



# Jaarverslag UWV 2011

# Jaarverslag UWV 2011

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen Amsterdam, 13 maart 2012

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2008.

# Inhoud

Voorwoord	3
1. Uitkeren	6
2. Sociaal-medisch beoordelen	11
3. Begeleiden naar werk	15
4. Klant	24
5. Bedrijfsvoering	31
6. UWV en omgeving	44
7. Jaarrekening	48
8. Overige gegevens	76

# Voorwoord

2011 was een jaar waarin de aanvankelijke economische opleving in de laatste maanden toch weer omsloeg naar een negatief scenario. Veel van onze klanten merken daar de gevolgen van. We hadden al onze kennis, expertise én betrokkenheid nodig om onze doelen te halen – en dat is voor verreweg de meeste doelen gelukt. Daar zijn we trots op.

In 2011 vonden 271.000 klanten mede dankzij onze inspanningen een baan. Onder hen waren 35.000 langdurig werklozen en 8.200 mensen met een arbeidsbeperking: de meest kwetsbare groepen.

We maken, doordat we veel minder te besteden hebben, scherpere keuzes. Intensievere ondersteuning reserveren we voor de kwetsbare groepen, die het op eigen kracht niet redden. De meer zelfredzame klanten bieden we laagdrempelige en doelgerichte digitale dienstverlening.

Niet elke klant is verheugd over deze in 2011 ingezette overgang naar digitale dienstverlening. Toch is de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden slechts licht gedaald. Werkzoekenden die gebruik maken van de gezamenlijke dienstverlening van UWV en gemeenten op de Werkpleinen waren in 2011 minder tevreden; onderzoek wijst uit dat dit komt doordat de nieuwe digitale dienstverlening gewenning vraagt.

Werkgevers waren positiever over UWV dan in 2010.

Op het gebied van tijdigheid, rechtmatigheid en kostenbeheersing scoren we naar tevredenheid. We betalen uitkeringen correct en op tijd, onze uitvoeringskosten zijn verder gedaald en we hebben onze gegevensleveringen op orde.

Het is onze ambitie om onze dienstverlening ondanks alle bezuinigingen op peil te houden. Natuurlijk kan onze dienstverlening altijd beter. We luisteren daarom goed naar de signalen die we uit onze omgeving opvangen. We besteden daarbij extra aandacht aan klanten die tussen de wal en het schip dreigen te vallen, we hebben daarvoor speciale klantteams in het leven geroepen. De Nationale Ombudsman bracht vorig jaar een kritisch rapport uit over UWV. We hebben verschillende maatregelen getroffen en betrekken de Nationale Ombudsman bij de verbeteringen.

In 2011 hebben we in verband met de bezuinigingen als gevolg van het regeerakkoord onze samenwerking met de gemeenten herijkt; de geïntegreerde dienstverlening wordt beëindigd en onze samenwerking met de gemeenten wordt meer aanvullend. Om de contacten met werkgevers te verbeteren en zo meer kwetsbare groepen aan werk te helpen, richten we – zoveel mogelijk samen met gemeenten – WerkgeversServicepunten in. En we stellen nadrukkelijk onze kennis en ervaring beschikbaar, als de natuurlijke samenwerkingspartner van gemeenten.

De komende jaren verandert er veel, op allerlei terreinen. Tegelijkertijd leidt de krimpoperatie in 2011-2015 tot een reductie van onze begroting met ruim € 500 miljoen en 5.000 banen minder bij UWV. In 2011 is het aantal medewerkers al met 1.800 afgenomen. Dit alles vergt veel van onze medewerkers en zal extra druk zetten op onze prestaties. Maar ook in die omstandigheden willen we, als professionele dienstverlener met compassie voor de kwetsbaren in de samenleving, goede prestaties leveren. Bij alle veranderingen, ook in tijden van grote krimp, weten we dat we kunnen vertrouwen op de volle inzet en betrokkenheid van onze medewerkers. Onze waardering voor hen is dan ook groot.

*Raad van Bestuur*

## Omvang UWV

	2011
Aantal fte's (eind 2011)	16.600
Aantal uitkeringsgerechtigden (eind 2011)	1.237.000
Aantal uitkeringsbeslissingen	1.009.000
Aantal continueringen	14.800.000
Aantal sociaal-medische beoordelingen	81.300
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	19.600
Aantal getoetste re-integratieverslagen	48.200
Aantal afgehandelde tewerkstellingsvergunningen	15.300
Aantal afgehandelde ontslagvergunningen	36.800
Aantal telefonische klantvragen	7.700.000
Aantal verstuurde brieven	20.787.700
Aantal afgehandelde klachten	9.100
Aantal afgehandelde bezwaarzaken	84.500
Aantal afgehandelde facturen uitvoeringskosten	147.000
Gerealiseerde uitvoeringskosten	€ 1.873.000.000
Gerealiseerde programmakosten	€ 22.375.000.000

## Prestaties UWV

	2011
Tijdigheid eerste betaling WW	95%
Tijdigheid eerste betaling ZW	89%
Tijdigheid eerste betaling WIA	90%
Tijdigheid eerste betaling Wajong	83%
Rechtmatigheid	99%
Aantal geconstateerde overtredingen inlichtingenplicht	45.000
Schadelast geconstateerde overtredingen	€ 64.000.000
Uitstroom uitkeringsgerechtigden uit Ziektewet binnen 104 weken	92%
Aantal aan het werk geholpen klanten	271.400
Tijdigheid gegevensleveringen	97%
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0
Klanttevredenheid werkgevers	6,3
Tevredenheid over UWV Telefonie	75%
Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2005)	€ 800.000.000



# 1. Uitkeren

## 1.1. Volumeontwikkelingen

In de volgende tabel staan de volumeontwikkelingen van de belangrijkste wetten die UWV uitvoert.

### Volumecijfers UWV 2011

<i>(x 1.000)</i>	2011	2010	%
<b>WW (excl. Deeltijd-WW)</b>			
Nieuwe uitkeringen	414,0	414,6	0%
Beëindigde uitkeringen	407,9	420,8	-3%
Lopende uitkeringen	269,9	263,7	2%
<b>WIA</b>			
Nieuwe uitkeringen	37,9	35,6	6%
Beëindigde uitkeringen	9,8	8,5	15%
Lopende uitkeringen	138,4	110,1	26%
<b>WAO</b>			
Nieuwe uitkeringen	3,1	4,3	-28%
Beëindigde uitkeringen	45,5	39,7	15%
Lopende uitkeringen	443,9	486,3	-9%
<b>WAZ</b>			
Nieuwe uitkeringen	0,2	0,2	-11%
Beëindigde uitkeringen	4,6	4,0	15%
Lopende uitkeringen	26,0	30,4	-14%
<b>Wajong</b>			
Nieuwe uitkeringen	16,3	17,8	-9%
Beëindigde uitkeringen	5,2	4,6	13%
Lopende uitkeringen	216,2	205,1	5%
<b>ZW</b>			
Toegekende uitkeringen <sup>1</sup>	273,4	281,2	-3%
Beëindigingen	370,4	371,6	0%
Gemiddeld lopende uitkeringen <sup>1</sup>	100,1	98,4	2%
<b>Wazo (excl. ZEZ)</b>			
Nieuwe uitkeringen	137,4	138,4	-1%
Beëindigde uitkeringen	144,2	139,5	3%
Gemiddeld lopende uitkeringen <sup>1</sup>	42,7	42,7	0%

<sup>1</sup> excl. ziekmeldingen die in verband met gehanteerde wachtdagen niet tot een uitkering hebben geleid

## 1.2. Tijdige betaling

In 2011 hebben we voor een bedrag van totaal € 20,6 miljard aan uitkeringen uitbetaald (2010: € 21,0 miljard). Dat doen we snel en correct.

We willen dat een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen vier weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld, een eerste betaling op zijn rekening heeft. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt het niet, dan bieden we een voorschot. Bij Wajong-uitkeringen willen we de eerste betaling doen binnen achttien weken na ontvangst van de aanvraag.

Voor de WW, de Ziektewet, de WIA en de Wajong hebben we met het ministerie normen voor 2011 afgesproken. Die hebben we allemaal gehaald.

### Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling

Prestatie	Norm 2011	Resultaat 2011	Resultaat 2010
WW < 4 weken na ingang recht	85%	95%	95%
ZW < 4 weken na ingang recht	85%	89%	90%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	90%	87%
Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	83%	82%

## 1.3. Handhaving

In lijn met het aangescherpte handhavingsbeleid van het kabinet ziet ook UWV strikter toe op de naleving van plichten. We gaan meer en strenger controleren en leggen zo nodig sancties op.

