

UWV Achtmaandenverslag 2013

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 2 |
| 1. Uitkeren en handhaven | 4 |
| 1.1. Uitkeren | 4 |
| 1.2. Handhaving | 5 |
| 2. Sociaal-medisch beoordelen | 9 |
| 2.1. Sociaal medische beoordelingen | 9 |
| 2.2. Verbeteren ZW-Arborol | 10 |
| 2.3. Andere ontwikkelingen | 11 |
| 3. Begeleiden naar werk | 12 |
| 3.1. WW'ers aan werk geholpen | 12 |
| 3.2. Arbeidsongeschikten aan het werk geholpen | 14 |
| 3.3. Bijzondere initiatieven om jonggehandicapten aan werk te helpen | 15 |
| 3.4. Besteding re-integratiebudgetten | 16 |
| 4. Dienstverlening | 17 |
| 4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden | 17 |
| 4.2. Dienstverlening aan werkgevers | 19 |
| 4.3. Dienstverlening aan derden | 20 |
| 4.4. Kwaliteit dienstverlening | 22 |
| 5. Bedrijfsvoering | 26 |
| 5.1. Personeel | 26 |
| 5.2. Huisvesting | 27 |
| 5.3. ICT | 27 |
| 5.4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen | 28 |
| 5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering | 30 |
| 5.6. Doelmatigheid | 33 |

Voorwoord

Het einde van de economische crisis is nog niet in zicht. Steeds meer mensen krijgen te maken met werkloosheid en de daaruit voortvloeiende inkomensachteruitgang. Voor UWV betekent de nog steeds stijgende werkloosheid een forse extra werkdruk. We ontvingen al 406.000 WW-aanvragen, 24% meer dan in de eerste 8 maanden van 2012 (326.000). Ondanks de sterke toename van het aantal uitkeringen zijn we erin geslaagd de tijdige betaling van WW-uitkeringen op een hoog niveau (98%) te handhaven. We zijn in staat de enorme stroom te verwerken dankzij onze overstap op digitale dienstverlening en zo veel mogelijk geautomatiseerde verwerking van gegevens. In verband met de verwachte verdere stijging van het aantal WW-uitkeringen is het echter wel nodig om in de aanloop naar 2014 circa 700 fte's extra in te zetten, zodat we aan de tijdigheidsnormen kunnen blijven voldoen.

De UWV-brede rechtmatigheid bedraagt 98,9%, hiermee hebben we vrijwel de afgesproken norm van 99% gehaald.

Ondanks de enorme druk waaronder we ons werk moeten verrichten, hebben we vrijwel alle doelen gehaald die we met het ministerie van SZW hebben afgesproken. We zijn weer binnen ons budget gebleven. Onze reguliere uitvoeringskosten waren 3,3% lager dan in de eerste 8 maanden van 2012. Ook de projectkosten waren lager dan begroot. Ondanks de economische crisis vonden in totaal 168.600 mensen mede dankzij onze inspanningen werk. Onder hen waren 158.400 WW'ers, hiermee liggen we op koers om onze doelstelling te behalen om dit jaar 200.000 WW'ers te helpen bij het vinden van werk. WW'ers bieden we in de eerste 3 maanden van hun werkloosheid nog uitsluitend digitale ondersteuning bij het vinden van werk. Onze intensieve dienstverlening richten we op mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De regionale Werkgeversservicepunten, waar we zoveel mogelijk samen met gemeenten dienstverlening bieden aan werkgevers, met de nadruk op werkgevers die onze meer kwetsbare klanten een baan willen bieden, spelen daarbij een belangrijke rol. In 2013 willen we 6.500 Wajongers helpen om werk te vinden, tot en met augustus is dat voor 4.800 Wajongers gelukt. Daarnaast vonden 3.100 mensen met een andere arbeidsongeschiktheidsverzekering een baan, beduidend meer dan in dezelfde periode van 2012 (1.600). We deden aan 3.500 langdurig werklozen een passend werkaanbod, 2.400 van hen (68%) werden aangenomen op de uitgezochte vacature. Bij onze inspanningen om werkzoekenden aan werk te helpen, besteden we specifiek aandacht aan 55-plussers. Deze komen extra moeilijk aan de slag, zeker als de werkloosheid langer duurt. Het kabinet heeft voor 2013 en 2014 totaal € 67 miljoen vrijgemaakt. Hiermee kunnen we elk jaar, naast de 15.000 al geplande netwerktrainingen per jaar, 28.000 extra 55-plussers zo'n training aanbieden.

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. We zijn de regels strikter gaan handhaven en overtredingen bestraffen we strenger. De digitalisering van onze werkprocessen biedt ons meer mogelijkheden bij de handhaving van regels en plichten. Doordat steeds meer mensen gebruik maken van de Werkmap signaleren onze werkcoaches bijvoorbeeld ook meer overtredingen van de inspanningsverplichtingen. In totaal hebben we bij werkzoekenden 84.600 overtredingen van de inspanningsplicht vastgesteld, 55% meer dan in dezelfde periode in 2012. We legden daarbij 63.000 maatregelen op, 68% meer dan het jaar ervoor.

We staan voor de opgave om omvangrijke bezuinigingen te realiseren: ongeveer € 490 miljoen tussen 2011 en 2018. Dat doen we onder meer door over te gaan van een full serviceconcept naar selfservice, waarbij we onze persoonlijke face-to-face dienstverlening steeds verder afbouwen en vervangen door digitale dienstverlening. Het ontwikkelen van digitale dienstverlening is een tijdrovend en complex proces dat zeker tot in 2015 gaat duren. Het gebruik van werk.nl is enorm toegenomen, op werkdagen wordt de site inmiddels 168.000 keer per dag geraadpleegd. Helaas hebben we wel met enige regelmaat te kampen met technische verstoringen. Wanneer onze sites als gevolg van verstoringen langdurig onbereikbaar zijn, zorgen we voor een adequate oplossing. We zorgen er dan bijvoorbeeld voor dat klanten ons ook buiten de normale uren via UWV Telefoon kunnen bereiken en informatie kunnen doorgeven. De stabiliteit van onze websites is de komende maanden onze eerste prioriteit, we werken aan structurele oplossingen. Omdat niet iedereen even goed uit de voeten kan met digitale dienstverlening, zetten we extra mensen in om klanten te begeleiden en houden we tot 2015 op alle Werkpleinen op dinsdagmiddagen een inloopspreekuur. Vanaf 15 november zetten we gedurende 1 jaar lang nog eens 130 trainees in. Zij gaan extra persoonlijke ondersteuning bieden aan werkzoekenden en werkgevers die moeite ondervinden bij het gebruik van onze digitale dienstverlening via werk.nl.

We zoeken de samenwerking met gemeenten op, wij zien hen als onze natuurlijke partners. Samen kunnen we bereiken dat meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werk vinden, samen kunnen we ervoor zorgen dat de uitvoering van de sociale zekerheid efficiënter wordt. Steeds meer projecten en activiteiten van UWV zijn gericht op concrete samenwerking op het gebied van wettelijke taken en aanvullende diensten, en op onderdelen van ICT.

We bereiden ons ook in andere opzichten voor op de toekomst. Op dit ogenblik treffen we volop voorbereidingen voor de invoering van de wet Beperking Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid Vangnetters (Modernisering Ziektewet), wijzigingen in de WW en het ontslagrecht. Verder willen we vooral eenvoudiger regels die beter uit te leggen zijn aan iedereen. Eenvoudiger regels helpen ons ook om onze werkprocessen verder te kunnen automatiseren. We zijn daarom

bijvoorbeeld in gesprek met het ministerie van SZW om te komen tot een vereenvoudiging van de WW. Daarnaast hebben we voorstellen gedaan voor een compacte claimbeoordeling en een eenvoudiger WAO-proces.

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

Raad van Bestuur

Tabel: Prestatie-indicatoren

| | Norm 2013 | 1e 8 maanden 2013 |
|--|-----------|-------------------|
| Uitstroom ZW < 104 weken | 91,5% | 89,9% |
| Percentage werkende vangnetgevallen na 13 weken ziekte | 10,0% | 12,9% |
| Percentage rechtmatigheid | 99,0% | 98,9% |
| Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: | | |
| WW < 4 weken na ingang recht | 90% | 98% |
| ZW < 4 weken na ingang recht | 85% | 91% |
| WIA < 4 weken na ingang recht | 80% | 90% |
| Wajong < 18 weken na aanvraag | 80% | 95% |
| Arbeidsuitstroom WW | 200.000 | 158.400 |
| Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW | 90% | 63% |
| Plaatsingspercentage AG (gestart 2010) | 31% | 37% |
| Aantal geplaatste Wajongers | 6.500 | 4.800 |
| Tijdigheid beslissing Wajong met participatieplan | 85% | 93% |
| Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden | 7,0 | 6,9 |
| Klanttevredenheid werkgevers | 6,3 | 6,2 |
| Klachtintensiteit | 0,4% | 0,3% |
| Bezwaarintensiteit | 3,0% | 2,8% |
| Realisatie uitvoeringskosten binnen budget | ≤100% | 89% |
| Realisatie Re-integratiekosten binnen budget | ≤100% | 80% |
| Realisatie voorzieningen binnen budget | ≤100% | 74% |
| Percentage gegevenslevering conform overeenkomst | 90% | 97,3% |

1. Uitkeren en handhaven

In de eerste 8 maanden van 2013 zijn als gevolg van de stijgende werkloosheid 24% meer aanvragen voor een WW-uitkering ingediend dan in de eerste 8 maanden van 2012 (406.000 ten opzichte van 326.000). Dat betekende fors meer werk voor UWV.

Eind augustus 2013 waren in totaal bijna 1,4 miljoen uitkeringsgerechtigden aangewezen op een uitkering van UWV. We zorgden ervoor dat al die mensen iedere maand hun geld op tijd ontvingen. Maar wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. We hebben onze klanten daar in de eerste 8 maanden van 2013 nadrukkelijk op gewezen. Ook controleren we streng, zowel preventief als repressief.

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

1.1. Uitkeren

Volumeontwikkelingen

Als gevolg van de economische crisis krijgen steeds meer mensen te maken met werkloosheid en de daaruit voortvloeiende inkomensachteruitgang. In totaal zijn er in de eerste 8 maanden van 2013 405.100 nieuwe WW-uitkeringen toegekend, 23% meer dan in de eerste 8 maanden van 2012. Eind augustus 2013 was het aantal lopende WW-uitkeringen ten opzichte van eind 2012 met 59.300 toegenomen tot 399.300. 40% van de WW'ers is overigens binnen 3 maanden weer uit de WW gestroomd.

In de eerste 8 maanden van 2013 ontvingen we iets minder WIA-aanvragen: 39.400 tegenover 39.500 in de eerste 8 maanden van 2012. Het aantal nieuwe WIA-uitkeringen is gestegen van 21.600 in de eerste 8 maanden van 2012 naar 24.400 in de eerste 8 maanden van 2013. Deze stijging houdt voor een belangrijk deel verband met een wijziging in de telmethodiek in de loop van 2012. Dit had een (eenmalig) verlagend effect op het aantal nieuwe uitkeringen in 2012. In de eerste 8 maanden van 2013 ontvingen we meer Wajongaansvragen: 18.400 tegenover 16.900 in de eerste 8 maanden van 2012. Een duidelijke oorzaak hiervoor is nog niet aan te wijzen, mogelijk heeft deze ontwikkeling te maken met de slechte situatie op de arbeidsmarkt. Dit gegeven, en de gewijzigde telmethodiek, hebben vermoedelijk ook bijgedragen aan de stijging van het aantal nieuwe Wajonguitkeringen: van 10.100 in de eerste 8 maanden van 2012 naar 11.900 in dezelfde periode in 2013.

Tijdige betaling

In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we € 13,8 miljard aan uitkeringen verstrekt (eerste 8 maanden 2012: € 12,8 miljard). Beide bedragen zijn exclusief de werkgeversbijdrage Zorgverzekeringswet.

We hebben alle met het ministerie afgesproken normen voor een tijdige eerste betaling van uitkeringen voor de WW, Ziektewet, WIA en Wajong gehaald. De termijn voor de WW, Ziektewet en WIA is 4 weken. Dat betekent dat een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen 4 weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt het niet, dan geven we een voorschot. Voor Wajonguitkeringen hebben we met het ministerie afgesproken dat we de eerste betaling in principe doen binnen 18 weken na ontvangst van de aanvraag. Hierbij is rekening gehouden met de wettelijke maximumbeslistermijn van 14 weken, plus 4 weken voor het opstellen van een participatieplan als de Wajonger participatiemogelijkheden heeft. In zo'n plan staat hoe de Wajonger aan het werk kan komen.

Ondanks de sterke toename van het aantal uitkeringen zijn we erin geslaagd de tijdige betaling van WW-uitkeringen op een hoog niveau te handhaven. In verband met de verwachte verdere stijging van het aantal WW-uitkeringen is het echter wel nodig om in de aanloop naar 2014 circa 700 fte's extra in te zetten, zodat we aan de tijdigheidsnormen kunnen blijven voldoen.

Tabel: Prestatie-indicatoren: Tijdigheid eerste betaling:

| | Norm 2013 | Resultaat 1e 8 maanden 2013 | Resultaat 2012 |
|-------------------------------|-----------|-----------------------------|----------------|
| WW < 4 weken na ingang recht | 90% | 98% | 97% |
| ZW < 4 weken na ingang recht | 85% | 91% | 92% |
| WIA < 4 weken na ingang recht | 80% | 90% | 91% |
| Wajong < 18 weken na aanvraag | 80% | 95% | 95% |

Digitaliseren/vereenvoudigen

Met eenvoudiger wet- en regelgeving kunnen we de regels beter uitleggen aan onze klanten. Bovendien kunnen we onze werkprocessen daarmee verder vereenvoudigen en mede daardoor verder digitaliseren en automatiseren. En dat helpt ons om onze besparingsdoelstellingen te halen. Veel van onze voorstellen zijn per 1 januari 2013 vastgelegd in de Wet vereenvoudiging regelingen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

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

Om onze besparingsdoelstellingen voor 2015 en volgende jaren te halen, hebben we een aantal aanvullende vereenvoudigingsvoorstellen gedaan aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Het gaat hierbij onder andere om de mogelijkheid van een compacte claimbeoordeling en het vereenvoudigen, verregaand digitaliseren en automatiseren van het WAO-proces.

Andere activiteiten

We zijn een programma gestart om de dienstverlening te verbeteren voor werkgevers die het eigen risico voor de WIA en de Ziektewet willen dragen. Eerste stap is een analyse van het gehele proces, van het verzoek van de werkgever om eigen risicodragers te worden tot en met de betaling van de nota. Deze analysefase is grotendeels voltooid. We werken nu ideeën uit om de processen en ondersteunende systemen robuuster te maken.

Eigenrisicodragers kunnen hun risico verzekeren bij verzekeringsmaatschappijen. Wij bemerken een toegenomen aandacht van verzekeraars voor hun WGA-portefeuille. Per 1 juli hebben we een convenant gesloten met het Verbond van Verzekeraars waardoor ook verzekeraars een verzoek tot een herbeoordeling kunnen indienen (per jaar maximaal 4.000).

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

1.2. Handhaving

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

Per 1 januari 2013 is de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving in werking getreden. Ontvangers van een uitkering moeten bij overtredingen het teveel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daar bovenop krijgen ze nu maximaal hetzelfde bedrag als boete. Als ze binnen 5 jaar opnieuw in de fout gaan, wordt een boete van 150% van het gefraudeerde bedrag opgelegd. Deze tweede boete wordt met de nog lopende uitkering verrekend. De fraudeur ontvangt hierdoor tijdelijk een minder hoge of helemaal geen uitkering. Deze verrekening kan gedurende maximaal 5 jaar plaatsvinden.

We hebben in de eerste 8 maanden van 2013 gekeken waar we onze handhavingsactiviteiten verder kunnen intensiveren en zo besparen op de uitkeringslasten. Hiertoe zijn voorstellen in de vorm van een zogeheten 'business case' ontwikkeld en besproken met het ministerie van SZW. De voorstellen houden onder andere in dat we meer signalen van regelovertreding gaan oppakken en dat we de controle op gefingeerde dienstverbanden gaan intensiveren. Besluitvorming over de voorstellen is in een vergevorderd stadium.

Preventieve handhaving

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

Nalevingscommunicatie

In de periode half maart tot eind juni ontvingen WW-klienten een onderzoeksmail met als onderwerp: 'kom naar afspraken van UWV'. De klanten waren opgedeeld in 2 groepen waarbij de ene groep een meer faciliterende en dienstverlenende boodschap ontving, en de andere groep een meer normatieve boodschap. Uit onderzoek blijkt dat, ongeacht de toonzetting van de boodschap, de meeste klanten zich bereid verklaren naar de afspraak te komen.

Een ander experiment met herinneringsberichten aan uitzendkrachten om hun wijzigingen door te geven is wel succesvol geweest. De klanten in de testgroep gaven over een periode van 8 weken vaker gewerkte uren door dan de controlegroep (2,4 keer versus 1,9 keer) en gemiddeld 5 uur meer. Ook de klantwaardering van de herinneringsberichten was hoog. Daarmee is er sprake van een geslaagde proef die in de standaarddienstverlening wordt ingevoerd.

