

# UWV Viermaandenverslag 2018



---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Kerncijfers</b>	<b>4</b>
<b>1. Dienstverlening gericht op werk</b>	<b>10</b>
1.1. Dienstverlening om WW'ers en werkgevers bij elkaar te brengen	10
1.2. Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen	11
1.3. Besteding re-integratiebudget	14
<b>2. Inkomensdienstverlening</b>	<b>16</b>
2.1. Sociaal medische beoordelingen	16
2.2. Handhaving	18
2.3. Overige relevante ontwikkelingen	19
<b>3. Nieuw beleid</b>	<b>21</b>
3.1. Nieuwe wet- en regelgeving	21
<b>4. Toekomstbestendige organisatie</b>	<b>23</b>
4.1. Adequate medewerkers	23
4.2. Kennisontwikkeling	24
4.3. Belangrijke ontwikkelingen ten aanzien van prioriteiten ICT	25
4.4. Informatiebeveiliging en privacy	26
<b>5. Financiën en bedrijfsvoering</b>	<b>28</b>
5.1. Doelmatigheid	28
5.2. Rechtmatigheid	30
5.3. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen	30
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>33</b>
<b>Colofon</b>	<b>34</b>

---

# Voorwoord

Het gaat in economisch opzicht steeds beter met Nederland. Dat betekent minder WW-uitkeringen en meer mensen die weer werk vinden. En tot ons genoegen ook dat er meer geld beschikbaar komt om onze dienstverlening verder te verbeteren. We vinden het belangrijk om transparant te zijn over onze prestaties; het aantal prestatie-indicatoren is voor 2018 flink uitgebreid. Nu we de eerste keer de balans opmaken, kunnen we constateren dat UWW over de eerste vier maanden van het jaar voldoet aan verreweg de meeste met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemaakte afspraken.

WW'ers die dat nodig hebben, bieden we sinds najaar 2016 meer dienstverlening op maat. Dit doen we op basis van een persoonlijk gesprek. Na wat aanvankelijke aanloopproblemen in 2017 kunnen we stellen dat deze nieuwe dienstverlening nu goed op stoom is gekomen. Sinds 2017 bieden we ook nieuwe dienstverlening aan alle mensen die de WIA/WGA instromen, waarbij we met elke klant minimaal een en gemiddeld twee keer per jaar contact willen hebben. Hierbij halen we het met het ministerie afgesproken aantal gesprekken nog niet. Dat komt vooral doordat er meer tijd nodig is om de nieuwe dienstverlening volledig te operationaliseren. We sturen actief op een verhoging van de scores. Het aantrekken van de economie is niet alleen zichtbaar in het gestaag dalen van het aantal WW-uitkeringen. We zien ook dat steeds meer mensen werk vinden. Dat geldt echter niet voor iedereen. Mensen die moeilijk aan de slag komen, bieden we een helpende hand. We hielpen 4.100 mensen met een arbeidsbeperking aan werk, onder wie maar liefst 2.700 Wajongers. Van 62.600 WW'ers konden we de uitkering beëindigen omdat ze weer werk hadden gevonden.

In de eerste vier maanden van 2018 hebben we duidelijk minder sociaal-medische beoordelingen verricht dan in dezelfde periode vorig jaar. Dat komt vooral doordat we in 2017 veel beoordelingen voor de herindeling Integrale activering Wajong hebben verricht, een product waarbij gemiddeld een beperkte artseninzet noodzakelijk bleek. Maar ook als we daarvoor corrigeren, hebben we in deze verslagperiode niet het aantal beoordelingen gerealiseerd dat we hadden begroot. De voorraad en de achterstand zijn gestegen ten opzichte van eind 2017. In overeenkomst met de afgesproken prioritering gaat het daarbij vooral om (professionele) herbeoordelingen.

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. We zijn erin geslaagd om op tijd de activiteiten uit te voeren die nodig waren om alle nieuwe voorgeschreven beheersmaatregelen op tijd te implementeren of te initiëren. Dit is echter pas een eerste begin. De nieuwe wet noodzaakt ons namelijk ook om de komende periode meer beleidsmatig na te denken over onze dienstverlening en de informatie die we daarvoor nodig hebben. Ook op het gebied van andere nieuwe wet- en regelgeving hebben we belangrijke stappen gezet. In het kader van de Wet tegemoetkomingen loondomein bijvoorbeeld ontvingen 93.600 werkgevers tijdig een voorlopige berekening van UWW voor het lage inkomensvoordeel voor in totaal circa 400.000 werknemers.

Willen we nu en in de komende jaren onze taken goed kunnen blijven uitvoeren, dan is het van belang dat we de juiste mensen met de juiste inzet op de juiste plek kunnen inzetten. We investeren daarom extra in het werven van (schaars beschikbare) vakspecialisten en vooral in het vakmanschap van onze medewerkers. Want alleen met hun deskundige inzet kunnen we de vele en grote taken die ons wachten tot een goed einde brengen.

*Raad van bestuur*

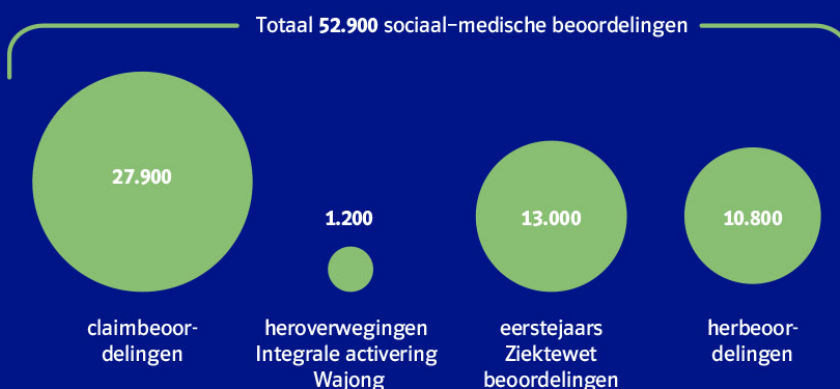
## Uitkerings- verstrekking

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



## Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan



## Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk

Samen met onze partners



Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt



### Mensen aan het werk

- 62.600 vanuit WW
- 4.100 arbeidsbeperkten

2.700 vanuit Wajong

300 vanuit Ziektewet  
100 vanuit WAO / WAZ  
1.000 vanuit WIA/WGA



### Persoonlijke ondersteuning

- 40.200 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers
- met 18.500 WIA/WGA'ers (instroom 2017/2018) minimaal 1 gesprek gevoerd

## Dit alles realiseren we

- met 17.779 medewerkers (15.463 fte's)
- tegen relatief lage kosten (uitvoeringskosten bedragen 6,7% van de totale kosten)

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV Viermaandenverslag 2018.

# Kerncijfers

## Prestatie-indicatoren

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

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2018	Eerste vier maanden 2018	2017
Uitkeren	Tijdigheid:			
	betalingen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	92%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%*	93%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	87%*	91%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	27.200	n.v.t.
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	13.200	n.v.t.
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	400	n.v.t.
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%	91%	n.v.t.
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling Beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	87%	n.v.t.
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%	84%	n.v.t.
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	1,5	n.v.t.
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	52 dagen	52 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%	19,4%	19,4%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	2.700	8.400
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	83%	n.v.t.
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	n.v.t.	7,2
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	n.v.t.	6,7
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	100%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	93%	84%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	n.v.t.
	UWV heeft een goedgekeurde accountantsverklaring	ja	ja	n.v.t.
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99%	99%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	99,5%**	99,2%

\* Dit zijn voorlopige cijfers.

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

---

Voor een nadere toelichting op de cijfers over

- de voorraad uit te voeren (her)beoordelingen - zie paragraaf 2.1;
- het aantal contactmomenten met WIA/WGA'ers en het aantal plaatsingen van Wajongers - zie paragraaf 1.2;
- het tijdigheidspercentage voor werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% - zie paragraaf 1.1;
- de realisatie van uitvoeringskosten binnen budget – zie paragraaf 5.1;
- de realisatie van re-integratiekosten binnen budget- zie paragraaf 1.3.

## Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van onze belangrijkste overige resultaten in de verslagperiode. Aanzienlijke verschillen tussen de cijfers over de eerste vier maanden van 2018 en de eerste vier maanden van 2017 worden elders toegelicht (zie ook de toelichting onder de tabel).

**Tabel: Kerncijfers**

Resultaatgebied	Kerncijfers	Eerste vier maanden van 2018	Eerste vier maanden van 2017
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,3 miljoen	1,4 miljoen
	Aantal continueringsbeslissingen	4,4 miljoen	4,9 miljoen
	Aantal betalingen	5,9 miljoen	6,4 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 9,0 miljoen	€ 14,9 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 3.196	€ 1.940
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	1.700	5.400
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	1.900	2.900
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)	18.800	19.800
(Her) beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen*	52.900	73.600
	Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	10.800	14.700
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	10.000	12.200
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.100	4.000
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	1.500	1.400
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	4.700	6.000
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	2.200	1.800
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	1.000	1.300
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	451.500	542.800
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	1.039.600	760.600
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	1,4 miljoen	1,7 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	2.600	2.900
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	22.900	27.700
	Aantal afgehandelde (hoger) beroepszaken	4.000	4.500
	Aantal afgeronde mediations	53	50
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	4,5 miljoen	4,9 miljoen
	Aantal werkgeversaccounts (einde periode)	155.200	128.700
	Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	428.000	397.000
	Aantal bezoeken aan uuv.nl	17,4 miljoen	18,5 miljoen
	Aantal bezoeken aan werk.nl	10,1 miljoen	11,0 miljoen
	Percentage tijdig afgehandelde klachten	99,6%	99,3%
	Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 554 miljoen
Totaal van de uitkeringslasten		€ 6,6 miljard	€ 6,8 miljard
Bereikte besparingen op de uitvoeringskosten (sinds 2011)		€ 488 miljoen	€ 466 miljoen
Aantal fte's		15.500	15.800
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	19,7 miljoen	19,3 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	15,0 miljoen	19,0 miljoen

---

Toelichting op een aantal kerncijfers:

Het benadelingsbedrag en het aantal boetes zijn gedaald doordat er geen polissignalen meer zijn (zie verder paragraaf 2.2). Het gemiddeld benadelingsbedrag is gestegen in samenhang met de langere duur van de benadeling en de toegenomen zwaarte van de geconstateerde overtredingen (zie verder paragraaf 2.2).

Het aantal sociaal medische beoordelingen is gedaald, mede onder invloed van een lagere nettocapaciteit aan verzekeringsartsen (zie verder paragraaf 2.1).

De ontwikkeling van het aantal beschikbare cv's op werk.nl, het aantal geplaatste vacatures op werk.nl en het aantal afgehandelde ontslaanvragen hangt nauw samen met de gunstige economische situatie (zie verder inleiding hoofdstuk 1).

De daling van het aantal Suwinet-raadplegingen komt vooral doordat een bepaald inkomstendossier sinds mei 2017 niet meer wordt geraadpleegd.



## Uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In de eerste vier maanden van 2018 ontvingen circa 1,3 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

In 2017 zijn we gestart met het realiseren van één nieuwe uniforme betaalomgeving (1UBO) voor de uitkeringssystemen. In januari is als eerste het systeem waarin arbeidsongeschiktheidsuitkeringen (WAO, WIA, WAZ en Wajong) worden geadmistreerd aangesloten. De technische voorzieningen die nodig zijn voor de stuur- en verantwoordingsinformatie konden niet allemaal tijdig worden gerealiseerd. Daardoor hebben de volumegegevens voor de Wajong 2010, Wajong 2015 en in het bijzonder de WIA, en de scores op de prestatie-indicatoren voor de tijdigheid eerste betaling een voorlopig karakter. De volumegegevens voor de WAO, WAZ en de oude Wajong zijn zo goed mogelijk bepaald op basis van ramingen uit de zogenoemde Juninota, en hebben ook een voorlopig karakter. In de periode tot aan de oplevering van het achtmaandenverslag werken we in overleg met het ministerie van SZW aan verbetering van de volumegegevens van de arbeidsongeschiktheidswetten.

**Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking**

		Eerste vier maanden 2018	Eerste vier maanden 2017	% +/-
<b>WW</b>	Nieuwe uitkeringen	123.302	148.471	-17%
	Beëindigde uitkeringen	138.984	158.977	-13%
	Lopende uitkeringen	314.271	401.483	-22%
<b>WIA</b>	Nieuwe uitkeringen	12.666	14.256	-11%
	Beëindigde uitkeringen	4.084	5.036	-19%
	Lopende uitkeringen	286.481	262.667	9%
<b>Wajong</b>	Nieuwe uitkeringen	1.435	1.421	1%
	Beëindigde uitkeringen	1.999	1.803	11%
	Lopende uitkeringen	245.370	246.743	-1%
<b>Ziektewet</b>	Nieuwe uitkeringen	100.955	83.331	21%
	Beëindigde uitkeringen	116.777	100.953	16%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	95.130	92.742	3%
<b>Wazo (excl. ZEZ)</b>	Nieuwe uitkeringen	42.320	40.948	3%
	Beëindigde uitkeringen	41.653	40.494	3%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	36.265	36.040	1%

### WW

De economische groei heeft zich in de eerste vier maanden van 2018 doorgezet. Daardoor was het aantal nieuwe uitkeringen in deze periode aanzienlijk lager dan in dezelfde periode in 2017. Ook het aantal lopende uitkeringen nam fors af. Het positieve effect van de economische groei zien we ook terug in het bedrag dat we aan WW-uitkeringen uitbetaalden. Dit bedrag was in de eerste vier maanden van 2018 met € 1.505 miljoen 18% lager dan in dezelfde periode van 2017 (€ 1.841 miljoen). Beide bedragen zijn inclusief de verantwoorde lasten in verband met de 'Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen'.