### Overtredingen

In 2011 hebben we 45.000 overtredingen van de inlichtingenplicht vastgesteld, waarvan we er 37.000 met een boete hebben bestraft. De totaal geconstateerde schadelast als gevolg van deze overtredingen bedraagt bijna € 64 miljoen, met een boetebedrag van € 5,8 miljoen. In 2010 was het totale schadebedrag € 49,5 miljoen. Het verschil wordt veroorzaakt doordat we in 2011 bijna 12.000 meer overtredingen hebben geconstateerd, vooral binnen de WW. Tegelijkertijd constateren we dat het gemiddelde schadebedrag sinds 2009 daalt: van € 1.955 in 2009 naar € 1.628 in 2011.

In 2011 hebben we in totaal 48.000 maatregelen opgelegd in verband met overtreding van inspanningsverplichtingen. Daarvan hadden er 45.000 betrekking op de WW. In 16.000 gevallen ging het daarbij om klanten die verzuimden zich in te schrijven als werkzoekende of de inschrijving tijdig te verlengen; in 11.000 gevallen ging het om klanten die verwijtbaar werkloos waren.

### Interventieteams

In 2011 zijn enkele honderden bedrijfscontroles uitgevoerd waarbij 4.637 personen zijn gecontroleerd. In 189 gevallen is nader onderzoek uitgevoerd. Het ging dan bijvoorbeeld om mensen met een uitkering die werkend werden aangetroffen. In 68 gevallen is fraude vastgesteld. Er zijn nog 30 gevallen in onderzoek.

Het geschatte benadelingsbedrag aan uitkeringsfraude UWV (inclusief de boete) is € 0,5 miljoen.



### **Internationale handhaving**

Het UWV Interventieteam Buitenland heeft in 2011 in negen landen veldonderzoek gedaan. Ook zijn individuele meldingen onderzocht in vier landen. We hebben voor het eerst belcontroles uitgevoerd in Duitsland en onderzoek verricht naar Toeslagenwet-gerechtigden in Marokko. Het opgetelde resultaat van deze acties is € 0,8 miljoen aan geconstateerde financiële benadeling van UWV. We hebben 28 boetes opgelegd en 4 uitkeringen definitief beëindigd. Voor gemeenten heeft het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) in 2011 voor € 10 miljoen aan verzwegen buitenlands vermogen getraceerd. Het ging om bijna 150 gevallen.

### **Samenwerking politie (aanpak hennepsteelt)**

Handhaving heeft in 2011 de relatie met de Regiopolitiekorpsen en gemeenten versterkt, onder andere op het gebied van de hennepsteelt. Ongeveer 35 procent van de aangehouden hennepsteeltverdachten ontvangt een uitkering van UWV. In 2011 zijn in dit kader 222 zaken van uitkeringsfraude afgehandeld, met een totaal schadebedrag van € 0,7 miljoen. In 47 gevallen is aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie.

### **Themacontroles nep-dienstverbanden**

De activiteiten van het Loket Gefingeerde Dienstverbanden (LGD) zijn gericht op onderzoek naar nepdienstverbanden: dienstverbanden die op papier worden aangegaan zonder dat er arbeid wordt verricht door de 'verzekerde' en met het doel om op deze manier onder andere uitkeringen van UWV te krijgen. In 2011 hebben we voor deze vorm van uitkeringsfraude in 40 zaken voor € 1 miljoen aan schade getraceerd. Deze zaken zullen in vrijwel alle gevallen strafrechtelijk worden afgedaan.

### **Intrekking erkenning jobcoachbedrijf**

UWV heeft eind 2011 de erkenning van een jobcoachorganisatie ingetrokken en aangifte gedaan bij de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD). UWV heeft geconstateerd dat het bedrijf meer uren voor jobcoaching declareerde dan er daadwerkelijk aan werden besteed. Daardoor is UWV voor minstens € 200.000 benadeeld. De SIOD is een strafrechtelijk onderzoek gestart op basis van onze bevindingen. Inmiddels is beslag gelegd op de bankrekeningen van het bedrijf. In 2012 voeren de handhavingsteams van UWV extra controles uit bij jobcoachorganisaties.

### **Handhavingsprogramma**

We hebben een integraal jaarplan handhaving 2012 opgesteld, conform afspraken met het ministerie van SZW. Het plan beschrijft de activiteiten van UWV in 2012 op het terrein van handhaving in hun samenhang. Eén van de speerpunten van het SZW Handhavingsprogramma 2011-2014 is informatiegestuurde handhaving. We passen daarbij risicoanalyses toe op data (uit beschikbare bestanden, of een vergelijking van bestanden) om potentiële overtreders op het spoor te komen. Sinds 2011 voeren we regulier overleg met het Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding over de mogelijkheid om gezamenlijke risicoprofielen te ontwikkelen voor uitkeringsfraudeurs.

### **Nalevingrisico's**

In 2011 hebben we zogenoemde 'expertisegroepen handhaving' ingericht. Dit zijn groepen van medewerkers die voor alle klantprocessen van UWV de nalevingrisico's in kaart brengen: hoe verloopt een proces, waar zitten mogelijke frauderisico's en wat gebeurt er om die risico's te beheersen. Ook pakken deze teams specifieke nalevingthema's op, bijvoorbeeld rondom digitale dienstverlening en deeltijd-WW.

### **Digitaal rechercheren**

UWV neemt deel aan het zogeheten IRN-project (Internet Recherche & Onderzoek Netwerk). Dat stelt ons in staat om op internet en social media vrijwel onzichtbaar en anoniem te speuren naar signalen van moedwillige overtreding van regels. Het netwerk is ontwikkeld door de Politie Gelderland-Zuid en beschikbaar voor alle overheidsdiensten. In 2012 start UWV met een pilot waarbij de signalen uit het IRN worden beoordeeld op hun bruikbaarheid.

### **Kengetallen**

Eind 2011 heeft TNS-NIPO onderzocht of klanten van UWV hun verplichtingen kennen. Hieruit blijkt dat uitkeringsgerechtigden goed op de hoogte zijn van hun plichten (90 procent is bekend met de plichten, iets hoger dan in 2009, 89 procent). De bekendheid met plichten is onder WIA- en Wajonggerechtigden duidelijk toegenomen en onder WW'ers en WAO'ers ongeveer stabiel gebleven.

Om het resultaat van handhaving te meten gebruiken wij het zogeheten nalevingniveau van de inlichtingenplicht. Daarvoor maken we gebruik van de resultaten van de laatste CBS-meting (2010). Voor 2010 is het nalevingniveau voor de inlichtingenplicht 90 procent in de WW (2009: 90 procent) en 96 procent WAO/WIA (2009: 97 procent).

### **Handhaving bij begeleiding naar werk**

We richten onze aandacht steeds meer op het vaststellen van verwijtbaar gedrag en leggen zo nodig sancties op. Bij onze begeleiding naar werk controleren we of de klant zich voldoende inspant om werk te vinden. Als een klant een aangeboden baan weigert, controleren we of er sprake is van verwijtbaar gedrag. In paragraaf 3.1 gaan we in op het Passend Werkaanbod aan langdurig werklozen. We richten ons daarbij op langdurig werklozen die volledig beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Wie het aangeboden werk verwijtbaar weigert, leggen we een sanctie op.



## 2. Sociaal-medisch beoordelen

### 2.1. Meer aanvragen WIA en nieuwe Wajong

#### WIA

In 2011 was het aantal WIA-aanvragen hoger dan geprognosticeerd. In totaal ontvingen we ruim 60.000 WIA-aanvragen (in 2010 bijna 57.000). Desondanks hebben we in 2011 meer beschikkingen op tijd afgegeven (81 procent, tegenover 55 procent in 2010). Daarvoor hebben we extra gestuurd op prioriteiten. Ook zijn we er erin geslaagd de werkvoorraad aan WIA-aanvragen met 22 procent terug te dringen.

In 2011 hebben we voorbereidingen getroffen om de beslistermijn voor de WIA met ingang van 1 januari 2012 terug te brengen van tien naar acht weken. Doordat de voorraad WIA-aanvragen kleiner werd, slaagden we er in december 2011 al in om voor 66 procent van de aanvragen binnen acht weken een beslissing te nemen. Een verdere verbetering ligt in het verschiet, nu de voorraad op het gewenste niveau is gekomen.