Repressieve handhaving

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

Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid

De meeste dossiers die we afhandelen vallen onder het nieuwe sanctiebeleid. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat binnen dit beleid een uitzondering wordt gemaakt voor klanten die alsnog uit eigen beweging binnen 6 weken voldoen aan hun informatieplicht en bij wie het benadelingsbedrag minder dan € 2.000 bedraagt. Deze klanten leggen wij de minimumboete van € 150 op.

Tot en met augustus zijn er 7.842 zaken afgehandeld onder het nieuwe sanctiebeleid. Hierbij is voor € 9,7 miljoen aan boetes opgelegd. Het gemiddelde boetebedrag bedraagt € 1.235. Tegen de boetebeslissingen die onder het nieuwe sanctiebeleid zijn opgelegd, zijn tot nog toe 837 bezwaren ingediend. Van de 464 afgehandelde bezwaren is slechts 7% gegrond verklaard. Het is nog te vroeg om hier al conclusies aan te verbinden.

Onze Accountantsdienst heeft een onderzoek uitgevoerd naar de implementatie van het nieuwe sanctiebeleid. Hieruit blijkt dat de wet binnen de processen en systemen van UWV correct is geïmplementeerd.

Voorts is intern tussen onze afdeling Handhaving en ons Juridisch Kenniscentrum een eerste, korte evaluatie van bezwaarzaken tegen boetes op grond van het nieuwe recht gehouden. Hieruit komt een positief beeld naar voren van de kwaliteit van de door UWV genomen boetebeslissingen.

Overtredingen inspanningsplicht

Indien we constateren dat WW'ers aantoonbaar verzaken bij het zoeken van nieuw werk, worden ze gekort op hun uitkering. Als zij niet verschijnen op afspraken hebben we de mogelijkheid om de uitkering op te schorten. Onze extra handavingsinspanningen hebben resultaat. Onze werkcoaches kunnen via de digitale Werkmap controleren of klanten aan hun verplichtingen voldoen. Doordat steeds meer mensen gebruik maken van de Werkmap, signaleren onze werkcoaches ook steeds meer overtredingen van de inspanningsplicht. Op basis van hun signalen werden 31.100 beslissingen genomen in de eerste 8 maanden van 2013. Dit leidde in 27.000 gevallen (87%) tot een maatregel (waarbij de uitkering wordt verlaagd of stopgezet), een fraudeonderzoek of een waarschuwing. In de eerste 8 maanden van 2012 was dit 69%.

Tabel: Afdoening overtredingen inspanningsplicht

| | eerste 8 maanden 2013 | | eerste 8 maanden 2012 | |
|--|-----------------------|-----|-----------------------|-----|
| | Aantal | % | Aantal | % |
| Aantal overtredingen | 84.600 | | 54.500 | |
| Opgelegde maatregelen | 63.000 | 74% | 37.600 | 69% |
| Waarvan maatregelen WW | | | | |
| WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden | 17.200 | | 13.500 | |
| WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren | 7.100 | | 6.700 | |
| WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen | 5.600 | | 4.000 | |
| WW-klienten van wie geconstateerd is dat zij onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen | 6.800 | | 3.400 | |
| Overtredingen van de controlevoorschriften | 9.900 | | 3.100 | |
| Opgelegde waarschuwingen | 19.300 | 23% | 14.600 | 27% |
| Geen maatregel/waarschuwing opgelegd | 2.300 | 3% | 2.300 | 4% |

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening en werkprocessen biedt allerlei nieuwe mogelijkheden. Op 3 vestigingen van het Werkbedrijf is bijvoorbeeld een test uitgevoerd waarbij automatisch een verantwoordingsbericht is gestuurd naar klanten die hun taak 'doorgeven sollicitatieactiviteiten' niet op tijd hebben afgehandeld. We hebben maatregelen getroffen om de nieuwe werkwijze op termijn landelijk te kunnen invoeren.

In de Werkmap hebben we de voorlichting over het doorgeven van sollicitatieactiviteiten uitgebreid. Klanten die niet reageren op taken en verantwoordingsberichten in de Werkmap nodigen we uit voor inloopdagen. Daar bieden we ondersteuning bij de online dienstverlening en leggen we uit wat hun taken zijn en hoe zij die moeten afhandelen. Klanten die niet verschijnen op de inloopdagen en/of ook daarna niet reageren op taken en verantwoordingsberichten, kunnen maatregelen verwachten. Verder hebben we systeemaanpassingen gedaan om het versturen van onterechte verantwoordingsberichten te voorkomen. Bij de digitalisering blijven we aandacht houden voor "hoor- en wederhoor".

Overtredingen inlichtingenplicht

Als gevolg van de aanhoudende crisis en de daarmee verband houdende toename van de WW-populatie hebben we in de eerste 8 maanden van 2013 meer meldingen en signalen ontvangen dan we hadden voorzien. Zo ontvingen we 23% meer interne meldingen, 7% meer externe meldingen en 35% meer signalen uit bestandsvergelijking. Voor het verwerken van deze werkstromen trekken we nieuw, tijdelijk personeel aan (80 fte's).

In de eerste 8 maanden van 2013 spoorden we 27.900 overtredingen van de inlichtingenplicht op (eerste 8 maanden van 2012: 28.200). De in totaal geconstateerde schadelast als gevolg van deze overtredingen was € 48,4 miljoen, met een boetebedrag van € 11,9 miljoen; dit is veel hoger dan in de eerste 8 maanden van 2012 (€ 3,3 miljoen) als gevolg van het nieuwe sanctiebeleid).

Het gemiddelde schadebedrag over de eerste 8 maanden van 2013 is € 1.977.

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

| | eerste 8 maanden 2013 | | eerste 8 maanden 2012 | |
|--|-----------------------|-----|-----------------------|-----|
| | Aantal | % | Aantal | % |
| Aantal overtredingen | 27.900 | | 28.200 | |
| Opgelegde boetes | 23.000 | 83% | 23.400 | 83% |
| Opgelegde waarschuwingen | 2.900 | 10% | 2.800 | 10% |
| Geen boete/waarschuwing opgelegd | 1.800 | 6% | 1.800 | 6% |
| Processen-verbaal door Openbaar Ministerie | 200 | 1% | 200 | 1% |

Loonsancties

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal 2 jaar (104 weken) door. In deze periode moeten de werkgever en diens zieke werknemer zich inspannen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat ze opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. Bij onvoldoende inspanningen door de werkgever legt UWV een (loon)sanctie op en moet de werkgever het loon langer doorbetalen. In de eerste 8 maanden van 2013 legden we 2.800 loonsancties op (eerste 8 maanden 2012: 3.100). Dit komt overeen met 19% van de getoetste verslagen (2012: 19%).

Fraudes met medische diagnoses

Onderzoek door het Openbaar Ministerie heeft begin 2012 een zaak aan het licht gebracht rond mogelijk georganiseerde fraude en vervalste diagnoses. In dit kader herbeoordeelt UWV in 131 gevallen de toegekende arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. In de meeste gevallen is de expertise ingeroepen van externe deskundigen. Tot en met augustus 2013 zijn 127 zaken afgerond: 77 uitkeringen zijn beëindigd, waarvan 8 met terugwerkende kracht, 17 uitkeringen zijn verlaagd, waarvan 1 met terugwerkende kracht. De overige 33 uitkeringen zijn ongewijzigd. Bij 5 van de 9 zaken die met terugwerkende kracht zijn beëindigd of verlaagd, is de benadeling vastgesteld; in totaal gaat het hierbij om bijna € 0,5 miljoen. De benadeling in de overige 4 zaken is nog niet bekend.

Strenger voor Ziektewetklant die niet verschijnt op spreekuur

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

De resultaten over de eerste 3 maanden lieten zien dat het aantal klanten dat niet verschijnt op het spreekuur, met 16% is gedaald. In het vierde kwartaal van 2013 worden de definitieve cijfers sinds de invoering per september 2012 bekend.

Niet alleen de strengere regels zorgen voor de daling van het aantal klanten dat niet verschijnt op het spreekuur, ook een rol speelt dat steeds meer kantoren de klant op een klantvriendelijkere wijze zijn gaan oproepen. Daarbij wordt altijd eerst een telefonische afspraak gemaakt, waarna de klant een schriftelijke bevestiging krijgt.

Convenanten hennepsteelt

We onderhouden op het gebied van handhaving goede contacten met de verschillende regionale eenheden van de Landelijke politie en gemeenten. Om de onderlinge gegevensuitwisseling te stroomlijnen zijn er convenanten afgesloten zodat de diensten meldingen over (hennep)werkzaamheden in relatie tot een uitkering aan ons kunnen doorgeven. Landelijk gezien ontvangt ongeveer 35% van de aangehouden verdachten in verband met hennep gerelateerde overtredingen, één of meerdere uitkeringen van UWV.

In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we 319 onderzoekswaardige signalen in behandeling genomen. In deze zaken is een totaal benadelingsbedrag geconstateerd van € 1 miljoen. Ten opzichte van het gehele jaar 2012 is dit een toename van 62%. In 102 zaken is proces-verbaal opgemaakt.

Loket Gefingeerde Dienstverbanden (LGD)

Het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden (LGD) heeft in de eerste 8 maanden van 2013 voor circa € 1,9 miljoen aan schijndienstverbanden opgespoord. Dit zijn dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Er zijn 58 processen-verbaal ingediend en er zijn nog 94 personen in onderzoek.

Naast deze onderzoeken naar gefingeerde dienstverbanden heeft LGD enkele onderzoeken ingesteld naar aanvragen van WW faillissementsuitkeringen. Hierbij is een potentiële schadepost van circa € 0,2 miljoen voorkomen.

Diverse handhavingsresultaten

- Ons Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) heeft bij vermogensonderzoeken voor gemeenten in totaal € 11 miljoen buitenlands vermogen achterhaald, waarvan het grootste deel in Turkije (€ 6 miljoen) en Marokko (ruim € 3 miljoen).
- Interventieteam Buitenland: tot en met augustus heeft het Interventieteam Buitenland UWV-klienten bezocht in Duitsland, Noorwegen, België, Ierland, Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. In totaal gaat het om 361 huisbezoeken. Er is een uitkeringsfraude vastgesteld van € 0,6 miljoen.
- Tot en met augustus hebben de landelijke Interventieteams in de in 2013 afgesloten projecten 1.756 bedrijfscontroles uitgevoerd waarbij 4.290 personen zijn gecontroleerd. In 292 gevallen is nader onderzoek uitgevoerd vanwege mogelijke ongemelde inkomsten naast een uitkering van UWV. In 133 gevallen is fraude vastgesteld. Er zijn nog 17 gevallen in onderzoek. UWV neemt ook deel aan het Interventieteam Aanpak Malafide Uitzendbranche (AMU). Conform de afspraak in de Landelijke Stuurgroep Interventieteams worden de resultaten hiervan na afsluiting van het project bekend gemaakt.

2. Sociaal-medisch beoordelen

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

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

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

2.1. Sociaal medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen verzorgen beoordelingen en herbeoordelingen van mensen die een beroep doen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In de eerste 8 maanden van 2013 waren dat er in totaal 76.000 (55.500 beoordelingen en 20.500 herbeoordelingen). Ons doel is 32.000 herbeoordelingen. Daarom intensiveren we de productie, onder andere door meer verzekeringsartsen in te zetten.

WIA

In de eerste 8 maanden van 2013 ontvingen we 39.400 nieuwe WIA-aanvragen. We handelden 37.800 WIA-aanvragen af, 3% meer dan in de eerste 8 maanden van 2012 (36.800). We gaven, net als in de eerste 8 maanden van 2012, 89% van de WIA-beschikkingen op tijd af. Dit is ons gelukt door adequaat te sturen op de doorlooptijd. Nadat de uitkering is toegekend, betalen we in principe binnen 4 weken de uitkering (zie paragraaf 1.1).

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

Tabel: Sociaal medische beoordeling WIA

| | eerste 8 maanden 2013 | eerste 8 maanden 2012 |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Toegekende aanvragen | | |
| WGA deels arbeidsongeschikt | 6.000 | 5.800 |
| WGA volledig arbeidsongeschikt | 10.800 | 10.700 |
| IVA | 4.900 | 4.500 |
| | 21.700 | 21.000 |
| Afgewezen aanvragen | 16.100 | 15.800 |
| Totaal | 37.800 | 36.800 |

Nieuwe Wajong

In de eerste 8 maanden van 2013 handelden we 17.700 nWajongaanvragen af. Dit is 8,5% meer dan in de eerste 8 maanden van 2012 (16.300). Vooral het aantal afwijzingen nam toe. Van de afgehandelde beschikkingen was 96% tijdig. Dit cijfer is iets hoger dan in 2012 (95%).

Tabel: Sociaal-medische beoordeling nWajong

| | eerste 8 maanden 2013 | eerste 8 maanden 2012 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Toegekende aanvragen | | |
| Volledig en duurzaam arbeidsongeschikt | 900 | 1.000 |
| Werkregeling | 5.400 | 5.000 |
| Studieregeling | 4.000 | 3.800 |
| Alleen arbeidsondersteuning | 0 | 0 |
| | 10.300 | 9.800 |
| Afgewezen aanvragen | 7.400 | 6.500 |
| Totaal | 17.700 | 16.300 |

We hebben 8.000 participatieplannen voor nieuwe Wajongers opgesteld. Dat deden we in 93% van de gevallen tijdig (2012: 93%).

2.2. Verbeteren ZW-Arborol

Mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen, zoals zieke werklozen en zieke uitzendkrachten, hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst.

We zien dat het percentage mensen dat langer dan 13 weken ziek is en werkt, is gestegen van 11,8% in 2012 naar 12,9% in de eerste 8 maanden van 2013 (streefcijfer: 10,0%). We hebben 46% van onze klanten met een Ziektewetuitkering, de zogenoemde vangnetters, hersteld verklaard. De verzekeringsarts is dan van oordeel dat de klant volgens de Ziektewet niet of niet langer arbeidsongeschikt is. Het ziekengeld wordt dan geweigerd of beëindigd, of verlaagd van 100% naar 70%. In het laatste geval gaat het om mensen die een Ziektewetuitkering ontvangen wegens zwangerschap/bevalling of orgaandonatie.

In 2012 hebben we samen met de Algemene Bond uitzendondernemingen (ABU) op 3 vestigingen een pilot gehouden om langdurig zieke uitzendkrachten sneller terug te begeleiden naar (passend) werk en zo langdurend verzuim substantieel te reduceren. Per 1 januari 2013 zijn de 2 grootste uitzendorganisaties eigen risicodragers geworden voor de Ziektewet. De instroom van zieke uitzendkrachten is hierdoor met 60% verminderd.

Ondanks de uittreding van de 2 grootste uitzendorganisaties is, in vervolg op de pilot, de nieuwe werkwijze per 1 januari 2013 landelijk ingevoerd. Hiervoor heeft UWV op iedere vestiging een team ingesteld dat zo snel mogelijk de mogelijkheid tot herstel dan we de arbeidsmogelijkheden van uitzendkrachten beoordeelt. De uitzendbranche is verantwoordelijk voor de feitelijke plaatsing van mensen die niet hersteld kunnen worden verklaard voor eigen werk maar wel mogelijkheden hebben op het verrichten van andere passende arbeid. In de eerste 8 maanden van 2013 is voor 289 verzekerden vastgesteld dat zij in staat zijn om 'passend' werk te verrichten. 54 van hen zijn inmiddels op een passende werkplek geplaatst, 22 door het uitzendbureau en 32 door UWV.

Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom

| | Norm 2013 | Resultaat eerste 8 maanden 2013 | Resultaat 2012 |
|---|-----------|---------------------------------|----------------|
| Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken | 91,5% | 89,9% | 91,4% |
| Aandeel werkenden na 13 weken ziekte | 10,0% | 12,9% | 11,8% |

In de eerste 8 maanden van 2013 zijn minder vangnetters binnen 104 weken hersteld dan beoogd. Dit hangt onder meer samen met het feit dat de samenstelling van de vangnetgroep drastisch is gewijzigd. Als gevolg van de vermelde overstap van 2 grote uitzendconcerns op het eigen risicodragerschap per 1 januari 2013 is het aantal zieke uitzendkrachten (een groep die relatief snel herstelt) met 60% afgenomen. Zieke uitzendkrachten van deze 2 concerns herstelden bovendien sneller dan die van andere uitzendconcerns. Naar verwachting daalt het aantal vangnetters dat binnen 104 weken de Ziektewet uitstroomt in 2013 hierdoor met 2 procentpunt naar 89,5%. Daarnaast zijn er meer zieke werklozen, een groep waarvan een hoger percentage de maximale ziekteperiode van 104 weken bereikt. In de eerste 8 maanden van 2013 zijn overigens wel meer zieke werklozen hersteld (86%) dan in de dezelfde periode in 2012 (83%). Ter vergelijking, het aantal zieke uitzendkrachten dat in de eerste 8 maanden van 2013 is hersteld, bedraagt 95% (2012: 98%) en het aantal herstelde einddienstverbanders 68% (2012: 65%).