### WIA

Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting, want de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) is nog in de opbouwfase. Vooral meer mensen met een vast dienstverband (zieke werknemers) stromen de WIA in. We zien ook dat er meer 60-plussers instromen. Naarmate mensen ouder worden, neemt de kans op gebreken en dus arbeidsongeschiktheid toe. Door de afschaffing van de vervroegde uittredingsregelingen werken mensen langer door, ook degenen met (een groter risico op) gezondheidsproblemen. Er zijn dus meer werkenden van 60 jaar en ouder, en een deel van hen heeft een groter risico op arbeidsongeschiktheid. Dat geldt vooral voor mensen van 63 jaar en ouder. Er stromen nog relatief weinig mensen uit de WIA. Doordat de WIA naar verhouding nog niet zo lang bestaat, bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.

### Wajong 2015

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Door deze wijziging is het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen sindsdien fors afgenomen.

---

## Ziektewet

Er zijn in de eerste vier maanden van 2018 meer uitkeringen toegekend dan in de eerste vier maanden van 2017. Dit heeft voor een belangrijk deel te maken met de relatief grote en langdurige griepgolf. Daarnaast is er een verdere toename van het aantal uitkeringen aan werknemers met een no-riskpolis, een direct gevolg van een verruiming van deze doelgroep door de Participatiewet. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, vrouwen die ziek zijn als gevolg van hun zwangerschap of bevalling, zieke uitzendkrachten, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders).

# 1. Dienstverlening gericht op werk

De economie trekt aan, dat is ook zichtbaar in het gestaag afnemend aantal werklozen en WW-uitkeringen (87.000 minder dan een jaar geleden). Het aantal vacatures en het aantal werkenden neemt juist toe; de afgelopen maanden steeg het aantal werkenden maandelijks met gemiddeld 15.000. 60% van de WW'ers is binnen een jaar weer aan het werk. Maar het is niet voor iedereen eenvoudig werk op eigen kracht te vinden. Dat geldt bijvoorbeeld voor mensen met een arbeidsbeperking, lager opgeleiden en oudere werkzoekenden. Daarnaast zien we dat er steeds vaker sprake is van een mismatch op de arbeidsmarkt. Terwijl werkgevers in bepaalde sectoren steeds meer moeite hebben om vacatures (bijvoorbeeld voor ICT'ers, gespecialiseerde verpleegkundigen, elektriciens) te vervullen, zien wij ook dat er steeds minder werk is voor mensen uit andere beroepsgroepen (zoals administratieve beroepen). Voor sommige beroepen veranderen de eisen snel door technologische ontwikkelingen en vraagt de functie om meer ICT-kennis. Zes van de tien ICT-werkgevers geeft bijvoorbeeld aan dat sollicitanten niet over de juiste kwalificaties beschikken. We moedigen werkzoekenden met een WW- of arbeidsongeschiktheidsuitkering aan zich te laten om- of bijscholen naar een kansrijk beroep en attenderen werkgevers op kandidaten die ze niet direct in het vizier hebben. We zien dat werkgevers met moeilijk vervulbare vacatures ook steeds meer bereid zijn om te investeren in oplossingen als scholing. Dit biedt kansen voor werklozen en zij-instromers.

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

Het is onze overtuiging dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Daarnaast willen we de uitkeringslasten zo veel mogelijk beperken. Daarom bevorderen we dat onze klanten werk vinden. We voeren weer vaker persoonlijke gesprekken met klanten met een WW-uitkering en bieden hen vervolgens waar mogelijk dienstverlening op maat. Om de kansen voor werkzoekenden te vergroten, zoeken we vaak samen met gemeenten actief de samenwerking met sociale partners, brancheverenigingen, de uitzendbranche en individuele werkgevers. Met hen maken we waar mogelijk afspraken om banen te creëren voor werklozen die moeilijker aan de slag komen, al dan niet in combinatie met een scholingstraject. We brengen vraag en aanbod bij elkaar door bijvoorbeeld speeddates, banenmarkten en inspiratiedagen te organiseren.

### Dienstverleningsmodel

We streven ernaar om klanten met een WW-uitkering, op basis van een persoonlijk gesprek, dienstverlening op maat te bieden. De individuele arbeidsmarktpositie van de klant is daarbij leidend. We vragen elke WW'er daarom aan het begin van zijn werkloosheid de Werkverkenner in te vullen. Dat is een wetenschappelijk ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn.

**Tabel: Instroom in de WW-dienstverlening**

	Realisatie eerste vier maanden 2018
<b>Aantal WW'ers ingestroomd in dienstverlening gericht op werk</b>	<b>105.800</b>
met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	21.500
met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	48.000
WW'ers die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	36.300

Van degenen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, heeft een deel inmiddels al werk gevonden of heeft werk in het vooruitzicht, een ander deel is niet-digivaardig. Indien we hiervoor corrigeren, schatten we op basis van onderzoek in dat 80% van de nieuwe WW'ers de Werkverkenner invult. 31% van de klanten die de Werkverkenner invult, heeft een zwakke of matige arbeidsmarktpositie.

WW'ers die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben (maximaal 50% kans op werkhervatting binnen een jaar) en daardoor een verhoogd risico lopen op langdurige werkloosheid, nodigen we uit voor een werkoriëntatiegesprek. In dat gesprek worden afspraken gemaakt over de (sollicitatie)activiteiten die de klant zal ondernemen. Klanten uit de groepen die volgens de Werkverkenner gemiddeld een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie hebben, krijgen deze vorm van dienstverlening alleen wanneer zij aangeven dat ze hieraan behoefte hebben of als de adviseur op basis van aanvullende analyse tot de conclusie komt dat aanvullende dienstverlening mogelijk toch nodig is. Eind april hadden we 91% van de klanten die een werkoriëntatiegesprek krijgt ook daadwerkelijk gesproken. De resterende 9% is ingepland, of moet nog worden ingepland.

**Tabel: Werkoriëntatiegesprekken**

	Realisatie eerste vier maanden 2018
<b>Aantal werkoriëntatiegesprekken</b>	<b>40.200</b>
met WW'ers met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	17.400
met WW'ers met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	12.500
met WW'ers die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	10.300

We hebben 83% van de werkoriëntatiegesprekken met de mensen met een zwakke of matige arbeidspositie (0-50% kans op werkherhervatting binnen een jaar) binnen vier weken gevoerd. Hiermee voldoen we aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm (80%).

Iedere WW'er ontvangt na het eerste gesprek met een adviseur werk een werkplan. Daarin staan de afspraken die de adviseur werk met de klant heeft gemaakt over diens inspanningen om weer aan het werk te komen. Wanneer is afgesproken om aanvullende dienstverlening in te zetten, dan worden de afspraken daarover ook in het werkplan opgenomen. Aanvullende dienstverlening wordt alleen ingezet als dat naar de inschatting van de adviseur werk effectief is. In de eerste vier maanden van 2018 is een werkplan met aanvullende dienstverlening opgesteld voor 45% van de 21.500 nieuwe WW'ers met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie, en voor 22% van de 48.000 nieuwe WW'ers met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie.

**Tabel: Werkplannen**

	Realisatie eerste vier maanden 2018
<b>Aantal opgestelde werkplannen met aanvullende dienstverlening</b>	<b>25.600</b>
voor WW'ers met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	9.700
voor WW'ers met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	10.700
voor WW'ers die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	5.200

Als er na zes maanden werkloosheid nog geen gesprek is geweest, nodigen we de WW'er uiterlijk in de zevende maand uit voor een monitorgesprek. Doel van dit gesprek is om de voortgang van de sollicitatieactiviteiten te bewaken en te bezien of aanvullende dienstverlening door UWV wenselijk is. In de eerste vier maanden van 2018 hebben we 9.500 monitorgesprekken gevoerd.

Via coachingsgesprekken bieden we de klant verdere ondersteuning en reiken we handvatten aan waarmee hij actief en gemotiveerd naar werk kan blijven zoeken. In de eerste vier maanden van 2018 hebben we 30.600 van deze gesprekken gevoerd.

We zijn, in overleg met het ministerie van SZW, op 1 december 2017 gestart met een meting die inzichtelijk moet maken wat de toegevoegde waarde is van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We meten daarvoor de effecten van de persoonlijke dienstverlening op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. Verder onderzoeken we of de persoonlijke dienstverlening kosteneffectief is. Omdat we ook de langetermijneffecten onderzoeken, zal een eindrapport pas in 2022 verschijnen. In het voorjaar van 2020 verwachten we een eerste rapport over de tussenstand.

We willen uiteraard zo veel mogelijk voorkomen dat WW'ers in de bijstand terechtkomen en langdurig aan de kant komen te staan. Daarom intensiveren we in steeds meer regio's de samenwerking met gemeenten. Zo begeleiden we in Noord-Holland samen met gemeenten WW'ers die tegen de maximale duur van hun WW-uitkering aanzitten intensief naar een nieuwe baan. Daarbij kijken we uitgebreid naar hun cv. De helft van de mensen die we begeleiden zijn 50 jaar of ouder en hebben hun baan verloren omdat het beroep verdwijnt. Het gaat dan bijvoorbeeld om administratieve banen.

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

### WIA/WGA

UWV ondersteunt mensen met een WIA/WGA-uitkering om hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te benutten. We bieden hun, waar mogelijk, persoonlijke dienstverlening. Daarbij verzorgen onze eigen medewerkers begeleiding of kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij een re-integratiebedrijf.

We hebben een nieuw dienstverleningsproces WIA/WGA 2017 afgesproken met het ministerie van SZW. De nieuwe dienstverlening is erop gericht alle mensen die de WIA/WGA instromen gedurende vijf jaar te activeren om hun

mogelijkheden maximaal te benutten, hun zelfredzaamheid te bevorderen en bij te dragen aan de rechtmatigheid van de uitkering. Hierbij maken we maximaal gebruik van ingekochte re-integratietrajecten.

Zodra een WIA/WGA-klant in onze op werk gerichte dienstverlening wordt opgenomen, nodigen we hem uit voor een oriëntatiegesprek. Naar aanleiding van dit gesprek stelt de adviseur werk een werkplan op, waarin onder andere de gemaakte afspraken over de re-integratiedienstverlening staan opgenomen. Verder stelt de adviseur werk een zo volledig mogelijk klantprofiel op. Daarin vermelden we onder andere het aantal uren dat de werkzoekende kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken en welke taken en werkomgeving bij hem passen. We kunnen nog niet voor alle klanten een volledig klantprofiel opstellen, omdat nog niet altijd is vastgesteld wat de klant kan en wil. We hebben minimaal één keer per jaar contact met de klant. Dit kan het oriëntatiegesprek zijn, of een vervolcontact, het zogeheten coachingsgesprek. Na ieder vervolcontact actualiseren we waar nodig het werkplan en klantprofiel.

We matchen klanten op beschikbare vacatures en wanneer een herbeoordeling aan de orde is, voeren we deze uit. UWV monitort de voortgang van alle klanten. In overleg met het ministerie van SZW richten we ons niet alleen op mensen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering, maar ook op mensen aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend (80–100%). De dienstverlening verlenen we in principe vijf jaar, maar als de klant daarom vraagt, kan deze periode worden verlengd. Daarnaast moet de klant zelf blijven werken aan zijn re-integratie en blijft hij verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven. De klant krijgt zo nodig een herbeoordeling als zijn sociaal-medische situatie verandert.

**Tabel: WIA-dienstverlening\***

Instreamcohort	2017-2018	2011-2012	2013-2014	2015-2016
Aantal WIA/WGA'ers eind april 2018 in dienstverlening gericht op werk	21.896	6.301	3.178	3.239
Minimaal 1 gesprekscontact in afgelopen jaar	18.473	5.232	2.716	1.880
Gemiddeld aantal gesprekken	1,5	2,2	1,5	1,0
Aantal werkplannen	19.746	6.277	3.113	3.113
Aantal klantprofielen	15.719	4.907	1.921	1.843

\* *Het aantal geregistreerde werkplannen is hoger dan het aantal klanten met wie minimaal één keer contact is geweest. Dat komt vooral doordat in de uitvoering coachcontacten nog onvolledig of niet op de juiste voorgescreven (telbare) plaats zijn vastgelegd.*

We richten ons in eerste instantie op de mensen die vanaf 2017 onze nieuwe re-integratiedienstverlening ontvangen. Eind april 2018 waren dat er nog 21.896; voor de overige is de dienstverlening beëindigd, meestal omdat de uitkering inmiddels is beëindigd naar aanleiding van een herbeoordeling. Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we met elke klant die vanaf 2017 is ingestroomd, minimaal één en gemiddeld 1,8 keer per jaar contact hebben. Op die manier houden we onze klanten in beeld. We hebben tot nu toe met 84% van deze groep minimaal één gesprek gevoerd. Gemiddeld komt dat neer op 1,5 gesprek. Beide scores zijn lager dan de met het ministerie van SZW afgesproken norm. Dat we nog niet met iedereen een gesprek hebben gevoerd, komt doordat er meer tijd nodig is om de nieuwe dienstverlening volledig te operationaliseren. We sturen op een verhoging van de scores en verbetering van registratie, en brengen daarbij bij onze kantoren best practices onder de aandacht.

Ook voor mensen die in eerdere jaren in de WIA/WGA zijn ingestroomd, hebben we aandacht. We richten ons daarbij vooral op mensen die van 2011 tot en met 2016 de WGA zijn ingestroomd maar nog geen re-integratiedienstverlening hebben ontvangen. Nog niet alle potentiële kandidaten zijn gescreend en/of vervolgens in de dienstverlening opgenomen; dit gebeurt in de loop van dit kalenderjaar. Mensen die in de jaren 2013 en 2014 de WGA instroomden, zijn al langer uit het arbeidsproces. We bieden hun daarom, naast de nieuwe basale dienstverlening, ook extra dienstverlening. Die bestaat uit extra gesprekken, met aandacht voor integrale dienstverlening. Mensen die in 2011 en 2012 de WGA instroomden, hebben we de afgelopen jaren extra dienstverlening geboden via het eind 2017 afgeronde project Intensivering dienstverlening WGA 80–100. Zij krijgen nu de basale nieuwe dienstverlening. Ons doel is dat eind 2018 alle WGA-klanten die daarvoor in aanmerking komen onze nieuwe dienstverlening ontvangen.