In 2011 hebben we bijzondere aandacht besteed aan het beperken van de instroom in de WIA. Het aantal mensen dat vanuit de Ziektewet de WIA instroomt, is toegenomen. Daarom hebben we in het kader van het Verbeterplan ZW Arbo activiteiten gericht op de uitstroom uit de Ziektewet.

#### Nieuwe Wajong

In 2011 ontvingen we 23.400 aanvragen voor de nWajong, iets meer dan in 2010. Het totale aantal aanvragen voor de Wajong daalde door een forse afname van het aantal oWajong-aanvragen (650 in 2011, tegenover 3.700 in 2010).

We handelden veel meer nWajong-aanvragen af: 22.000 tegenover 17.400 in 2010. De uitkomsten van de sociaal-medische beoordelingen nWajong waren als volgt:

#### Sociaal-medische beoordeling nWajong

	2011	2010
<i>(x 1.000)</i>		
<b>Toegekende aanvragen</b>		
volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	1,3	1,5
werkregeling	6,6	6,1
studieregeling	5,6	2,8
alleen arbeidsondersteuning	0,0	0,0
Totaal	<b>13,5</b>	<b>10,4</b>
<b>Afgewezen aanvragen</b>	<b>8,5</b>	<b>7,0</b>
<b>Totaal</b>	<b>22,0</b>	<b>17,4</b>

We hebben 92 procent van de beschikkingen tijdig (binnen 14 weken) afgegeven. Dit is aanzienlijk meer dan in 2010 (75 procent).

## 2.2. Verbeteren ZW-Arborol

Voor onder meer zieke werklozen en zieke uitzendkrachten verzorgt UWV in het kader van de Ziektewet de verzuimbegeleiding.

We hebben met het ministerie van SZW een aantal maatregelen afgesproken om meer focus te leggen op arbeidsparticipatie, om een verhoogde uitstroom te bereiken en in te zetten op de mogelijkheden van mensen.

De stand van deze maatregelen is als volgt:

- In 2011 hebben we een nieuwe rapportagetool landelijk ingevoerd; deze maakt een meer uniforme vastlegging van en rapportage over ZW-Arbogegevens mogelijk.
- Om beter te kunnen sturen, zijn intern nieuwe prestatie- en stuurindicatoren afgesproken over de uitstroom uit de Ziektewet, het opstellen van plannen van aanpak en de beoordeling van re-integratieverslagen. Alle afgesproken indicatoren zijn inmiddels gedefinieerd en opgeleverd.
- Bij het indienen van een WIA-aanvraag moeten de werkgever en diens zieke werknemer samen een verslag indienen waarin ze rapporteren over hun inspanningen om de zieke werknemer weer aan het werk te krijgen. Van deze re-integratieverslagen wordt inmiddels 90 procent getoetst door de WIA-teams in de districten. Deze teams bestaan uit een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een procesbegeleider. We sturen op 100 procent toetsing en hebben lokaal en landelijk leercirkels ingericht om de kwaliteit landelijk te borgen.

Daarnaast lopen er verschillende experimenten. De positieve resultaten van één van de experimenten hebben geleid tot een nieuwe werkwijze. Daarbij is de re-integratiebegeleider de casemanager in het klantproces, en dus niet meer de verzekeringsarts. Die heeft nu, samen met de arbeidsdeskundige, meer een adviserende rol. Deze nieuwe werkwijze wordt in 2012 landelijk ingevoerd.

### Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom

Prestatie	Norm 2011	Resultaat 2011	Resultaat 2010
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	82%	86%
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	94%	92%	geen PI
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	6,5%	10,0%	geen PI

In 2011 zijn minder vangnetters binnen 104 weken hersteld dan beoogd. Dit komt door veranderingen in de samenstelling van de populatie vangnetters. Enerzijds zijn er minder zieke uitzendkrachten, een groep die relatief snel herstelt. Anderzijds zijn er meer mensen die ziek zijn geworden vóór afloop van hun tijdelijke contract en meer zieke werklozen, groepen die relatief vaak de maximale duur van 104 weken ziekte bereiken. Van de vangnetters die langer dan dertien weken ziek zijn, werkt 10 procent. Dat is ruimschoots meer dan het streefcijfer van 6,5 procent.

## 2.3. Sociaal-medische beoordelingen voor gemeenten en SVB

In 2011 heeft UWV sociaal-medische beoordelingen verzorgd voor twaalf gemeenten. Zij gebruiken onze re-integratieadviezen om hun klanten uit de Wet Werk en Bijstand in beweging te krijgen, bij voorkeur richting de arbeidsmarkt. Verder heeft UWV in 2011 adviezen aan gemeenten geleverd over de vraag of klanten in staat zijn om deel te nemen aan trajecten voor taal en inburgering.

Eind 2011 zijn we in het noorden van Nederland begonnen met een pilot in het kader van de komende Wet Werken naar Vermogen. We doen dat samen met zeven gemeenten en onderzoekers van het Universitair Medisch Centrum Groningen. In de pilot verzorgt UWV indicatiestellingen bij gemeentelijke sociale diensten, met als uitgangspunt participatie.

Sinds begin 2011 verzorgt UWV ook sociaal-medische adviezen voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In 2011 hebben we bijna 2.300 adviezen afgegeven. De SVB gebruikt onze adviezen om de claim te beoordelen op een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) of de Algemene Ouderdomswet (AOW). De SVB is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van UWV, afgesproken is dat we ook in 2012 deze dienstverlening zullen leveren.

## 2.4. Mogelijk fraude bij beoordelingen psychiaters

Het Openbaar Ministerie Rotterdam heeft in maart 2011 het strafrechtelijk onderzoek 'Marque' uitgevoerd, dat primair gericht was op georganiseerde fraude met Persoonsgebonden Budgetten (PGB) en uitkeringen. Uit dit strafrechtelijk onderzoek is de verdenking ontstaan dat er op basis van valse verklaringen van psychiaters arbeidsongeschiktheidsuitkeringen zijn geclaimd bij UWV.

Het OM heeft aan UWV burgerservicenummers ter beschikking gesteld van klanten voor wie de verdachte psychiaters mogelijk valse verklaringen hebben afgegeven. Op basis hiervan hebben we 196 klanten herbeoordeeld; dit leidde tot 181 nieuwe uitkeringsbeschikkingen. Eind 2011 waren nog 15 zaken in behandeling.

In 160 zaken is de arbeidsongeschiktheidsuitkering beëindigd of verlaagd. Dit betekent een toekomstige besparing op de uitkeringslast van € 29,5 miljoen. Daarnaast wordt een bedrag van € 4 miljoen teruggevorderd.



## 3. Begeleiden naar werk

### 3.1. WW'ers aan werk geholpen

In 2011 vonden 271.400 mensen mede dankzij onze inspanningen een baan. Dat zijn er minder dan in 2010. In het eerste deel van 2011 was er sprake van een licht economisch herstel, waardoor zich minder werkzoekenden aanmeldden. In de laatste maanden van 2011 kregen we onder invloed van de verslechterende economische omstandigheden weer meer aanmeldingen.

De meeste werkzoekenden die we aan werk hebben geholpen, hadden een WW-uitkering (228.300). Dit is meer dan de 180.000 die we met het ministerie van SZW hadden afgesproken.

<b>Uitstroom naar werk 2011</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Totaal aantal aan werk geholpen klanten</b>	<b>271.400</b>	<b>314.200</b>
<b>waarvan werkzoekenden met recht op WW-uitkering</b>	<b>228.300</b>	<b>256.100</b>
<b>waarvan andere werkzoekenden</b>	<b>34.900</b>	<b>52.100</b>
mensen met recht op Bijstanduitkering	20.500	28.400
mensen zonder recht op uitkering	8.800	12.900
mensen aan het werk, maar met werkloosheid bedreigd	5.600	10.800
<b>waarvan mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>8.200</b>	<b>6.000</b>
mensen met recht op Wajong-uitkering	6.400	2.800
mensen met recht op WAO-/WAZ-/WIA- of ZW-uitkering	1.800	3.200
<b>waarvan na inzet van re-integratietraject - of dienst</b>		
werkzoekenden met recht op WW-uitkering	8.700	15.000
mensen met een arbeidsbeperking	6.000	6.000
<b>Aantal aan werk geholpen werkzoekenden</b>	<b>263.200</b>	<b>308.200</b>
werkzoekenden < 27 jaar	54.100	70.800
werkzoekenden tussen 27 en 45 jaar	129.700	155.400
werkzoekenden > 45 jaar	79.400	82.000
<b>Aantal werkzoekenden aan werk geholpen als zelfstandige</b>	<b>14.000</b>	<b>14.000</b>

We hebben de werkzoekenden met een WW-uitkering op allerlei manieren aan werk geholpen:

- We hadden een mobiliteitsfonds voor kortdurende ondersteuning van klanten met maximaal drie maanden WW. We zijn begonnen met de aanpak om in de eerste drie maanden van werkloosheid vooral digitale diensten in te zetten. Daarmee geven we werkzoekenden op afstand ondersteuning, in combinatie met groepsgewijze activiteiten.



