootschalige campagne gestart om nieuwe medewerkers in heel veel verschillende functies te werven. Dit gebeurt onder de noemer Werken met Zin, waarmee we duidelijk willen maken dat het bij UWV draait om zinvol werk met een inhoudelijke uitdaging. Er worden onder andere radiocommercials ingezet en potentiële kandidaten kunnen tijdens een ontbijtsessie op het hoofdkantoor van UWV kennismaken met de organisatie.

We spannen ons in om nieuwe medewerkers te behouden. 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 vinden de introductiedagen maandelijks plaats bij de zes loopbaancentra in het land. Deze bijeenkomsten maken deel uit van het totale onboardingprogramma dat doorloopt gedurende de eerste drie maanden van een dienstverband. Dit onboardingprogramma zal eind 2019 volledig zijn geïmplementeerd; dan eindigt de pilot.

Diversiteit en inclusiviteit

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 een 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 331 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 doorgestroomd. Binnen onze traineepool 2019 bieden we weer ruim 130 net afgestudeerde jongeren de kans om werkervaring op te doen. Onder hen zijn elf hoogopgeleide jongeren met een arbeidsbeperking en negentien hoogopgeleide jonge statushouders. Deze laatste zijn in 2018 gestart met een inwerkperiode, inclusief een taaltraining bij de Universiteit van Amsterdam. Intussen draaien zij volop mee op hun werkplek.

Verzuim

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

Eerder dit jaar is gesproken met de directeurs 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 betere balans tussen werk en privé en maatwerkafspraken bij mantelzorgtaken.

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 bereiden we een masterclass voor gericht op verzuimbeheersing en beïnvloeding voor het eerste en tweede echelon. Verder is een pilot gestart gericht op verzuim en gedrag. Daarnaast ondersteunen we de verzuimaanpak van bedrijfsonderdelen met een expertiseteam dat hulp biedt bij complexe medische problematiek.

Het management op het tweede echelon stuurt op gerichte interventies. In bedrijfsonderdelen waar het verzuimpercentage hoger is dan verwacht, is de aandacht gericht op het terugdringen en beheersbaar maken van verzuim. De interventies zijn met name gericht op het terugdringen van de verzuimduur c.q. een snellere werkhervatting. Bij bedrijfsonderdelen die nu al een lager percentage hebben dan verwacht, is de aandacht gericht op het voorkomen van verzuim. Daar waar is ingegrepen, is sprake van een daling van het verzuim.

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. In dat kader is samen met een hogeschool een curriculum voor adviseurs met klantcontact gerealiseerd. Er is inmiddels een maatwerkopleiding ontwikkeld voor de adviseurs met klantcontact bij onze divisie Werkbedrijf. In het derde kwartaal start de eerste maatwerkopleiding met 27 deelnemers.

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, die eind 2019 wordt afgerond. In de werkplaats Vakmanschap in leiderschap onderzoeken leidinggevendenden met elkaar hoe ze het best medewerkers kunnen stimuleren om te werken vanuit vakmanschap. Om het vakmanschap van management en medewerkers extra te stimuleren, intensiveren we het in 2018 gestarte programma Vertrouwen in vakmanschap. In dit programma is er ook aandacht voor de manieren waarop open gesproken kan worden over dilemma's zoals de ruimte voor eigen invulling van de dienstverlening en de bijbehorende handhaving, zodat medewerkers beter in staat zijn fraude te signaleren en de samenwerking tussen verschillende bedrijfsonderdelen en onze divisie Handhaving wordt verbeterd.

Andere speerpunten in het programma zijn onder andere het activeren van vakgroepen, vernieuwing van het aanbod van de academies en de curricula en het bouwen van een infrastructuur om kennis- en vakontwikkeling te stimuleren. Het definitieve programma wordt in het derde kwartaal van 2019 vastgesteld.

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 de aandacht. In de eerste acht maanden van 2019 volgden 897 medewerkers en managers een integriteitswerkshop over de UWV-gedragscode en integriteitsthema's op hun afdeling. Op onze Digitale werkplek startten we dit jaar een open dialoog over relaties op het werk, bevoordeling van kennissen of vrienden en over pesten.

Naar aanleiding van mediaberichtgeving over misbruik van de WW door arbeidsmigranten en een vermeende cultuur waarin 'UWV-medewerkers fraudesignalen niet durven te melden, hebben we in overleg met het ministerie van SZW een cultuuronderzoek laten verrichten. Een van de belangrijkste conclusies van dit extern uitgevoerde onderzoek is dat er binnen UWV sprake is van een sterk gedeelde positieve en open organisatiecultuur waarin veel bespreekbaar is. Uit het onderzoek komt echter ook naar voren dat veel UWV-medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de procedure rondom de terugkoppeling van een fraudemelding en wat er met de uitkomsten van fraudeonderzoeken gebeurt. De onderzoekers hebben veertien aanbevelingen gedaan voor verdere verbetering van de meldstructuur en meldcultuur. Die gaan onder meer over het vergroten van de bekendheid met loketten waar signalen gemeld kunnen worden, het vergroten van aandacht voor fraudealertheid, het verbeteren van informatieverstrekking en het stimuleren van direct contact van medewerkers met de divisie Handhaving. We zullen de aanbevelingen van de onderzoekers opvolgen en meenemen in het programma Vertrouwen in vakmanschap. Inmiddels is een landelijke campagne genaamd Wil je je verhaal kwijt? gestart om de verschillende loketten waar medewerkers hun signalen kunnen melden weer onder de aandacht te brengen.

In de eerste acht maanden van 2019 ontvingen we 130 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 106 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 24 keer waren het klanten of derden. In 2019 zijn 71 integriteitsonderzoeken gestart en werden 66 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 27 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot beëindiging van het dienstverband. Dit laatste gebeurde twee keer. In de eerste acht 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. De ondernemingsraad heeft inmiddels instemming verleend voor een derde niveau van screening voor nieuwe medewerkers werkzaam in data-analyseomgevingen. Het gaat daarbij om een beperkt financieel onderzoek, het opvragen en beoordelen van een uittreksel van het Bureau Krediet Registratie (BKR) (optioneel), het invullen van een integriteitsvragenlijst en een

integriteitsinterview door een externe partij. Momenteel is een instemmingsaanvraag in voorbereiding voor het invoeren van eenzelfde (derde) niveau van screening voor zittende medewerkers die zich bezighouden met data-analyse.