Tabel: Aandeel vangnetcategorieën binnen uitstroom ZW

| | eerste 8 maanden 2013 | eerste 8 maanden 2012 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Zwangerschap | 50.600 | 52.700 |
| Uitzendkrachten | 23.900 | 72.800 |
| Flex overig (stagiaires, oproepkrachten, overige bijzondere dienstverbanden) | 1.000 | 1.200 |
| Ontslag (einde dienstverband) | 24.800 | 25.000 |
| Zieke werklozen | 48.800 | 41.700 |
| Vrijwillig verzekerden | 4.300 | 4.200 |
| Overig | 27.600 | 27.800 |
| Totaal | 181.000 | 225.400 |

2.3. Andere ontwikkelingen

Modernisering Ziektewet

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

Een aantal maatregelen is per 1 januari 2013 ingevoerd, zoals de invoering van het convenant met de ABU, de verlenging van de proefplaatsing van 3 naar 6 maanden en de eerstejaars Ziektewetbeoordeling. Deze laatste maatregel wordt effectief na 44 weken ziekte, wanneer de eerste beoordelingen moeten worden uitgevoerd. We hebben onze medewerkers voor de uitvoering van deze maatregelen opgeleid en een structurele sturing ingericht met aandacht voor handhaving.

Een deel van de maatregelen (een strengere arbeidsverledeneis en in verband daarmee uitkeringsverlaging voor een deel van de populatie) gaat niet door als gevolg van het sociaal akkoord. Na overleg met het ministerie is gestart met het terugdraaien van de al ingezette activiteiten.

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

Van compensatiegericht naar (ook) participatiegericht beoordelen

De nWajong en de Wsw kennen verschillende beoordelingskaders, waardoor er risico bestaat dat de uitkomsten van beoordelingen onderling niet consistent zijn. Het project Innovatie & Instrumentarium Sociaal Medische Beoordeling van Arbeidsvermogen (voorheen Project Nieuwe Claimbeoordeling 2013) ontwikkelt voor UWV een wetsonafhankelijke methode, die een universeel toepasbaar fundament vormt voor iedere mogelijke sociaal-medische claimbeoordeling, indicering en advisering over participatie.

Om participatieadviezen nog beter te kunnen onderbouwen, wordt volgens deze methode voor elke klant een profiel opgesteld. Daarvoor worden niet alleen de gebruikelijke (medische) kenmerken verzameld, maar ook een aantal kenmerken in kaart gebracht die voorwaarden voor werk vormen. Het gaat dan om zaken als, prioriteiten kunnen stellen, leiding kunnen geven, leiding kunnen aanvaarden en/of structuur aanbrengen in werk.

Gezien de continue ontwikkelingen in wet- en regelgeving rondom indicering en re-integratie van mensen met een arbeidsbeperking ligt de focus van het project in eerste instantie op het beoordelen van arbeidsvermogen van mensen die geen wettelijk minimum loon (WML) kunnen verdienen. Op termijn zal deze wetsonafhankelijke methode voor alle sociaal medische dienstverlening toegepast worden.

In juli van 2013 zijn op 3 kantoren ontwikkeltrajecten gestart, die zijn gericht op de toepassingsgebieden nWajong en complementaire dienstverlening. De ontwikkeltrajecten zijn bedoeld om de nieuwe methode te toetsen vanuit gebruikersperspectief en vervolgens ondersteunend instrumentarium te ontwikkelen en draagvlak te creëren voor de vernieuwde methodiek. De methode en het instrumentarium worden de komende maanden beproefd.

In juni hebben UWV en het Verbond van Verzekeraars een convenant afgesloten waarin verzekeraars onder bepaalde voorwaarden een herbeoordeling kunnen aanvragen bij UWV. Het gaat om werkgevers die eigenrisicodragers zijn en de kosten voor de betaling van uitkeringen aan hun werknemers hebben verzekerd. Als er sprake is van een gewijzigde gezondheidssituatie van de werknemer, kan de verzekeraar volgens het convenant met machtiging van de werkgever een onderbouwde aanvraag doen voor het verrichten van een herbeoordeling.

Op dit moment vinden afrondende besprekingen plaats over de wijze waarop de verzekeraar deze herbeoordeling bij UWV kan aanvragen. Naar verwachting zullen verzekeraars in de loop van 2013 de eerste aanvragen bij UWV doen.

3. Begeleiden naar werk

In de eerste 8 maanden van 2013 vonden ondanks de slechte economische situatie 168.600 mensen deels mede dankzij onze inspanningen een baan (eerste 8 maanden 2012: 168.100). Daarbij waren 7.900 mensen met een arbeidsbeperking, onder wie 4.800 Wajongers (eerste 8 maanden 2012: 4.000).

Werkzoekenden met een WW-uitkering zijn primair zelf verantwoordelijk voor het vinden van een baan. Zij krijgen daarbij in de eerste 3 maanden van hun werkloosheid uitsluitend digitale ondersteuning van UWV. Wij focussen ons, nu onze personele capaciteit beperkter wordt, meer en meer op het aan het werk helpen van werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Het gaat in het bijzonder om mensen met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten, klanten met een WIA-uitkering), mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en langdurig werklozen (vaak oudere werkzoekenden en werklozen met een lage opleiding).

3.1. WW'ers aan werk geholpen

In totaal hebben 160.700 WW'ers, deels mede dankzij onze inspanningen, een baan gevonden. Hiermee zitten we op koers om onze doelstelling te realiseren om 200.000 WW'ers te helpen bij het vinden van een baan.

Tabel: Uitstroom naar werk

| | eerste 8 maanden 2013 | eerste 8 maanden 2012 |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Totaal aantal naar werk uitgestroomde klanten | 168.600 | 168.100 |
| Van wie werkzoekenden | 160.700 | 162.500 |
| Mensen met recht op WW-uitkering | 158.400 | 154.500 |
| Mensen met recht op Bijstanduitkering | 1.800 | 4.700 |
| Mensen zonder recht op uitkering | 500 | 3.300 |
| waarvan mensen met een arbeidsbeperking | 7.900 | 5.600 |
| Aan werk geholpen werkzoekenden naar leeftijd | 160.700 | 162.500 |
| Werkzoekenden jonger dan 27 jaar | 30.500 | 30.400 |
| Werkzoekenden van 27 tot 45 jaar | 82.200 | 81.900 |
| Werkzoekenden van 45 tot 55 jaar | 34.600 | 36.500 |
| Werkzoekenden van 55 jaar en ouder | 13.400 | 13.700 |
| Aantal werkzoekenden aan werk geholpen als zelfstandige | 8.100 | 8.400 |

Het aantal cv's van WW'ers met sollicitatieplicht ligt met 255.700 op 63% van het totaal aantal WW'ers. Dat is nog onder de met SZW afgesproken norm. UWV geeft vooralsnog prioriteit aan kwalitatief goede cv's op werk.nl. We schonen daarom het bestand: cv's die niet meer actueel zijn, worden van de site verwijderd. Daarnaast gaan we WW'ers meer stimuleren en ondersteunen om zo snel mogelijk een goed cv op werk.nl te plaatsen. Met dat doel bespreken we met klanten tijdens de voortgangsgesprekken de kwaliteit en de publicatie van hun cv op werk.nl. In juni en juli hebben we gerichte e-mails gestuurd aan WW'ers met een cv op werk.nl waar nog iets aan verbeterd kan worden. In deze e-mails staan adviezen om het cv aan te vullen met bijvoorbeeld opleidingen, cursussen of een persoonlijke presentatie.

Gebruik Werkmap

UWV stimuleert het gebruik van de Werkmap voor alle WW'ers. 63% van de WW'ers bezoekt de Werkmap regelmatig, samen doen zij dat circa 2 miljoen keer per maand. 83% heeft minimaal 1 keer gebruikgemaakt van de Werkmap. De Werkmap biedt werkzoekenden de mogelijkheid om snel en gemakkelijk contact te onderhouden met een werkcoach. Werkzoekenden moeten zich verantwoorden over sollicitaties. We willen dat ze dat zo spoedig mogelijk via de Werkmap doen. In de Werkmap staan de resultaten van sollicitatieactiviteiten overzichtelijk bij elkaar, zodat de werkzoekende zijn werkcoach eenvoudig kan informeren. Documenten, bijvoorbeeld een persoonlijk cv, kunnen met de werkcoach worden gedeeld. Daarnaast kan de werkzoekende via de Werkmap op elk moment van de dag contact leggen met een werkcoach. De werkcoach kan op zijn beurt via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren.

Specifieke doelgroepen: 55-plussers aan de slag

Bij onze inspanningen om werkzoekenden aan werk te helpen, besteden we specifiek aandacht aan 55-plussers. Deze komen extra moeilijk aan de slag, zeker als de werkloosheid langer duurt. In de eerste 8 maanden van 2013 hebben 13.400 werkzoekende 55-plussers mede dankzij onze inspanningen werk gevonden, zij hadden vrijwel allemaal een WW-uitkering.

Het ministerie heeft eind 2012, in overleg met de sociale partners, besloten extra middelen beschikbaar te stellen voor de re-integratie van 55-plussers. Voor 2013 en 2014 heeft het kabinet in totaal € 67 miljoen voor dat doel vrijgemaakt. Op 4 juli heeft UWV het actieplan 55pluswerkt aangeboden aan het ministerie.

Met de extra middelen kan UWV ieder jaar 28.000 extra 55-plussers een netwerktraining aanbieden. Samen met de reguliere middelen kunnen we alle 55 plus WW'ers na 3 maanden werkloosheid deze netwerktraining aanbieden, op jaarbasis 43.000. Tijdens de netwerktraining 'succesvol naar werk' leren de deelnemers in tien dagdelen verspreid over 13 weken alles over netwerken, solliciteren, social media en profileren. Op 1 juli zijn de netwerktrainingen van start gegaan. Vanwege de vakantieperiode en de noodzakelijke opleiding van UWV-medewerkers is er de eerste 3 maanden sprake van een geleidelijke opbouw. In de periode juli en augustus zijn 2.100 netwerktrainingen gegeven.

Het actieplan voorziet ook in inspiratiedagen. Deze zijn bedoeld om 55-plus werkzoekenden met een WW-uitkering te inspireren bij hun zoektocht naar werk en om werkgevers te stimuleren 55-plussers aan te nemen. Inmiddels hebben er 3 inspiratiedagen plaatsgevonden in Utrecht, Arnhem en Rotterdam. Hieraan hebben 2.205 55-plussers deelgenomen. De dag wordt door de deelnemers gemiddeld gewaardeerd met een 8,0. Later dit jaar volgen er nog inspiratiedagen in Groningen en Amsterdam.

In overleg met de sociale partners hebben we nieuwe instrumenten ontwikkeld om te bevorderen dat de doelgroep aan het werk komt: de plaatsingsfee en de scholingsvoucher. SZW stelt hiertoe een subsidieregeling 55-plus op. De plaatsingsfee is een incentive voor private intermediairs (vooral uitzendbureaus) die kandidaten uit de doelgroep plaatsen. De hoogte van de fee loopt op naar mate de plaatsing langer duurt. Bij een plaatsing van 3 maanden bedraagt de fee € 300, bij 6 maanden € 1.000 en bij een plaatsing van 1 jaar of langer € 1.500. De scholingsvoucher is een instrument dat aangevraagd en ingezet kan worden door een werkgever of een werkzoekende. De scholingsvoucher bedraagt maximaal € 750 en is een tegemoetkoming in de kosten voor scholing of training met een reële kans op een baan.

Aanpak jeugdwerkloosheid

In het kader van de Aanpak jeugdwerkloosheid zijn alle arbeidsmarktregio's opgeroepen om plannen te maken voor een regionale aanpak. De centrumgemeenten van de 35 arbeidsmarktregio's zijn trekker om partijen bijeen te brengen en plannen te maken.

De meerwaarde van UWV ligt vooral op het terrein van arbeidsmarktanalyses. UWV stelt maandelijks een rapportage over jongeren op. Deze rapportage geeft de ontwikkelingen weer voor het aantal WW-uitkeringen en het aantal bij UWV ingeschreven niet-werkende werkzoekenden onder de 25 jaar. Daarnaast heeft UWV in juni met de Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) de 'Basiscijfers Jeugd' gepubliceerd. Deze publicatie verschijnt 3 keer per jaar en geeft een gedetailleerd overzicht van de leerbanen en stagemogelijkheden (SBB), gekoppeld aan de laatste arbeidsmarktinformatie van UWV met betrekking tot jongeren. Hiermee krijgen opleidingsinstituten en gemeenten een beeld waar in hun regio kansen en knelpunten liggen.

In een aantal regio's benadert het gezamenlijke Werkgeversservicepunt werkgevers om werkloze jongeren aan een baan te helpen. De gemeentelijke Jongerenloketten spelen in veel regio's een belangrijke rol. Ook de Werkschool en de Leerwerkloketten worden benut, zij het in mindere mate.

Daarnaast kan iedere werkzoekende, ook een jongere, op werk.nl terecht voor informatie en advies. De jongere kan er zijn cv plaatsen en vacatures zoeken, en vindt er interactieve online leeractiviteiten (e-learnings), filmpjes, webinars en testen die helpen bij het bepalen van interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie. Speciaal op jongeren gericht is de game Expeditie Work. Tot en met augustus zijn er circa 30.500 bezoeken geweest op Expeditie Work.

Over de grens

Onder invloed van de crisis oriënteren Nederlanders in de grensstreek zich in toenemende mate ook op werken over de grens, in Duitsland en België. Als partner in European Employment Services (EURES) vervult UWV daarbij een bemiddelende rol. Internationale vacatures worden ontsloten via werk.nl en er worden op lokaal en regionaal niveau praktische samenwerkingsafspraken gemaakt met grensoverschrijdende arbeidsvoorzieningsdiensten. Binnen de Werkgeversservicepunten verzorgen de EURES-adviseurs kleinschalige projecten voor grensarbeid. In de eerste 8 maanden van 2013 zijn diverse voorlichtingsbijeenkomsten en speedmeets belegd; honderden werkloze Nederlanders vonden mede dankzij onze inspanningen werk in België (met name in de automobiel- en aanverwante industrie en in de bouw en bij uitzendbedrijven) en in Duitsland (met name in de bouw- en techniek, bij een kippenverwerkingsbedrijf en bij uitzendbedrijven).

Passend Werkaanbod

Voor werkzoekenden die langer dan 12 maanden werkloos zijn, is op grond van wetgeving in principe alle arbeid passend. Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks aan 5.000 langdurig WW-gerechtigden, die minimaal 12 uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn, een passend werkaanbod (PaWa) doen.

Bij deze intensieve aanpak:

- bieden we aan de werkzoekende 2 vacatures bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen;
- arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever;
- checken we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever hoe het sollicitatiegesprek is verlopen.

In de eerste 8 maanden van 2013 heeft de intensieve aanpak geleid tot 3.481 PaWa's. Hiermee zitten we op schema om aan onze doelstelling van 5.000 passende werkaanboden te voldoen.

68% van de klanten is aangenomen op een uitgezochte vacature. Dit is een duidelijk beter resultaat dan in de eerste 8 maanden van 2012 (45%).

Tabel: Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

| | eerste 8 maanden 2013 | eerste 8 maanden 2012 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures | 2.364 | 1.994 |
| Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures | 979 | 1.950 |
| Klant heeft afgezien van uitkering | 7 | 89 |
| Klant heeft zelf andere baan gevonden | 131 | 399 |

Servicepunt Kunst & Cultuur

In de sector Kunst & Cultuur zijn na de recente grote reorganisaties veel mensen werkloos geworden. UWV heeft in samenwerking met de Federatie Werkgeversverenigingen in de Cultuur en het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap een aantal Servicepunten Kunst & Cultuur opgericht. Deze servicepunten zijn vanaf eind mei 2013 operationeel. Doel is om mensen die in de sector werkzaam waren en werkloos zijn geworden, te helpen bij het vinden van nieuw werk. UWV probeert mensen die onder de doelgroep vallen, op te sporen met behulp van bestandsvergelijkingen. Tot en met augustus zijn op deze manier 428 klanten in beeld gebracht. 164 van hen hebben de voorlichtingsbijeenkomsten bezocht, waarna 93% heeft aangegeven gebruik te willen maken van de begeleiding vanuit het Servicepunt Kunst & Cultuur. Het project loopt in ieder geval door tot eind 2013.

3.2. Arbeidsongeschikten aan het werk geholpen

De economische crisis maakt het niet makkelijk om een baan te vinden. Dat geldt zeker voor mensen met een arbeidsbeperking. Toch vonden er in de eerste 8 maanden van 2013, mede dankzij onze inspanningen, 7.900 een baan. Van hen waren 4.800 Wajonger. Dat zijn er meer dan in de eerste 8 maanden van 2012. Onze activiteiten om Wajongers aan het werk te helpen (zie paragraaf 3.3) werpen duidelijk vrucht af.

De 4.800 plaatsingen zijn in lijn met onze doelstelling om in 2013 6.500 Wajongers te plaatsen.