We willen iedereen die vóór 2017 de WIA/WGA' is ingestroomd onze (reguliere) dienstverlening bieden, ook de groepen die we dat nog niet eerder hebben aangeboden. Eind april 2018 hadden in totaal 91.502 mensen met een WIA/WGA-uitkering recht op onze re-integratiedienstverlening.

## Wajong

We hebben met het ministerie van SZW afgesproken dat we Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie niet een re-integratietraject is ingekocht, in beeld houden. We hebben daarvoor gemiddeld één keer per jaar contact met hen, activeren hen en bieden waar nodig dienstverlening. Eind april 2018 kwamen in totaal 48.500 Wajongers in aanmerking voor onze dienstverlening. In de eerste vier maanden van 2018 hebben we met 76% van hen minimaal één keer contact gehad. We hebben gemiddeld 1,5 gesprek per Wajonger gevoerd.

We benaderen werkgevers actief om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. In onze dienstverlening besteden we extra aandacht aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die staan in geschreven in het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak.

Werkgevers kunnen vacatures die geschikt zijn voor kandidaten uit het doelgroepregister aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. De Werkgeversservicepunten selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten. Zij koppelen vervolgens kandidaten aan vacatures. Werkgevers die kandidaten zoeken, kunnen onder andere gebruikmaken van de Kandidatenverkenner, informatie over de kandidaten opvragen en via het Werkgeversservicepunt met hen in contact komen. Wajongers vinden ook hun weg naar werk via de ondersteuning van een re-integratiebedrijf, een private arbeidsbemiddelaar of via hun netwerk.

Een werkgever die een Wajonger in dienst neemt die niet meer dan het minimumloon kan verdienen, kan een tijdelijke tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen, de zogeheten loondispensatie. Een arbeidsdeskundige van UWV stelt de loonwaarde van de Wajonger vast door diens arbeidsprestaties te vergelijken met die van een werknemer zonder arbeidsbeperking. In het eerste kwartaal van 2018 hebben we 918 loonwaardebepalingen uitgevoerd. Verder hebben we in de eerste vier maanden van 2018 4.100 keer loondispensatie verstrekt. Wajongers hebben vaak begeleiding op de werkplek nodig. Daar kunnen collega's voor zorgen, maar vaak is ook professionele begeleiding door een jobcoach nodig. We hebben in deze periode 7.700 nieuwe aanvragen voor een jobcoach gehonoreerd.

We willen Wajongers niet alleen aan werk helpen, maar hen ook graag aan het werk houden. Wajongers worden vaak op een tijdelijk contract aangenomen. Daarom monitoren we hen actief en nemen we contact op met Wajongers van wie het contract afloopt, zodat we hen kunnen ondersteunen bij een eventuele contractverlenging of wanneer het contract wordt beëindigd.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jonggehandicapten met arbeidsvermogen die sinds 2015 zijn ingestroomd. Vanuit de Programmaraad zijn speciale teams beschikbaar die gemeenten kunnen helpen bij het opstellen van de klantprofielen voor hun arbeidsbeperkte klanten. Veertien gemeenten uit acht verschillende arbeidsmarktregio's hebben gebruikgemaakt van het aanbod van UWV om hun klantprofielgegevens door de speciale teams in te laten voeren in Sonar, het hiervoor bestemde UWV-systeem. Inmiddels zijn alle 35 arbeidsmarktregio's (in meerdere of mindere mate) actief bezig met het zelf aanmaken van profielen in Sonar. Eind april 2018 stond er van 86.800 kandidaten een volledig profiel in Sonar. 5.000 van deze profielen zijn gemeentelijk, de meerderheid van deze profielen is van Wajongers.

## Uitstroom naar werk

### Vanuit een WW-uitkering

In de eerste vier maanden van 2018 heeft UWV van 62.600 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens redenen gerelateerd aan werk. Door de invoering van de inkomstenverrekening zijn er per 1 juni 2015 verschuivingen opgetreden in de redenen waarom WW-uitkeringen worden beëindigd. Daarmee hebben we bij het vaststellen van dit cijfer rekening gehouden. Er is bijvoorbeeld een grote groep WW'ers die na werkhervatting geen inkomstenopgave meer indient. De uitkering wordt dan beëindigd wegens het niet indienen van een inkomstenopgave, en niet wegens werkhervatting. Ook zijn er mensen die het werk voor lagere inkomsten dan voorheen hervatten en afzien van de kleine WW-uitkering die dan nog resteert. Uitkeringen die om die redenen zijn beëindigd, tellen we ook mee als een vorm van werkhervatting. Ook houden we bij hoeveel mensen er werken met een aanvulling vanuit de WW. Dat waren er eind april 2018 92.200.

### Vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

In de eerste vier maanden van 2018 vonden 4.100 mensen met een arbeidsbeperking een baan; dat zijn er 100 meer dan in de eerste vier maanden van 2017. Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is ook gestegen. Dit is een mooie prestatie, omdat Wajongers die nog geen werk hebben steeds vaker behoren tot de groep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking\*

	Eerste vier maanden van 2018	Eerste vier maanden van 2017
<b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>4.100</b>	<b>4.000</b>
<b>Mensen met recht op Wajong-uitkering</b>	<b>2.700</b>	<b>2.500</b>
<b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>	<b>1.400</b>	<b>1.500</b>
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	100	100
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.000	800
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	300	600

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

### 1.3. Besteding re-integratiebudget

#### Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. In de eerste vier maanden van 2018 zijn 9.749 re-integratiediensten ingekocht. Dit aantal bevat de nasleep van diensten die zijn ingekocht voor klanten die in het kader van de Integrale activering Wajong zijn beoordeeld. Daarnaast zijn in het kader van de IPS-regeling (methode Individuele plaatsing en steun) 139 trajecten gestart. Er is € 81 miljoen beschikbaar. De totale uitgaven bedroegen € 25,9 miljoen. Het meeste geld (41%) is uitgegeven aan re-integratiedienstverlening voor Wajongers. We verwachten dat het beschikbare budget in 2018 volledig wordt gebruikt.

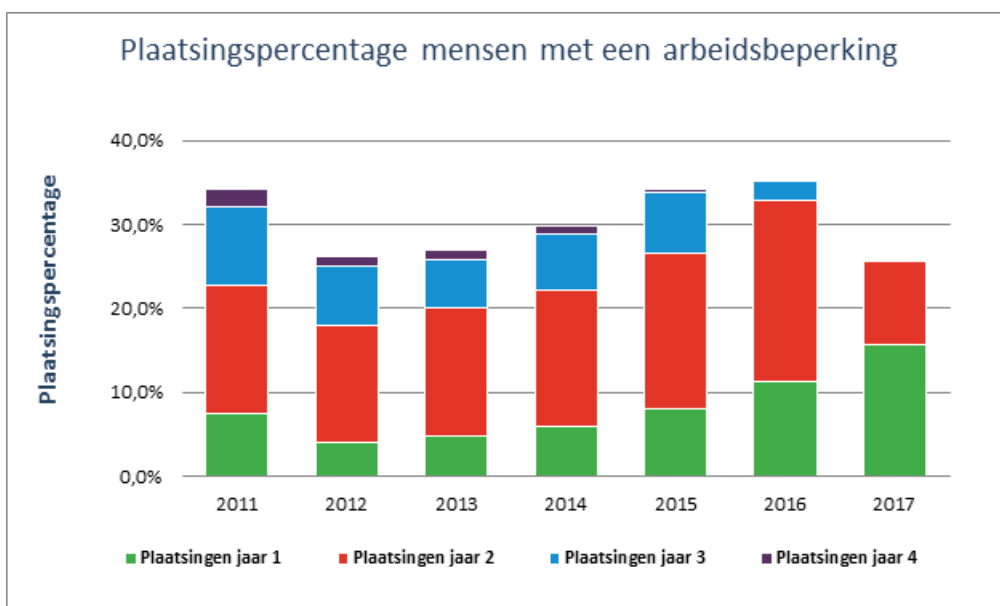
Re-integratiediensten kopen we tegenwoordig in twee stappen in: eerst de dienst Werkfit maken en daarna de dienst Naar werk. Onder de oude inkoopkaders werd het totale pakket altijd in één keer werd ingekocht. Door de nieuwe gespreide inkoop is een deel van de uitgaven die we anders in 2017 zouden hebben gedaan doorgeschoven naar 2018. We hebben in het nieuwe inkoopkader aanpassingen doorgevoerd die het voor re-integratiebedrijven gemakkelijker maken om een traject te starten voor mensen voor wie vooraf niet zonder meer vaststaat dat zij daadwerkelijk werkfit te maken zijn. Er is onder andere een evaluatiemoment ingebouwd in de re-integratiedienst Werkfit maken: voor klanten met een Ziektewet-uitkering na drie maanden, voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering na zes maanden. Als dan blijkt dat de dienstverlening stagneert omdat de klant op dat moment geen verdere ontwikkelingsmogelijkheden heeft, dan kan de dienst worden beëindigd zonder dat dit negatieve gevolgen heeft voor het re-integratiebedrijf. Deze aanpassingen zijn per 1 oktober 2017 in het inkoopkader doorgevoerd. De effecten hiervan zullen vanaf medio 2018 zichtbaar zijn.

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

	Eerste vier maanden van 2018	Eerste vier maanden van 2017
WAO	168	136
Ziektewet	2.778	2.525
oWajong/Wajong 2010	3.829	3.407
WIA	2.974	1.848
<b>Totaal</b>	<b>9.749</b>	<b>7.916</b>

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel in een kalenderjaar gestarte re-integratietrajecten hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van het re-integratietraject. Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Vooral voor de sinds 2016 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. In de figuur is zichtbaar dat het plaatsingspercentage de laatste jaren weer is gestegen.

Figuur: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking





## Inzet voorzieningen

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bedroegen in de eerste vier maanden van 2018 € 25,7 miljoen en blijven daarmee binnen het tijdsevenredig budget hiervoor.

	Eerste vier maanden 2018	Eerste vier maanden 2017
Intermediaire voorzieningen	1.159	836
Externe jobcoach	6.993	7.829
Interne jobcoach	1.122	1.185
Loondispensatie	4.117	4.626
Meeneembare voorzieningen	1.925	1.798
Starterskrediet	14	21
Vervoersvoorzieningen	1.413	1.246
Overige voorzieningen	63	86
<b>Totaal</b>	<b>16.806</b>	<b>17.627</b>

## Onderwijsvoorzieningen

In de eerste vier maanden van 2018 hebben we 1.698 onderwijsvoorzieningen toegekend. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in de eerste vier maanden van 2018 € 9,3 miljoen aan voorzieningen uitgegeven: € 8,9 miljoen voor de klant en € 0,4 miljoen voor uitvoeringskosten. Het bedrag van € 8,9 miljoen voor de klant bestaat uit € 4,8 miljoen voor intermediaire voorzieningen (vooral doventolken), € 1,2 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 2,9 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). De uitgaven over de eerste vier maanden van 2018 zijn hoger dan in dezelfde periode van 2017. De stijging doet zich vooral voor bij de intermediaire voorzieningen.



## 2. Inkomensdienstverlening

Wanneer mensen werk verliezen of door ziekte en/of een beperking (tijdelijk) niet kunnen werken, voorzien we ze snel en correct van inkomen – mits ze aan de voorwaarden voldoen. In de eerste vier maanden van 2018 ontvingen circa 1,3 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. WW'ers en arbeidsbeperkten met arbeidsvermogen bieden we zo de rust om zich voor te bereiden op en te werken aan werkhervatting. Mensen zonder arbeidsvermogen stimuleren we om te participeren in de samenleving. Mensen die een uitkering krijgen moeten uiteraard aan de voorwaarden voldoen, voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering stellen we dat vast via een sociaal-medische beoordeling. En we verwachten dat ze zich aan de bijbehorende plichten houden. Mensen die willens en wetens de regels overtreden, pakken we aan.

### 2.1. Sociaal medische beoordelingen

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2018 bijna 53.000 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Om de afgesproken dienstverlening te kunnen realiseren, hebben we voldoende artsen met de gewenste kennis en vaardigheden nodig. We hebben met het ministerie van SZW afgesproken om in 2018 voorrang te geven aan claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Laagste prioriteit hebben (professionele) herbeoordelingen.

In de eerste vier maanden zijn de voorraad en de achterstand ten opzichte van eind december 2017 gestegen. Conform de afgesproken prioritering betreft dit voornamelijk professionele herbeoordelingen. Voor de afhandeling daarvan geldt geen wettelijke termijn, omdat deze op indicatie van de verzekeringsarts plaatsvindt. Voor de voorraden herbeoordelingen Wajong en eerstejaars Ziektewetbeoordelingen hebben we wel de met het ministerie afgesproken normen behaald.

#### Verzekeringsartsencapaciteit

Om aan het aantal aanvragen voor een (her)beoordeling te kunnen voldoen, is een bepaalde artsencapaciteit nodig. Meerdere keren per jaar maken we een inschatting van de beschikbare en de benodigde capaciteit. UWV heeft moeite om voldoende capaciteit op de been te brengen. Het aantal op de arbeidsmarkt beschikbare deskundigen is schaars, de druk neemt alleen maar toe door de aantrekkende economie en de vergrijzing van de verzekeringsartsenpopulatie.