4.2. Moderniseren en vernieuwen ICT-landschap

Wij stellen sinds 2016 onze informatievoorzienings (IV)-strategie vast in het meerjarig UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren. We constateren dat het UIP bijdraagt aan een koersvaste planning en een betere prioritering van IV-veranderingen, en daarmee aan een stabielere projectportfolio. Op die manier voeren we de juiste projecten uit om strategische doelstellingen te realiseren. De Auditdienst Rijk evalueert het gebruik van het UIP. Uit de eerste fase van dit onderzoek blijkt dat het UIP voldoet aan de verwachting van de gebruikers. Voor 2019 zijn in het UIP dertien strategische doelstellingen gedefinieerd. De voortgang op de strategische doelstellingen in het UWV Informatieplan vormt een terugkerend onderwerp in de overleggen met het ministerie van SZW. In dit verslag lichten we, aan de hand van de vier UIP-categorieën, kort toe welke resultaten in de eerste acht 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-dashbord. 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.

UWV zet in op de verdere professionalisering van de IV-processen en de IV-organisatie. Begin 2019 hebben de raad van bestuur en de ondernemingsraad van UWV uitgebreid met elkaar gesproken over de verdere implementatie. Afsproken is om de IV-professionalisering in een praktijkjaar stapsgewijs en proefondervindelijk vorm en inhoud te geven. Dit praktijkjaar is in juni van start gegaan. Het proces van leren en verbeteren zal ook na het praktijkjaar doorlopen. In juni zijn zes IV-directeuren benoemd. De IV-directeur is verantwoordelijk voor de IV binnen een divisie en vervult hiermee een voortrekkersrol in de professionalisering van de IV. Om medewerkers uit alle lagen van de IV-organisatie te betrekken bij de IV-professionalisering wordt een IV-klankbordgroep samengesteld. De eerste stappen hiervoor zijn in juli gezet. Deze klankbordgroep geeft adviezen aan de Praktijkjaarboard en de IV-board over de verdere inrichting van de organisatie, de besturing en de functies van IV. De Praktijkjaarboard is ingericht om uitvoering van de eerder voor het praktijkjaar gemaakte afspraken te borgen en adviseert de IV-board. De Praktijkjaarboard bestaat uit vertegenwoordigers van de ondernemingsraad, de IV-board en de uitvoering.

Categorie 1 – Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

Een stabiel en betrouwbaar ICT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak. We maken de huidige applicaties 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. In deze categorie vallen ook de noodzakelijke trajecten die op korte termijn moeten starten omdat anders de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt.

Strategische doelstellingen

Met het realiseren van *ketenmonitoring voor de meest bedrijfskritische ketens op orde* wordt in 2019 een belangrijke bijdrage aan de stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening geleverd. Voor 2019 hebben we het doel om de basismonitoring voor het gehele landschap op orde te krijgen. Tot eind van het jaar wordt gewerkt aan optimaliseren van de transparantie, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de ketens.

Sinds mei 2019 voldoen we aan het verplichte beveiligingsniveau *DigiD midden voor toegang tot de besloten delen van uuv.nl*. Hiermee is de doelstelling voor 2019 behaald. In januari 2019 is het *werkgeversportaal aangesloten op eHerkenning*, het gestandaardiseerde overheidsbrede inlogstelsel. Per november 2019 wordt de oude inlogvoorziening afgesloten en is het werkgeversportaal uitsluitend nog toegankelijk door middel van eHerkenning. Logius en UWV zijn campagnes gestart waarmee ze werkgevers, digitaal en op papier, erop wijzen dat ze moeten overstappen op gebruik van eHerkenning wanneer zij gebruik willen blijven maken van de digitale dienstverlening. De papieren stroom blijft beschikbaar voor werkgevers die niet kunnen overstappen op eHerkenning. Zie ook paragraaf 2.4, onder het kopje Veel digitaal maar niet alles.

Met het project *Datafabriek: basis op orde* vernieuwen we ons datawarehouse. Het te verwerven standaardpakket is in 2018 aanbesteed, de definitieve gunning is per eind maart 2019 afgerond. Het projectplan voor de volgende fase, waarin installatie en inrichting van de ETL-tooling en datawarehouse-omgevingen plaatsvindt, is goedgekeurd in augustus (ETL staat voor Extract, Transform and Load). Het gaat om software voor gegevensverwerking zoals het binnenhalen van data uit diverse bronnen en het transformeren daarvan tot een standaardformaat.) In overleg met het BIT is geconstateerd dat niet de verwerving, maar de implementatie van het standaardpakket de cruciale fase van het project is. De BIT-toets voor deze fase wordt op een nog nader te bepalen moment uitgevoerd.

In 2019 werken we aan 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. De implementatie zal door afhankelijkheid van het project Datafabriek geleidelijk verlopen. Er is hierbij veel aandacht voor risicobeheersing. Het projectplan is in september vastgesteld.

We voltooien in 2019 ook enkele strategische doelstellingen uit 2018, die toen niet helemaal gerealiseerd zijn. 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 het werk van deze professionals doelmatiger, effectiever en volgens huidige privacyrichtlijnen. De landelijke implementatie is in overleg met de districten in de eerste helft van 2019 gestart. In augustus heeft het project decharge gekregen, de verdere landelijke uitrol is bij de reguliere organisatie belegd. Het project zal worden afgesloten op het Rijks ICT-dashboard. Ook het *robuust werkgeversportaal*, met gestabiliseerde keten, wordt eind 2019 opgeleverd. De ingebruikname volgt daarna. Een van de strategische doelstellingen van 2018 was de *scheiding van de servicebus* – het koppelen van systemen bij de divisie Werkbedrijf waardoor het digitale berichtenverkeer van klanten wordt gescheiden van intern berichtenverkeer. Dit moest zorgen voor meer wendbaarheid, betere performance, security, en beschikbaarheid en meer stabiliteit van de website werk.nl. Deze doelstelling wordt aangepast aan de huidige stand van de techniek.