Voor 5.200 Wajongers van de 56.000 werkende Wajongers is loondispensatie ingezet.

Voor de WGA-klanten met arbeidsmogelijkheden staat werken in reguliere arbeid voorop. In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we 8.900 werkplannen opgesteld waarin de afspraken om dit doel te bereiken, zijn vastgelegd. De werkcoach en arbeidsdeskundige van UWV monitoren of de gemaakte afspraken worden nagekomen.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

| | eerste 8 maanden 2013 | eerste 8 maanden 2012 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking | 7.900 | 5.600 |
| Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid) | 4.800 | 4.000 |
| Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen | 3.100 | 1.600 |
| met recht op WAO-/WAZ-uitkering | 500 | |
| met recht op WIA-uitkering | 1.800 | |
| met recht op ZW-uitkering | 800 | |

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

3.3. Bijzondere initiatieven om jonggehandicapten aan werk te helpen

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

Taskforce Wajong werkt!

UWV gaat stevig inzetten op het creëren van meer werkplekken voor Wajongers bij reguliere werkgevers. Dit doen we door middel van het initiatief Wajong Werkt, dat ondersteund wordt door prominenten uit bedrijfsleven, overheid, vakbonden en belangenverenigingen. We streven naar minimaal 6.500 plaatsingen in 2013 en hebben de ambitie om in 2015 10.000 Wajongers te plaatsen bij reguliere werkgevers.

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

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

- Wij maken voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen (over welke competenties ze beschikken). We hebben voor 13.700 van de 15.900 Wajongers die op dit moment beschikbaar zijn voor werk, profielen opgesteld. We maken een kwaliteitsslag op de opgestelde profielen en categorisering van Wajongers, zodat Wajongers nauwkeuriger kunnen worden gematcht met de werkgeversvraag.
- Om beter inzicht in de beschikbare Wajongers te krijgen worden sinds kort in de regio's workshops en andere groepsactiviteiten georganiseerd. De Wajongers krijgen daar beter inzicht in hun eigen kwaliteiten en leren hoe ze deze beter kunnen presenteren.
- Wajongers kunnen sinds de jultirelease van werk.nl in hun cv op werk.nl aangeven dat ze Wajonger zijn en dat ze op zoek zijn naar Wajongvacatures.
- We hebben in de jultirelease van werk.nl de mogelijkheid gecreëerd dat werkgevers rechtstreeks toegang krijgen tot de voor werk beschikbare Wajongers. We werken eraan dat per 1 januari 2014 alle cv's van voor werk beschikbare Wajongers op werk.nl kunnen worden ingezien.
- In overleg met bedrijven bekijken we of er een geschikte vacature voor een Wajonger is. Soms kan dan direct een match gemaakt worden tussen een vacature bij het bedrijf en een beschikbare Wajonger, omdat de aard van de werkzaamheden goed past bij de competenties van de Wajonger. Vaak is zo'n directe match evenwel niet mogelijk. In dat geval bekijken we of het mogelijk is een bestaande functie voor een Wajonger aan te passen, of een geheel nieuwe functie te creëren door bijvoorbeeld bepaalde taken uit bestaande functies af te splitsen. Deze methodiek, de zogenoemde methodiek van de inclusieve arbeidsorganisatie, is voor veel bedrijven nog geen gemeengoed. Met Wajong Werkt! willen we de komende jaren een omslag in het denken proberen te bewerkstelligen. Op dit moment volgen 60 arbeidsdeskundigen en adviseurs werkgeversdienstverlening de opleiding inclusieve arbeidsorganisatie, dat zijn er 2 per arbeidsmarktregio.

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

Een belangrijk instrument voor de taskforce om Wajongers naar werk te begeleiden is de website Wajongwerkt.nl. Hier kunnen werkgevers hun vacatures specifiek voor Wajongers aanleveren en kunnen Wajongers vacatures zoeken. Onder regie van ons Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. In de eerste 8 maanden van 2013 zijn via de website 415 vacatures aangeboden.

Wajongdienstverlening aan werkgevers

De werkgeversaankpak Wajong maakt onderdeel uit van de regionale werkgeversservicepunten. Het ontzorgen van de werkgever is een belangrijk speerpunt. We ondersteunen de werkgever bij het inrichten van zijn organisatie door informatie en advies te geven hoe hij zijn bedrijf 'Wajongproof' kan maken. Ook ondersteunen we de werkgever bij de werving en selectie en bij de begeleiding van de Wajonger in de arbeidsomgeving. Begin 2013 is het Wajongbestand.nl ontwikkeld, een nieuw instrument waarmee UWV op basis van een beperkt aantal selectiecriteria snel een indruk heeft van het aantal beschikbare Wajongers per beroepsgroep en arbeidsmarktregio. Hiermee kunnen we aan werkgevers direct aangeven wat het aanbod van Wajongkandidaten is op hun vacatures.

Tot en met augustus 2013 zijn er 3.700 vacatures geworven voor de Wajongdoelgroep. Hiervan zijn er 2.100 vervuld.

Specifieke activiteiten voor Wajongers

Samenwerking met de uitzendbranche

UWV zoekt samenwerkingspartners om meer Wajongers aan het werk te krijgen. Het bedrijfsleven vraagt steeds vaker aan uitzendorganisaties of zij ondersteuning kunnen bieden bij de (flexibele) inzet van Wajongers. In het kader van het programma Wajong Werkt! is in mei 2013 overleg gestart met de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU), de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en uitzendondernemingen (NBBU) en een aantal grote uitzendbedrijven om te bekijken hoe we gezamenlijk meer Wajongers aan het werk kunnen krijgen in een reguliere werkomgeving. De gesprekken hebben inmiddels geleid tot een analyse van werkprocessen van uitzenders en UWV, en aanbevelingen om tot succesvolle samenwerkingsvormen te komen. Deze analyse vormt het gespreksonderwerp van een vervolgbijeenkomst in oktober.

Slotervaartziekenhuis

In een project met het Amsterdamse Slotervaartziekenhuis en de Universiteit Maastricht hebben we de afgelopen jaren onderzocht hoe door aanpassing van werkprocessen in de zorg meer eenvoudige functies voor Wajongers kunnen ontstaan. De Universiteit Maastricht zorgde voor de wetenschappelijke begeleiding, arbeidsanalisten van UWV brachten in het hele ziekenhuis de bestaande bedrijfsprocessen in kaart. Sinds 2010 zijn er in het Slotervaartziekenhuis 7 lesgroepen met in totaal 67 jongeren begonnen aan de opleiding tot zorgassistent of facilitair assistent. Van de 60 jongeren die uit het leerwerktraject zijn uitgestroomd, hebben er 42 hun diploma behaald. Dat betekent een slagingspercentage van 70, waar bij vergelijkbare opleidingen in het reguliere mbo-onderwijs gemiddeld 60% slaagt. De anderen zijn tijdens het traject uitgevallen, doorgaans vanwege medische complicaties of aanzienlijke problemen in hun privésituatie. Een mobiliteitsteam gaat opgeleide Wajongers naar een nieuwe baan bij een andere werkgever begeleiden.

Tijdens het project werd de dagelijkse begeleiding van de jongeren op de werkvloer verzorgd door een directe collega en/of leidinggevende. Daarnaast waren er praktijkopleiders die ook de link vormden tussen de opleiders van het ROC van Amsterdam, de leerling en zijn werkbegeleiders. Het Slotervaartziekenhuis heeft besloten deze infrastructuur in stand te houden en voortaan in te zetten als een reguliere bedrijfsopleiding voor jongeren met een arbeidsbeperking en weinig vooropleiding. De samenwerking tussen het Slotervaartziekenhuis en UWV is inmiddels uitgebreid met de gemeente Amsterdam. In oktober start een nieuwe lesgroep waaraan naast klanten van UWV (Wajongers) ook voor het eerst klanten van de gemeente (WWB, Jongerenloket) zullen deelnemen. Het is de bedoeling om in 2013 jongeren met een arbeidsbeperking op te leiden voor een assistent-functie buiten het ziekenhuis, in zorginstellingen en facilitaire onderdelen van bedrijven in Amsterdam. Er is veel belangstelling voor het Slotervaartproject vanuit andere ziekenhuizen in het hele land, en ook vanuit verzorgings- en verpleeginstellingen.

3.4. Besteding re-integratiebudgetten

UWV kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. De uitgaven hiervoor zijn in de eerste 8 maanden van 2013 uitgekomen op € 58 miljoen. De totale uitgaven zullen naar verwachting uitkomen op € 90 miljoen. Hiermee blijven we onder het budget van € 109 miljoen. Deze onderschrijding wordt enerzijds veroorzaakt doordat het aantal gestarte re-integratietrajecten voor mensen met een Ziektewetuitkering achterblijft bij de verwachtingen en anderzijds doordat de re-integratietrajecten goedkoper zijn dan verwacht.

Ook wat betreft de re-integratievoorzieningen blijven we dit jaar waarschijnlijk onder het budget van € 134 miljoen. De uitgaven aan re-integratievoorzieningen gedurende de eerste 8 maanden van het jaar bedragen € 66 miljoen, de totale uitgaven zullen naar verwachting uitkomen op € 110 miljoen. Deze onderschrijding wordt veroorzaakt doordat we in vergelijking tot 2012 minder uitgeven aan voorzieningen. Dat geldt voor alle soorten voorzieningen, maar in het bijzonder voor de voorziening Jobcoach. Bij deze voorziening is het tarief verlaagd, bovendien bekijken we strikter hoeveel en hoe lang jobcoaching nodig is.

Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2007 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft 37% een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de jaren daarna is dat 32% (2008), 33% (2009), 37% (2010), 28% (2011) en 12% (2012). Voor de in 2011 en met name in 2012 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. De met het ministerie afgesproken norm is 31%.

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we 3.132 onderwijsvoorzieningen toegekend (eerste 8 maanden 2012: 3.697). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicaptten. We hebben in de eerste 8 maanden van 2013 € 16,0 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 14,5 miljoen voor de klant en € 1,5 miljoen uitvoeringskosten (in de 1e 8 maanden 2012 € 14,6 miljoen respectievelijk € 1,5 miljoen). Het bedrag van € 14,5 miljoen bestaat uit € 6,5 miljoen intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 2,4 miljoen meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel) en € 5,6 miljoen vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

4. Dienstverlening

UWV stapt in versneld tempo over op digitale dienstverlening, Met name de dienstverlening voor werkzoekenden – die primair zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van een nieuwe baan – zullen we de komende jaren verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort. Daarbij houden we er rekening mee dat nog niet iedereen goed om kan gaan met digitale dienstverlening.

Het tempo dat wij moeten maken en de dwingendheid waarmee de overgang naar digitale dienstverlening wordt ingezet, zijn het gevolg van de financiële taakstelling voor UWV. De ontwikkeling van een digitaal dienstverleningsconcept is een complexe en langdurige kwestie, en gaat zeker tot in 2015 duren. Tijdens deze ontwikkelingsfase stuiten we helaas met enige regelmaat op technische problemen. Onze eerste prioriteit is zorgen voor een stabiel functionerend werk.nl en uwv.nl waar onze klanten ongehinderd van onze digitale dienstverlening gebruik kunnen maken. Daarnaast blijven we – waar mogelijk – werken aan het verbeteren van de functionaliteit en het gebruiksgemak van de sites.

Om werkgevers beter te ondersteunen hebben we, zoveel mogelijk samen met gemeenten, 30 regionale Werkgeversservicepunten ingericht. Met gemeenten zoeken we steeds meer de samenwerking.

4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden

UWV moet als gevolg van het regeerakkoord 2010 en het regeerakkoord 2012 fors bezuinigen. Tot en met 2018 gaat het om een bedrag van € 490 miljoen. Als gevolg hiervan zullen wij onze dienstverlening aan werkzoekenden concentreren op 30 vestigingen. Van daaruit bedienen wij 35 arbeidsmarktregio's. Tot en met augustus 2013 zijn wij uit 38 Werkbedrijfstvestigingen vertrokken. De bezuinigingen leiden ook tot verkleining van ons personeelsbestand met enkele duizenden fte's tot 2018. De dienstverlening voor met name werkzoekenden zullen we de komende jaren daarom verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort.

We doen een groot beroep op de eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van burgers, onze dienstverlening bestaat in toenemende mate uit digitale selfservice. In de eerste maanden van 2013 boden we maximaal 35% van onze WW-klienten nog persoonlijke dienstverlening. We hebben die vooral gegeven aan de klienten die dat het meeste nodig hebben zoals 55-plussers, mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en klienten die digitaal niet vaardig genoeg zijn. Vanaf juli 2013 komt nog 10% van de WW-klienten in aanmerking voor face-to-face dienstverlening bovenop de digitale dienstverlening die voor elke WW-klient beschikbaar is. Wel houden we met iedere klient na 3 maanden een evaluatiegesprek. Dat benutten we om de verdere dienstverlening te bepalen en om na te gaan of de klient zich voldoende inspant om aan het werk te komen.

Digitale dienstverlening voor werkzoekenden

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

Op werkdagen zijn 168.000 bezoekers actief op werk.nl, de site wordt maandelijks meer dan 3,25 miljoen keer bezocht. Daarmee is werk.nl een van de meest bezochte sites in Nederland. Nieuwe WW'ers krijgen sinds juli een adviestaak om de e-learning solliciteren te volgen. Hierna is het gebruik van deze digitale training fors toegenomen. De gemiddelde waardering die klienten aan de e-learning geven is hoog (4 op een schaal van 5).

We werken continu aan de verbetering van de stabiliteit en performance van de digitale dienstverlening van UWV. Periodiek voeren wij onderhoudswerkzaamheden uit om de dienstverlening te verbeteren en de stabiliteit te verhogen. Het onderhoud wordt vooral in weekenden en 's nachts gepleegd en wordt altijd vooraf aangekondigd.– Dat doen we door klienten (werkzoekenden en werkgevers) op voorhand via werk.nl te informeren over de aard en duur van de onderhoudsperiode of de verstoring, zodat zij hun activiteiten beter kunnen plannen. Bij calamiteiten kunnen klienten UWV Telefonie bellen.

Onze eerste prioriteit is dus een stabiel functionerend werk.nl, waar onze klienten ongehinderd van onze digitale dienstverlening gebruik kunnen maken. Daarnaast blijven we – waar mogelijk – werken aan het verbeteren van de

functionaliteit en het gebruiksgemak van de site. We voeren continu onderzoek uit naar de ervaringen van klanten met werk.nl. We doen dat op verschillende manieren: via klanttevredenheidsonderzoeken, bulletin boards (een online interactief klantenpanel) en usability-onderzoeken. Een nieuwe vorm van klantonderzoek die UWV gaat bieden is de online community. Dit is een online platform naast werk.nl waar werkzoekenden met elkaar en met UWV in dialoog kunnen gaan over de dienstverlening die werk.nl biedt. UWV wil hiermee laten zien dat het de mening en belangen van werkzoekenden uiterst serieus neemt en dat het hen wil betrekken bij de ontwikkeling van werk.nl. De online community wordt eind van dit jaar beproefd.

Meer gebruikersgemak

Eind juli 2013 is een groot aantal functionaliteiten op werk.nl geïmplementeerd om het gebruikersgemak voor bezoekers te verhogen. Hierbij hebben we diverse verbeteringen doorgevoerd, waaronder ook punten die uit een FNV onderzoek naar voren zijn gekomen.

- *Pop-up melding bij verlopen DigiD-sessie* Om de gegevens binnen de persoonlijke Werkmap van de werkzoekende te beveiligen, zorgde DigiD ervoor dat als gebruikers langer dan 15 minuten geen gebruik maken van de Werkmap, zij automatisch werden uitgelogd. Hierdoor kon het gebeuren dat ingevoerde gegevens die de werkzoekende niet had opgeslagen verloren gingen. Omdat dit storend is voor gebruikers, krijgen werkzoekenden nu 3 minuten voordat hun sessie verloopt een pop-up te zien, die de mogelijkheid biedt de sessie met een kwartier te verlengen.
- *Zoeken naar beroepen* De gebruiker heeft meer mogelijkheden gekregen om naar wens ruimer of juist specifiek naar beroepen op werk.nl te zoeken. Hierbij is de relevantie van de resultaten en de wijze van zoeken verbeterd.
- *Zoeken op werklocatie* Werkzoekenden kunnen nu zelf kiezen of ze vacatures willen ontvangen met of zonder vaste werklocatie. De werkzoekende ziet in het zoekresultaat terug of de werkzaamheden op een vaste locatie of door heel Nederland plaatsvinden. Daarnaast is het voor werkgevers duidelijker geworden hoe ze de werklocatie kunnen invullen. Hierdoor krijgt de werkgever alleen cv's van werkzoekenden die de vereiste woon-werk afstand willen afleggen of akkoord zijn met reizen als onderdeel van de functie.
- *Het tonen van meer dan 100 vacatures* Het zoekresultaat is niet langer beperkt tot 100 resultaten; de werkzoekende kan nu alle vacatures van zijn zoekresultaat inzien.