- Vanaf de derde maand hebben wij passende ondersteuning geboden voor werklozen die dat nodig hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om groepsgewijze trainingen en netwerkbijeenkomsten. Afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt van de klant kan ook persoonlijke begeleiding worden ingezet. De meeste re-integratietrajecten en -diensten die wij in 2011 inkochten waren bestemd voor klanten die meer dan een jaar werkloos waren. Ook deden we langdurig werklozen zo mogelijk een passend werkaanbod dat ze in beginsel moesten accepteren (zie ook verderop in deze paragraaf).

Als we hebben vastgesteld dat een klant ondersteuning nodig heeft bij zijn terugkeer naar werk, kan hij ook zelf via een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) zijn route naar werk uitstippelen. De klant kiest dan uit een groot aanbod van door UWV gecontracteerde IRO-bedrijven zelf het re-integratiebedrijf dat het beste bij hem past en stelt samen met dat bedrijf een plan op. In totaal vonden 5.700 WW-klanten werk met behulp van een IRO.

### **Specifieke doelgroepen**

We hebben ook in 2011 specifiek aandacht besteed aan twee doelgroepen: jongeren en ouderen.

#### *Jongeren aan het werk*

In 2011 zijn 54.000 jongeren aan het werk gegaan. Hiervan hadden er 39.000 een WW-uitkering. In het kader van het actieplan jeugdwerkloosheid van het ministerie van SZW hebben we diverse activiteiten ontplooid.

Zo hebben we, meestal samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), met diverse sectoren landelijke convenanten afgesloten om plekken beschikbaar te stellen voor werkloze jongeren. Het gaat om (leer)banen, stages, traineeplekken en arbeidsfitbanen voor jongeren. Arbeidsfitbanen zijn bedoeld voor werklozen die in aanmerking komen voor bemiddeling naar de arbeidsmarkt, maar die op dat moment geen werk of een leerwerkbaan kunnen vinden. Zo kunnen ze toch werkervaring opdoen. In het verlengde van de landelijke convenanten hebben we regionale afspraken gemaakt met werkgevers. In 2011 zijn 3.800 van de vacatures voor specifieke jongerenbanen vervuld (42 procent, tegenover 38 procent in 2011). Het actieplan jeugdwerkloosheid is in 2011 beëindigd.

We hebben in 2011 de samenwerking met de mbo-scholen voortgezet. We hebben scholen bezocht om informatie te geven over de arbeidsmarkt, over solliciteren en over de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. De komende jaren hebben we geen capaciteit meer om scholen te bezoeken. Daarom zijn we begonnen met het ontwikkelen van een lespakket voor mbo-scholen. Docenten kunnen er dan zelf mee aan de slag gaan.

#### *45- en 55-plussers aan de slag*

In 2011 hebben we 79.000 werklozen van 45 jaar en ouder aan het werk geholpen. Van hen hadden er 75.000 een WW-uitkering.

Om oudere werknemers aan het werk te helpen bieden we hulp bij het gericht zoeken naar een kansrijke vacature en brengen we werkzoekenden in contact met werkgevers. Ook bieden we hun competentietests om na te gaan wat hun kansen zijn in een andere branche, of als zelfstandig ondernemer. We trainen hen om zichzelf goed te presenteren, om effectief te solliciteren en hun netwerkvaardigheden te vergroten. Startende zelfstandigen kunnen ook ondersteuning krijgen bij het opzetten van hun bedrijf. Verder zijn er netwerkgroepen van oudere werkzoekenden.

55-plussers komen nog moeilijker aan de slag. Speciaal aangestelde werkcoaches, grotendeels zelf 55-plusser, zorgen voor de begeleiding van deze groep. In 2011 hebben 5.500 werkzoekende 55-plussers deelgenomen aan netwerkgroepen. Van hen hebben er binnen zes maanden 1.623 een betaalde baan gevonden en zijn er 122 als zelfstandige gestart. Onze klanten waarderen deze dienstverlening met een 7,9.

## Passend Werkaanbod

Voor werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, geldt de wet Passend Werkaanbod (PaWa). Voor deze groep werkzoekenden is in principe alle arbeid passend. De werkzoekende moet dan op straffe van een sanctie werk aanvaarden dat hem wordt aangeboden.

Met de minister van SZW hebben we afgesproken dat we voor 5.000 langdurig werklozen per jaar PaWa met intensieve dienstverlening verzorgen; daarbij zijn zowel de werkzoekenden als werkgevers betrokken. We richten ons met deze arbeidsintensieve aanpak op langdurig werklozen die volledig beschikbaar zijn. Het doel van 5.000 PaWa's is in 2011 ruim gehaald: sinds april 2011 zijn 6.047 PaWa's gerealiseerd. Meer dan de helft van de klanten is aangenomen voor een uitgezochte vacature. We letten scherp op of klanten niets te verwijten valt als het passend werkaanbod niet tot een baan leidt, zo nodig leggen we sancties op.

### Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

Resultaat	2011
klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	3.477
klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	2.083
klant heeft afgezien van uitkering	120
klant heeft zelf andere baan gevonden	367

## Land – en tuinbouwsector

In de land- en tuinbouwsector spannen we ons extra in om vraag en aanbod te matchen. In de regio West-Brabant brengen we werkgevers die seizoenswerk aanbieden, in contact met werkzoekenden met een uitkering van UWV of van de gemeente, of met werkzoekenden die staan ingeschreven bij een uitzendbureau. Tegelijkertijd zijn we al sinds begin 2011 strenger bij het beoordelen van aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning in de land- en tuinbouw. Dat blijkt uit de cijfers: in 2011 weigerden we 710 vergunningen, tegen 3 in 2010.

### Afgehandelde tewerkstellingsvergunningen in land- en tuinbouw

Resultaat	2011	2010
aanvraag gestopt	350	62
aanvraag verleend	923	2240
aanvraag geweigerd	710	3

UWV heeft 1.017 werkzoekenden verwezen naar 223 werkgevers in de land- en tuinbouw. Deze hadden ruim 2.500 vacatures aangedragen. We hebben gezocht naar gemotiveerde kandidaten die relatief kort werkloos waren en, voor zover bekend, geen fysieke beperkingen hadden. Dat was ook nodig om bij het weigeren van een tewerkstellingsvergunning te kunnen aantonen dat er voldoende geschikte Nederlandse kandidaten beschikbaar waren. We hebben aan elke werkgever meerdere kandidaten voorgedragen. In de praktijk bleken weinig werkgevers bereid om deze werkzoekenden in dienst te nemen: 73 werkzoekenden zijn aangenomen op een vacature in de land- en tuinbouw. 271 van de aangedragen werkzoekenden hebben werk gevonden in een andere sector. De overgrote meerderheid van de werkzoekenden heeft serieus geprobeerd om aan werk te komen. Bij 24 werkzoekenden hebben we een sanctie opgelegd.

## 3.2. Veranderingen in dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

UWV moet als gevolg van het regeerakkoord fors bezuinigen. Het budget van UWV WERKbedrijf wordt gehalveerd en dat heeft vanzelfsprekend gevolgen voor onze dienstverlening. Hierdoor zien wij ons gedwongen uit 67 vestigingen weg te gaan. De komende drie jaar concentreren we onze dienstverlening op 30 regionale vestigingen. Het aantal fte's van UWV WERKbedrijf neemt met de helft af tot 2.400.

Daarom gaan we de komende jaren de dienstverlening voor met name werkzoekenden verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort.

De komende wettelijke veranderingen, waaronder de invoering van de Wet Werken naar Vermogen (WWnV), hebben samen met de budgettaire beperkingen ingrijpende gevolgen voor de wettelijke taken van gemeenten en UWV. In de Programmaraad hebben UWV en gemeenten een visie op de complementaire dienstverlening geformuleerd en een agenda afgesproken om hieraan verder vorm te geven.