Groot onderhoud

In het kader van groot onderhoud wordt ieder jaar ongeveer een derde deel van het applicatielandschap voor infrastructuur en middleware voorzien van geactualiseerde softwareversies. Elke applicatie wordt ten minste eenmaal per drie jaar gemoderniseerd. Hiermee voorkomen we het gebruik van niet meer door leveranciers ondersteunde software. In de eerste acht maanden van 2019 is dit grotendeels conform planning gerealiseerd. Enkele projecten zijn in doorlooptijd vertraagd door andere prioriteitstelling van de divisies. Er is gestart met groot onderhoud op Sonar, een belangrijke applicatie voor de re-integratiedienstverlening van UWV. Bij de e-portalen is het groot onderhoud op MijnUWV, het werkgeversportaal en het interne beheerportaal afgerond.

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 CJIB. De koppelingen zijn in juli live gegaan en de eerste zaken zijn overgedragen aan het CJIB.

Ook Europese regelgeving wordt in 2019 geïmplementeerd, zoals eIDAS. Deze Europese verordening verplicht Nederlandse organisaties in de publieke sector om Europese burgers en bedrijven de mogelijkheid te bieden om in te loggen met een door Europa erkend nationaal inlogmiddel. MijnUWV.nl is in juni 2019 aangesloten op eIDAS, de implementatie voor andere portalen verloopt volgens planning.

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 die in een volgende release in november 2019 kunnen worden opgelost. Dit raakt alle landen, waaronder ook Nederland, en UWV. Wanneer in deze release de issues zijn verholpen, zal het EC-systeem vanaf mei 2020 klaar zijn voor productieel gebruik.

Voorzieningen voor lagere wetgeving in het kader van (EU) Verordening 589/2016 inzake een Europees netwerk van arbeidsvoorziening (EURES) worden naar verwachting eind 2019 in gebruik genomen. De huidige inrichting van het netwerk levert voor UWV onacceptabele privacy- en informatiebeveiligingsrisico's op. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat UWV nader afstemt met de Europese Commissie over een oplossing voor de toe te passen beveiliging.

Categorie 3 - Modernisering en vereenvoudiging ICT-landschap

Vereenvoudiging en modernisering hebben de afgelopen jaren steeds meer aandacht gekregen. We moderniseren ons ICT-landschap continu om het wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen, zodat we ook in de toekomst betrouwbare dienstverlening kunnen bieden.

Strategische doelstellingen

In juli heeft de *definitieve gunning voor het nieuwe datacenter* plaatsgevonden. De voorbereiding van de transitie verloopt conform plan. Dit jaar wordt de infrastructuur in het nieuwe datacenter opgebouwd. De daadwerkelijke

migratie start in 2020. 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.

De transitie van het beheer van onze portalen naar de nieuwe applicatieleverancier is in januari afgerond. 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. 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. De documentatie van de applicaties voor e-dienstverlening, van belang voor het beheerst doorvoeren van wijzigingen, is in augustus met voldoende kwaliteit opgeleverd. In 2019 zetten we de front-end van *werk.nl* over naar de nieuwe technologie, waarmee *werk.nl* conform *doelarchitectuur* wordt. De verwachting is dat deze doelstelling in 2019 wordt behaald.

Met één uniforme betaalomgeving (UBO) voor alle WW-uitkeringen wordt ons ICT-landschap minder complex en kunnen we in de toekomst eenvoudiger moderniseren. Begin 2018 zijn alle arbeidsongeschiktheidswetten al aangesloten op één uniforme betaalomgeving. In het project 1UBO-WW hebben we voorbereidingen getroffen om per 2020 ook de werkloosheidswetten aan te sluiten. De pre-productie fase, waarin wordt getest en medewerkers worden opgeleid, is in juli van start gegaan. We verwachten dat het onderdeel Werkloosheidsuitkeringen bij ontslag (Wwo) conform planning zal worden opgeleverd, zodat we dit per januari 2020 in gebruik kunnen nemen.

De nieuwe WW Klantapplicatie maakt het mogelijk om door middel van het toepassen van bedrijfsregels (afspraken over het vertalen van beleid naar uitvoerbare technische regels) mensen die een WW-uitkering aanvragen gericht te bevragen. Daarnaast maakt de onderliggende techniek het mogelijk om in kortere tijd wijzigingen in wet- en regelgeving door te voeren. Het voortraject is gebruikt om de applicatie in het applicatielandschap in te passen en het team samen te stellen. Het projectplan wordt in oktober 2019 verwacht. De WW Klantapplicatie zal in 2020 in gebruik worden genomen.

We werken aan de mogelijkheid om digitaal een afspraak te maken met/door klanten, als eerste bij de divisie SMZ, via een e-afspraak. De klant blijft daarbij de beschikking houden over de al bestaande ondersteuning. In de eerste acht maanden van 2019 zijn de roadshows op alle kantoren uitgevoerd en is in Almere een pilot gestart. Door technische issues wordt de volledige implementatie naar 2020 verplaatst. Dit betekent dat de klant later over de mogelijkheid zal beschikken om digitaal een afspraak te maken.

De toekomstvisie en strategie voor de transitie van de applicatielandschappen voor divisies Werkbedrijf en SMZ wordt dit jaar vastgesteld. De visie en strategie van de 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. Het programmaplan wordt in september opgeleverd. Ook de divisie Sociaal-Medische Zaken (SMZ) werkt aan het opstellen van een visie en strategie.

Ook in deze categorie werken we behalve aan de doelstellingen voor 2019 aan de realisatie van enkele doelstellingen uit 2018. De verwerving en implementatie van de benodigde tooling voor operationele procesbesturing en casemanagement (OPB&CM) en business rules management (BRM) wordt in 2019 afgerond. De BRM-tool is aanbesteed en wordt in een proeftuin gebruikt. De CM-tool wordt als laatste geïnstalleerd.

Voor de ondersteuning van medewerkers die met complexe dossiers werken hebben we een e-Dossier functionaliteit ontwikkeld. Door performanceproblemen is de implementatie van deze functionaliteit uitgesteld. De eerste toepassingen van de e-Dossier functionaliteit zijn voorzien bij de directoraten *Bezwaar en Beroep (B&B)* en *Handhaving*. Deze nemen in het vierde kwartaal van 2019 een besluit over het uitrollen en het gebruik van e-Dossier op een aantal locaties.