Storing op werk.nl

Na deze release van werk.nl is de website circa 1,5 week minder bereikbaar geweest voor onze klanten. De storing werd veroorzaakt door een ontwerpfout in de Werkmap voor de release. Hierdoor werd werk.nl te zwaar belast en was er sprake van instabiliteit. Deze fout is hersteld en de website draait nu zoals ontworpen. Wel worden er de komende periode nog nazorgwerkzaamheden verricht.

Om de uitkeringsaanvraag door te laten gaan, konden klanten zowel telefonisch als via de vestigingen een papieren WW- of WWB-aanvraag indienen. Er is rekening mee gehouden met het niet tijdig kunnen doorgeven van de aanvraag. Ook hebben klanten langer de tijd gekregen om hun sollicitatieactiviteiten en andere taken door te geven.

Hulp bij gewinnen

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

Vanaf 15 november wordt deze dienstverlening verder uitgebreid. Werkbedrijf neemt daartoe 1 jaar lang 130 trainees aan. Deze hbo-afgestudeerden zullen, samen met de collega's die al actief zijn op de dinsdagmiddag, naast de klant achter een computer plaatsnemen om samen alle stappen in de dienstverlening op werk.nl te doorlopen. Dit doen zij niet alleen op verzoek van de klant, ook klanten die nog geen gebruik maken van de Werkmap of die nog geen cv of geen goed cv op werk.nl hebben gezet, worden uitgenodigd om van deze extra dienstverlening gebruik te maken. Klanten zullen zowel individueel als in groepen worden ondersteund.

Deze dienstverlening bieden we niet alleen aan werkzoekende WW'ers. We zullen ook werkgevers die moeite hebben met het invoeren van een vacature of bij het vinden van de juiste kandidaten via werk.nl ondersteunen. In samenspel met collega's van gemeenten zullen wij op soortgelijke wijze hun klanten vanuit de Wet werk en bijstand (WWB) en niet-uitkeringsgerechtigden helpen.

De werving en selectie voor de trainees start in september. Per 1 november komen zij in dienst en starten zij met een interne opleiding.

Digitale dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

Internet wordt het leidende kanaal in onze contacten met klanten. Aan klanten met een uitkering stellen we steeds meer digitale diensten ter beschikking en we gaan steeds minder informatie op papier verstrekken.

Doel voor 2013 is dat minstens 90% van de WW-klanten gebruik maakt van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering, het digitale wijzigingsformulier en het digitale inkomstenformulier. Inmiddels maakt 93% van de WW-klanten gebruik van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering, eind 2012 was dat 89%. Steeds meer WW-klanten gebruiken de digitale wijzigings- en inkomstenformulieren (per eind augustus 93% - conform onze doelstelling - respectievelijk 80% tegenover 72 respectievelijk 38% per eind 2012).

De papieren verzending van betaalspecificaties schaffen we stap voor stap af. Sinds november 2012 ontvangen onze WW klanten hun betaalspecificaties en jaarpapieren niet meer op papier. In de loop van het eerste kwartaal 2013 zou dat ook gaan gelden voor onze WIA-, Wajong-, WAO-, WAZ- en Wazo-klanten, tenzij ze hebben aangegeven dat zij de betaalspecificaties op papier willen blijven ontvangen. Door technische verstoringen is dat uitgesteld. Vanaf september 2013 ontvangen de ZW klanten hun betaalspecificatie digitaal.

Op dit moment is de planning dat vanaf het derde kwartaal 2013 de ZW-klanten hun betaalspecificatie digitaal ontvangen. Voor WIA, Wajong, WAO, WAZ en Wazo klanten staat de omzetting naar digitaal gepland vanaf het derde kwartaal 2014.

De huidige papieren brochures en folders voor particulieren en werkgevers worden niet meer vanzelfsprekend opgestuurd of meegegeven. Als brochures weinig worden besteld, drukken er we geen nieuwe exemplaren meer van. In plaats daarvan is een pdf van de desbetreffende brochure via uwv.nl beschikbaar. Daarnaast vervangen we bestaande brochures en folders door nieuwe infolders. De infolder is een compacte wegwijzer naar uitgebreide informatie en producten en diensten op uwv.nl en werk.nl. De infolders zullen naar verwachting vanaf eind 2013 beschikbaar zijn.

In het eerste halfjaar 2013 hebben 12,5 miljoen bezoekers uwv.nl bezocht. Dit is een forse stijging met 8,4 miljoen bezoekers ten opzicht van het tweede halfjaar 2012. Klanten vinden steeds beter het digitale loket.

Speciale klantteams

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

In alle districten is een team ingericht dat de meldingen oppakt. De teams zorgen er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing wordt genomen voor klanten die in ernstige financiële nood raken doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant. In de eerste 8 maanden van 2013 hebben deze teams 287 probleemsituaties opgelost. 97% van de meldingen is binnen 48 uur geheel afgerond. In 2013 pakken de teams ook meldingen op over werkgevers die tussen wal en schip dreigen te geraken. In de eerste 8 maanden hebben de teams 7 meldingen opgelost, deze hadden voornamelijk betrekking op ziekte en zwangerschap.

4.2. Dienstverlening aan werkgevers

Digitale dienstverlening aan werkgevers

Het is ons streven dat de klantcontacten van werkgevers met UWV in 2015 voor 70% digitaal verlopen. We zullen daarom de komende tijd werkgevers en hun intermediairs op allerlei manieren aanmoedigen om de overstap van papier naar digitaal te maken. Voor werkgevers gaan we informatie volledig via internet aanbieden. Van de meeste werkgeversbrochures zijn al geen papieren versies meer beschikbaar. Van een aantal nog wel, ook deze worden vervangen.

Werkgevers kunnen hun ziek-, zwangerschaps- en herstelmeldingen digitaal doen. We treffen voorbereidingen om de bijbehorende brieven ook veilig digitaal terug te kunnen sturen. Volgens planning zullen we dit eind 2014 realiseren. Werkgevers die veel gegevens leveren kunnen dat doen via Digipoort, het overheidsbrede transactiekanaal. We zijn in gesprek met softwarebedrijven om de HR-softwarepakketten die ze ontwikkelen geschikt te maken voor aanlevering van gegevens via Digipoort, zodat meer werkgevers van dit kanaal gebruik kunnen gaan maken. Sinds eind augustus bekijken we tot welke concrete samenwerkingsafspraken we kunnen komen. Ook treffen we voorbereidingen om het re-integratieverslag dat werkgevers bij een WIA-aanvraag moeten indienen, digitaal te maken. We hebben gepland om de specificatie halverwege volgend jaar beschikbaar te hebben voor alle softwarebedrijven.

Werkgeversservicepunten

Om werkgevers beter te ondersteunen en de contacten met werkgevers te stroomlijnen, bieden we, zoveel mogelijk samen met gemeenten, aan werkgevers één landelijk Werkgeversservicepunt en daarnaast regionale Werkgeversservicepunten voor alle 35 arbeidsmarktregio's, waar ze terecht kunnen voor informatie, advies en expertise. Om werkgevers en branches professioneel te kunnen ondersteunen en landelijke brancheafspraken goed te kunnen vertalen naar de regio's hebben we onze dienstverlening in alle Werkgeversservicepunten branchegericht ingedeeld.

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

In totaal heeft het Landelijk Werkgeversservicepunt in 2013 met zowel grote als kleine werkgevers 47 convenanten en intentieverklaringen afgesloten om meer werkplekken voor onze doelgroepen te realiseren. Deze convenanten staan in totaal voor circa 2.450 vacatures voor de doelgroepen van UWV. Van deze vacatures zijn er 54% reeds vervuld. Hierbij moet er rekening mee worden gehouden dat sommige convenanten net van start zijn gegaan.

Naast landelijke convenanten worden er ook in de regio convenanten afgesloten met werkgevers. Voorbeelden van regionale convenanten zijn onder andere: het convenant met Primark (90 werkzoekenden geplaatst in de regio Flevoland, daarna ook 65 in Zoetermeer en plannen voor 400 nieuwe arbeidsplaatsen in nieuw filiaal in Eindhoven) en het convenant met DB Schenker in de regio Utrecht (12 plaatsingen) en in Midden-Brabant (intentie voor 148 werkplekken).

Op initiatief van UWV en ondersteund door de Programmaraad – een samenwerkingsverband van UWV, Cedris, VNG en Divosa – wordt de gezamenlijke regionale werkgeversdienstverlening met gemeenten in de arbeidsmarktregio's gefaciliteerd door middel van een regionale website voor de Werkgeversservicepunten. Er zijn 3 pijlers voor de ontwikkeling: versterken van de werkgeversdienstverlening, versterken van de regionale samenwerking en kanaalversterking. Inmiddels staat de regionale website voor de regio Zuid-Limburg live. De regionale website voor de arbeidsmarktregio Utrecht volgt in het najaar. Gestart wordt met het ontwikkelen van een regio-site voor de arbeidsmarktregio Rotterdam en Amersfoort.

Ontslagaanvragen

Werkgevers die een arbeidsovereenkomst zonder instemming van de betrokken werknemer willen beëindigen, moeten een ontslagvergunning aanvragen bij UWV. In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we 45.200 ontslagaanvragen ontvangen, 37% meer dan in de eerste 8 maanden van 2012. Het overgrote deel (85%) van de aanvragen is van bedrijfseconomische aard.

De ontslagtoets voorkomt dat werknemers worden ontslagen zonder dat daar een redelijke grond voor is of dat de verkeerde mensen worden ontslagen. 51% van de afgehandelde aanvragen heeft geleid tot een ontslagvergunning, 25% is door de werkgever ingetrokken, 9% is geweigerd en de overige 15% is vanwege onvoldoende informatie niet in behandeling genomen.

Tewerkstellingsvergunningen

Werkgevers die personeel willen aannemen uit Bulgarije, Roemenië of landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), moeten bij UWV een tewerkstellingsvergunning aanvragen. In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we 7.400 aanvragen van werkgevers om een tewerkstellingsvergunning getoetst, 17% minder dan in de eerste 8 maanden van 2012. Het lagere aantal aanvragen lijkt vooral te worden veroorzaakt door het uitblijven van economisch herstel. Overigens is ook het aantal aanvragen voor Chinese koks lager dan het voorgaande jaar – hier is het effect van de aangescherpte regels voor deze doelgroep zichtbaar.

4.3. Dienstverlening aan derden

Steeds meer gebruik gegevens polisadministratie

In onze polisadministratie zijn circa 19 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 12,6 miljoen mensen. UWV levert uit de polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). We verzorgen zogenoemde bulkleveringen, zoals een levering van het hele bestand van de polisadministratie aan het CBS. Daarnaast kunnen organisaties de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (BSN).

We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie. In de eerste 8 maanden van 2013 ging het in totaal om ruim 800.000 van zulke individuele leveringen op BSN-niveau.

In 97,3% van de gevallen zijn de gegevensleveringen conform de met de gegevensafnemers afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met SZW afgesproken norm van 90%.

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

Weekaanleveringen uitzendkrachten

Als gevolg van de invoering van de Wet vereenvoudiging regelingen UWV zal de uitkeringsvaststelling voortaan plaatsvinden op basis van de gegevens uit de polisadministratie. Hierdoor zijn de gegevens van uitzendbureaus die de afgelopen jaren weekaanleveringen deden, niet meer nodig. Bij de invoering van de polisadministratie in 2006 is op verzoek van de uitzendbranche besloten de mogelijkheid te continueren om wekelijks gegevens van uitzendkrachten aan te leveren. De weekaanlevering vindt plaats naast de loonaangifte. Uitzendbureaus, die de weekaanleveringen

hebben gecontinueerd, zijn vrijgesteld van het in de loonaangifte aangeven van de begin- en de einddatum van de inkomstenverhouding. Voor uitzendbureaus, die geen weekaanleveringen verrichten, zijn de reguliere regels voor de loonaangifte van toepassing en geldt de vrijstelling niet.

De gegevens uit de weekaanlevering werden opgeslagen in de applicatie Weflex. Nu de gegevens uit de weekaanleveringen niet meer voor de primaire processen nodig zijn, ligt beëindiging van de weekaanleveringen met uitfasering van de applicatie Weflex voor de hand. Dit betekent een verlichting van de administratieve lasten voor de weekaanleveraars en leidt tot een structurele besparing in de uitvoering van UWV en de Belastingdienst. In april is overeenstemming bereikt met de brancheorganisaties Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en Nederlandse Bond van Bemiddelings- en uitzendondernemingen (NBBU), en de Belastingdienst over het stopzetten van de weekaanleveringen.

In juli 2013 zijn de gemaakte afspraken verwerkt in de gegevensspecificaties aangifte loonheffingen 2014. Het afschaffen van de weekaanlevering heeft invloed op (toelichtende teksten van) de gegevensspecificaties. Het zogeheten deltadocument met deze gegevensspecificaties is in augustus aan de salarissoftwareontwikkelaars gedistribueerd.

Samenwerking met gemeenten

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

Dienstverlening aan werkgevers

Werkgevers zijn voor zowel UWV als gemeenten een belangrijke partner. Zij zorgen immers voor de nodige banen. De Programmaraad heeft een handreiking opgesteld die de regio's helpt om de samenwerking tussen UWV en gemeenten op het gebied van werkgeversdienstverlening (zie ook 4.2 paragraaf Werkgeversservicepunten) in de praktijk vorm te geven. Er is de keuze tussen 3 varianten, waarbij de mate van samenwerking varieert van zeer intensief tot minimaal. De meeste regio's hebben inmiddels een keuze gemaakt; het merendeel heeft gekozen voor samenwerking op regionaal niveau. In de resterende regio's moet voor het eind van het jaar de keuze voor een samenwerkingsvorm zijn gemaakt. De afspraak is gemaakt dat in elke arbeidsmarktregio een regionaal marktwerkingsplan wordt opgesteld. In een marktwerkingsplan worden op basis van een analyse van de arbeidsmarkt en het werkzoekendenbestand doelstellingen voor het komende jaar geformuleerd en op welke wijze deze doelstellingen gerealiseerd worden.

In de eerste 8 maanden van 2013 zijn er 6 arbeidsmarktregio's die een gezamenlijk regionale marktwerkingsplan hebben opgesteld. Daarnaast zijn er in 5 arbeidsmarktregio's op subregionaal niveau gemeenschappelijk marktwerkingsplannen opgesteld. In de overige arbeidsmarktregio's is er door UWV een marktwerkingsplan opgesteld. In een aantal gevallen zijn er per subregio marktwerkingsplannen opgesteld door gemeenten. De betrokkenheid van de gemeente en andere partners hierin verschilt. Soms hebben zowel UWV als gemeenten een marktwerkingsplan opgesteld die onderling zijn afgestemd, soms ook onafhankelijk van elkaar.

Dienstverlening aan werkzoekenden

Voor de dienstverlening aan werkzoekenden heeft de Programmaraad een publicatie uitgegeven met daarin praktijkvoorbeelden van samenwerking met gemeenten op het gebied van werkzoekendendienstverlening. Deze publicatie is bedoeld om andere arbeidsmarktregio's te inspireren om gebruik te maken van deze best practices. Sinds mei vinden er in het land diverse gesprekken met regio's plaats over de ervaringen, knelpunten en oplossingen op het gebied van de samenwerking. Deze gesprekken zorgen voor verbreding van kennis en good practices en helpen UWV en de Programmaraad om de regio's beter te ondersteunen in de samenwerking.

Gezamenlijk gebruik van ICT-applicaties

UWV en gemeenten hebben de gezamenlijke opdracht om te komen tot één systeem waarin alle vacatures en alle werkzoekenden geregistreerd staan, met als doel een transparante arbeidsmarkt te realiseren. Er is een ketenwijzigingsproces ingericht waarmee gemeenten hun gebruikerswensen kenbaar kunnen maken voor de UWV-systemen Sonar, WBS en Werkmap. Bij de realisatie van de verzoeken wordt toegewerkt naar generieke oplossingen, toepasbaar voor alle gemeenten. In de releases is voor de gemeente wensen apart capaciteit gereserveerd. Inmiddels zijn 227 gemeenten aangesloten op de UWV-applicaties, voor 71 gemeenten gebeurt dat binnenkort.

Ontsluiting werkzoekendenbestand

Om de publiek-private samenwerking op regionaal niveau te bevorderen, is dit jaar het project 'Ontsluiting werkzoekendenbestand' gestart. Dit gezamenlijke project van de Programmaraad en uitzendkoepel ABU heeft tot doel meer werkzoekenden aan werk helpen. Het ministerie van SZW heeft dit project omarmd. Elke arbeidsmarktregio krijgt van SZW € 130.000 indien minimaal 2 gemeenten samen met uitzendbureaus en UWV de werkzoekendenbestanden beter inzichtelijk maken en de dienstverlening aan werkgevers verbeteren. De registratie van WWB'ers in het UWV-systeem Sonar en het plaatsen van een goed cv van WWB'ers op werk.nl moeten verder bijdragen aan de transparantie op de arbeidsmarkt.