We richten ons meer en meer op het aan het werk helpen van werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Zo sluiten we steeds vaker convenanten met werkgevers om Wajongers te plaatsen en proberen we werkgevers te interesseren voor werkzoekenden die al langer werkloos zijn. Om werkgevers beter te ondersteunen en de contacten met werkgevers te stroomlijnen, biedt UWV hun – zo veel mogelijk samen met gemeenten – een landelijk en 30 regionale WerkgeversServicepunten aan. In 2011 zijn we begonnen met de inrichting; in juli 2012 is deze voltooid.

De persoonlijke begeleiding van werkzoekenden bij het zoeken naar werk maakt in toenemende mate plaats voor online coaching en digitale dienstverlening. Sinds 2011 kunnen klanten zich digitaal inschrijven, zonder tussenkomst van een werkcoach. Het valt klanten in dit digitale proces meer op dat UWV controleert of ze zich aan de afspraken houden.

In 2011 hebben we een aantal digitale instrumenten in gebruik genomen die meer inzicht geven in de bestaande vacatures en die het mogelijk maken vacatures en werkzoekenden beter met elkaar te matchen. Ook kunnen we voor werkzoekenden de kans op uitstroom naar werk per beroep en regio in kaart brengen. Zo geven we klanten een realistisch beeld van hun toekomstige beroepsmogelijkheden.

## 3.3. Jonggehandicapten aan het werk helpen

In 2011 vonden 6.400 Wajongers mede dankzij onze inspanningen een baan: 3.200 van hen hebben we zonder re-integratietraject aan ander werk geholpen, de overigen hebben een extern ingekocht re-integratietraject doorlopen. Voor 9.800 Wajongers is (verlenging van) loondispensatie ingezet. We bieden op verschillende manieren ondersteuning bij het in dienst nemen van jongeren met een beperking.

### **Werkgeversbenadering Wajong**

Om de dienstverlening te verbeteren aan werkgevers die Wajongers een werkplek willen bieden, heeft UWV in 2011 een aantal maatregelen genomen.

- We hebben een nieuw systeem in gebruik genomen, waarin we onze afspraken met werkgevers vastleggen. Dit stelt ons beter in staat landelijke afspraken door te vertalen naar de regio.

- Sinds 2011 stellen we profielen op voor Wajongers die in staat zijn om bij een reguliere werkgever of in de sociale werkvoorziening te werken. Er zijn nu 15.000 profielen beschikbaar van Wajongers: 10.000 in de nieuwe Wajong en 5.000 in het oude wettelijke regime. De profielen helpen bij het maken van een voorselectie van kandidaten voor een werkgever. Ze helpen beter en sneller een aantal potentieel geschikte kandidaten voor een functie aan te leveren. Onze ervaringen met profielen willen we graag delen met gemeenten: het kan voor hen ook een geschikte methode zijn bij de dienstverlening aan werkgevers.
- We hebben voorbereidingen getroffen om de werkgeversaanpak Wajong onder te brengen bij de 30 regionale WerkgeversServicepunten, die in juli 2012 volledig operationeel moeten zijn. Er werken dan 390 adviseurs werkgeversdienstverlening, die contacten met bedrijven onderhouden en ook verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van kandidaten. Dat laatste doen ze samen met werkcoaches en arbeidsdeskundigen. De adviseurs hebben de eindverantwoordelijkheid voor de levering en plaatsing van kandidaten.

### **Wajongwerkt.nl**

Op de website [Wajongwerkt.nl](http://Wajongwerkt.nl) kunnen werkzoekende Wajongers en werkgevers elkaar zonder tussenkomst van UWV vinden. Wajongers kunnen er hun profiel aanleveren en werkgevers hun vacatures. Onder regie van ons WerkgeversServicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Wajongers die hun profiel mailen, worden in contact gebracht met arbeidsdeskundigen. Eind 2011 werden via de website 583 vacatures aangeboden en waren 1.126 cv's geplaatst. Re-integratiebedrijven geven aan dat ze via Wajongwerkt.nl steeds beter de juiste kandidaten vinden.

### **Convenanten**

We hebben met verschillende grote en kleine werkgevers convenanten en intentieverklaringen afgesloten om daadwerkelijke werkplekken voor Wajongers te realiseren. Dat gebeurde bijvoorbeeld met de ABU, Albert Heijn, C1000, KNVB, Atlant Groep, Philadelphia Zorg, Scapino, Restaurant Fifteen en The Colour Kitchen. Bij Albert Heijn werken nu 650 Wajongers; in 2011 werden er circa 200 geplaatst. Ook zijn er convenanten afgesproken met de VO-Raad en de PO-Raad, de sectororganisaties voor het voortgezet en primair onderwijs.

### **Slotervaart Ziekenhuis**

In een project met het Amsterdamse Slotervaartziekenhuis en de Universiteit Maastricht onderzoeken we hoe door aanpassing van werkprocessen in de zorg meer eenvoudige functies voor Wajongers kunnen ontstaan. De Universiteit Maastricht zorgt voor de wetenschappelijke begeleiding, arbeidsanalisten van UWV brengen in het hele ziekenhuis de bestaande bedrijfsprocessen in kaart.

Eind 2011 waren er 40 Wajongers werkzaam in het ziekenhuis, dat is 2,4 procent van het personeelsbestand. 25 van hen volgen de opleiding Zorg en Welzijn, verzorgd door het ROC Amsterdam. De Wajongers krijgen bij hun werk ondersteuning van praktijkbegeleiders. We hebben afgesproken dat we het experiment in 2012 zullen voortzetten.

### **Plaatsingssubsidie**

Scholen voor praktijkonderwijs en scholen voor voortgezet speciaal onderwijs zijn er voor leerlingen met een integrale leerachterstand, die veelal niet in staat zijn om een gekwalificeerd vmbo-diploma te halen. UWV wil stimuleren dat deze scholen hun leerlingen ontwikkelen richting werk, en nazorg bieden als ze aansluitend aan het werk gaan bij een reguliere werkgever.

We hebben een proef gedaan met scholen in Groningen, Gelderland, Utrecht en Zeeland. De scholen kunnen een plaatsingscheque van € 500 aanvragen voor leerlingen die structureel functioneel beperkt zijn en, aansluitend op onderwijs of stage, een arbeidsovereenkomst van

ten minste negentien uur krijgen bij een reguliere werkgever, voor minimaal zes maanden. Doel is het realiseren van duurzame werkplekken. Bij een verlenging van minstens zes maanden kan de school daarom nog een keer een plaatsingscheque van € 500 aanvragen. De proef is gehouden in de schooljaren 2009/2010 en 2010/2011. De eindrapportage is het derde kwartaal 2012 gereed.

### **Proef Stagejobcoachregeling 2010**

Tijdens de proef met stagejobcoaches, in de schooljaren 2009-2010 en 2010-2011, hebben we onderzocht of zulke coaches jongeren met een beperking beter aan vast werk kunnen helpen.

Het ging om jongeren die nog op school zaten en stage liepen. Per jaar namen 500 à 600 Wajongers deel aan de proef. Uit de evaluatie in 2011 blijkt dat de inzet van de stagejobcoach helpt: de helft van de leerlingen in de proef vindt een reguliere baan, zonder de coaching is dat een derde. Vanwege de relatief hoge kosten heeft het ministerie van SZW, de opdrachtgever voor deze pilot, echter besloten de regeling niet voor te zetten.

### **400 banen voor Wajongers in Oost-Brabant**

In Noordoost- en Zuidoost-Brabant heeft UWV een convenant afgesloten om in drie jaar tijd 400 arbeidsplaatsen te creëren voor Wajongers. We werken in het convenant samen met de Stichting Atlant Partnership en de Brabants Zeeuwse werkgeversvereniging, en met de Atlant Groep en IBN, twee bedrijven die belast zijn met de uitvoering van de Wet Sociale Werkvoorziening maar ook een door UWV gecontracteerd re-integratiebedrijf zijn. Aanmelding van kandidaten kan tot 1 mei 2012. Eind 2011 waren er 87 Wajongers geplaatst. Dit is niet genoeg; samen met de andere contractpartijen gaan we ons inspannen om tot een beter resultaat te komen.