Tabel: Verzekeringsartsencapaciteit

	Gemiddeld aantal fte eerste vier maanden 2018	Gemiddeld aantal personen eerste vier maanden 2018	Aantal fte's per eind december 2017
Aantal geregistreerd verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	224	266	221
Aantal geregistreerd verzekeringsartsen met taakdelegatie	175	197	167
Aantal AIOS'en	135	153	121
Aantal ANIOS'en	116	134	140
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	91	114	84
<b>Subtotaal</b>	<b>741</b>	<b>864</b>	<b>733</b>
<b>Opleidingsinvestering</b>			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-48		-53
Opleiding AIOS'en	-59		-54
Opleiding ANIOS'en	-48		-21
<b>Subtotaal</b>	<b>-155</b>		<b>-128</b>
<b>Extra capaciteit</b>			
Taakdelegatie	112		107
<b>Subtotaal</b>	<b>112</b>		<b>107</b>
<b>Totaal netto VA-capaciteit</b>	<b>698</b>		<b>712</b>

We willen toe naar een situatie waarin de beschikbare netto verzekeringsartsencapaciteit structureel uitsluitend bestaat uit geregistreerde verzekeringsartsen die zo veel mogelijk werken met taakdelegatie, aangevuld met basisartsen in dienst van UWV die in opleiding zijn tot verzekeringsarts (AIOS'en) en enkele artsen die niet in opleiding zijn tot specialist (ANIOS'en) die we mogelijk kunnen werven voor die opleiding. Het aanbod van ANIOS'en is echter niet voldoende. Bovendien is er sprake van een groot verloop onder aangetrokken ANIOS'en, vooral door vertrek naar een positie in de curatieve sector. Hun bijdrage aan de productie is daardoor minder groot dan verwacht, en onze opleidingsinspanningen hebben maar zeer beperkt rendement. De opleiding en begeleiding die we inzetten hebben een groter negatief effect op de beschikbare productieve capaciteit dan geraamd voor 2018. We hebben nog weinig ervaring met de huidige verhouding tussen ervaren personeel en grote hoeveelheden artsen in opleiding. Dit maakt ramen lastig.

De afgelopen periode hebben we veel gedaan om nieuwe artsen te werven en geworven artsen te behouden door ze te binden en te boeien. In de eerste vier maanden van 2018 hebben we 40 artsen geworven, voornamelijk basisartsen. Dit heeft niet geleid tot een hogere netto bezetting van verzekeringsartsen. In de eerste vier maanden van 2018 bedroeg de netto capaciteit gemiddeld 698 fte's. Dit is lager dan eind december 2017 (712 fte's) en fors lager dan in de eerste vier maanden van 2017 (720 fte's). Dit is vooral het gevolg van een hogere opleidingsinvestering, geaccordeerde neventaken en het verloop onder ANIOS'en.

De nu beschikbare capaciteit zou echter voldoende moeten zijn om het reguliere werkpakket van 2018 te realiseren. Toch staat de afhandeling daarvan onder druk en loopt de voorraad professionele herbeoordelingen op. Dit komt onder andere doordat we, nu de herindelingsoperatie in het kader van de Integrale activering Wajong is afgerond, voor een deel andere, meer capaciteit vergende beoordelingen uitvoeren dan vorig jaar. Complicerende factor is dat onervaren artsen meer tijd nodig hebben voor complexe (her)beoordelingen. Een andere, tijdelijke, oorzaak voor de olopende voorraden is een hoog ziekteverzuim in de eerste vier maanden van 2018 als gevolg van de langdurige griep epidemie. Deze velde ook veel verzekeringsartsen.

Om de productiviteit te vergroten, stimuleren we verzekeringsartsen om gebruik te maken van taakdelegatie. Daarbij ondersteunt een sociaal-medisch verpleegkundige of medisch secretaresse de verzekeringsarts, waardoor deze meer tijd kan besteden aan vakinhoudelijke taken.

Voor de uitvoering van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is een methodiek ontwikkeld die helpt om, met het oog op de situatie van de klant, de juiste aanpak te bepalen en de beschikbare verzekeringsartsencapaciteit zo productief mogelijk in te zetten. In afstemming met het ministerie is deze werkwijze landelijk in gebruik genomen, waarbij we de kwaliteit van de methodiek borgen.

We willen het werkvolume en de beschikbare capaciteit met innovatieve middelen duurzamer in balans te brengen en hebben hierover advies ingewonnen bij een groep van experts. Deze groep bestaat uit de vak- en beroepsgroep van verzekeringsartsen en bedrijfsartsen (de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), de vakvereniging van verzekeringsartsen bij UWV Novag en de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB)), de wetenschap (VUmc en AMC) en UWV. De expertgroep heeft in april 2018 een rapport uitgebracht aan de raad van bestuur. Dit rapport bevat een inventarisatie van voorstellen van individuele leden van de expertgroep, die een bijdrage leveren aan het oplossen van het artsentekort. We doen nader onderzoek naar de adviezen en aanbevelingen en implementeren deze al waar mogelijk.

**Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen**

	Begroting 2018	Realisatie eerste vier maanden 2018	Verschil	Begroting 2017	Realisatie eerste vier maanden 2017	Verschil
Claimbeoordelingen	28.033	27.965	-68	28.733	27.833	-900
EZWB	15.000	12.971	-2.029	15.533	13.150	-2.383
Herbeoordelingen	16.400	10.820	-5.580	14.900	14.691	-209
iAW	5.000	1.182	-3.818	12.933	17.950	5.017
<b>Totaal</b>	<b>64.433</b>	<b>52.938</b>	<b>-11.495</b>	<b>72.100</b>	<b>73.624</b>	<b>1.524</b>

**Tabel: Voorraadontwikkeling**

	Eind 2017	Eind april 2018	Verschil
Voorraad claimbeoordelingen	13.937	13.429	-508
Achterstand voorraad claimbeoordelingen	2.286	1.133	-1.153
Voorraad EZWB	12.383	13.180	797
Achterstand voorraad EZWB	3.565	4.278	713
Voorraad herbeoordelingen	21.679	28.531	6.852
Achterstand voorraad herbeoordelingen	10.847	16.990	6.143
<b>Totaal voorraad</b>	<b>47.999</b>	<b>55.140</b>	<b>7.141</b>
<b>Totaal achterstand voorraad</b>	<b>16.698</b>	<b>22.401</b>	<b>5.703</b>

---

## 2.2. Handhaving

UWV wil voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden. We zetten in op preventieve handhaving. Op basis van data-analyse zijn we steeds beter in staat om risicoprofielen op te stellen. Daarmee kunnen we gericht handhaven, zowel preventief als repressief. Mensen die willens en wetens de regels overtreden, pakken we aan. Op basis van de risicoanalyses kan dat steeds gericht. Onze uitgangspunten sluiten aan bij de handhavingsscoers van het ministerie van SZW. De komende periode zullen we deze koers in overleg met het ministerie nader uitwerken en daarna verankeren in onze plancyclus.

### Preventieve handhaving

We zien dat een groeiende groep burgers moeite heeft met complexe regels. Voor UWV wordt het steeds belangrijker om hen te helpen en om onderscheid te maken tussen een foutje en een overtreding. We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren hen via campagnes, verbeteren het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en verzenden automatische berichten om mensen op hun verplichtingen te attenderen. We kijken ook naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding.

### Risicomanagement

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

Door risico- en datagestuurd te handhaven, zijn we minder afhankelijk van meldingen van burgers of bedrijven. Om dat te bereiken zijn moderne onderzoeksmiddelen nodig, zoals het systeem iBase. Dit is een analysetool voor het vastleggen en analyseren van onderzoeksgegevens. We zijn eind 2017 gestart met een pilot om te onderzoeken of deze analysetool kan helpen bij bijvoorbeeld het ontdekken van nieuwe fraudefenomenen door onderlinge relaties eenvoudig zichtbaar te maken (zoals familierelaties, dezelfde werkgever, dezelfde eigenaar, dezelfde tussenpersoon). De pilotfase van iBase richt zich op onderzoek naar gefingeerde dienstverbanden en loopt tot mei 2018. In juni evalueren we de resultaten. Daarna bekijken we of iBase breed ingezet kan gaan worden.

### Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de inspanningsplicht om actief te zoeken naar werk, en de inlichtingenplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven. UWV controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of uitkeringsgerechtigden zich aan de regels houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbovenop kunnen ze een boete of waarschuwing krijgen.

### Overtredingen inlichtingenplicht

In de eerste vier maanden van 2018 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 9,0 miljoen en is een bedrag van € 1,6 miljoen aan boetes opgelegd (in dezelfde periode in 2017 € 14,9 miljoen respectievelijk € 3,2 miljoen). Er zijn gemiddeld 1.100 afdoeningen per maand gerealiseerd (in totaal 4.300). Dit aantal is veel lager dan voorgaande jaren doordat er geen polissignalen meer zijn. Doordat we de door de klant opgegeven inkomsten voor de Wwz nu altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken, kunnen we bij de uitkeringsverstrekking rekening houden met die inkomsten. Hierdoor neemt het aantal terugvorderingen af. We gaan dit de komende jaren ook voor de andere wetten doen. Daardoor zal dit bedrag de komende jaren nog verder teruglopen.

### Fraudethema's

We doen ook onderzoek naar meer georganiseerde en grootschalige fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele regelovertreding, vooral als doel inzicht te verkrijgen in (mogelijke) fraudefenomenen, zodat we daarover adviezen kunnen geven aan de verschillende UWV-onderdelen, de ketenpartners en het ministerie. In 2018 hebben we met betrekking tot grootschalige fraude in totaal € 2,8 miljoen teruggevorderd, € 430.000 aan boetes opgelegd en € 11,9 miljoen bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. Hieronder lichten we een aantal relevante onderzoeken kort toe.

*Gefingeerde Dienstverbanden* We doen onderzoek naar dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Momenteel loopt er een pilot waarin we onder andere bekijken of we

met de analysetool iBase grotere verbanden zichtbaar kunnen maken die tot op heden onzichtbaar bleven en dus on-aangepakt bleven. De pilot wordt in mei geëvalueerd, het rapport is naar verwachting in juni gereed. In april hebben we voor gefingeerde dienstverbanden nieuwe risico-indicatoren vastgesteld, waarmee we zeer gericht datagedreven signalen kunnen aanleveren. We verwachten dat we daarmee in een vroegtijdig stadium mogelijk ontvangen uitkeringen uit een gefingeerd dienstverband kunnen signaleren.

*Failissementen* Nu het in Nederland economisch beter gaat, neemt het aantal faillissementsuitkeringen af en daarmee ook het aantal meldingen van mogelijk onterecht aangevraagde WW-faillissementsuitkeringen. Daarnaast zijn de mogelijkheden voor onderzoek hiernaar ingeperkt door veranderingen in de jurisprudentie. De opbrengst die uit dit thema naar voren komt is dan ook gedaald. Tot en met april is zo'n € 0,3 miljoen aan uitkeringen teruggevorderd en aan besparingen ingeboekt. De overgebleven signalen zijn meer dan voorheen te typeren als echte fraudesignalen. Het zijn vaak signalen met maatschappelijke impact, die onderzoekshandelingen en daarmee onze inzet vergen.

*Gezondheidsfraude* Er is sprake van gezondheidsfraude als een klant, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten vertoont die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid. Als er sprake is van vermoedelijke gezondheidsfraude, dan verstrekken we deze informatie voor een (her)beoordeling door een verzekeringsarts. Na de verdere inrichting van de taskforce Gezondheidsfraude vorig jaar zijn de afgelopen maanden diverse procesverbeteringen doorgevoerd, waardoor we nu sneller kunnen inschatten welke signalen en meldingen de moeite waard zijn om verder te onderzoeken. Hierdoor hebben we tot en met april 57 klanten voorgedragen voor een kansrijke herbeoordeling. Verder is in de eerste maanden van het jaar de herbeoordeling van 59 klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (het project Thassos) op 1 zaak na volledig afgerond. Dit heeft een totale besparing op de uitkeringsgelden opgeleverd van ruim € 8 miljoen.

*LIEC/RIEC* UWV heeft in maart 2017 aan het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC) verzocht om toetreding tot het samenwerkingsverband dat het LIEC en regionale centra (RIEC's) bieden. Na intensief overleg zijn we op 19 maart 2018 toegetreden tot dit samenwerkingsverband.

## 2.3. Overige relevante ontwikkelingen

### Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV wil zich richten op het voorkomen en niet laten verergeren van al bestaande schulden. UWV is zelf geen schuldhulpverlener maar ondersteunt klanten met schuldenproblematiek wel door voorlichting te geven, (dreigende) schulden te signaleren en klanten naar de juiste hulpverlenende instantie door te verwijzen. De signalerings- en doorverwijfsfunctie beproeven we sinds februari 2018 in een pilot in samenwerking met de gemeente Amsterdam. Hierin onderzoeken medewerkers hoe zij in hun dagelijkse klantcontacten klanten met (mogelijke) financiële problematiek kunnen herkennen en hoe zij, via het Klantencontactcentrum in Goes, kunnen zorgen voor een 'warme' overdracht naar gemeentes of wijkteams. De tussenresultaten van de pilot zijn eind mei bekend. Aan de hand van deze resultaten wordt de pilot bijgesteld en desgewenst uitgebreid naar een of twee andere districten.