Op basis van de huidige inzichten wordt het nieuw ICT-middel voor inputmanagement bij de divisie Facilitair bedrijf/Documentaire informatievoorziening (DIV) per juni 2020 in zijn volledigheid ondersteund door het pakket Datacap. Tot die datum wordt voor de documentstromen die nog niet zijn gemigreerd naar Datacap gebruikgemaakt van het huidige pakket. Hierdoor kan de dagelijkse post voor de niet gemigreerde documentstromen volgens afspraak worden verwerkt.

Innovatie en UWV

Bij de vervanging en modernisering van onze ICT sluiten we aan bij (Rijks)brede voorzieningen en reeds beproefde en bewezen ontwikkelingen en technologieën in de markt. Daarbij willen we voorzichtig experimenteren met innovatieve oplossingen, maar die moeten altijd bijdragen aan het bereiken van onze organisatiedoelen. Door op logische momenten nieuwe methoden en technieken in te zetten blijven we in staat om onze dienstverlening optimaal af te stemmen op klanten, medewerkers en ketenpartners. Zo blijft UWV een speler die aansluit op de behoeften en verwachtingen in het sociale domein. Het eerste kwartaal van dit jaar hebben we vraagstukken opgehaald bij de verschillende divisies. In zogeheten pressurecookersessies zijn vervolgens de bij een vraagstuk betrokken divisie en zo veel mogelijk verschillende expertises bij elkaar gebracht om te komen tot een aantal oplossingsrichtingen. Deze worden vervolgens getoetst in de vorm van een proof of concept. Eind oktober organiseren we weer samen met de SVB de jaarlijkse hackathon, waarbij teams van professionals, studenten en klanten aan de hand van concrete cases innovatieve oplossingen voor dienstverleningsvraagstukken bedenken.

Automatisering beheer

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.

Leveranciers

De huidige sourcingmantel voor applicatiemanagement loopt eind 2019 af. Daarom werken we aan een nieuwe sourcingstrategie voor applicatieontwikkeling en -beheer. De nieuwe principes van de sourcingstrategie zijn opgeleverd in augustus.

Categorie 4 - Functionele doorontwikkeling en batentrajecten

We verbeteren onze dienstverlening door op onze websites een duidelijk onderscheid aan te brengen. Alle *Werkmapdiensten brengen we onder bij Mijn UWV* op uwv.nl. Dit zijn diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen. De diensten rond het vinden van werk blijven op werk.nl. Een goede afbakening van al deze diensten heeft meer tijd gevergd dan verwacht, technische issues speelden hierbij een rol. De verwachting is dat deze doelstelling eind 2020 zal worden behaald. In het voortraject zijn de klantreis, projectstartarchitectuur en usecases opgeleverd.

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

4.3. Informatiebeveiliging en privacy

UWV biedt 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 (AVG). Het op orde brengen van informatiebeveiliging en privacy is een meerjarige exercitie, waarbij elk jaar stappen gezet worden en keuzes worden gemaakt.

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 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 een functionaris gegevensbescherming (FG) hebben aangesteld, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB's) uitvoeren, de actieve informatieplicht hebben ingericht, evenals een register gegevensverwerking en het inzage- en correctierecht. In december 2018 is het UWV Beleidskader privacy vastgesteld, waarin is vertaald wat de AVG voor UWV betekent en hoe UWV beter kan voldoen aan de vereisten van de AVG en de bescherming van persoonsgegevens. Hiermee is een ambitieuze horizon in beeld gebracht. In 2019 is gestart met het uitvoeren van een organisatiebrede gapanalyse om in beeld te krijgen waar UWV nu staat en welke verbeteringen nog nodig zijn. Het streven is om deze analyse eind 2019 af te ronden.

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling

De AVG vereist dat voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt, een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) wordt uitgevoerd. UWV heeft hiervoor een proces ingericht. Met een GEB-check kan worden 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 (AP). Een GEB-board, die bestaat uit de functionaris gegevensbescherming en twee adviseurs, beoordeelt wekelijks de kwaliteit van de uitgevoerde GEB's en GEB-checks. In de eerste acht maanden van 2019 ontving de GEB-board 137 GEB-checks en –rapporten en werden er 108 afgerond. Om een nauwkeuriger beeld te geven van het totaal aantal GEB's dat wordt uitgevoerd, rapporteren we niet meer over de checks en rapporten die na een aanpassing opnieuw zijn ingediend en behandeld in het GEB-proces.

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

	GEB-checks	GEB-rapporten	Totaal
Eerste acht maanden van 2019 ontvangen	90	47	137
Eerste acht maanden van 2019 afgerond	78	30	108

Datalekken

Op grond van de AVG moeten alle beveiligingsincidenten met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur na constatering worden gemeld aan de AP, tenzij het onwaarschijnlijk is dat het incident een risico oplevert voor de rechten en vrijheden van de betrokken persoon. Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt, moet UWV ook de betrokken personen inlichten. In de eerste acht maanden van 2019 zijn er 330 datalekken aan de AP gemeld (peildatum 3 september 2019). Veel datalekken hebben te maken met geopende retourpost. Dit zijn incidenten die qua omvang meestal maar op één persoon betrekking hebben, maar waarvan de ernst wisselend kan zijn (variërend van een neutrale uitnodiging tot een medisch dossier). 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. Bij grote incidenten is het cruciaal dat snel en gecoördineerd de juiste stappen worden gezet. Om dit te faciliteren werken we aan een calamiteitenplan voor grote datalekken. Het plan is vrijwel gereed en wordt dit najaar ter vaststelling aangeboden.