## **3.4. Beheersing re-integratiebudgetten**

In 2011 hebben we € 8 miljoen van het Mobiliteitsfonds uitgegeven en € 58 miljoen van het budget voor voornamelijk langdurig werklozen. De totale uitgaven voor de re-integratie van WW-gerechtigde klanten komen daarmee uit op € 66 miljoen. Bij de inkoop hebben we strak gestuurd om binnen het budget te blijven, onder meer door gefaseerd geld beschikbaar te stellen aan de districten.

Het re-integratiebudget WW is per 1 januari 2012 afgeschaft. Daarop hebben we geanticipeerd door per 1 oktober 2011 te stoppen met het aanmelden van kandidaten voor nieuwe trajecten.

De uitgaven voor de inkoop van re-integratiedienstverlening van klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zijn uitgekomen op € 82 miljoen.

In de tweede helft van het jaar hebben we onze re-integratie-inspanningen voor klanten met een WIA- of een Ziektewetuitkering opgevoerd. Voor de WIA heeft dit geleid tot een beperkte toename van het aantal trajecten, bij de Ziektewet is er in de tweede helft van 2011 een grotere toename geweest van het aantal ingekochte trajecten. Dat leidde slechts tot een beperkte stijging van de uitgaven. De uitgaven voor de extra inspanningen komen grotendeels ten laste van 2012 omdat er doorgaans twee tot drie maanden verstrijken voordat re-integratiebedrijven, conform het contract, hun eerste factuur bij UWV indienen. De selectieve inzet en het opvoeren van de inspanningen gebeurden in goed overleg met het ministerie van SZW. Overigens kopen we niet alleen trajecten in, we zetten ook zelf re-integratiedienstverlening in voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Voor Wajongers bijvoorbeeld hebben we het beoogde aantal plaatsingen bereikt, mede dankzij eigen bemiddelingsactiviteiten.

De Inspectie Werk en Inkomen heeft vastgesteld dat de uitvoering van de bestuurlijke afspraken van de Raad van Bestuur met de minister over het taakstellend karakter en de selectiviteit van de re-integratiebudgetten WW en AG is geborgd. De verbetermaatregelen blijken effectief in de sturing en beheersing van zowel de aantallen kandidaten op trajecten als de uitgaven en verplichtingen.

### Onderwijsvoorzieningen

In 2011 hebben we 5.746 onderwijsvoorzieningen toegekend (2010: 5.800). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten. We hebben in 2011 € 23 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 21 miljoen voor de klant en € 2 miljoen uitvoeringskosten (in 2010 € 19 miljoen respectievelijk € 2 miljoen). Het bedrag van € 21 miljoen bestaat uit € 7,9 miljoen intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 5,4 miljoen meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel) en € 8,0 miljoen vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

We hebben voor 2012 een taakstellend budget voor werkvoorzieningen toegekend gekregen van € 144 miljoen. Een taakstellend budget stelt hoge eisen aan de verantwoording die moet worden afgelegd over de beheersing, het beheer, de effectiviteit, de uitgaven en de controle daarop. Daarom is eind 2011 een Integraal Verbeterplan Voorzieningen vastgesteld. Van alle verbetermaatregelen wordt prioriteit gegeven aan het financieel beheer en de beperking van het frauderisico.

## 3.5. Prestatie-indicatoren

### Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom

Prestatie	Norm 2011	Resultaat 2011	Resultaat 2010
Tijdigheid indicatie WSW	95%	98%	96%
Tijdigheid herindicatie WSW	95%	99%	98%
Tijdigheid ontslagvergunningen	82%	78%	83%
Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen	90%	92%	92%
Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden	60%	zie hieronder	63%
Transparantiebereik werkzoekenden (cv's) voor werkgevers	225.000	349.700	250.900
Arbeidsuitstroom WW	180.000	228.300	256.100
Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 <sup>ste</sup> werkloosheidsdag	12.000	5.600	10.800
Plaatsingspercentage AG	35%	zie hieronder	zie hieronder
Tijdigheid participatieplan Wajong	85%	89%	66%

Bij de meeste prestatie-indicatoren voldoen we aan de normen die we met het ministerie van SZW hebben afgesproken. Er zijn twee uitzonderingen. De eerste betreft het aantal aan werk geholpen werkzoekenden die met werkloosheid bedreigd werden. De verklaring voor deze lagere score is eenvoudig: er hebben zich in 2011 veel minder klanten gemeld dan verwacht. De tweede uitzondering betreft het aantal tijdig afgegeven ontslagvergunningen. Gedurende een groot deel van het jaar gaven we deze vergunningen tijdig (binnen zes weken) af. Dat we over heel 2011 de norm niet hebben gehaald, komt door de forse toename van het aantal ontslagaanvragen in de laatste maanden van 2011. We zetten extra capaciteit in om deze ontslagaanvragen alsnog met spoed af te handelen.

Een korte toelichting op een aantal prestatie-indicatoren:

- *Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden* – Hiermee meten we hoeveel van het totale aantal vacatures in Nederland we voor werkzoekenden beschikbaar stellen via de vestigingen van UWV WERKbedrijf en [werk.nl](http://werk.nl). In 2011 zijn 800.500 vacatures ingediend: 627.600 via Werk.nl en 172.900 via de vestigingen. De totale vacaturemarkt bedroeg volgens de laatste publicatie van het CBS 743.000 vacatures. In deze berekening van het CBS zijn geen vacatures van uitzendbureaus en intermediairs meegenomen. Een transparantiebereik op basis van de berekening van het CBS geeft daarom geen volledig beeld.
- *Plaatsingspercentage AG* – Dit is het aantal plaatsingen in werk ten opzichte van het aantal gestarte re-integratietrajecten in een kalenderjaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2007 een re-integratietraject zijn gestart, heeft 37 procent een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de jaren daarna is dat 32 procent (2008), 31 procent (2009) en 25 procent (2010). Voor de in 2009 en met name in 2010 gestarte trajecten zal het percentage nog toenemen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond.
- *Tijdigheid participatieplan Wajong* – Sinds de invoering van de nieuwe wet Wajong op 1 januari 2010 stellen we voor iedere Wajonger een sociaal-medisch oordeel op waaruit blijkt wat diens mogelijkheden op de arbeidsmarkt zijn. Voor iedere Wajonger met perspectief op werk stellen we vervolgens een participatieplan op. In 2011 hebben we 13.300 participatieplannen opgesteld. Voor 89 procent van de nieuwe Wajongers met arbeidsmarktperspectief gebeurde dat tijdig (binnen veertien weken). Dit is hoger dan de streefwaarde voor 2011 van 85 procent en ook duidelijk hoger dan in 2010 (66 procent), toen er sprake was van aanloopproblemen.





## 4. Klant

### 4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden/ uitkeringsgerechtigden

#### **Digitale dienstverlening**

We schakelen in versneld tempo over op digitale dienstverlening aan werkzoekenden. Onze intensieve face-to-face dienstverlening zullen we in toenemende mate reserveren voor de klanten die het op eigen kracht niet redden. In paragraaf 3.2 gaan we hierop verder in.

Werknemers en uitkeringsgerechtigden kunnen steeds meer informatie via internet krijgen. Zo kan de klant op de digitale aanvraag voor een WW-uitkering ook zien hoe berekend wordt hoe lang de uitkering maximaal duurt. De klant hoeft bovendien minder gegevens in te vullen: we vragen niet naar gegevens die we al hebben. Daarnaast zijn de digitale aanvragen voor een WW-uitkering na afloop van een faillissementsaanvraag en voor herleving van het recht op WW-uitkering verkort. Inmiddels maakt 85 procent van de WW-klanten gebruik van de digitale inschrijving. In 2010 was dit nog 72 procent.

Ook maken steeds meer WW-klanten gebruik van de digitale wijzigings- en inkomstenformulieren (eind 2011 respectievelijk 72 en 38 procent, tegen 53 procent en 24 procent in 2010). In 2011 hebben we het gebruik gemakkelijker gemaakt. Verder is op de website informatie toegevoegd over vakantie en vakantiegeld tijdens WW en over schuldhelpverlening.

Ook de aanvragen voor een Wajong-uitkering zijn digitaal beschikbaar, maar moeten vooralsnog nog wel per post worden verstuurd. Zulke Wajong-aanvragen worden namelijk vaak samen met anderen (een school, een instelling of familieleden) ingevuld. We onderzoeken wel of Wajong-klanten zich in de toekomst ook digitaal kunnen inschrijven.