### Servicelevel onder druk

De tijdige afhandeling van zowel telefonie als digitale berichten stond in de eerste maanden van 2018 onder druk. Zowel de bereikbaarheid als de wachttijden van onze Klantencontactcentra hadden niet het gewenste en afgesproken niveau. Oorzaak was het vertrek van veel ervaren medewerkers van onze Kantencentra door de aantrekkelijke economie. De tijdelijk beperkte capaciteit heeft, in combinatie met de maandelijkse piekmomenten en extra klantcontacten in verband met onvoorziene omstandigheden, geleid tot langere wachttijden. Om het capaciteitsprobleem op te lossen, hebben we voor de korte termijn maatregelen getroffen zoals het werven van extra capaciteit in samenwerking met uitzendpartners, extra doorstroomopleidingen, overwerken en weekend- en avondopenstelling. Voor de langere termijn kijken we naar een juiste verhouding van vaste en flexmedewerkers, arbeidsvoorwaardelijke verbeteringen voor flexkrachten en de inzet van medewerkers van wie het werk op andere plekken in de organisatie verdwijnt. Een duurzaam herstel van de servicelevels verwachten we rond de zomer.

### Verbeteren dienstverlening aan burgers

Steeds meer klanten vinden de weg naar onze portalen [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) en de beveiligde, persoonlijke omgeving op deze sites. Klantonderzoek laat zien dat 82% van de klanten die deze digitale persoonlijke omgeving gebruiken positieve feedback geeft op de content; 87% geeft aan zijn taak op de portalen succesvol te kunnen uitvoeren en afronden. Op basis van klantfeedback en -onderzoek werken wij continu aan het verder verhogen van de gebruiksvriendelijkheid van onze portalen en de tevredenheid van klanten daarover. Klanten stellen steeds vaker hun vraag via de berichtenfunctionaliteiten op onze portalen in plaats van telefonisch. Digitale vragen van klanten en digitale antwoorden vanuit UWV leiden soms tot vervolgmails. We hebben een experiment gedaan waarbij we klanten die meerdere malen over hetzelfde onderwerp via digitale berichten contact met ons zochten, telefonisch hebben geantwoord in plaats van digitaal. De waardering voor deze werkwijze was in vrijwel alle gevallen hoog. We gaan dit

---

experiment breder uitrollen in de organisatie. We trainen onze medewerkers om situaties te herkennen waarin het effectiever is te kiezen voor telefonisch contact in plaats van een digitaal antwoord en zo lange berichtenwisselingen via de portalen te voorkomen. De inschatting is dat telefonisch contact voor maximaal 10% van de digitale berichtenwisseling een goed alternatief zal zijn. We hebben ook een experiment uitgevoerd waarbij medewerkers aan de telefoon niet alleen de vraag van de klant beantwoorden maar ook informeren of er nog andere vragen zijn. De medewerker verwijst vaak naar de content op de portalen [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl), zodat de klant een volgende keer gemakkelijker zelf de antwoorden kan vinden. Ook dit experiment is door klanten en medewerkers positief gewaardeerd; we gaan deze werkwijze breder in gebruik nemen.

### **Verbeteren dienstverlening aan werkgevers**

We werken ook aan verbetering van de telefonische dienstverlening aan werkgevers. In een pilot in de eerste maanden van het jaar is een werkwijze beproefd waarbij klantadviseurs meer tijd en ruimte buiten het bescrypt krijgen om een werkgever te helpen. De klantadviseur kan desgewenst met de werkgever op het portaal meekijken wanneer deze daar iets niet kan vinden, of vragen heeft bij het invullen van een formulier. In de pilot voert de klantadviseur ook de regie op de vraag van de werkgever wanneer hij deze niet zelf kan beantwoorden. Doel daarvan is dat de werkgever zijn vraag maar één keer hoeft te stellen. In plaats van een terugbelverzoek achter te laten bij een inhoudsdeskundige UWV-collega, belt de klantadviseur de werkgever zelf terug nadat hij de benodigde informatie bij zijn collega heeft opgehaald, of zorgt hij ervoor dat de collega de vraag en de situatie van de werkgever kent en vervolgens de werkgever met het antwoord belt. Werkgevers die deel uitmaakten van de pilotgroep zijn enthousiast over de verbeterde dienstverlening. We zullen deze werkwijze dan ook in de loop van het jaar UWV-breed in de organisatie implementeren.

---

## 3. Nieuw beleid

### 3.1. Nieuwe wet- en regelgeving

Regelgeving is voortdurend aan verandering onderhevig. Er komen nieuwe wetten en regels bij, en bestaande wet- en regelgeving wordt geamendeerd. We toetsen beleidsvoornemens in een zo vroeg mogelijk stadium op uitvoerbaarheid, en geven aan waar we knelpunten voorzien. Vervolgens maken we afspraken met onze opdrachtgever over het tempo en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren. Het nieuwe regeerakkoord betekent dat we veel nieuwe wet- en regelgeving moeten voorbereiden.

#### Aanpassing Dagloonbesluit

Op 1 juli 2015 is met de Wet werk en zekerheid ook een nieuw Dagloonbesluit in werking getreden. Al snel bleek dit Dagloonbesluit voor bepaalde groepen WW-uitkeringsgerechtigden een negatief effect te hebben. De minister heeft toen besloten dat het Dagloonbesluit gerepareerd moest worden en dat degenen die schade hadden ondervonden gecompenseerd moesten worden. De groep gedupeerden is zo omvangrijk, dat dit gefaseerd gebeurt. Op 1 januari 2017 is het dagloon herzien voor de eerste groep uitkeringsgerechtigden, namelijk flexwerkers, starters en zieken die na 104 weken ziekte in de WW zijn ingestroomd. Aan hen is in april 2017 een tegemoetkoming betaald. Voor uitkeringsgerechtigden bij wie sprake is van samenloop van meerdere rechten (de zogenaamde herlevers) is het dagloon in januari 2018 herzien; zij hebben hun tegemoetkoming ontvangen in april 2018.

De laatste groep uitkeringsgerechtigden voor wie het dagloon nog gerepareerd moet worden, is de groep die ziek is geweest in de referteperiode, maar niet de wachttijd van 104 weken heeft volgemaakt. Vanaf 1 december 2017 bepalen we het dagloon voor deze groep op basis van de nieuwe regels. Uitkeringsgerechtigden uit deze doelgroep die in de periode tussen 1 juli 2015 en 1 december 2017 een lagere uitkering hebben ontvangen, hebben mogelijk recht op een tegemoetkoming. Zij kunnen zich van 1 januari tot 1 juli 2018 via de website van UWV melden voor een tegemoetkoming. Tot en met april 2018 zijn ongeveer 400 meldingen ontvangen. We beoordelen de ingediende aanvragen vanaf 1 juli, uitbetaling vindt uiterlijk in het najaar van 2018 plaats.

#### Compensatieregeling ZEZ

Tussen mei 2005 en juni 2008 hadden vrouwelijke zelfstandigen geen recht op een zwangerschaps- en bevallingsuitkering. Medio 2017 heeft de Centrale Raad van Beroep vastgesteld dat deze vrouwen alsnog recht op geld hebben. Hiervoor is de compensatieregeling Zelfstandige en zwanger (ZEZ) in het leven geroepen. Elke vrouw die in de betreffende periode is bevallen en kan aantonen dat zij werkzaam was als zelfstandige, heeft per bevalling recht op € 5.600 compensatie. We verwachten dat maximaal 20.000 vrouwen een beroep op de compensatieregeling zullen doen. UWV en het ministerie van SZW zoeken samen de publiciteit om zo veel mogelijk vrouwen te bereiken. Zij kunnen van 25 mei tot en met 30 september 2018 via onze website [uwv.nl](http://uwv.nl) een aanvraag indienen. Ons kantoor in Heerlen, dat ook alle reguliere ZEZ-aanvragen behandelt, heeft uitzendkrachten aangetrokken om de compensatieregeling te kunnen uitvoeren. De toegekende compensatie zal in 2019 worden uitbetaald.

#### Verzamelwet SZW 2019

De Verzamelwet SZW 2019 is getoetst op uitvoerbaarheid. We hebben vastgesteld dat de wijzigingen in het wetsvoorstel uitvoerbaar zijn. Het voorstel om Wajongers die met levenlanglerenkrediet studeren alsnog recht op een Wajong-uitkering te geven, is na de uitvoeringstoets verder uitgewerkt. Deze uitwerking wordt alsnog getoetst.

#### Quotumregeling

Begin 2018 hebben we forse stappen gezet in de implementatie van de quotumregeling. Werkgevers die in het kader van de banenafspraken mensen met een arbeidsbeperking een arbeidsplek bieden, maken daarvoor (aanvankelijk) vaak gebruik van een inleenconstructie. Het dienstverband wordt dan echter in de polisadministratie op naam van het uitzendbureau of detachingsbureau geregistreerd. We werken hard aan een oplossing die ervoor moet zorgen dat de verloonde uren meetellen voor het quotum van de werkgever waar de werknemer daadwerkelijk werkt.

Eind maart 2018 is een grote mijlpaal bereikt met het berekenen van de quotumpercentages, de overdracht van uren en het berekenen en aanmaken van alle quotumheffingen is. We voeren intensief overleg over de inleenconstructie met uit- en inleners. Naar aanleiding van daar gerezen wensen bezien we mogelijkheden om (de uitvoering van) de inleenconstructie te vereenvoudigen. In de eerste maanden van 2018 hebben we kans gezien om vereenvoudigingen in te plannen en door te voeren in de basisvariant van de inleenconstructie. Deze zal eind 2018 klaar zijn.

---

## Wet tegemoetkomingen loondomein

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

In de eerste vier maanden van 2018 hebben we met een rekenapplicatie het lage-inkomensvoordeel voorlopig berekend. Alle 93.600 werkgevers die volgens de polisadministratie in aanmerking komen hebben vervolgens tijdig, voor 15 maart 2018, een voorlopige berekening ontvangen voor in totaal circa 400.000 werknemers. Het gaat om een bedrag van circa € 473 miljoen; dat is binnen budget. Werkgevers hebben tot en met 1 mei 2018 de tijd om de bedragen te controleren en eventuele correcties in de aangifte loonheffingen door te geven. Als deze verwerkt zijn, voert UWV de definitieve berekeningen uit en geeft die door aan de Belastingdienst. De Belastingdienst verstuurt de beschikkingen uiterlijk 31 juli 2018. We hebben medewerkers opgeleid om vragen van werkgevers over het lage-inkomensvoordeel te beantwoorden. De schermen in de applicatie Wtl die daarbij nodig zijn, zijn in gebruik genomen.

Werknemers die loonkostenvoordeel willen ontvangen, moeten hiervoor een doelgroepverklaring aanvragen. Gedurende de eerste drie maanden van 2018 hebben we 6.710 aanvragen ontvangen. Hiervan zijn er 3.888 ingediend door een gemachtigde; dit is in de regel de werkgever. Van gemeenten ontvingen we tot en met april slechts 66 aanvragen voor een doelgroepverklaring. Dit aantal blijft fors achter bij de inschatting van 2.000 tot 5.000 op jaarbasis. Op dit moment is onduidelijk waarom dit zo is. Het ministerie van SZW evalueert in mei en juni het aanvragen van doelgroepverklaringen door gemeenten. UWV ondersteunt het ministerie daarbij.

## Verlaging Wajong-uitkering

In het kader van de Participatiewet heeft UWV in de periode 2015–2017 mensen met een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong) en de Wajong 2010 ingedeeld in twee groepen: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. Voor Wajongers met arbeidsvermogen is de uitkering met ingang van 1 januari 2018 verlaagd van 75% naar 70% van het wettelijk minimumloon. Deze Wajongers zijn via verschillende kanalen geïnformeerd dat zij in verband met deze verlaging mogelijk recht hebben op een toeslag volgens de Toeslagenwet.



## 4. Toekomstbestendige organisatie

UWV moet als organisatie altijd klaar zijn voor de toekomst. Dat betekent in de eerste plaats dat we de juiste medewerkers op de juiste plek hebben en we hen in staat stellen om hun werk goed uit te voeren. Via de UWV Kennisagenda ontwikkelen we kennis die helpt om de dienstverlening en het vakmanschap van UWV'ers te verbeteren. ICT is randvoorwaardelijk voor een goede dienstverlening aan burgers, werkgevers en zakelijke afnemers. Vanwege toenemend dataverkeer van privacygevoelige gegevens is het essentieel dat onze informatiebeveiliging en privacy-maatregelen op orde zijn.

### 4.1. Adequate medewerkers

Onze medewerkers dragen met hun inzet en expertise wezenlijk bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen en zorgen voor een wendbaar UWV dat mee kan gaan in zowel intern als extern gedreven ontwikkelingen. Het aantrekken van de economie is van directe invloed op het werkvolume en op het personeelsbestand van UWV. Door de steeds verdergaande automatisering en digitalisering verandert bovendien de aard van ons werk en zijn andere kennis en vaardigheden nodig. Taken komen te vervallen, terwijl de behoefte aan analyse en advisering rondom data toeneemt. Als gevolg hiervan is aan ongeveer 1.500 medewerkers premobiliteit aangezegd. Om daadwerkelijke boventalligheid zo veel mogelijk te voorkomen, streven we ernaar om de betreffende medewerkers van werk naar werk te begeleiden. De vraag naar verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en mensen met kennis op het gebied van ICT blijft onverminderd hoog. UWV heeft voor deze functies een tekort aan personeel. Daarnaast zullen vanaf 2021 steeds meer medewerkers met pensioen gaan.