De afgelopen periode heeft UWV een aantal datalekken gehad met grote impact:

- Op 30 april 2019 is geconstateerd dat met een account van één werkgever vanuit werk.nl circa 117.000 unieke cv's zijn gedownload in de periode van 16 tot 30 april 2019. Dit account is meteen geblokkeerd. Ook zijn alle wachtwoorden van werkgevers gereset en controles zijn aangescherpt. De betrokkenen en de AP zijn over het incident geïnformeerd. Bij wijze van structurele oplossing bouwen we, om verdacht gedrag eerder te kunnen identificeren, automatische waarschuwingssignalen in. Ook wordt onderzocht of het mogelijk is om het aantal downloads te maximeren.
- Een UWV-medewerker heeft een harde schijf met (versleutelde) persoonsgegevens verloren. Deze medewerker heeft niet conform het beleid met betrekking tot mobiele gegevensdragers gehandeld. We nemen maatregelen om medewerkers extra bewust te maken van het risico van het gebruik van gegevensdragers. Daarnaast wordt extra gecontroleerd op beveiliging en versleuteling. Ook wordt het gebruik van gegevensdragers teruggedrongen. Verder beperken we continu waar mogelijk de aanwezigheid van persoonsgegevens in bestanden en datasets.
- Een UWV-medewerker heeft bij een uitnodiging via email een bestand met persoonsgegevens van 586 klanten aan 99 klanten meegestuurd. De medewerker heeft hiermee de geldende richtlijnen niet gevolgd. Het is niet toegestaan om direct via e-mail met cliënten te communiceren, dat moet altijd via een systeem. Daarnaast is het zogenaamde vierogenprincipe niet toegepast. De klanten die het selectiebestand ontvangen hebben, is gevraagd het bestand en eventuele lokale kopieën te verwijderen.

Inzage en correctie

Op grond van signalen die de functionaris gegevensbescherming heeft ontvangen uit de organisatie, is geconcludeerd dat de afhandeling van verzoeken in verband met het inzage- en correctierecht voor verbetering vatbaar is. Een werkgroep heeft een aantal verbeteringen uitgewerkt voor het inzage- en correctieproces en de communicatie daarover binnen de organisatie. Deze verbeteringen worden naar verwachting het derde tertaal geïmplementeerd.

Autoriteit Persoonsgegevens

Momenteel lopen er bij UWV twee onderzoeken van de AP. Het eerste betreft een onderzoek naar de datalekken van onze divisie Werkbedrijf. Dit onderzoek is gestart in december 2018. De AP heeft in augustus 2019 een tweede informatieverzoek hierover ingediend. Het tweede onderzoek, dat gestart is in juni 2019, gaat over de wijze van registratie en het melden van datalekken. Ook in dit geval heeft de AP inhoudelijke vragen gesteld en heeft UWV deze beantwoord.

Informatiebeveiliging

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

Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst

In 2019 hebben wij maatregelen genomen om de veiligheid van gegevens en informatiesystemen verder te borgen. Hierbij conformeren wij ons aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR), die per 2020 opgaat in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Op dit moment bereidt UWV een scenario voor de overgang van de BIR naar de BIO voor. De impact wordt voorsnog ingeschat als beperkt omdat UWV al langere tijd volgens een risicogestuurde 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 aanpak van de eerste fase, waarin de externe softwareleveranciers op gecontroleerde wijze toegang krijgen tot de UWV-omgeving, is enigszins gewijzigd, waardoor

deze fase later dit jaar wordt afgerond. Daarna volgt de tweede fase, waarin de softwareleveranciers ook toegang krijgen tot de door hen beheerde applicaties.

Veilige software is een constant aandachtspunt binnen het IV-domein. UWV hanteert hiervoor de kwaliteitsrichtlijn Secure Software Development (SSD). Voor nieuwe software is dit in afspraken en contracten met softwareleveranciers vastgelegd. Voor bestaande, oudere software blijkt dit weerbarstige materie, omdat de rolverdeling met onze hostingpartij en softwareleveranciers niet altijd duidelijk is. Begin 2019 is een pilot gestart die tot doel heeft om gezamenlijk met de applicatie- en hostingleveranciers de implementatie van SSD te evalueren. De pilot is inmiddels afgerond. Op basis van de bevindingen wordt momenteel een projectplan met verbeteracties opgesteld.

Autorisatiebeheer, ofwel het beheer van toegangsrechten van medewerkers tot en binnen de (digitale) werkplek, is een belangrijk thema binnen UWV. Er wordt nu de laatste hand gelegd aan een strategisch visiedocument over autorisatiebeheer. Parallel is de doorvertaling naar een operationele roadmap gestart. We houden met een maandelijks controle op autorisaties toezicht op de uitvoering van het huidige proces. Uit de controles bleek dat er de afgelopen maanden een toename was in autorisatieafwijkingen. We hebben de divisies hierop aangesproken en verzocht om het aantal afwijkingen te verlagen.

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. Voor medewerkers en managers zijn e-learnings Veilig omgaan met gegevens ontwikkeld en beschikbaar gesteld op het leerportaal van UWV. Deze e-learnings worden een vast onderdeel van het onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers. Verder is de pilot FG op tournee gestart om de functionaris gegevensbescherming dichterbij de werkvloer te brengen. Doel hiervan is om met medewerkers in de regio's in gesprek te gaan over de AVG en het privacybeleid van UWV.

4.4. Kennisontwikkeling

In de eerste acht 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 2018/19 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 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. 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. De meeste pilots worden in 2019 afgerond. In december vindt er nog een congres plaats over dit thema onder de noemer De kracht van inclusieve technologie. De CTI organiseert dit samen met de Kennisalliantie Inclusie en Technologie, een samenwerkingsverband van de landelijke vereniging voor een inclusieve arbeidsmarkt Cedris, het kenniscentrum en arbeidsmarkt en opleidingsfonds voor de sociale werkgelegenheid SBCM en TNO.

Toepassen van gedragsinzichten

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

In 2018 is onderzoek gedaan naar manieren om werkzoekenden met een kansarm beroep te stimuleren zich om te scholen en/of te zoeken naar kansrijkere beroepen. 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 in 2018 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 heeft, samen met de Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit Maastricht, een onderzoeksvoorstel geformuleerd om te toetsen welke gedragsinterventies effectief zijn. Als basis hiervoor dienen de resultaten die met een experiment in Engeland bereikt zijn. In oktober vindt besluitvorming plaats; ook voor dit onderzoeksvoorstel geldt dat de capaciteit voor experimenten bij UWV op dit moment beperkt is.