*Berichtenbox* – de Berichtenbox is een centrale postbus op internet waar (semi-) overheidsinstanties snel relevante persoonlijke informatie voor de klant beschikbaar kunnen stellen. Sinds juni 2011 ontvangt een beperkt aantal WW-klanten die zich bij de berichtenbox hebben aangemeld, bericht als een betaling voor de WW heeft plaatsgevonden en als de specificatie daarvan beschikbaar is op 'Mijn UWV'. Deze klanten krijgen niet langer een papieren betaalspecificatie. UWV zet zich in om, door een intensiever gebruik van de Berichtenbox, de poststromen terug te dringen. Dat doen we samen met de Manifestgroep, een samenwerkingsverband van een aantal overheidsorganisaties zoals de Belastingdienst, het College voor Zorgverzekeraars (CVZ), de Sociale Verzekeringsbank en UWV.

*Digitaal Verzekeringsbericht* – Burgers met een DigiD kunnen via '[Mijn UWV](#)' digitaal hun gegevens raadplegen. Sinds eind 2010 geven we daar ook een indicatie van de hoogte en duur van een eventuele WW-uitkering. Deze toevoeging bleek succesvol: in 2011 werd de indicatieve berekening ongeveer 22.000 keer geraadpleegd. Op het Digitaal Verzekeringsbericht ziet de klant ook zijn arbeidsverleden, met details over de opbouw. Per jaar wordt aangegeven of het jaar meetelt voor de duur van een uitkering. Daarnaast ziet de klant het aantal SV-dagen en het SV-loon van de twaalf meest recente inkomstenperiodes per werkgever. Sinds november 2011 worden de SV-dagen en het SV-loon per inkomstenperiode getoond. Ook deze informatie geeft meer inzicht in de opbouw van het arbeidsverleden.

#### **Speciale klantteams**

Af en toe komen klanten in grote problemen, bijvoorbeeld wanneer ze te maken hebben met verschillende instanties en dus met processen en systemen die soms niet op elkaar aansluiten. In een pilot hebben we een aanpak ontwikkeld om schrijvende gevallen tijdig te

signaleren en snel en structureel op te lossen. In vrijwel alle districten is een meldpunt ingericht. Speciaal hiervoor samengestelde teams pakken de melding vervolgens op. Sinds de landelijke uitrol in de zomer zijn 174 interventies gepleegd om (potentiële) schrijnende gevallen op te lossen. De teams zorgden er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing werd genomen voor klanten die in ernstige financiële nood geraakt waren doordat er iets was misgegaan bij UWV of door ongelukkige omstandigheden bij de klant. Om tot een landelijk eenduidige werkwijze te komen, wordt een landelijk registratiesysteem in gebruik genomen. We hebben de Nationale Ombudsman geïnformeerd over de voortgang.

### **Informatievoorziening aan startende zzp'ers verbeterd**

In 2011 hebben we de informatievoorziening verbeterd voor klanten die willen starten als zelfstandig ondernemer zonder personeel (zzp'er). Er zijn speciale zzp-werkcoaches aangesteld en het voorlichtingsmateriaal voor startende zzp'ers is geactualiseerd, waarbij duidelijker wordt ingegaan op de gevolgen die inkomsten uit een eigen bedrijf hebben voor hun uitkering. Uit een extern onderzoek blijkt dat ruim driekwart van de ondervraagden de informatie van UWV redelijk tot goed vindt; het merendeel geeft aan geen informatie of hulp van UWV te hebben gemist bij hun start als zzp'er. Naar aanleiding van aanbevelingen uit het onderzoek zal UWV vóór juli 2012 de doorverwijzing naar de zzp-werkcoaches verbeteren en de informatievoorziening over met name de terugbetalingsregeling verder verduidelijken.

## **4.2. Nieuwe dienstverlening aan werkgevers**

In 2011 hebben we ons best gedaan om de dienstverlening aan werkgevers verder te verbeteren. Dat is gelukt: de klanttevredenheid van werkgevers is gestegen van 6,0 in 2010 naar 6,3 in 2011.

We hebben het werkgeversdeel van onze internetsite heringericht. De navigatie is nu toegesneden op de dienstverlening die past bij verschillende situaties. Hierdoor kunnen werkgevers informatie sneller vinden. Verder hebben we de informatie over eigenrisicodragerschap WGA uitgebreid. Werkgevers kunnen zich daardoor beter voorbereiden op de beslissing om al of niet eigenrisicodragers WGA te worden. Werkgevers zijn steeds meer tevreden over de informatie op de website en over de digitale formulieren.

Grotere werkgevers kunnen hun ziekmeldingen digitaal aan UWV verzenden via Digipoort. Voor kleinere werkgevers hebben we de Verzuimmelder. Digitaal melden vermindert de administratieve lasten bij werkgevers en geeft hen direct inzicht in de status van hun melding. Werkgevers stellen dat op prijs: als ze gebruik maken van onze digitale diensten waarderen ze onze dienstverlening met een 6,9. Werkgevers die gebruik maken van papieren processen waarderen de dienstverlening van UWV met een 6,2. Werkgevers geven steeds meer digitaal hun zwangerschapsmeldingen door; inmiddels gebeurt dat in 40 procent van de gevallen. In 2015 willen we werkgevers volledig digitale dienstverlening aanbieden.

Wij hebben onze telefonische dienstverlening aan werkgevers gebundeld op één locatie met één telefoonnummer voor alle vragen over de dienstverlening van UWV.

### 4.3. Dienstverlening aan derden

#### Steeds meer gebruik gegevens Polisadministratie

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de SVB en het CBS. In 2011 deden we dat in 97 procent van de gevallen binnen de afgesproken termijn. Dat is ruim boven de norm van 92 procent.

We werken nauw samen met de Pensioenfederatie om de periodieke levering van gegevens over arbeidsgeschiktheid te verbeteren. Pensioenuitvoerders hebben deze gegevens nodig om arbeidsongeschiktheidspensioen uit te keren. Sinds januari 2011 liepen de leveringen aan de pensioenuitvoerders via het Werkgeversportaal op onze website. Sinds eind juli 2011 kunnen de pensioenuitvoerders terecht op een eigen nieuw webportaal UGD Zakelijk Portaal, dat is opgezet op basis van hun wensen. Alle relevante informatie voor pensioenuitvoerders, maar ook voor verzekeringsmaatschappijen en de Sociale Verzekeringsbank, is daar samengebracht.

### 4.4. Kwaliteit dienstverlening

#### Klanttevredenheid

We meten de klanttevredenheid drie keer per jaar met de Klantgerichtheidmonitor, zowel regionaal als landelijk. De klanten die hun oordeel geven, hebben recente ervaring met onze dienstverlening. De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden daalde in 2011 licht, de tevredenheid van werkgevers steeg.

#### Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid

Prestatie	Norm 2011	Resultaat 2011	Resultaat 2010
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	7,1
Klantgerichtheid werkgevers	6,3	6,3	6,0
Klantgerichtheid werkzoekenden geïntegreerde dienstverlening	7,0	6,3	6,8
Klantgerichtheid werkgevers geïntegreerde dienstverlening	-	7,1	7,2

De klanttevredenheid van werkgevers over de dienstverlening op Werkpleinen meten we twee keer per jaar: na de eerste vier maanden van het jaar en na afloop van het kalenderjaar.

In 2011 is de tevredenheid van werkzoekenden over de gezamenlijke dienstverlening van UWV en gemeenten gedaald. Uit een analyse blijkt dat de daling te maken heeft met het feit dat steeds minder werkzoekenden een vaste contactpersoon hebben en ook minder vaak een persoonlijk gesprek met de werkcoach voeren. Dat houdt verband met de bezuinigingen die UWV moet doorvoeren: face-to-face dienstverlening is veel minder vaak mogelijk.

Werkzoekenden zijn minder tevreden wanneer ze alleen digitale dienstverlening krijgen dan wanneer ze (ook) een gesprek met een werkcoach hebben. Werkzoekenden die primair gebruik maken van digitale dienstverlening vinden relatief vaak dat de dienstverlening niet goed aansluit op hun persoonlijke situatie.

Verder zijn werkzoekenden met een vaste contactpersoon aanzienlijk positiever in hun totaaloordeel over de dienstverlening dan werkzoekenden zonder vaste contactpersoon.

Onze transitie naar digitale dienstverlening loopt relatief kort. Daarom is het nog te vroeg voor definitieve conclusies over het structurele effect op de klanttevredenheid.