Voor een flexibele inzetbaarheid van onze medewerkers zijn vitaliteit, vakmanschap, en leren en ontwikkelen essentieel. We bevorderen daarom dat ze zich blijven ontwikkelen, zodat ze intern en extern kunnen doorstromen naar ander werk. We bieden hun daarvoor programma's, ruimte en ondersteuning en stimuleren werkplezier. Bij de werving van nieuw personeel zetten we extra in op het bereiken van jongere kandidaten. UWV belicht daarbij uitdrukkelijk zijn maatschappelijke rol, missie en visie en positioneert zich als een goede en aantrekkelijke werkgever.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind april 2018	Eind december 2017
<b>Medewerkers</b>		
Vaste medewerkers	16.220	16.403
Tijdelijke medewerkers	1.433	1.599
Overige medewerkers	126	167
<b>Totaal</b>	<b>17.779</b>	<b>18.169</b>
<b>Fte's</b>	<b>15.463</b>	<b>15.763</b>

#### Mobiliteit

UWV wil een wendbare organisatie zijn met medewerkers die gezond, weerbaar en mobiel zijn. Bij reorganisaties streven we ernaar om boventalligheid zo veel mogelijk te voorkomen en uitstroom op andere manieren te laten verlopen; denk aan natuurlijke uitstroom en vroegtijdige doorstroming naar nieuwe of andere taken en rollen. Dankzij het actieve preventieve beleid zijn er in de eerste vier maanden van 2018 slechts vier medewerkers boventallig geworden.

De beschikbaarheid van gemotiveerde en kwalitatief goed onderlegde medewerkers is van groot belang. In 2017 zijn sessies georganiseerd om voor elk organisatieonderdeel een strategisch meerjarenpersoneelsplan op te leveren. Deze plannen bieden zicht op de schaarse capaciteit voor cruciale functies en geven een leidraad hoe aan voldoende capaciteit te komen (zie ook paragraaf 5.3).



---

## Diversiteit

Bij UWV lopen tal van initiatieven op het gebied van diversiteit en inclusiviteit. Met het charter Talent naar de Top hebben we ons uitgesproken voor meer vrouwen in de top van de organisatie. Inmiddels wordt 39,5% van de leidinggevende posities op alle managementniveaus vervuld door vrouwen (34,1% in het eerste en tweede echelon en 40,5% in het derde en vierde echelon). In 2017 was dat 39,0% (en respectievelijk 31,7% en 40,3%). Met de ondertekening van het charter Diversiteit hebben we vastgelegd dat we ons actief zullen inzetten voor meer diversiteit en inclusiviteit op de werkvloer. Ons mission statement en actieplan zijn vervat in een manifest, dat eind 2017 is ondertekend. Met dit manifest maken we duidelijk wat we verstaan onder diversiteit en inclusiviteit, waarom we het belangrijk vinden en wat we in de praktijk gaan doen. Prioriteit in 2018 hebben het verbinden van de verschillende lopende initiatieven op het gebied van diversiteit en het ontwikkelen van een duidelijk programma. Daarbij zullen we actief de samenwerking zoeken met onze diversiteitsnetwerken. Ook geven we op ambitieuze wijze invulling aan de banenafpraak (zie ook hierna onder Inclusiviteit).

## Inclusiviteit

Doel van het project Banenafpraak is om UWV meer divers te maken en te voldoen aan de opdracht vanuit de landelijke banenafpraak om 125.000 banen te creëren voor personen uit het doelgroepregister. Onze ambitie is om zelf eind 2020 in totaal rond de 500 medewerkers in het kader van de banenafpraak in dienst te hebben. Inmiddels werken in totaal 290 medewerkers uit het doelgroepregister binnen UWV. Het gaat hierbij zowel om aangepaste als om reguliere functies, grotendeels structureel en deels tijdelijk. We hebben met onze facilitaire samenwerkingspartners unieke afspraken gemaakt om binnen onze facilitaire dienstverlening plekken voor medewerkers uit de doelgroep te realiseren. De inspanningen zijn verder gericht op verduurzaming van inclusief werkgeverschap en het behoud van de bestaande, specifiek voor de doelgroep gecreëerde, arbeidsplaatsen en de vervulling ervan door mensen uit de doelgroep.

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen, geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen, zich verder te ontwikkelen en mbo-vakdiploma's te halen. We richten ons op mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Onze uitzendpartners selecteren deze mensen. In 2018 zijn in de eerste vier maanden 17 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart. Dat zijn er veel minder dan in eerdere jaren. Dat komt doordat het aantal telefonische contacten sterk is teruggelopen.

## 4.2. Kennisontwikkeling

In januari is de nieuwe UWV Kennisagenda 2018–2019 gelanceerd. Belangrijk programma in deze nieuwe agenda is 'weten wat werkt', in het bijzonder bij de dienstverlening aan mensen met een arbeidshandicap. In de eerste vier maanden van 2018 zijn met het ministerie van SZW de plannen voor dit programma uitgewerkt. Ook is een promotieonderzoek gestart om een profileringsinstrument voor de arbeidsongeschiktheidspopulatie te maken, zoals de Werkverkenner hebben voor de WWV-populatie.

In de eerste vier maanden van 2018 is een groot onderzoek onder werkgevers gehouden om inzicht te krijgen in hun wervingsstrategieën. De resultaten verwachten we in mei. In juni verwachten we de resultaten van een onderzoek naar financiële problematiek bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Dat onderzoek zal uitmonden in een actieplan, ondertekend door de betrokken organisaties. Dat zijn de branchevereniging voor schuldhulpverlening NVVK, de branchevereniging voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening Sociaal Werk Nederland, de branchevereniging voor maatschappelijke opvang Federatie Opvang, de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI), de vereniging van directeurs van gemeentelijke sociale diensten Divosa, de landelijke vereniging voor sociale werkgelegenheid en re-integratie Cedris, het kenniscentrum sociale werkgelegenheid SBCM en de stichting MEE. Binnen het thema Financiële problematiek is de pilot met de gemeente Amsterdam gestart, om te zien hoe UWV deze problematiek kan herkennen en zo nodig 'warm' kan overdragen aan de gemeente. In de eerste vier maanden van 2018 zijn vooral trainingen gegeven om alle betrokkenen de nieuwe werkwijze aan te leren.

Naar aanleiding van in 2017 uitgevoerd onderzoek is in de regio Rijnmond een pilot gestart met een methode die in kaart brengt hoe functies als gevolg van technologie op de middellange termijn veranderen. Adviseurs werkgeversdienstverlening gaan deze methode voor drie functies testen in hun gesprekken met werkgevers.

In januari is een symposium gehouden over de mogelijkheden die technologie biedt om mensen met een beperking vaker en beter mee te laten doen op de arbeidsmarkt. Na dit symposium is tussen de Landelijke Cliëntenraad, de Algemene Werkgeversvereniging Nederland (AWVN), de re-integratiebranchevereniging OVAL, Tilburg University, uitzendbureau voor robots Smart Robotics, het ministerie van SZW en UWV een coalitie gesmeed om het gebruik van technologie voor inclusie in de praktijk te stimuleren. Vervolgens zijn de plannen van de coalitie in onderling overleg uitgewerkt.

In het kader van het programma Monitoring wetgeving is de Monitor Arbeidsparticipatie 2016 voor de wetten Wajong en WIA aan de Tweede Kamer aangeboden. Verder hebben we een onderzoek aan SZW opgeleverd dat de stijging van de WIA instroom analyseert en deels verklaart.

Verder verzorgde UWV zoals gebruikelijk maandelijks actuele informatie en advies over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt.

### 4.3. Belangrijke ontwikkelingen ten aanzien van prioriteiten ICT

De komende jaren moderniseren we ons ICT-systeemlandschap conform het meerjarige UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren. Na jaren van intensieve inzet op continuïteit en stabiliteit ontstaat er meer ruimte voor modernisering, maar dit is mede afhankelijk van de ontwikkeling van de wet- en regelgeving van het kabinet.

Samen met het ministerie informeren we onze belangrijkste stakeholders over de ontwikkeling van onze ICT en wat dit voor hen betekent. Dat doen we onder andere via het Rijks ICT-dashboard. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten bij ministeries en zelfstandige bestuursorganen, zoals UWV. Zulke projecten komen ook in aanmerking voor een toets van het Bureau ICT-toetsing (BIT) op de risico's en de slaagkans. De voortgang op de strategische doelstellingen in het UWV Informatieplan vormt een terugkerend onderwerp in de overleggen met het ministerie van SZW.

Het kabinet zal een impuls geven aan de verdere ontwikkeling van de Digitale Overheid. UWV heeft als grote uitvoerder bijdragen geleverd aan de invulling van de nieuwe governance. Deze bestaat uit het Overheidsbrede Beleidsoverleg Digitale Overheid (OBDO) dat adviseert over digitaal overheidsbeleid en het gebruik van ICT in beleidsontwikkeling, en de nieuwe Programmeringsraad Logius, (PL) die zich richt op de voorzieningen die bij Logius in beheer zijn of worden ontwikkeld. In deze governancestructuur is beter geborgd dat vraagstukken worden opgepakt met voldoende oog voor de (veranderende) behoefte van de uitvoerende partijen. UWV neemt via de Manifestgroepvertegenwoordiging deel in het OBDO en rechtstreeks in de PL. UWV heeft daarnaast expertise geleverd voor de ontwikkeling van beleid en voorzieningen die de digitale overheid ondersteunen. UWV maakt zelf onder andere gebruik van DigiD, het eID-stelsel, Digikoppeling, Digiport (voor ziek- en herstelmeldingen) en MijnOverheid (inclusief de berichtenbox voor burgers).

Het grootste deel van onze meerjarige projecten om de strategische doelstellingen uit het UWV Informatieplan (UIP) te halen, ligt op schema. We constateren wel een aantal aandachtspunten. Hierop zijn maatregelen getroffen. Daarnaast hebben wij in de verslagperiode veertien projecten afgesloten. Verder is een belangrijke ontwikkeling dat we de afronding naderen van de transitie naar onze nieuwe applicatieleverancier. Hieronder lichten we kort per prioriteit de strategische doelstellingen toe, en geven we op hoofdlijnen aan welke resultaten in de afgelopen vier maanden op deze meerjarige trajecten zijn bereikt.

#### Prioriteit stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

De afgelopen jaren is de basis van ons ICT-landschap op orde gebracht. Preventief onderhoud is structureel ingeregeld en monitoring wordt geleidelijk verder ontwikkeld. De focus voor verdere verbetering komt te liggen op ont koppeling van het applicatielandschap, het verkleinen van afhankelijkheden tussen systemen. Daarmee is de invulling van deze prioriteit geen routine geworden. Complex blijven projecten waarbij verbetering van de robuustheid samenloopt met functionele verbetering of verandering van het werkproces. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de verbetering van de rapportagevoorzieningen die het werk van onze sociaal-medische professionals ondersteunen. Dit proces kent daardoor een langere doorlooptijd. Een eerste implementatie voorzien we in de tweede helft van dit jaar. Daarnaast werken we aan een robuust werkgeversportaal. Omdat dit een complex traject betreft, houden we er rekening mee dat deze strategische doelstelling dit jaar mogelijk niet volledig wordt gehaald.

#### Prioriteit wet- en regelgeving

Over de uitwerking van het regeerakkoord hebben we intensief contact met het ministerie van SZW. Door met elkaar in overleg te blijven en goede afspraken te maken, willen we werken aan zowel het realiseren van de in het regeerakkoord vastgelegde ambities als aan het toekomstbestendig maken van onze dienstverlening. Over de implementatie van (grootschalige) nieuwe wet- en regelgeving blijven we in gesprek met het ministerie, om de samenhang met de in het UWV Informatieplan beschreven trajecten te bewaken. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT, bevorderen we dat ICT optimaal bijdraagt aan de beleidsdoelstelling. De BIT-toets voor voorbereidingen op de inleenadministratie en quotumheffing in het kader van de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten loopt. Het programma Participatiewet is succesvol afgerond.

Met het traject Overige punten Wwz hebben we in de verslagperiode onder andere enkele knelpunten opgelost in het proces van het verwerken van de inkomstenopgave. Verder is het voor klanten weer mogelijk om online, in een met DigiD beveiligde omgeving, een indicatie voor een WW-uitkering te berekenen. Hiermee hebben we het proces klantvriendelijker gemaakt en onze eigen uitvoering efficiënter.

#### Prioriteit vereenvoudiging en modernisering

Vereenvoudiging en modernisering, waaronder het vernieuwen en vervangen van bestaande ICT, is de komende jaren nodig om het ICT-landschap van UWV wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen. Het

---

tijdig vervangen van verouderde ICT-componenten draagt ook bij aan het behoud van stabiliteit en continuïteit op de langere termijn.

Door het aantal betaalstraten te verminderen, wordt ons ICT-landschap minder complex en kunnen we in de toekomst makkelijker moderniseren. Op 1 januari 2018 is met de succesvolle afronding van het project 1UBO-AW (Één uniforme betaalomgeving voor de arbeidsongeschiktheidswetten) een belangrijke stap in dit opzicht gezet. We zijn in deze verslagperiode gestart met het project om over te gaan op één uniforme betaalomgeving voor de WW (1UBO-WW). De BIT-toets hiervoor bevindt zich in de afrondende fase.

Een ander belangrijk project is het opnieuw contracteren van datacenterdienstverlening. We zetten in op snellere levertijden, flexibel op- en afschalen en cloud-/virtualisatietechnieken. De aanbesteding loopt. Er zijn voldoende aanbiedingen ontvangen; de beoordeling daarvan is gestart. We verwachten dat we eind 2018 een nieuw contract voor de datacenter-dienstverlening kunnen afsluiten.

De migratie van onze portalen werk.nl en uwv.nl naar één uniforme portaaltechnologie is een ander majeur project. We optimaliseren daarbij de wendbaarheid en beveiliging. In 2017 is de initiatiefase afgerond van de eerste stap (Transitie werk.nl). De BIT-toets is in een afrondende fase. We willen zorgen voor een voor klanten logische verdeling van functies tussen uwv.nl en werk.nl. We bekijken daarbij in hoeverre het mogelijk is het ontvlechten van de diensten uit werk.nl te combineren met de Transitie werk.nl. Een goede afbakening vraagt meer tijd dan verwacht. In 2019 wordt werk.nl overgezet naar een nieuwe technologie. In 2020 doen we dit ook met uwv.nl.