Financiële problematiek en schulden

In de Kennisagenda 2018–2019 is ook een programma gewijd aan het zo goed mogelijk rekening houden met mogelijke financiële of schuldenproblematiek bij klanten van UWV, zie ook paragraaf 2.1, onder het kopje Ondersteuning aan mensen met schulden. Om ervaring op te doen met het herkennen van schulden in de praktijk en het doorverwijzen van klanten naar gemeenten voor schuldhulpverlening zijn in 2018 twee pilots 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 acht maanden van 2019 zijn drie klantreizen afgerond: 'Ik kan gecontroleerd worden', 'Ik ben ontevreden' en 'Ik heb ondersteuning nodig bij het werken', zie voor meer informatie over deze klantreizen paragraaf 2.4, onder het kopje Betrekken van klanten. Deze klantreizen hebben er al toe geleid dat een van de brieven is vereenvoudigd en dat op een van de betrokken webpagina's de als moeilijk ervaren woorden van een uitleg zijn voorzien.

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 evidencebased mogelijk te vertalen in een advies aan deze werkzoekende. Over dit onderwerp, dat ook relevant is voor andere uitvoerders in het sociaal domein, is in september 2019 een UWV Kennisverslag verschenen wat op social media veel aandacht heeft getrokken.

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. Zo verschenen in de tweede vier maanden van 2019 factsheets over tekorten aan personeel in de ICT, agrarische en groene sector, metaalindustrie, horeca en schoonmaaksector.

5. Financiën en bedrijfsvoering

We willen al onze klanten een zo goed mogelijke dienstverlening bieden en tegelijkertijd uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we onszelf gesteld hebben. Daarvoor is een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie essentieel, evenals een doelmatige besteding van het beschikbare budget. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering systematisch en werken continu aan verbeteringen.

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 zogeheten cost accountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste acht maanden van 2019 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie eerste acht maanden 2019	Begroting eerste acht maanden 2019	Vershil	%	Begroting 2019
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	301,3	291,3	10,0	3,4%	438,8
1.2 Continueren	257,2	254,1	3,1	1,2%	381,2
1.3 Handhaving	34,4	36,5	-2,1	-5,8%	54,8
	592,9	581,9	11,0	1,9%	874,7
2. Dienstverlening Werkzoekenden					
2.1 WW dienstverlening	139,4	139,4	0,0	0,0%	209,1
2.2 AG dienstverlening	136,4	143,4	-7,0	-4,9%	215,0
2.3 Inkoop re-integratie en Voorzieningen	30,0	35,0	-5,0	-14,2%	52,4
	305,8	317,7	-11,9	-3,8%	476,6
3. Gegevensbeheer en Werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	32,7	33,5	-0,8	-2,5%	50,2
3.2 Werkgeversdienstverlening	58,3	57,4	0,9	1,6%	86,1
	91,0	90,9	0,1	0,1%	136,4
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	56,2	58,7	-2,5	-4,3%	88,1
	56,2	58,7	-2,5	-4,3%	88,1
5. Klantcontact					
5.1 Klantcontact	78,5	75,6	2,9	3,8%	113,4
	78,5	75,6	2,9	3,8%	113,4
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.124,4	1.124,9	-0,5	0,0%	1.689,2
Vernieuwing, Investerings- en Transitiebudget	60,7	59,2	1,5	2,6%	88,7
Invoering Wet- en regelgeving	9,0	14,1	-5,1	-35,9%	21,1
Totaal projectkosten	69,7	73,2	-3,5	-4,8%	109,8
Frictiekosten Personeel	6,5	6,7	-0,2	-2,9%	10,0
Frictiekosten Huisvesting	0,2	0,1	0,1	62,0%	0,2
Totaal frictiekosten	6,7	6,8	-0,1	-1,8%	10,2

Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.200,8	1.204,9	-4,2	-0,3 %	1.809,2
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-22,8	-32,3	9,5		-48,4
Onttrekking aan egaliseringsreserve	-11,8	-6,5	-5,3		-9,7
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.166,2	1.166,2	0,0	0,0 %	1.751,1

De opgenomen jaarbegroting 2019 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.751,1 miljoen. Het door het ministerie van SZW toegekende budget bedraagt € 1.748,2 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 acht maanden is nihil. Rekening houdend met eindejaarsposten (bijvoorbeeld dotaties aan voorzieningen) is de verwachting dat er ultimo 2019 een onttrekking aan de reserves nodig is van ongeveer € 75 miljoen. Na deze onttrekking aan de 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 acht maanden van 2019 zijn met € 1.124,4 miljoen 6,9% hoger dan in de eerste acht maanden van 2018 (€ 1.051,7 miljoen). De toename van € 72,7 miljoen betreft voornamelijk personeelskosten (€ 63,0 miljoen) en automatiseringskosten (€ 7,7 miljoen).

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de cost accountingmethodiek:

- **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 WW. Bij de Ziektewet was het langdurig verzuim hoger dan voorzien in de begroting. De handhavingsactiviteiten lagen onder het niveau van de begroting.
- **Dienstverlening Werkzoekenden:** De activiteit dienstverlening WW lag nagenoeg gelijk aan het begrote aantal activiteiten. De activiteiten dienstverlening AG, 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 € 109,8 miljoen begroot voor projecten. De gerealiseerde kosten in de eerste acht maanden bedragen € 69,7 miljoen en liggen 4,8% onder het tijdsevenredige budget (€ 73,2 miljoen). Op jaarbasis verwachten wij op budget uit te komen.

Frictiekosten

De frictiekosten personeel bedragen € 6,5 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 bovengemeld worden verklaard, dan wel op het moment dat met medewerkers in het kader van premobiliteit financiële afspraken worden gemaakt. Uit deze voorziening worden vervolgens de uitgaven voor personeel betaald. We streven ernaar een formele bovengemeldheidsaanzegging 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 bovengemeldheid voorzien. De kosten voor de premobiliteitsprogramma's worden ook onder de frictiekosten verantwoord.

In de eerste acht maanden van 2019 zijn er vrijwel geen frictiekosten huisvesting gemaakt. Ultimo augustus 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;

In de begroting is € 9,7 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 egalisatiereserve naar verwachting circa € 75 miljoen bedragen. 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 acht maanden 2019
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	98,7
2. Hardware	24,1
3. Standaard software	29,0
4. Spraak en Data Verbindingen	9,7
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	46,4
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	91,5
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	299,4

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 krappere geworden, waardoor besparingen op de huurprijs moeilijker worden. We verwachten dat de huurprijzen de komende jaren blijven stijgen. Eind augustus 2019 liep voor drie panden een heronderhandeling.