Uit een analyse per gemeente en per arbeidsmarktregio is duidelijk geworden dat van alle 398.938 WWB-gerechtigden 45% zich bij UWV als werkzoekende heeft ingeschreven en dat 10% van alle WWB'ers zijn cv op werk.nl heeft geplaatst. UWV en gemeenten hebben inmiddels afgesproken dat UWV de informatie over het aantal ingeschreven WWB'ers en het aantal cv's op werk.nl maandelijks actualiseert en aan de gemeenten beschikbaar stelt. Daarnaast levert UWV betrouwbare en actuele arbeidsmarktgegevens aan gemeenten. Alle 35 Arbeidsmarktregio's hebben voor 15 mei de definitieve plannen ingediend bij de projectleiding. Hierin geven zij vorm en inhoud aan de samenwerking met uitzendbureaus en maken zij concreet hoe ze het geld willen besteden. Het toegezegde bedrag van € 130.000 wordt in september uitgekeerd.

Overige ontwikkelingen

In juli is de vernieuwde subsite voor gemeenten op uwv.nl live gegaan. De informatie is uitgebreid en geactualiseerd. De site biedt gemeenten inzicht en overzicht in de mogelijkheden van de samenwerking met UWV, zowel vanuit wettelijk kader als vanuit aanvullend perspectief.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het ministerie van SZW onderzoeken de besparingsmogelijkheden van een landelijke backoffice voor de Wet Werk en Bijstand (WWB), UWV en SVB leveren hiervoor expertise.

Ook op andere terreinen werken we steeds meer samen met gemeenten. We adviseren gemeenten bijvoorbeeld over de participatiemogelijkheden van hun klanten. Deze diensten worden tegen kostprijs afgenomen door ruim 30 gemeenten, waaronder Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. UWV bekijkt steeds op regionaal niveau of het mogelijk is om aan deze vraag te voldoen; de uitvoering van onze wettelijke taken mag niet in het gedrang komen. Ons Klanten Contactcentrum (KCC) handelt voor de afdeling SoZaWe van de gemeente Groningen alle telefonische vragen af.

Sectorale arbeidsmarktinformatie

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

In de eerste 8 maanden van 2013 zijn 7 sectorbeschrijvingen gepubliceerd: voor de metaalektro en metaalnijverheid, de zorg, de overheid, de land- en tuinbouw, de bouwnijverheid, de horeca, catering en verblijfsrecreatie, en de schoonmaak. De sectorbeschrijvingen bieden een actueel beeld van de ontwikkeling van de werkgelegenheid, de vacatures, het arbeidsaanbod, overschotten en tekorten en kansen en mogelijkheden. Ook bieden ze inzicht in trends op de landelijke en regionale arbeidsmarkt, in de arbeidsmarktbevegingen en in de samenstelling van werkgelegenheid. De beschrijvingen zijn bedoeld voor arbeidsmarktpartijen in regio's en sectoren, bijvoorbeeld gemeenten, UWV en scholen. Ze blijken ook waardevolle input voor de sectorplannen die in het kader van het sociaal akkoord kunnen worden opgesteld.

Het is de bedoeling de sectorbeschrijvingen jaarlijks te actualiseren. De sectoranalyses worden tot medio 2014 gefinancierd door het ministerie van SZW. Continuering van deze subsidie is afhankelijk van de uitkomsten van een evaluatie van de sectorbeschrijvingen.

Begin mei van dit jaar zijn via werk.nl een portal en een mobiele website met arbeidsmarktinformatie gelanceerd. De portal ontsluit landelijke, regionale en sectorale informatie over de arbeidsmarkt. De mobiele website geeft een overzicht van vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. Beide applicaties zijn bedoeld voor professionals die de (regionale) arbeidsmarkt als werkveld hebben.

In de eerste maanden zijn zowel de portal als de mobiele website druk bezocht. Uit de eerste reacties van gebruikers blijkt dat met name de navigatiestructuur en de inhoud van de portal gewaardeerd worden. Gebruikers van de mobiele website prijzen de mogelijkheid om direct een beeld te krijgen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt van een arbeidsmarktregio.

Momenteel werken we aan de omzetting van de mobiele website naar een app die verkrijgbaar is in de app-stores van Apple en Google. Ook werken we aan ontsluiting van informatie over WW-uitkeringen en informatie over Wajong en WIA.

Keuringen van personen in schuldverleningstraject

Naar aanleiding van een verzoek van de Recofa (het landelijk overleg van rechters-commissarissen faillissementen van de Raad van de Rechtspraak) heeft de minister van SZW halverwege 2013 aan UWV toestemming gegeven om arbeidskeuringen te verrichten in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Wanneer UWV van oordeel is dat iemand die in een schuldsaneringstraject zit in staat is om arbeid te verrichten, kan de rechtbank vervolgens een arbeids- c.q. sollicitatieplicht aan deze persoon opleggen.

Het gaat hierbij om naar schatting 200 keuringen per jaar, die door UWV tegen een kostendekkend tarief worden uitgevoerd.

4.4. Kwaliteit dienstverlening

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

Klanttevredenheid

De overstap op digitale dienstverlening en het verminderde aanbod van persoonlijke dienstverlening betekenen een ingrijpende verandering voor onze klanten. We hadden dan ook op een forse daling van de klanttevredenheid gerekend. De algehele klanttevredenheid is in de eerste 4 maanden van 2013 evenwel slechts beperkt gedaald, van 7,0 per eind 2012 naar een 6,9. In het jaarverslag 2013 wordt de uitkomst van de tweede meting weergegeven.

82% van de uitkeringsgerechtigden gaf aan het helemaal eens te zijn met de beslissing van UWV (2012: 81%).

De tevredenheid van werkgevers daalde licht naar een 6,2.

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

Klachten

We ontvingen in de eerste 8 maanden van 2013 ruim 5.800 klachten, bijna 4% meer dan in de eerste 8 maanden van 2012. Veel klachten gingen over de bereikbaarheid van de websites uwv.nl en werk.nl in januari 2013, over de arbeidsjuridische dienstverlening en over de WW. Dit laatste is in lijn met de toename van het aantal aanvragen WW. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

| | eerste 4 maanden | tweede 4 maanden | derde 4 maanden | Totaal |
|------|------------------|------------------|-----------------|--------|
| 2012 | 2.934 | 2.703 | 2.805 | 8.442 |
| 2013 | 3.044 | 2.804 | | |

In de eerste 8 maanden van 2013 handelden we bijna 5.900 klachten af. Voor 98% lukte dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken, of – indien verdaagd – binnen 10 weken. We lossen steeds meer klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In de eerste 8 maanden van 2013 gebeurde dat in 52% van de gevallen. Deze klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Klanten waarderen onze snelle en persoonlijke aanpak.

Tabel: Oordeel over klachten

| Oordeel | eerste 8 maanden 2013 | | eerste 8 maanden 2012 | |
|-----------------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| | Aantal | Percentage | Aantal | Percentage |
| Gegronnd | 1.277 | 21,8% | 1.627 | 28,4% |
| Ongegronnd | 1.016 | 17,3% | 1.157 | 20,2% |
| Niet ontvankelijk | 91 | 1,6% | 135 | 2,4% |
| Oordeel niet van toepassing | 3.058 | 52,1% | 2.359 | 41,3% |
| Geen oordeel | 424 | 7,2% | 440 | 7,7% |
| Totaal | 5.866 | 100% | 5.718 | 100% |

Klachtsoorten

Klanten klagen vooral dat er onjuiste, tegenstrijdige of te weinig informatie is gegeven en dat men zich niet voldoende respectvol of serieus behandeld voelt.

Klachtintensiteit

We zetten het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal uitkeringsbeslissingen. De uitkomst daarvan geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste 8 maanden bedroeg de klachtintensiteit 0,3%. Hiermee voldoen we aan de norm van 0,40%.

Bezwaren afhandelen

Wie het niet eens is met een beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen. In de eerste 8 maanden van 2013 werden 56.400 bezwaren ingediend. Opvallend is dat het aantal ingediende bezwaren lager is dan een jaar geleden (eerste 8 maanden 2012: 57.000). Dit komt grotendeels doordat er minder bezwaren met betrekking tot de WW zijn ingediend (ruim 1.500). Ook het percentage ingetrokken bezwaarzaken WW daalt. In 2012 was het percentage intrekkingen 35%, in augustus 2013 is dit percentage gedaald naar 28% (gemiddeld 30% in 2013).

Beide ontwikkelingen zijn een effect van de zogenoemde bezwaarclausule bij uitkeringsbeslissingen WW. In deze clausule wordt de klant aangespoord om bij vragen telefonisch met ons contact op te nemen. Gebleken is dat een klant die bezwaar maakt, vaak alleen om uitleg vraagt. Het aantal AG-bezwaren nam echter toe (1.000). We onderzoeken wat de oorzaak is van deze stijging. In totaal handelden wij 55.200 bezwaren af.

In de eerste 8 maanden van 2013 zijn bij UWV 25 mediations gestart. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator. Van de 25 gestarte mediations zijn er inmiddels 16 afgesloten. 13 zaken zijn met positief resultaat afgerond, 3 zijn afgebroken of zonder positief resultaat geëindigd.

Als we het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen afzetten tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen, zien we de bezwaarintensiteit. In de eerste 8 maanden van 2013 bedroeg deze 2,8%, in 2012 bedroeg deze nog 2,9%. Hiermee voldoen we aan de norm van 3%.

UWV Telefonie

In de eerste 8 maanden van 2013 heeft ons Klanten Contactcentrum (KCC) 4,9 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. Dat is bijna 3% meer dan in de eerste 8 maanden van 2012 (4,8 miljoen). Dit hangt samen met het toegenomen aantal WW'ers en met een aantal verstoringen van werk.nl en uwv.nl.

Desondanks is het aantal telefonische klantvragen relatief beperkt gebleven doordat onze klanten steeds meer gebruik maken van internet en doordat onze dienstverlening verbetert. Klanten blijven complexe vragen wel telefonisch stellen. Hierdoor loopt de gemiddelde gespreksduur op.

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

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

Begin 2013 is een proef uitgevoerd om het aantal veelbellers te reduceren. Deze proef wordt uitgevoerd door een speciaal team in Goes. Een in juni uitgevoerde effectmeting laat zien dat de klant dit initiatief van UWV bijzonder positief waardeert. Het proactief bellen naar klanten die een grote kans hebben om veelbeller te worden heeft een positief resultaat: het aantal telefonische klantvragen van deze groep daalde met 17% door de interventie van het veelbellersteam.

In 2 regio's loopt een pilot om binnen 24 uur alle Werkmapberichten van werkzoekenden gedurende de eerste 3 maanden van werkloosheid uniform en volledig af te handelen. Dit gebeurt door klantadviseurs van UWV Telefonie in samenwerking met adviseurs werk. Steeds meer werkzoekenden zijn tevreden, vooral over de snelheid waarmee het antwoord gegeven wordt (85%) en de mate waarin de vraag van de klant is beantwoord (84%). De pilot is per 1 mei geëindigd.

De pilot is succesvol geweest. Op dit moment wordt op basis van kostenoverwegingen bezien of en hoe we deze procedure landelijk kunnen gaan uitvoeren. Vooruitlopend op deze beslissing is Klantencontact in de 2 regio's doorgedaan met de afhandeling van de Werkmapberichten.

Betrokken cliëntenraden

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

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

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

UWV heeft in de eerste 8 maanden van 2013 2 adviezen voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad, terwijl de Centrale Cliëntenraad 7 ongevraagde adviezen heeft ingediend bij UWV. De gevraagde adviezen gingen over het jaarplan UWV 2014 en de beleidsregel boete werknemer 2013. De ongevraagde adviezen gingen onder andere over het tijdstip van

verstrekken van de jaarpogave, het vermelden van de vakantietoelage op de betaalspecificaties en het maken van een folder over de overstapregeling van de oude naar de nieuwe Wajong. In dit laatste advies is met name aandacht gevraagd voor het feit dat men na een overstap niet meer terug kan naar de oude regeling.

De cliëntenraden worden volledig meegenomen in de ontwikkelingen rond de online dienstverlening van UWV. In landelijke bijeenkomsten informeren we de cliëntenraden bijvoorbeeld over de releases die plaatsvinden (wat zit er in de releases en wat merken onze klanten hiervan), over de ervaringen van klanten met de invoering van digitale dienstverlening en de performance van werk.nl. We bekijken op welke manier de cliëntenraden betrokken kunnen worden bij de verdere ontwikkeling en invoering van onze digitale dienstverlening. Ook bespreken we met de cliëntenraden de sluiting van werkpleinen en de effecten hiervan voor de dienstverlening van UWV, de communicatie van UWV met klanten en de profilering van cliëntenparticipatie in de districten.

De raden doen regelmatig verbetervoorstellen over bijvoorbeeld de omgang met klanten, de leesbaarheid van brieven en brochures, of de manier waarop UWV klanten ondersteunt bij de terugkeer naar werk. Dankzij deze adviezen kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren. Via de [vernieuwde website van de cliëntenraden](#) ontvangen we steeds sneller klantsignalen. We hebben op de website ook de mogelijkheid opgenomen om anoniem signalen of verbeteringsuggesties op te nemen.

In mei vond het jaarlijkse congres van cliëntenparticipatie plaats. Een congres dat dit jaar voor het eerst voor en door de cliëntenraden zelf was georganiseerd. De dag startte met een film die op informatieve wijze laat zien hoe cliëntenparticipatie binnen UWV wordt vorm gegeven. De workshops werden verzorgd door de leden van de cliëntenraden en stonden in het teken van het thema van de dag 'Cliëntenparticipatie in de toekomst'. De reacties op het congres waren zeer positief.

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

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

Deze punten werken we verder uit in samenwerking met leden van de cliëntenraden. Op [uwv.nl](#), [werk.nl](#) en [wajongwerkt.nl](#) zijn de raden inmiddels duidelijker in beeld gebracht.

5. Bedrijfsvoering

5.1. Personeel

Ontwikkeling personeelsbestand

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

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

Tabel: Aantal medewerkers

| | 31-8-2013 | 31-12-2012 |
|-------------|-----------|------------|
| Medewerkers | 18.955 | 19.284 |

Aantrekken verzekeringsartsen

De komende jaren gaan er veel verzekeringsartsen met pensioen, terwijl die schaars zijn op de arbeidsmarkt. We zijn erin geslaagd bedrijfsartsen en basisartsen die zich willen specialiseren tot verzekeringsarts (AIOS) te werven. In de eerste 8 maanden van 2013 startten 26 nieuwe artsen (21,8 fte's). Er vertrokken in deze periode 25 artsen (18,7 fte's). Het aantal artsen in opleiding tot verzekeringsarts is in de eerste 8 maanden van 2013 gedaald, doordat er enkelen zijn vertrokken en enkelen de opleiding hebben afgerond. In totaal zijn er nu 130 artsen in opleiding die de komende jaren hun specialisatie tot verzekeringsarts afronden.

Divers personeelsbestand

UWV wil dat vrouwen in 2015 een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus vervullen. Eind augustus 2013 was 56% van de UWV'ers vrouw; het aantal vrouwen in het eerste en tweede echelon is 26% en in het derde en vierde echelon 34%.

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

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen en zich met vakdiploma's verder te ontwikkelen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verstaan we mensen die langer dan 6 maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. In de eerste 8 maanden van 2013 zijn bij Klantencontact weer 72 nieuwe medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart. In juni won UWV de RBB Award voor dit initiatief.

UWV wil behalve van de kennis en ervaring van de 45-plussers binnen de organisatie ook meer gebruik maken van de inbreng van jongere medewerkers. In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we 562 medewerkers (526 fte's) aangenomen die jonger waren dan 35 jaar. 72% van hen is vrouw.

We willen binnen onze organisatie duurzame werkplekken creëren speciaal voor Wajongers. Met dat doel analyseren we binnen bedrijfsonderdelen de mogelijkheden om geschikte takenpakketten voor Wajongers samen te stellen. In 2012 zijn in het kader van een pilot 4 Wajongers gestart op nieuwe duurzame werkplekken. De afgelopen maanden zijn binnen diverse bedrijfsonderdelen arbeidsanalyses verricht, inmiddels worden 10 duurzame Wajongwerkplekken voorbereid. Het is ons streven om binnen 3 jaar 100 Wajongers op duurzame Wajongfuncties bij UWV aan te nemen. Daarnaast werken er ongeveer 115 Wajongers op reguliere werkplekken (circa 25 in een vast dienstverband en circa 90 in een tijdelijk dienstverband).

5.2. Huisvesting

Het aantal panden van UWV is in de eerste 8 maanden van 2013 afgenomen van 129 per eind 2012 naar 111 per eind augustus 2013. Het aantal vierkante meters daalde ten opzichte van eind 2012 met 27.700 m² tot 428.300 m² eind augustus. Van de 428.300 m² wordt 10.900 m² onderverhuurd.

Als gevolg van met name de slechte economische situatie moet UWV in 2013 gemiddeld 1.800 fte's meer huisvesten dan in het Koersplan Huisvesting 2011-2015 was voorzien. Dit wordt gedaan door leegstaande ruimte in bestaande panden te benutten en medewerkers krappert te huisvesten. Van 2 panden is het huurcontract verlengd (949 m² en 4.656 m²) en in 6 panden zijn extra vierkante meters gehuurd.