Om de verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen mogelijk te maken, hebben we een gemeenschappelijke e-dossierfunctionaliteit ontwikkeld. Deze wordt nu geleidelijk in gebruik genomen. De modernisering van ons datawarehouse loopt (project Datafabriek). Hiermee geven we invulling aan ambities als een hogere wendbaarheid, kwaliteit en beschikbaarheid van data. De aanbesteding voor de te verwerven tooling is inmiddels gestart en er is aanvullende informatie opgesteld voor de inschrijvers. Een BIT-toets wordt voorbereid. Dit traject loopt tot nu toe volgens verwachting.

#### **Prioriteit functionele doorontwikkeling en baten**

Sinds half september 2017 wordt een gedeelte van de WW-aanvragen geautomatiseerd afgehandeld (straight through processing), dus zonder menselijke tussenkomst. Voor de klant betekent geautomatiseerde afhandeling een snellere doorlooptijd van de aanvraag en dus eerder duidelijkheid. Met de afronding van de eerste stap (het project Herontwerp bedrijfsprocessen WW) is bereikt dat circa 7% van de aanvragen volledig geautomatiseerd wordt afgehandeld. We werken nu in een vervolproject aan verdere verbeterstappen om dit percentage te verhogen. De eerste aanpassingen zijn gepland in september 2018. We zijn bezig om de formulieren die nu nog op papier worden uitgewisseld, te digitaliseren. Hiervoor is een straat ingericht die dit op gestandaardiseerde wijze voor elkaar krijgt.

Daarnaast werken we aan het digitaliseren van het werk bij de divisies Bezwaar en Beroep en Handhaving. Ondanks dat deze projecten vertraging hebben opgelopen, verwachten we deze strategische doelstelling wel tijdig te realiseren.

## **4.4. Informatiebeveiliging en privacy**

UWV verwerkt binnen zijn werkprocessen veel informatie en stelt ook veel informatie via gegevensleveringen in bulk of via Suwinet beschikbaar aan derden. Het gaat vaak om (gevoelige) persoonsgegevens. De aard van de gegevens, het risico van onjuiste of onzorgvuldige omgang met de gegevens en de mogelijkheid van (hack)incidenten maken het treffen van adequate maatregelen noodzakelijk om oneigenlijk gebruik of misbruik van deze gegevens te voorkomen. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat UWV zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaat. Daarom besteden we veel aandacht aan informatiebeveiliging en privacy.

#### **Activiteiten**

Een belangrijk referentiepunt voor het zeker stellen van gegevensbescherming vormt het normenkader van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). Op basis van eigen risicoanalyses stelt UWV vast welke aspecten en BIR-normen aandacht vragen om de belangrijkste informatie- en beveiligingsrisico's te beperken en de algehele beveiliging van gegevens voor UWV op een hoger niveau te brengen. Uit de risicoanalyse is gebleken dat de grootste risico's zich voordoen op drie terreinen: veilige digitale dienstverlening aan de klant, veilige gegevensuitwisseling met andere partijen en intern-organisatorisch zaken op orde hebben (toegang tot systemen, gedrag van medewerkers). Op het laatste gebied treffen we diverse maatregelen. We voeren bijvoorbeeld een sluitend autorisatiebeheer, screenen (nieuwe) medewerkers, werken met verklaringen omtrent gedrag, geven richtlijnen over het gebruik van (eigen) devices zoals iPads en mobiele telefoons, en attenderen medewerkers op het belang van veilig omgaan met informatie. In 2018 treffen we voor applicaties met een middelhoog risico maatregelen zoals het loggen en monitoren van het gebruik van applicaties en het anonimiseren van testdata. In 2017 is dat al gedaan voor applicaties met een hoog risico.

We werken aan het aansluiten van het werkgeversportaal van uwv.nl op eHerkenning per 1 november 2018. Daarmee is dan de basis gelegd om de diensten voor werkgevers op een veilige en betrouwbare wijze digitaal toegankelijk te

---

maken. Alle gebruikers van het portaal hebben in het jaar daarna de tijd om over te stappen van de huidige inlogmethodiek naar eHerkenning.

Als onderdeel van het programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet is een e-learningmodule ontwikkeld. Deze heeft tot doel alle medewerkers van UWV voor wie dat relevant is ervan bewust te maken hoe ze veilig gebruik kunnen maken van Suwinet. Inmiddels hebben 3.000 medewerkers de e-learningmodule met succes afgerond. Nieuwe gebruikers van Suwinet-Inkijk moeten de e-learningmodule en toets binnen twee maanden met succes hebben afgerond.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in 2017 vraagtekens geplaatst bij de rechtsgeldigheid van de verwerking van gegevens door medewerkers verzuimbeheersing bij de uitvoering van de Ziektewet. Naar aanleiding hiervan hebben we in 2017 een nieuwe werkwijze ontwikkeld die robuust, toekomstvast en kosteneffectief is, en die voldoet aan de eisen van de AP. Het nieuwe model wordt op dit ogenblik afgestemd met de medezeggenschap; hierna volgt in juli 2018 definitieve besluitvorming. We verwachten de nieuwe werkwijze per 1 januari 2019 in gebruik te kunnen nemen, zoals afgesproken met de AP.

### Algemene verordening gegevensbescherming

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verankerd in de Nederlandse wetgeving. De verordening komt in de plaats van de Wet bescherming persoonsgegevens. In een uitvoeringstoets hebben we vastgelegd welke activiteiten UWV moet uitvoeren om alle nieuwe voorgeschreven beheersmaatregelen op 25 mei 2018 geïmplementeerd of geïnitieerd te hebben. Het project Implementatie AVG heeft de uitvoering van deze maatregelen gecoördineerd. Er is een register van gegevensverwerkingen gemaakt, er is een nieuw privacystatement opgesteld, de regelingen voor inzage- en correctierecht zijn geactualiseerd en er is een functionaris gegevensbescherming aangesteld. Voorafgaand aan elke wijziging in werkprocessen voeren we een risicoanalyse uit om hoge privacyrisico's voor klanten inzichtelijk te maken, de zogeheten gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB). Vervolgens passen we bij de inrichting van nieuwe of gewijzigde werkprocessen en informatieverwerkende systemen specifieke ontwerpprincipes toe. Dit doen we om in een zo vroeg mogelijk stadium privacy te waarborgen. Voorbeelden zijn privacy by design, waarbij we bijvoorbeeld de gegevensuitvraag bij burgers beperken tot de noodzakelijke gegevens, en privacy by default. Daarbij maken we afspraken met leveranciers over het treffen van beveiligingsmaatregelen en het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen bij nieuwe ontwikkelingen en bij projecten.

De impact van de Algemene verordening gegevensbescherming gaat echter verder. Bestaande systemen houden vaak nog geen rekening met de huidige privacystandaarden en privacy is nog geen vanzelfsprekendheid in het dagelijks handelen. Om zo effectief en samenhangend mogelijk de bedrijfsbrede maatregelen te treffen die nodig zijn om aan alle eisen van de AVG te kunnen voldoen, stellen we een ambitienota op waarin we een visie formuleren op onze dienstverlening in relatie tot gegevensbescherming. Het belang van de bescherming van de privacy van de burger staat buiten kijf. Een goede, effectieve maar ook efficiënte dienstverlening aan burgers vraagt echter ook dat we relevante persoonsgegevens kunnen benutten en delen binnen UWV en met samenwerkingspartners. In de ambitienota benoemen we principiële thema's waarover beleidsuitspraken moeten worden gedaan, zoals de omgang met gezondheidsgegevens van eigen medewerkers, het delen van persoonsgegevens met ketenpartners en de omgang met big data, profiling en geautomatiseerde besluitvorming.

### Meldplicht datalekken

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken in werking getreden. Overheidsinstellingen en bedrijven zijn sindsdien verplicht om ernstige datalekken binnen drie dagen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook is het in bepaalde gevallen verplicht om betrokkenen (klanten, medewerkers) over een datalek te informeren. UWV heeft in de eerste vier maanden van 2018 in 35 situaties melding van een datalek gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen. Het aantal gemelde datalekken neemt nog steeds toe, waarschijnlijk door grotere bewustwording en bekendheid van het verschijnsel datalek en een grotere geneigdheid om lekken te melden. De meldingen hebben vooral betrekking op foutief geadresseerde brieven en het bijvoegen van rapportages van andere klanten aan verzonden brieven.

Bij meldingen ondernemen we direct actie om de schade en/of risico's van de incidenten te beperken. We analyseren regelmatig de meldingen om ontwikkelingen daarin te onderkennen en maatregelen te kunnen treffen om het risico op herhaling te verminderen.

## 5. Financiën en bedrijfsvoering

We willen zo goed mogelijk uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we ons gesteld hebben. Daarvoor zijn een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie, en een doelmatige besteding van het beschikbare budget essentieel. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering systematisch en werken continu aan verbeteringen.

### 5.1. Doelmatigheid

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

De begroting van UWV is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste vier maanden van 2018 kan als volgt worden weergegeven:

**Tabel: Begrotingsresultaat UWV**

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie t/m april 2018	Begroting t/m april 2018	Verschil	%	Begroting 2018
<b>1. Claimbeoordeling</b>					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	150,8	153,3	-2,5	-1,7%	459,9
1.2 Continueren	136,6	140,0	-3,4	-2,5%	420,1
1.3 Handhaving	16,7	16,9	-0,2	-1,3%	50,8
	<b>304,1</b>	<b>310,3</b>	<b>-6,2</b>	<b>-2,0%</b>	<b>930,8</b>
<b>2. Preventie &amp; dienstverlening</b>					
2.1 Preventie	4,8	4,4	0,3	7,8%	13,3
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	118,7	119,5	-0,9	-0,7%	358,6
	<b>123,4</b>	<b>123,9</b>	<b>-0,5</b>	<b>-0,4%</b>	<b>371,8</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	15,2	16,5	-1,4	-8,3%	49,6
3.2 Werkgeversdienstverlening	25,7	27,9	-2,1	-7,7%	83,7
	<b>40,9</b>	<b>44,4</b>	<b>-3,5</b>	<b>-7,9%</b>	<b>133,2</b>
<b>4. Inkomensverzorging</b>					
4.1 Betalingen	21,8	24,9	-3,0	-12,2%	74,6
	<b>21,8</b>	<b>24,9</b>	<b>-3,0</b>	<b>-12,2%</b>	<b>74,6</b>
<b>5. Informatievoorziening</b>					
5.1 Informatievoorziening	30,9	31,3	-0,5	-1,5%	94,0
	<b>30,9</b>	<b>31,3</b>	<b>-0,5</b>	<b>-1,5%</b>	<b>94,0</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>521,1</b>	<b>534,8</b>	<b>-13,7</b>	<b>-2,6%</b>	<b>1.604,5</b>
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	26,8	26,7	0,1	0,4%	80,0
Invoering Wet- en regelgeving	4,6	6,0	-1,4	-23,4%	18,0
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>31,4</b>	<b>32,7</b>	<b>-1,3</b>	<b>-4,0%</b>	<b>98,0</b>
Frictiekosten personeel	1,6	8,3	-6,7	-80,6%	25,0
Frictiekosten huisvesting	0,1	0,1	0,0	-28,8%	0,4
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>1,7</b>	<b>8,5</b>	<b>-6,8</b>	<b>-79,7%</b>	<b>25,4</b>
<b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>554,2</b>	<b>576,0</b>	<b>-21,8</b>	<b>-3,8%</b>	<b>1.727,9</b>

Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-20,0	20,0	-60,0
Onttrekking aan egaliseringsreserve	-1,5	-3,3	1,8	-9,9
<b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>552,7</b>	<b>552,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
				<b>1.658,0</b>

De opgenomen jaarbegroting 2018 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.658,0 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.656,6 miljoen ontvangt UWW van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Het begrotingsresultaat van de eerste vier maanden is nihil. Na onttrekking van reserves verwachten wij voor geheel 2018 ook een resultaat van nihil. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

### Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten in de eerste vier maanden van 2018 zijn met € 521,1 miljoen vrijwel op hetzelfde niveau als in de eerste vier maanden van 2017 (€ 519,4 miljoen).

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

- *Claimbeoordeling*: Er waren met name minder claimbeoordelingen Wajong, minder faillissementen en meer activiteiten bij de Ziektewet. Bij de continueringen waren er minder herbeoordelingen en meer activiteiten langdurig verzuim Ziektewet. De handhavingsactiviteiten lagen nagenoeg op het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: de activiteiten dienstverlening aan werkzoekenden en preventie liggen in lijn met de begroting.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening ontslagvergunningen.
- *Inkomensverzorging*: de activiteiten in relatie tot debiteurenbeheer en bestandbeheer lagen onder het begrote aantal.
- *Informatievoorziening*: het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten was minder dan het aantal dat was voorzien in de begroting.

### Projectkosten

De uitputting van de totale projectkosten is € 1,3 miljoen lager dan begroot. De onderuitputting is opgetreden doordat sommige projecten zich in de eerste maanden van 2018 nog in de opstartfase bevonden. In april zijn de maandelijkse projectkosten al vrijwel op het niveau van de begroting uitgekomen.

### Frictiekosten

De frictiekosten personeel bedragen € 1,6 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra, de kosten van prémobiliteit en de dotatie aan de voorziening Sociaal plan. Deze voorziening wordt getroffen op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard. Uit deze voorziening worden vervolgens de uitgaven voor boventalligen betaald. Wij hebben nog geen bedrag aan de voorziening toegevoegd voor de vier medewerkers die in de eerste vier maanden van 2018 boventallig zijn geworden.