UWV had eind augustus 2019 71 panden in portefeuille, één meer dan eind 2018. Het aantal vierkante meters in de eerste acht maanden van 2019 is verminderd met 300. De gerealiseerde kosten blijven binnen de begroting. Het aantal te huisvesten fte's is in de eerste acht maanden van 2019 toegenomen met 581. De druk op huisvesting blijft dan ook hoog; er is vrijwel geen leegstand. Het aantal kantoorpanden en vierkante meters zal de komende tijd daarom naar verwachting toenemen.

Tabel: Huisvesting

	31-8-2019	31-12-2018
Aantal panden in portefeuille	71	70
Aantal vierkante meters	357.500	357.800
Aantal te huisvesten fte's	*17.644	*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 drie kwartalen van verslagjaar 2019 bedraagt 0,6. 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 driekwart 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 t/m het 3e kwartaal van verslagjaar 2019 en 2018

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Eerste drie kwartalen 2019	Verslagjaar 2018	Eerste drie kwartalen 2019	Verslagjaar 2018
Wajong	0,1	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	0,3	0,5	0,0	0,0
WIA	0,5	0,1	0,1	0,0
WW	1,8	1,8	0,4	0,5
Ziektewet	2,0	2,7	0,0	0,0
Toeslagenwet	0,9	1,7	0,0	0,8
IOW	1,1	0,0	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	19,8	1,3	0,0	1,9
Totaal	0,6	0,8	0,1	0,1

Toelichting

- Het UWV-foutpercentage ligt onder het niveau van het verslagjaar 2018.
- De foutpercentages voor de WIA, IOW en Kaderwet SZW-subsidies liggen boven het niveau van 2018.
- Het foutpercentage voor de WW is gelijk aan dat in het verslagjaar 2018. De belangrijkste foutsoort bij de WW is het niet toepassen van uitsluitingsgronden voor het recht op WW-uitkering.
- De foutpercentages voor WIA en Wajong worden voornamelijk veroorzaakt door onvolkomenheden bij de administratieve afhandeling van betalingen voor voorzieningen.
- Het foutpercentage voor de Ziektewet daalt ten opzichte van 2018; een onjuiste aftrek 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 verslagjaar 2019 de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV verantwoord die UWW sinds 1 juli 2018 uitvoert. Bij de uitvoering van deze regeling zijn meerdere onrechtmatigheden geconstateerd. In het derde kwartaal van dit verslagjaar (april tot en met juni) is één nieuwe onrechtmatigheid geconstateerd. Hierdoor is het foutpercentage gestegen naar 19,8. De genomen maatregelen zijn eind juli geïmplementeerd en de wijzigingen in de regelgeving zijn ingevoerd per 4 juli 2019. Ze hebben dus pas in het vierde kwartaal van het verslagjaar voor het eerst effect. Omdat het bestede budget (€ 4,8 miljoen in deze verslagperiode) relatief gering is ten opzichte van het totaal uitgekeerde bedrag (€ 14,5 miljard) is de impact op het UWV-brede foutpercentage gering.
- Het foutpercentage voor de IOW wordt veroorzaakt door het niet verrekenen van pensioeninkomen.

Rechtmatigheid uitvoeringskosten

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.

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. We hanteren drie vormen van toetsing:

- We toetsen de rechtmatigheid van contracten die met expliciete toestemming van de raad van bestuur zonder aanbesteding zijn verlengd of afgesloten. De raad van bestuur verleent alleen een akkoord als afwijking van de wettelijke regels 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. Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de gehele periode van onrechtmatigheid en verantwoorden we deze in het jaar van de onrechtmatige handeling. In de eerste zeven maanden van 2019 is, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, één contract ter waarde van € 4,0 miljoen met instemming van de raad van bestuur onrechtmatig verlengd.
- We toetsen de rechtmatigheid van uitgaven. Daarvoor beoordelen we of orders en facturen gekoppeld zijn aan contracten. Bij een rechtmatig contract zijn de orders en facturen rechtmatig. Bij orders en facturen waar geen contract aan ten grondslag ligt, toetsen we of er een (aanbesteed) contract had moeten zijn. In de eerste zeven maanden van 2019 is een onrechtmatigheid van uitgaven vastgesteld van € 12,8 miljoen.
- We beoordelen contracten voor externe inleen. Sinds de wijziging van de aanbestedingswetgeving in april 2016 kunnen we professionals niet meer rechtmatig inhuren via de flexpoolconstructie. Alle externe inhuur moet sindsdien worden aanbesteed; lopende inhuurcontracten die voor 1 april 2016 zijn afgesloten zijn rechtmatig voor de volledige duur van dat contract. Voor 'sociale en andere specifieke diensten', waartoe ook verzekeringsartsen gerekend worden, geldt een uitzonderingspositie. In 2016 en 2017 is deze uitzondering door UWV geïnterpreteerd als een vrijstelling, maar gaandeweg is duidelijk geworden dat er bepaalde procedures gevolgd moeten worden om van de

vrijstelling gebruik te maken. Daarom hebben wij in 2018 een dynamisch aankoopstelsel (DAS) ingericht waarmee we sinds 2019 verzekeringsartsen, bedrijfsartsen en niet-gecertificeerde bedrijfsartsen, ANIOS'en en AIOS'en op rechtmatige wijze kunnen inhuren. De effecten hiervan op de onrechtmatigheid zijn duidelijk zichtbaar. Over de eerste zeven maanden van 2019 bedroeg de onrechtmatige externe inhuur € 21,2 miljoen. In de eerste zeven maanden van 2018 was dat nog € 37,4 miljoen.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt hiermee voor de eerste zeven maanden van 2019 uit op € 38,0 miljoen. In 2018 was dat € 49,3 miljoen.

5.3. Risicobeheersing

Risicomanagement onderdeel van de planning- en controlcyclus

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

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

Versterking risicomanagement en de informatievoorziening tussen UWV en SZW

Ondanks deze structurele borging van risicomanagement in de P&C-cyclus van UWV heeft een aantal incidenten afgelopen jaar ruime aandacht van de media gekregen. Het heeft ons geleerd dat ons risicomanagement op onderdelen versterkt moet worden en dat signalen over risico's breder in de organisatie moeten worden gedeeld. Daarmee zijn we al aan de slag gegaan. De incidenten hebben daarnaast duidelijk gemaakt dat vooral ook de informatievoorziening richting het ministerie van SZW over risico's en de keuzes die wij in de dagelijkse aansturing maken, moet worden versterkt. Ook op dit gebied hebben we de eerste stappen gezet. Met het ministerie zijn de eerste sessies gehouden om risico's nadrukkelijker met elkaar te delen en zo de informatievoorziening richting het departement te versterken.