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

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten sprake van leegstand. UWV heeft eind augustus 2013 8 panden voor 100% leegstaan: Churchillstraat in Barneveld (1.163 m²), Paterserf in Oosterhout (1.295 m²), Leonard Springerlaan in Groningen (2.851 m²), Stadhuisplein in Gorinchem (825 m²), Henri Dunantweg in Zutphen (629 m²), Verheeskade in Den Haag (768 m²), de Vesting in Steenwijk (488 m²), Plein in Huizen (567 m²). Van één pand loopt het contract af in 2013, de overige contracten eindigen in latere jaren.

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

5.3. ICT

UWV heeft zich ook in de eerste 8 maanden van 2013 op het gebied van ICT gericht op 5 speerpunten.

Verbetering robuustheid en efficiency van ICT-infrastructuur

We richten ons op verbetering van de robuustheid en de efficiency van de ICT-infrastructuur en op het terugdringen van het aantal verstoringen en de duur daarvan. Met dat doel hebben we in de eerste 8 maanden van 2013 een aantal activiteiten uitgevoerd.

- We voeren achterstallig onderhoud in het hoofdrekencentrum uit in het programma Groot Onderhoud. Er wordt toegewerkt naar een situatie waarbij groot onderhoud regulier onderdeel is van het beheer en de financiering daarvan. Inmiddels is een aantal kleinere systemen gemoderniseerd opgeleverd. De geplande upgradings van het lokale netwerk dit jaar in het hoofdrekencentrum is nog niet gerealiseerd en staat nu voor oktober ingepland.
- We moderniseren de infrastructuur voor e-diensten, in dit kader is eerder een 'domeinarchitectuur' voor e-diensten vastgesteld die uitgaat van een eindsituatie waarbij er sprake is van één besturingssysteem voor e-diensten (grotendeels de internetportalen uwv.nl en werk.nl). Eerder dit jaar is op basis van onderzoek besloten om het besturingssysteem onder het internetportaal uwv.nl voorlopig niet te vervangen. In plaats daarvan treffen we bescheidener structurele maatregelen die ervoor moeten zorgen dat de site en de onderliggende portalen robuuster en stabiel worden. Dat gebeurt onder andere door te migreren naar snellere hardware met de laatste software-versies. Zo kunnen we het moderniseringsproces versnellen en de schaalbaarheid vergroten, zodat uwv.nl in de toekomst grotere gebruikersaantallen aankan. In de afgelopen maanden hebben we gezien hoe we de afspraken met de betrokken leveranciers zodanig kunnen herijken dat een goede uitvoering van de modernisering is geborgd.
- Het juist functioneren voor een eindgebruiker van een afzonderlijk systeem is vaak afhankelijk van het functioneren van achterliggende systemen. We verbeteren daarom het inzicht in de beschikbaarheid van de systemen in de verschillende ketens. Na het in kaart brengen van de belangrijkste ketens in 2012 worden nu de gezondheid en de zwakheden van de afzonderlijke ketenonderdelen onderzocht. Op deze manier kunnen we gerichte acties ondernemen en geleidelijk proactief risico's verminderen. Bevindingen op technisch niveau (als bijvoorbeeld voor een applicatie niet de laatste upgrade is doorgevoerd) worden gemeld bij het programma Groot Onderhoud. Als wordt geconstateerd dat voor een applicatie niet het juiste onderhoudsniveau is gecontracteerd, wordt contact opgenomen met de systeemeigenaren om te bepalen of nieuwe beheerafspraken met de leverancier moeten worden gemaakt.
- We hebben de dienstverlening van het rekencentrum uitgebreid met diensten om het effect van cyberaanvallen op de webinfrastructuur (ddos-aanvallen) te beperken. In opdracht van de dienst digitale overheid Logius zijn eind vorig jaar assessments uitgevoerd naar de informatiebeveiliging van de beide digitale dienstverleningsplatforms uwv.nl en werk.nl. Deze assessments zijn een voorwaarde voor aansluiting op DigiD. Op basis van de bevindingen is geïdentificeerd welke aanvullende beveiligingsmaatregelen nodig zijn, zoals het extra versleutelen van gegevens, logging en monitoring en een betere governance op het totaal. Veel maatregelen zijn al uitgevoerd of voorbereid. Naar aanleiding van het DigiD-assessment is een project opgestart om enerzijds de uitvoering van de resterende maatregelen op de webplatforms te ondersteunen en te borgen en anderzijds de generieke bevindingen uit het assessment (governance) op te pakken. Doel is om bij het volgende assessment eind 2013 op het vereiste niveau te zijn.

Uitbreiding gebruik standaardsoftware

Om maatwerkvoorzieningen terug te dringen, maken we zoveel mogelijk gebruik van standaardsoftware. We hebben in 2012 de aanbesteding afgerond van een standaardsoftwarepakket voor de ondersteuning van de uitvoeringsprocessen. De voorbereidingen voor de inzet ervan zijn afgerond. We bereiden nu een pilot voor de implementatie voor. Eind van het jaar beslissen we over het al of niet breder inzetten van het product.

Ook bij de upgrade van het platform voor digitale diensten is de inzet dat we meer mogelijkheden krijgen om standaardfunctionaliteiten te gebruiken. Deze upgrades zullen geleidelijk in 2014 en 2015 worden geïmplementeerd. Hiermee verbetert enerzijds de stabiliteit verder en nemen anderzijds de mogelijkheden toe voor betere en meer geavanceerde diensten (zoals gepersonaliseerde dienstverlening op werk.nl).

De afgelopen maanden is de vraag vanuit projecten naar de beschikbare releasecapaciteit van de systeemcomplexen verder in kaart gebracht en opgenomen in de UWV releasekalender. Thans bekijken we hoe we de knelpunten in de releasekalender voor 2014 kunnen oplossen.

Verbetering autorisatiebeheer

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

In 2012 zijn we begonnen met de uitvoering van een plan om het autorisatiebeheer verder te verbeteren. Begin 2013 is het schonen en automatiseren van autorisaties van de kantoorautomatisering afgerond. Met de uitrol van de nieuwe kantoorautomatisering wordt de ondersteuning van het autorisatiebeheer verder verbeterd.

Het geautomatiseerd doorvoeren van autorisaties op de systemen in het rekencentrum loopt. In 2012 is begonnen met een eerste groep van gelijksoortige, gemakkelijk te autoriseren applicaties. In 2013 ligt de focus op de overige applicaties. Als eerste worden de systemen aangepakt die relatief gemakkelijk gekoppeld kunnen worden. De inventarisatie hiervan is vergevorderd. Bij de prioritering van de overige applicaties zullen we in toenemende mate uitgaan van een risicobenadering (hoe groot is bijvoorbeeld de daadwerkelijke kans dat iemand ten onrechte een autorisatie verkrijgt). Ook bekijken we of het geautomatiseerd autoriseren van de applicatie technisch haalbaar is en niet te kostbaar. De verwachting is dat zal worden geconstateerd dat geautomatiseerd autorisatiebeheer voor een aantal systemen zeer kostbaar is en niet echt nodig omdat het bestaande autorisatiebeheer van goede kwaliteit is. Sluitend autorisatiebeheer vereist dat niet alleen de techniek op orde is, maar ook dat er vanuit het bedrijf goed gebruik van wordt gemaakt. Het gaat dan om de koppeling van personen aan rollen die vervolgens weer toegang geven tot systeemfuncties. Er is een project gestart dat als opdracht heeft om te borgen dat een sluitend autorisatiebeheer eind 2014 gerealiseerd is.

Efficiënte en slagvaardige ICT-dienstverlening

Om slagvaardiger op de behoefte te kunnen inspelen is vorig jaar voor digitale dienstverlening een nieuwe interne werkwijze ontwikkeld. Gezamenlijke huisvesting van projectteams en aanvullende besturingsafspraken vormen de kern. Uitgangspunt daarbij is dat het beheer van applicaties, waar dat efficiënt is, zo veel mogelijk intern wordt belegd. Beheerders en ontwerpers van UWV en van de leverancier werken nauw samen, met als doel dat binnen UWV specifieke kennis wordt opgebouwd. Dit vermindert op termijn de afhankelijkheid van leveranciers, een wisseling van leverancier is hiermee minder ingrijpend en het leidt tot lagere kosten. De problemen bij de zomerrelease van werk.nl hebben duidelijk gemaakt dat aanvullende kwaliteitsborgende maatregelen noodzakelijk zijn voor het beheersen van technische risico's. Hiervoor wordt op korte termijn een plan opgesteld.

Versterking samenwerking met externe organisaties

Op ICT-gebied wordt steeds intensiever samengewerkt binnen de overheid: gezamenlijk gebruikte voorzieningen zoals DigiD en de verdere ontwikkeling daarvan richting elektronische identiteitskaart (eID) maken dat noodzakelijk. Ook de mogelijkheid om door samenwerking schaalgrootte en daarmee efficiencywinst te realiseren is een belangrijke drijfveer. Het in 2012 op ons initiatief opgerichte Centrum voor Informatiebeveiliging & Privacybescherming (CIP) heeft in de eerste 8 maanden van 2013 enkele concrete producten opgeleverd, waaronder een handreiking voor de beveiligingsaspecten van Cloudtoepassingen. Een initiatief is gestart om als uitvoerende overheidspartijen gestructureerd samen te werken rond dreigingen of incidenten vanuit internet.

5.4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens over dienstverbanden, lonen, verzekeringsplicht en premieplicht. Ongeveer 130 miljard euro aan belasting- en premieopbrengsten, 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die ongeveer 650.000 werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens tussen de

1,2 en 1,5 miljoen uitkeringen per maand. Jaarlijks vinden ongeveer 20 miljard gegevens hun weg naar een grote hoeveelheid afnemers.

Voor 2013 zijn 2 doelstellingen benoemd;

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

In de eerste 8 maanden van 2013 is in dat kader bijzondere aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

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

Daarnaast zijn de eerste stappen gezet om de applicatie Weflex (Weekaanlevering flexmedewerkers) voor de wekelijkse loonopgaven van uitzendbureaus per 1 januari 2014 uit te faseren. Als gevolg van de invoering van de Wet Vereenvoudiging Regelingen UWV zal de uitkeringsvaststelling plaatsvinden op basis van de gegevens uit de polisadministratie en zijn de gegevens uit de weekaanleveringen van uitzendbureaus niet meer nodig.

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

In januari 2013 heeft UWV een routeplan opgesteld op basis van de conclusies en aanbevelingen uit verschillende adviestrajecten en onderzoeken die in 2012 hebben plaatsgevonden. Het routeplan beschrijft de activiteiten die nodig zijn om de continuïteit van de dienstverlening voor de toekomst veilig te stellen. De mogelijkheden tot een doorgroei naar BLAU worden nader onderzocht. In oktober informeren wij het ministerie van SZW over de aanbidding van het onderzoek.

Onderzoek aansluiting pensioensector op loonaangifteketen

In 2012 is een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om meer pensioenfondsen aan te sluiten op de polisadministratie. Uit het onderzoek is gebleken dat, om de aansluiting van de pensioenfondsen te realiseren, een groot aantal extra gegevens aan het loonaangiftebericht toegevoegd moet worden. Een alternatief zou kunnen zijn om de pensioenregelingen te vereenvoudigen; hiervoor ligt de beslissingsbevoegdheid bij de sociale partners. 6 bedrijfstakpensioenfondsen hebben aangegeven dat zij de gegevens uit de loonaangifteketen graag zouden hergebruiken, zij willen onderzoeken of en hoe de regels aangepast kunnen worden. In de zomer van 2013 hebben UWV, de Belastingdienst en de Pensioenfederatie besloten om over deze kwestie verder overleg te voeren met de betrokken bewindslieden.

Aansluiting Burgerzaken van gemeenten op Suwinet

Vanaf 1 juli 2013 mogen bij UWV bekende adresgegevens aan gemeenten worden verstrekt ten behoeve van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Het gaat hierbij vooral om de adresgegevens in het bezit van UWV die niet geverifieerd zijn bij de GBA. Deze gegevens zijn afkomstig uit de loonaangifte en kunnen van belang zijn voor de uitvoeringsprocessen van Burgerzaken.

Als onderdeel van de uitwerking hebben wij voor het beschikbaar stellen van individuele gevallen op BSN-niveau een Suwinet-Inkijkvoorziening gerealiseerd.

Van februari 2013 tot en met juni 2013 is een pilot gehouden om de door Suwinet-Inkijk geboden functionaliteit te toetsen op bruikbaarheid bij de afdeling Burgerzaken en om eventuele performanceproblemen bij UWV en BKWI te voorkomen. De conclusie van een evaluatiebijeenkomst met vertegenwoordigers van de deelnemende pilotgemeenten en de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken (NVVB) is dat de Suwinet-Inkijk een positieve bijdrage levert in aan het verbeteren van de adresgegevens in de GBA.

Per 1 juli is gestart met het daadwerkelijk aansluiten van de afdelingen Burgerzaken op basis van hun ingezonden aanvraagformulier. Als eerste zijn de aanvragen van de afdelingen Burgerzaken afgehandeld die bij de pilot betrokken waren. Tot en met augustus 2013 zijn circa 200 gemeenten aangesloten op Suwinet-Inkijk.

Eindadvies programma verbetering premievaststelling

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

- om de besturing op alle dimensies van de keten te regelen is een besturingmodel op 3 niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) ingericht en in werking gesteld;
- er is één ketenregisseur aangesteld voor zowel de Loonaangifteketen als de Premievaststellingsketen; deze zorgt voor een intensievere samenwerking met de Belastingdienst binnen de Premievaststellingsketen.

Geconstateerd is dat op de volgende terreinen is nog een aantal belangrijke stappen nodig is:

- het volledig automatiseren van de premievaststelling om de eerste registratie van een uitkering ten laste van een werkgever/sector/eigen risicodrager (ERD) tijdens de uitkeringvaststelling in één keer goed te laten verlopen. Inmiddels is gestart met het tot stand brengen van een directe koppeling met de Polis+. Bedoeling daarvan is dat gegevens uit de Polis+ leidend zijn en overgenomen kunnen worden zonder dat daaraan een medewerker te pas komt.
- het centraal inregelen van één uniform correctiemechanisme per wet om premievaststellinggegevens binnen de gehele keten op eenduidige wijze achteraf te kunnen corrigeren.

5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

Rechtmatigheid

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

Het voorlopige percentage financiële fouten in de uitkeringslasten tot en met het 3^e kwartaal van verslagjaar 2013 bedraagt 1,0%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het UWV-brede percentage financiële onzekerheden is 0,1%.

Dit tussenresultaat voldoet vrijwel aan de rechtmatigheidnorm voor uitkeringen van 99%.

Tabel 5.5. Financiële onrechtmatigheid tot en met het 3^e kwartaal verslagjaar 2013 en 2012

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

Toelichting op de tabel.

- Het percentage financiële fouten op UWV-niveau is hoger dan over het hele verslagjaar 2012, maar gelijk aan het foutpercentage over de periode tot en met het derde kwartaal van dat jaar.
- Bij de arbeidsongeschiktheidswetten WAO, WAZ en Wajong is een lichte daling van het foutpercentage zichtbaar ten opzichte van 2012. Het foutpercentage WIA is gelijk aan dat van 2012 en daalt ten opzichte van de eerste 3 kwartalen van 2012. Ook het foutpercentage TW daalt.
- Het percentage financiële fouten WW stijgt van 1,7 naar 2,1%. Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar blijft het foutpercentage echter gelijk. Het grootste deel van de WW-fouten wordt veroorzaakt door een onjuiste beoordeling van de opzegtermijn en door fouten in de dagloonberekening.
- De foutpercentages ZW en Wazo stijgen door een hoger foutbedrag bij de dagloonberekeningen, zowel ten opzichte van het verslagjaar 2012 als ten opzichte van de periode tot en met het derde kwartaal van dat jaar.
- Het foutpercentage IOW loopt op ten opzichte van 2012. Onjuiste vaststelling van het inkomen uit arbeid is een belangrijke foutoorzaak.

Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management, is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. Hiertoe is recentelijk de UWV-brede risicomatrix geactualiseerd met risico's die betrekking hebben op de realisatie van Jaarplan 2013, met een doorkijk naar 2014.