Daarnaast probeert UWW steeds meer een formele boventalligheidsaanzegging te voorkomen, omdat het een relatief dure en voor betrokkenen nare interventie is. Met premobiliteitsprogramma's proberen we voortijdig te interveniëren in divisies waar wij door bijvoorbeeld het dalende klantaanbod boventalligheid voorzien. De kosten voor de premobiliteitsprogramma's worden ook onder de frictiekosten verantwoord.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,1 miljoen. Ultimo april 2018 staan geen panden leeg, in principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

### Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 60,0 miljoen opgenomen als verwacht gebruik vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Het betreft de volgende begrotingsposten:

- Frictiekosten projecten € 25,0 miljoen;
- Frictiekosten personeel € 25,0 miljoen.
- Grote ICT-transitietrajecten € 10,0 miljoen

Over een eventuele vrijgave vanuit het bestemmingsfonds is nog geen besluit genomen. Dit besluit is afhankelijk van de kostenontwikkeling in de komende maanden.

In de begroting is € 9,9 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egaliseringsreserve.

Op basis van de huidige kostenrealisatie en het actuele budget zal het voor geheel 2018 benodigde bedrag uit het bestemmingsfonds en de egaliseringsreserve naar verwachting lager uitvallen. De verwachte onttrekking aan de reserves is € 40 tot € 50 miljoen. Hiermee is geen rekening gehouden met budgetten die naar verwachting in de loop van 2018 nog door het ministerie van SZW zullen worden toegekend.



## ICT-kosten

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

Tabel: ICT-kosten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie t/m april 2018
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	41,8
2. Hardware	7,1
3. Standaard software	18,8
4. Spraak en Data Verbindingen	3,8
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	17,3
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	41,8
<b>ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering</b>	<b>130,6</b>

## Huisvesting

Om besparingen te kunnen realiseren, voeren we heronderhandelingen voor locaties waarvan zeker is dat UWV daar langdurig zal verblijven. In de grote steden is de kantorenmarkt krappere geworden, waardoor besparingen op de huurprijzen moeilijker zullen worden. Eind april 2018 liep voor vijf panden een heronderhandeling. UWV had eind april 2018 72 panden in portefeuille, twee minder dan eind 2017. Ook het aantal vierkante meters is verminderd. De gerealiseerde kosten tot en met april 2018 zijn binnen de begroting gebleven.

Tabel: Huisvesting

	30-4-2018	31-12-2017
Aantal panden in portefeuille	72	74
Aantal vierkante meters	359.900	365.100
Aantal te huisvesten fte's	*16.876	*17.269

\* Inclusief externe inhuur en flexkrachten.

## 5.2. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten.

### Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar (1 oktober tot 1 oktober) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende controlemiddelen om vast te stellen of iets goed of fout is. Onderstaande cijfers hebben een indicatief karakter en geven de stand weer nadat de helft van de jaarsteekproef is gecontroleerd.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2018 (de periode 1 oktober 2017 tot 1 april 2018) bedraagt 0,5%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,2%.

## 5.3. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen

Via de planning- & controlcyclus wordt periodiek vanuit de hele organisatie informatie opgehaald over de voortgang op de door UWV gestelde doelen. Deze informatie wordt op meerdere lagen in de organisatie besproken, van het districtsmanagement tot en met de raad van bestuur, en gebruikt om waar nodig bij te sturen. Onderwerpen die als risico zijn benoemd, worden binnen de planning- en controlcyclus met extra aandacht gevolgd. Voor de beheersing van

---

projecten die iets veranderen in de staande processen is een aparte planning- en controlcyclus ingericht. Daarin worden onder andere maandelijks voortgangsrapportages opgesteld, en geven portfoliobureaus adviezen af aan de verantwoordelijke directeuren en de raad van bestuur.

### Terugblik op de eerste vier maanden van 2018

In 2018 volgen we een aantal onderwerpen met extra aandacht. Eind 2017 heeft de raad van bestuur met de directeuren in de groepsraad een risicosessie gehouden waarin vier accenten zijn gelegd:

*Horizontale samenwerking* De organisatiestructuur van UWV is ingericht volgens de uitvoering van processen, bijvoorbeeld het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen, het begeleiden naar werk of het verstrekken van uitkeringen. Dit draagt eraan bij dat we efficiënt werken en consistente dienstverlening kunnen bieden over de verschillende uitkeringssoorten heen. Onze klanten hebben echter een meer wetsgedreven oriëntatie. Dat betekent dat onze dienstverlening aan een klant zich per definitie uitstrekt over meerdere organisatieonderdelen, zeker bij de uitvoering van een arbeidsongeschiktheidsregeling. Dit stelt eisen aan de samenwerking en afstemming binnen de organisatie.

In de eerste maanden van 2018 is het gehele managementsysteem van UWV door een externe partij getoetst op conformiteit met de eisen van ISO 9001:2015. Dit gebeurt jaarlijks. Een centraal thema in de toetsing van dit jaar was de horizontale samenwerking binnen UWV. We geven uitvoering aan de geopperde verbetermogelijkheden. Het ISO-certificaat is gecontinueerd.

*Vakmanschap in een krimpende organisatie.* Bij UWV werken veel mensen, in verschillende functies, met verschillende aandachtsgebieden en kwaliteiten. Wil UWV zijn taken goed kunnen uitvoeren, dan is het van belang dat we de juiste mensen met de juiste inzet op de juiste plek hebben. We hebben moeite om voldoende vakspecialisten binnen te halen en te houden, zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, ICT'ers en data-analisten. De specifieke kennis op deze gebieden is slechts beperkt in de markt aanwezig en zowel binnen als buiten de overheid is er sprake van concurrentie om deze schaarse kennis. Als gevolg van economische ontwikkelingen, de vergrijzing binnen UWV en de toenemende digitalisering verandert de behoefte aan personeel bovendien voortdurend. Bij de administratieve processen worden efficiency, automatisering en robotisering bijvoorbeeld steeds belangrijker. Hierdoor zullen administratieve functies verdwijnen. Ons beleid is erop gericht om boventaligheid zo veel mogelijk te voorkomen. Voor specialistische functies van artsen en arbeidsdeskundigen bestaat juist een tekort. Voor beide vraagstukken is het van belang dat wij een betrouwbaar beeld hebben van de ontwikkeling van de benodigde en de beschikbare capaciteit, en dat we goed anticiperen op deze ontwikkelingen. Zo kunnen we voorkomen dat we het werk met te weinig mensen moeten doen.

Een belangrijk instrument om deze ontwikkelingen en de effecten daarvan op ons personeelsbestand inzichtelijk te maken, zijn de meerjarige personeelsplannen die elk organisatieonderdeel binnen UWV maakt en onderhoudt. Daarmee kunnen we tijdig sturen als we bepaalde ontwikkelingen op ons af zien komen. Daarnaast is het ook belangrijk dat we onszelf goed positioneren op de arbeidsmarkt als een aantrekkelijke werkgever. Daarmee kunnen we nieuwe medewerkers, waaronder de schaarse specialisten, aantrekken en behouden voor onze organisatie. Indien het niet mogelijk is om de benodigde medewerkers te vinden, zoals dat nu het geval is voor verzekeringsartsen, gaan we daarover het gesprek aan met het ministerie van SZW. Dat kan betekenen dat we afspraken moeten maken over welke type werkzaamheden we al dan niet blijven uitvoeren en welke werkzaamheden we minder prioriteit moeten geven. De beschikbaarheid van gemotiveerd en kwalitatief goed onderlegde medewerkers is van groot belang.

Zoals vermeld in paragraaf 2.1 hebben we de afgelopen periode veel gedaan om nieuwe artsen te werven en geworven artsen te behouden door ze te boeien en te binden. In de eerste vier maanden van 2018 hebben we 40 artsen geworven, voornamelijk basisartsen. Als gevolg van een hogere opleidingsinvestering, geaccordeerde neventaken en verloop van ANIOS'en heeft dit niet geleid tot een hogere netto bezetting van verzekeringsartsen. Voor de functie van arbeidsdeskundige is een UWV-breed strategisch personeelsplan gemaakt. Het doel daarvan is zowel op de korte als de langere termijn te voorzien in de gewenste personele bezetting van geregistreerde en gecertificeerde arbeidsdeskundigen. Een gecoördineerde aanpak van de werving en selectie van arbeidsdeskundigen maakt daar deel van uit. Tot en met april zijn 36 kandidaten aangenomen.

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

Het risico bestaat dat alle afzonderlijke maatregelen weliswaar uitvoerbaar zijn, maar dat de samenhang tussen de maatregelen uit het oog wordt verloren of niet goed wordt ingeschat. Op die manier kan de veranderopgave voor een bepaald organisatieonderdeel dermate groot zijn, dat er bepaalde dingen uitgesteld moeten worden of dat de kans op fouten toeneemt. Ook moet er goed rekening worden gehouden met de ICT-impact. De implementatie van nieuwe maatregelen betekent vaak dat ICT-systemen aangepast moeten worden. De verandercapaciteit is echter beperkt en een groot deel daarvan hebben we nodig om onze systemen stabiel en toekomstbestendig te houden. Daardoor kunnen



---

sommige veranderingen pas later worden ingevoerd dan gewenst. Wanneer dit het geval is, signaleren wij dit richting het ministerie van SZW en treden wij hierover in overleg met het ministerie en eventuele andere partijen.

In de eerste maanden van 2018 zijn de eerste wetsvoorstellen die voortkomen uit het nieuwe regeerakkoord aan ons voorgelegd voor een uitvoeringstoets. Het blijkt in een aantal gevallen lastig de samenhang tussen maatregelen goed in te schatten. Daar waar dat speelt, geven we dit aan. Om de inzet van onze schaarse verandercapaciteit goed te kunnen inschatten, hebben we een instrument aangeschaft. Dit instrument helpt ons om de haalbaarheid van ons totale projectportfolio te kunnen inschatten.

*Informatiebeveiliging en privacy.* De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening stelt andere en vaak hogere eisen op het gebied van informatiebeveiliging, vooral waar het om persoonsgegevens gaat. Net zoals bij veel andere organisaties is veel van onze aandacht uitgegaan naar de nieuwe Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die per 25 mei 2018 in werking is getreden. In 2017 is een implementatieplan AVG opgesteld waarmee we invulling geven aan de wijzigingen van de AVG ten opzichte van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

Een uitmuntende beveiliging is nodig om de stabiliteit, continuïteit en de integriteit van de dienstverlening te blijven garanderen. Twee risico's spelen hierbij. Aan de ene kant wordt er steeds meer inzet van UWV verwacht om te kunnen voldoen aan de voortdurend veranderende eisen. Uiteraard vinden we het van belang dat we aan de eisen voldoen, maar we zien op sommige terreinen wel een conflict ontstaan tussen de eisen rond privacy en de dienstverlening van UWV. Dat bijvoorbeeld de privacy van gezondheidsgegevens geborgd moet zijn, staat buiten kijf. Maar als dat vervolgens impliceert dat wij niet mogen weten wat de klant precies belemmert om aan het werk te gaan, dan beperkt dat een goede dienstverlening. Als we zulk soort conflicten zien ontstaan, dan zullen we dat melden aan onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, en daarover het gesprek aangaan.

# Lijst van afkortingen

<b>AG</b>	arbeidsgeschiktheid
<b>AIOS</b>	arts in opleiding tot specialist
<b>AMC</b>	Amsterdams Medisch Centrum
<b>ANIOS</b>	arts niet in opleiding tot specialist
<b>arbo</b>	arbeidsomstandigheden
<b>AVG</b>	Algemene verordening gegevensbescherming
<b>AWVN</b>	Algemene Werkgeversvereniging Nederland
<b>BIR</b>	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
<b>BIT</b>	Bureau ICT-Toetsing
<b>BPBI</b>	Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders
<b>BVGS</b>	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
<b>EZWB</b>	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
<b>fte</b>	fulltime-equivalent
<b>GEB</b>	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
<b>IaW</b>	Integrale activering Wajong
<b>ICT</b>	Informatie- en communicatietechnologie
<b>IPS</b>	methode Individuele plaatsing en steun
<b>ISO</b>	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
<b>IVA</b>	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
<b>LIEC</b>	Landelijk Informatie en Expertise Centrum
<b>LIV</b>	lage-inkomensvoordeel
<b>LKV</b>	loonkostenvoordeel
<b>NVAB</b>	de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
<b>NVVG</b>	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
<b>OBDO</b>	Overheidsbrede Beleidsoverleg Digitale Overheid
<b>OCW</b>	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>oWajong</b>	oude Wajong
<b>PAUW</b>	Pilot Almere uitstekende dienstverlening
<b>P&amp;C-cyclus</b>	planning & controlcyclus
<b>PaWa</b>	passend werkaanbod
<b>PL</b>	Programmaraad Logius
<b>RIEC</b>	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
<b>SZW</b>	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>1UBO</b>	één uniforme betaalomgeving
<b>UIP</b>	UWV Informatieplan
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<b>VUmc</b>	Vrije Universiteit medisch centrum
<b>Wajong 2010</b>	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
<b>Wajong 2015</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg
<b>Wbp</b>	Wet bescherming persoonsgegevens
<b>Wet SUWI</b>	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>WOOS</b>	Wet Ooerige OCW-subsidies
<b>Wtl</b>	Wet tegemoetkomingen loondomein
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>Wwz</b>	Wet werk en zekerheid
<b>zbo</b>	zelfstandig bestuursorgaan
<b>ZEZ</b>	regeling Zelfstandige en Zwanger

---

# Colofon

**Uitgave**

UWV

*Financieel Economische Zaken*

**Postadres**

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 94

1043 DL Amsterdam

**Kamer van Koophandel**

KvK-nummer: 34360247

**Inlichtingen**

020-6875703

**Auteurs**

Hans Berghuis

Lydia Tabois

**Disclaimer**

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

UWV © 2018