UWV heeft naar aanleiding van de incidenten dus al de eerste stappen gezet om te verbeteren. Om te zorgen dat de aandacht voor versterking van risicomanagement en informatievoorziening de komende jaren hoog op de agenda blijft, is per 1 oktober 2019, voor de duur van twee jaar, een extra lid toegevoegd aan de raad van bestuur. De extra bestuurder heeft tot taak te beoordelen welke maatregelen nodig zijn, verbeteracties daarop te begeleiden, de aandacht binnen de organisatie voor gevoelige uitvoeringsproblematiek te versterken en deze informatie te delen met het ministerie, opdat de minister deze met de Tweede Kamer kan delen. Daarnaast is in overleg met het ministerie van SZW het audit comité versterkt, zodat dilemma's en risico's in de uitvoering eerder zichtbaar en besproken worden. Het comité is omgevormd tot een Audit Advies Commissie en op 25 juli 2019 is de onafhankelijke voorzitter benoemd. Momenteel wordt invulling gegeven aan de verdere inrichting van de Audit Advies Commissie.

Specifieke risico's 2019

In het jaarplan voor 2020 is een uitgebreide risicoparagraaf opgenomen. Daarin is aandacht voor de risico's die wij in de dagelijkse aansturing van UWV moeten beheersen, zoals opschalen en afschalen van de organisatie en de balans tussen dienstverlening en controle. Dit zijn onderwerpen die onlosmakelijk verbonden zijn met de uitvoering van complexe wet- en regelgeving door een grote uitvoeringsorganisatie zoals UWV. Deze risico's gelden daarmee niet specifiek voor 2020, maar ook voor de jaren daarna en ook voor 2019.

Het achtmaandenverslag is bedoeld om het ministerie van SZW formeel te informeren over de stand van zaken rond de uitvoering van het jaarplan. We hebben getracht in dit verslag de risicovolle, maar ook de positieve kanten van de uitvoering in 2019 zo volledig mogelijk te belichten en zullen deze in overleg nog nader toelichten. De risico's voor 2019 worden, indien aan de orde, in dit verslag in de inhoudelijke hoofdstukken gemeld.

Zonder alle risico's uit dit verslag op deze plaats te herhalen willen wij in het bijzonder aandacht vragen voor de risico's op de volgende onderwerpen. Het zijn punten waarop wij het ministerie gedurende het jaar ook al over hebben geïnformeerd:

-
- Het Ziektewet-arboproces is per 1 januari 2019 opnieuw ingericht. We zien dat de doorlooptijd van de aanvraag langer is dan gewenst. De tijdigheid van de eerste betaling is echter nog wel boven de met het ministerie afgesproken norm. Er zijn een aantal maatregelen genomen om te borgen dat de tijdigheid van de eerste betaling op orde blijft.
 - We zien dat het aantal mogelijke fraudegevallen dat UWV-medewerkers intern bij de directie Handhaving melden in 2019 flink is toegenomen. Omdat de handhavingscapaciteit ook wordt ingezet op de maatregelen uit het WW-fraudepakket is er onvoldoende capaciteit om de toegenomen interne meldingen direct op te pakken. De voorraad loopt daardoor op.
 - Door een tekort aan gecertificeerde verzekeringsartsen kan bij de medische beoordelingen niet het gehele werkaanbod worden afgedaan. In 2019 loopt de voorraad herbeoordelingen op richting een verwachte voorraad van 35.000 per eind dit jaar. De beoogde trendbreuk in het capaciteitstekort is niet gerealiseerd.
 - UWV heeft van de Autoriteit Persoonsgegevens een last onder dwangsom opgelegd gekregen om de huidige inlogmogelijkheid voor de onlinedienstverlening aan werkgevers per 1 november 2019 af te sluiten en over te stappen op een veiligere methode. Als veiligere methode heeft UWV voor het Rijksbrede programma eHerkenning gekozen. Ondanks alle inspanningen om werkgevers te wijzen op deze overgang is nog slechts 10% van de werkgevers tot nu toe overgestapt op eHerkenning. Het afsluiten van de huidige inlogmogelijkheid voor de onlinedienstverlening per 1 november zou ertoe kunnen leiden dat een hoop werkgevers teruggrijpen op een papieren proces, met alle gevolgen van dien.
 - In het domein van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) hebben wij al enige jaren gekozen voor een risicogerichte aanpak. De IB&P-oplossingen concurreren in de projectportfolio met projecten voor stabiliteit en continuïteit en met wet- en regelgeving. Eenvoudigweg omdat niet alles direct kan worden opgelost. We pakken de grootste risico's als eerste op, maar dat gebeurt dus in de wetenschap dat nog lang niet alle bedreigingen zijn afgewend.

Lijst van afkortingen

ABU	Algemene Bond Uitzendondernemingen
ADR	Auditdienst Rijk
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
BKR	Bureau Krediet Registratie
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BRM	business rules management
BRP	Basisregistratie personen
btw	belasting over de toegevoegde waarde (omzetbelasting)
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
DAS	dynamisch aankoopstelsel
DIV	Documentaire informatievoorziening
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
EPA	ernstige psychische aandoeningen
E&S	Executie & Signalering
ETL	Extract, Transform and Load
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GF	functionaris gegevensbescherming
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
IBF	Internationaal Bureau Fraude-informatie
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
ITB	Interventieteam Buitenland
IPS	Individuele plaatsing en steun
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
IV	informatievoorziening(functie)
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
MVO-VG	medische vervolgopleiding verzekeringsgeneeskunde
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
OVB	Onderzoek Vermogen Buitenland
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning & controlcyclus
RGS	Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
RNI	Registratie Niet-Ingezetenen
SMZ	Sociaal-Medische Zaken
SSD	secure software development
SVB	Sociale Verzekeringsbank
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 MEBV	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
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 Guardiaweg 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