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

- *Hogere instroom dan verwacht* De huidige economische crisis verslechtert en leidt tot een verdere snelle en sterke stijging van de aantallen uitkeringsaanvragen en werkzoekenden. Deze stijging leidt tot capaciteitsproblemen in de uitvoering waarbij de dienstverlening onder druk komt. Daarbij moeten we ervoor zorgen dat de competenties van onze medewerkers blijvend aansluiten op de snel veranderde dienstverlening. De komende periode houden we samen met het ministerie in de gaten hoe de instroom zich ontwikkelt.
- *Aanpassing van wet- en regelgeving* Het behalen van de taakstellingen in het jaarplan is onder andere gebaseerd op (toekomstige) wijzigingen c.q. aanpassingen van wet- en regelgeving. Vertraging in of uitstel van de trajecten om deze wijzigingen of aanpassingen te realiseren, kunnen leiden tot vertragingen in het realiseren van de taakstellingen en de voorziene aanpassingen in de werkwijze van UWV. Ondanks het feit dat de voorstellen over de hervorming van de WW en de Participatiewet zijn aangeboden aan de Tweede Kamer, blijft er onduidelijkheid bestaan over een verdere invulling van de wijziging van wet- en regelgeving. Zo moeten de activiteiten en de tijdslijnen voor het herbeoordelingsbeleid Wajong nog verder in lagere wetgeving worden uitgewerkt. Daarnaast moet de invulling van de WW-periode na 24 maanden nog door de sociale partners worden vormgegeven.
- *Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepaste dienstverleningsconcepten* UWV stapt vanwege de grootschalige bezuinigingen grotendeels over op digitale dienstverlening en doet een groter beroep op de zelfredzaamheid van klanten. Dit ervaren klanten mogelijk als een ernstige vermindering van de dienstverlening. Wanneer de functionaliteiten van de digitale dienstverlening niet aansluiten op de behoeften van klanten, is er risico op lage klanttevredenheid en externe druk op het imago van UWV. Een deel van onze klantenpopulatie zal moeten wennen aan digitale dienstverlening. In het najaar van 2012 zijn hierover aanvullende afspraken gemaakt met het ministerie. Met behulp van het MCM (multi-channel management) dashboard kunnen we per klant meten welke producten deze wel of niet digitaal gebruikt, zodat probleemaanpak en communicatie gericht kunnen worden ingezet.
- *Uitdagingen op het gebied van privacy en beveiliging binnen de informatiestromen* De toepassing van DigiD, de daaraan gekoppelde beveiligingsrichtlijnen en het bewustzijn van medewerkers dat ze in een digitale omgeving veilig moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens, moeten op orde zijn.
- *Grote druk op ICT-landschap en (IM) verandercapaciteit* Alle veranderingen leggen een grote druk op het ICT-landschap en de (IM) verandercapaciteit. Het ICT-landschap dient stabiel en robuust te zijn, in termen van verhoogde beschikbaarheid en functionaliteit van de digitale systemen, om de grotere vraag naar digitale diensten aan te kunnen nu UWV actief inzet op het verplaatsen/verschuiven van klantcontact naar het digitale kanaal. Daarnaast heeft de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving grote gevolgen voor de ICT. Gezien alle veranderingen is er weinig absorptievermogen meer bij UWV om nieuwe aanpassingen in taakstellingen c.q. wet- en regelgeving op een goede, tijdige en gecontroleerde wijze door te voeren.

Voor de genoemde risico's heeft UWV in nauw overleg met SZW beheersmaatregelen geformuleerd. Waar nodig worden in gezamenlijk overleg prioriteiten gesteld. Voor zover zich risico's hebben voorgedaan, zijn de getroffen beheersmaatregelen adequaat gebleken, met uitzondering van de stabiliteit van werk.nl. Hiervoor worden aanvullende maatregelen getroffen.

Werken aan integriteit

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op allerlei manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen. 'Respectvol, open, verantwoordelijk, professioneel' zijn de sleutelwoorden in de UWV-gedragscode waarin de afspraken en spelregels voor integer gedrag bij UWV zijn opgenomen. Voor een aantal specifieke functies zijn aanvullende regels van toepassing. Speciaal voor de voorzitter en de leden van de Raad van Bestuur geldt een aanvullende regeling integriteit die het belang van bestuurlijke integriteit benadrukt en hun voorbeeldrol binnen en buiten UWV. Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt signalen van binnen én buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Om te bevorderen dat mensen van binnen én buiten UWV mogelijke misstanden melden, kent UWV een eigen meldregeling (voorheen klokkenluidersregeling). Deze regeling is ook bedoeld om de melder te beschermen.

In de eerste 8 maanden van 2013 ontvingen we 133 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 79 onderzoeken gestart en werden 76 zaken afgesloten. Er is in 12 gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er 5 gericht waren tegen een klant (agressie), 6 tegen een derde (verduistering uitkering en ddos- aanval) en 1 tegen een medewerker. Daarnaast is er in 24 gevallen een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen: 1 keer ontslag op staande voet, 7 keer een strafschoring, 12 keer een schriftelijke waarschuwing, 3 keer een mondelinge waarschuwing en 1 keer intrekking van faciliteiten.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

UWV staat midden in de maatschappij en draagt bij aan het perspectief van zijn klanten. Wij streven er naar dat ons handelen een positieve impact heeft op zowel mens, milieu als samenleving. Dit doen wij door met onze medewerkers, klanten en partners samen een duurzame bijdrage te leveren. In de eerste 8 maanden van 2013 hebben we onder meer de volgende activiteiten uitgevoerd:

-
- UWV wil zijn maatschappelijk verantwoord ondernerschap inzichtelijk maken. Daarom gaan we gebruik maken van de MVO Prestatieladder. Ons doel is om in 2013 niveau 3 van de MVO Prestatieladder te halen. In augustus 2013 heeft de nulmeting plaatsgevonden. De MVO Prestatieladder telt 33 indicatoren. Ieder bedrijfsonderdeel heeft een vragenlijst ingevuld waarbij per indicator aangegeven moest worden wat er op ondernomen wordt. In dezelfde vragenlijst hebben de bedrijfsonderdelen ook aangegeven wie hun stakeholders zijn en op welke manier deze betrokken worden. Bij de nulmeting zijn de vragenlijsten getoetst, op basis hiervan is een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. We voeren een kwalitatieve verbeteringslag uit en werken ons stakeholdermanagement verder uit. Uitgangspunt hierbij is dat we in dialoog treden met onze stakeholders over ons MVO-beleid. Eind september vindt een proefaudit plaats door een externe auditor, daarna wordt bepaald wanneer de formele audit kan plaatsvinden. We willen dat circa 90% van alle kunstwerken in de UWV-gebouwen gemaakt is door kunstenaars met een beperking en een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat hadden we als eis opgenomen in de Europese aanbesteding Kunst die inmiddels is afgerond. Sinds augustus siert een geheel nieuwe kunstcollectie onze gebouwen, ongeveer 50% hiervan is gemaakt door kunstenaars met een beperking. We willen dat dat percentage eind oktober 90% bedraagt.
 - In het eerste halfjaar 2013 is 71,3% van onze afval gescheiden. Dit is een toename van ruim 1% ten opzichte van het eerste halfjaar van 2012. In 2010 werd nog maar 48% van onze afval gescheiden. UWV ligt ruim op koers om de doelstelling van 60% minder restafval in 2015 te halen.
 - We willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. De aanbesteding voor 100% groene energie is inmiddels gestart. Voor 2014 en 2015 wordt de CO²-uitstoot door het aardgasverbruik van UWV volledig gecompenseerd met behulp van Gold Standard certificaten. Deze zijn geaccrediteerd door het Wereld Natuur Fonds. De vergroening van het elektriciteitsverbruik van UWV moet nog worden overeengekomen met de leverancier. Het grootste deel van ons elektriciteitsverbruik zal worden gecompenseerd met in Nederland opgewekte windenergie, het overige deel waarschijnlijk met Scandinavische waterkracht. Sinds april 2013 bestaat het gehele UWV-wagenpark uit auto's met een A- of B-label. Alle auto's moeten bovendien voldoen aan de regels voor maximale uitstoot.
 - We sturen ook op duurzaamheid bij onze leveranciers. Wij doen alleen zaken met leveranciers die zich hard maken voor het milieu en de samenleving.
 - Bij de aanbesteding voor binnenlands betalingsverkeer worden MVO en Social Return als criteria opgenomen, waarbij de aandacht wordt gevestigd op de methode van de zogeheten inclusieve arbeidsorganisatie. Bij die methode wordt bekeken of het mogelijk is een bestaande functie voor een Wajonger aan te passen, of een geheel nieuwe functie te creëren door bijvoorbeeld bepaalde taken uit bestaande functies af te splitsen.
 - We bieden arbeidsplaatsen aan Wajongers en andere mensen die moeilijk aan het werk komen (zie hiervoor onder 5.1). Ons Klantencontactcentrum biedt sinds een aantal jaren mensen die langer dan 1 half jaar werkloos zijn de kans werkervaring op te doen en zich met vakdiploma's verder te ontwikkelen. De inzending 'werken aan perspectief' die hierover gaat, heeft in juni de RBB Award gewonnen.
 - Verstandelijk gehandicapten hielpen in juni bij de organisatie van de jaarlijkse UWV-sportdag.
 - UWV is één van de ondertekenaars van de 'Verklaring van Amsterdam' en geeft daarmee aan actief te willen werken aan acceptatie van homoseksualiteit en dit ook uit te dragen. Het roze netwerk van UWV heeft de Leadership Award Most Engaged Network gewonnen voor het meest betrokken netwerk.

5.6. Doelmatigheid

De begroting 2013 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste 8 maanden van 2013 is als volgt:

Tabel: begrotingsresultaat UWV

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i> | Realisatie t/m aug. 2013 | Begroting t/m aug. 2013 | Vershil | % | Begroting 2013 |
|---|---|--|----------------|---------------|---------------------------|
| 1. Claimbeoordeling | | | | | |
| 1.1 Toekennen-afwijzen claim | 295,5 | 317,9 | -22,4 | -7,0% | 476,9 |
| 1.2 Continueren | 233,7 | 278,3 | -44,6 | -16,0% | 417,5 |
| 1.3 Handhaving | 48,7 | 54,8 | -6,1 | -11,1% | 82,2 |
| | 578,0 | 651,0 | -73,1 | -11,2% | 976,5 |
| 2. Preventie & Re-integratie | | | | | |
| 2.1 Preventie | 24,4 | 27,2 | -2,9 | -10,5% | 40,8 |
| 2.2 Basisdienstverlening werkzoekende | 61,9 | 62,5 | -0,6 | -0,9% | 93,7 |
| 2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden | 181,7 | 196,3 | -14,6 | -7,4% | 294,4 |
| | 267,9 | 286,0 | -18,0 | -6,3% | 428,9 |
| 3. Registratie arbeidsverhoudingen | | | | | |
| 3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen | 26,7 | 31,5 | -4,8 | -15,1% | 47,2 |
| 3.2 Werkgeversdienstverlening | 59,0 | 63,9 | -4,9 | -7,7% | 95,8 |
| | 85,7 | 95,3 | -9,7 | -10,1% | 143,0 |
| 4. Inkomensverzorging | | | | | |
| 4.1 Betalingen | 54,4 | 65,3 | -10,8 | -16,6% | 97,9 |
| | 54,4 | 65,3 | -10,8 | -16,6% | 97,9 |
| 5. Informatievoorziening | | | | | |
| 5.1 Informatievoorziening | 58,8 | 63,6 | -4,8 | -7,5% | 95,3 |
| | 58,8 | 63,6 | -4,8 | -7,5% | 95,3 |
| Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening | 1.044,8 | 1.161,1 | -116,3 | -10,0% | 1.741,7 |
| Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget | 56,7 | 70,5 | -13,8 | -19,6% | 105,8 |
| Invoering Wet- en regelgeving | 6,6 | 5,6 | 1,0 | 18,8% | 8,4 |
| Totaal projectkosten | 63,3 | 76,1 | -12,8 | -16,8% | 114,2 |
| Frictiekosten sociaal plan | 15,4 | 28,7 | -13,3 | -46,2% | 43,0 |
| Frictiekosten huisvesting en werkplekken | -0,9 | 2,0 | -2,9 | -145,0% | 3,0 |
| Totaal frictiekosten | 14,5 | 30,7 | -16,2 | -52,7% | 46,0 |
| Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen) | 1.122,6 | 1.267,9 | -145,3 | -11,5% | 1.901,9 |
| Onttrekking aan bestemmingsfondsen | -45,3 | -85,6 | 40,3 | -47,1% | -128,4 |
| Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen) | 1.077,3 | 1.182,3 | -105,0 | -8,9% | 1.773,5 |

De opgenomen jaarbegroting 2013 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.901,9 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.899,7 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van OC&W € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Het totale begrotingsresultaat over de eerste 8 maanden bedraagt € 145,3 miljoen. Na onttrekking aan de bestemmingsfondsen resteert een onderschrijding van € 105,0 miljoen. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten over de eerste 8 maanden zijn gedaald van € 1.080,8 miljoen in 2012 naar € 1.044,8 miljoen in 2013, dat is een afname met 3,3%. Over de eerste 8 maanden van 2013 is een budgetonderschrijding van € 116,3 miljoen gerealiseerd (10,0%).

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

Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 12,8 miljoen lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat een aantal projecten (deels gepland) later dit jaar van start gaat. Daarnaast verschuift een aantal activiteiten naar 2014. Verder was in de eerste maanden van 2013 in een aantal nieuwe projecten de personele bezetting nog niet volledig ingevuld.

Friciekosten

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 15,4 miljoen. De frictiekosten huisvesting bedragen € -0,9 miljoen, met name als gevolg van een vrijval van de voorziening leegstand. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100% leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkante metertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Prognose 2013

We sturen bewust op een zo groot mogelijke onderschrijding van de begroting. Met SZW is in het kader van de meerjarige financiële taakstellingen afgesproken dat UWV investeringen en frictiekosten samenhangend met de invulling van deze taakstellingen zo veel mogelijk uit e eigen begroting financiert.

Voor geheel 2013 verwachten wij een onderschrijding op de reguliere kosten van circa € 145 miljoen. In deze prognose houden wij rekening met extra opschaling van personeel in de laatste 4 maanden van 2013 in verband met de hogere WW-volumes, en voor de uitvoering van de eerstejaarsbeoordeling Ziektewet en arbeidsparticipatie 55-plus.

De onderschrijding op de reguliere kosten van € 145 miljoen kan in grote lijnen als volgt worden verklaard:

- *Intern sneller besparen dan afgesproken met SZW* € 30 miljoen
Ten behoeve van de financiering van investeringen en frictiekosten hanteert UWV intern een sneller besparingstempo dan de besparingslijn zoals afgesproken met SZW. Voor 2013 ligt het interne financiële kader € 30 miljoen onder het externe financiële kader. Deze besparing is structureel, en is ook al verwerkt in ons meerjarige financiële kader.
- *Niet opschalen indirecte capaciteit voor hogere WW-volumes* € 35 miljoen
Wij hebben ervoor gekozen om in relatie tot de hogere klantvolumes WW alleen de directe capaciteit op te schalen. Stafondersteuning, huisvesting etc. houden wij zoveel mogelijk constant. Dit is ingegeven door de verwachting dat dergelijke volumes tijdelijk/incidenteel zouden zijn. Ook deze onderschrijding dient ter dekking van de investeringen en frictiekosten met eigen middelen.
- *Niet volledig of later dan begroot opschalen van directe capaciteit* € 50 miljoen
Voor een deel heeft dit betrekking op volume-effecten, met name bij de WIA, ZW en Wajong. Bij de opschaling is de opleidingscapaciteit een knepunt. Daarnaast is een deel van de werving van extra personeel bedoeld ter vervanging van tijdelijk personeel dat de organisatie heeft verlaten. Om te voorkomen dat opleidingscapaciteit deels weglekt naar tijdelijk personeel dat ook weer moet worden vervangen, hebben wij besloten een deel van het nieuw geworven personeel in vaste dienst te nemen. Dit past binnen onze meerjarige strategische personeelsplanning.
- *Onderuitputting centraal begrote middelen / niet-begrote opbrengsten 2013 / eindejaarsposten* € 15 miljoen
- *Onderuitputting budget centrale stafafdelingen en Gegevensdiensten* € 15 miljoen

De projectkosten zullen naar verwachting in lijn zijn met de begroting. Wij verwachten dat de achterstand die is ontstaan in de eerste 8 maanden van 2013 grotendeels wordt ingelopen in de laatste 4 maanden van het jaar, waarna een onderuitputting zal resteren van circa € 5 miljoen. In voorgaande jaren zien wij ook dat de projectkosten in de laatste 4 maanden hoger zijn. Dit wordt veroorzaakt door een aantal grote releases aan het eind van het jaar.

Voor de frictiekosten sociaal plan en huisvesting verwachten wij dat we dit jaar circa € 5 miljoen meer zullen doteren aan de voorzieningen dan we begroot hebben.

De totale onderschrijding komt daarmee per saldo naar verwachting op circa € 145 miljoen. Deze onderschrijding is nodig voor de financiering van de naar verwachting zeer hoge kosten die de sterke krimp van de organisatie in de komende jaren met zich mee zal brengen. Deze onderschrijding dient ook ter financiering van de uitvoering van diverse projecten. Hiertoe willen we in onze jaarrekening het bedrag van de onderschrijding zoveel als mogelijk toevoegen aan het bestemmingsfonds voor frictiekosten.

Bestemmingsfondsen

Uit de bestemmingsfondsen is een bedrag van € 128,4 miljoen vrijgegeven voor 2013. Hiervan is in de eerste 8 maanden € 45,3 miljoen besteed:

- € 38,5 miljoen voor frictiekosten;
- € 4,0 miljoen voor wet- en regelgevingprojecten;
- € 2,8 miljoen voor reguliere activiteiten.

Colofon

Uitgave

UWV Financieel Economische Zaken

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Tel. 020 – 687 57 03

Redactie

Hans Berghuis/Lydia Tabois