We onderzoeken hoe we de verdere invoering van digitale dienstverlening zo goed mogelijk kunnen laten verlopen. Tijdens de transitie kunnen klanten op onze website zien welke dienstverlening ze van ons kunnen verwachten en wat er voor hen verandert.

Ook de ABU, de brancheorganisatie van de uitzendbureaus, toonde zijn tevredenheid. In 2011 kregen we de Ruggenberg Award van de ABU, voor onze inspanningen om de samenwerking tussen publieke en private organisaties op het terrein van de arbeidsmarkt te versterken.

## Klachten

### Aantal ontvangen klachten

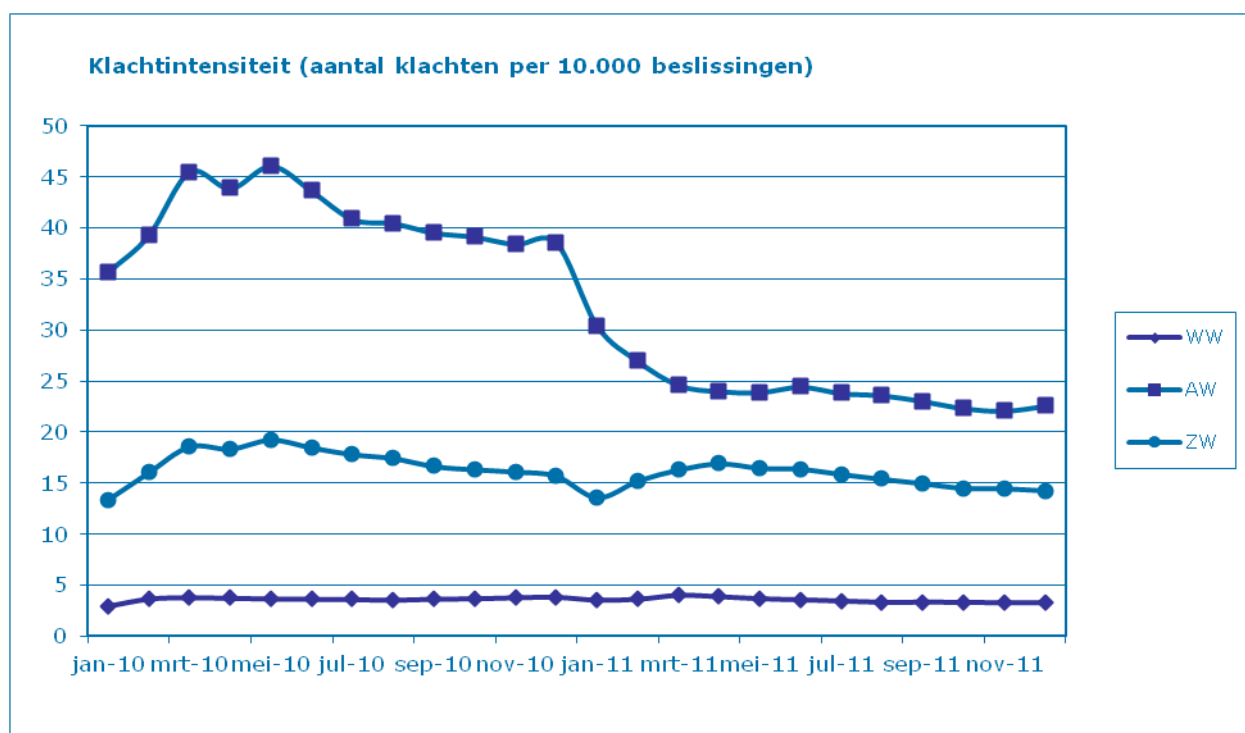
We ontvingen in 2011 aanzienlijk minder klachten: ongeveer 9.100, 14 procent minder dan in 2010.

### Aantal ontvangen klachten

	Totaal	1ste vier maanden	2de vier maanden	3de vier maanden
2010	10.549	3.831	3.197	3.521
2011	9.086	3.399	2.769	2.918

### Klachtintensiteit

We zetten het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal uitkeringsbeslissingen. De uitkomst daarvan geeft de klachtintensiteit weer. Deze verhouding is bij de WW en de Ziektewet in 2011 ongeveer stabiel gebleven (respectievelijk 3 en 14 klachten op 10.000 beslissingen). Bij de arbeidsongeschiktheidswetten is de klachtintensiteit in de loop van 2011 verbeterd (van 30 naar 23 klachten per 10.000 beslissingen).



### *Snelheid van afhandeling klachten*

In 2011 hebben we 9.100 klachten afgehandeld. We handelden 99 procent af binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. Bij de helft van de klachten gaat het volgens de klant om onjuiste, tegenstrijdige of te weinig informatie.

We lossen steeds meer klachten op door er telefonisch met de klant over te praten. In 2011 gebeurde dat in ruim 35 procent van de gevallen. Voor ongeveer de helft van deze klachten hebben we binnen drie dagen na het indienen ervan een oplossing bereikt. Klanten waarderen deze snelle en persoonlijke aanpak.

### **Bezwaren afhandelen**

Het aantal ingediende bezwaren nam toe van 83.334 in 2010 tot 85.719 in 2011. Dat is in lijn met de toename van het aantal beslissingen. In 2011 hebben we in totaal 84.500 klachten afgehandeld.

Als een klant een bezwaar indient tegen een formele beslissing, nemen we snel telefonisch contact op met de klant en geven we aan wat hij kan verwachten. Deze persoonlijke benadering is succesvol: 20 procent van de klanten is zodanig tevreden over de gegeven informatie dat zij hun bezwaarzaak intrekken na telefonisch contact met UWV. Ook de afwikkeling van de bezwaarzaken verloopt een stuk vlotter.

Rechtbanken zijn zeer tevreden over de manier waarop we bezwaar- en beroepzaken afhandelen. Ze geven als rapportcijfer een 7,7 (vorige onderzoek in 2009: 7,3).

Mediation en de persoonlijke benadering bij UWV hebben de aandacht getrokken van internationale publieksorganen en zelfs van de Verenigde Naties. UWV was in 2011 een van de vijf deelnemers aan het project 'Prettig contact met de overheid', dat de tweede prijs won bij de uitreiking van de United Nations Public Service Awards voor de meest excellente innovatie in de publieke dienstverlening.

### **Toekenningen Wet dwangsom**

Volgens de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' kan een aanvrager aanspraak maken op een dwangsom als UWV niet binnen de wettelijke beslistermijn een beslissing neemt. In 2011 zijn we 1.119 keer in gebreke gesteld (2010: 1.004). Dat leidde tot 251 (2010: 210) dwangsommen voor een totaalbedrag van € 247.000 (2010: € 165.000). In 2011 zijn 4 gerechtelijke ingebrekestellingen ontvangen en hierbij werd 1 dwangsom toegekend (€ 1.350). UWV heeft in 2011 een zeer groot aantal beslissingen genomen. In dat licht bezien is het aantal toegekende dwangsommen beperkt.

### **UWV Telefonie**

In 2011 heeft ons Klanten Contactcentrum (KCC) 7,7 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. 80 procent van de bellers kreeg direct en naar tevredenheid antwoord. 75 procent van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

UWV Telefoon Werknemers is sinds 2008 als eerste en nog steeds enige overheidsdienst ter wereld COPC-gecertificeerd. Het Customer Operations Performance Center is een wereldwijde standaard voor commerciële contactcenters. In 2011 zijn zowel de werknemerstelefoon als de werkgeverstelefoon opnieuw COPC-gecertificeerd.

In 2011 werkte UWV samen met verschillende noordelijke gemeenten, waaronder de gemeente Groningen. Het belteam dat in 2011 in totaal 52.000 gesprekken van de gemeente Groningen over werk en inkomen afhandelde, bestaat uit medewerkers van UWV en de gemeente. De gemeente Groningen heeft de samenwerking met UWV met vijf jaar verlengd.

### **Rapport Nationale Ombudsman**

Wij ontvangen regelmatig signalen over onze dienstverlening: direct van klanten, maar ook van bijvoorbeeld Cliëntenraden en de Nationale Ombudsman. Deze signalen zijn voor UWV belangrijk, omdat ze helpen bij het verder verbeteren van onze dienstverlening.

De Nationale Ombudsman heeft regelmatig voorkomende klachten onderzocht en zijn bevindingen gepubliceerd in het rapport 'Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV'. Het gaat daarbij om zaken als het informeren van klanten bij de terugvordering van een uitkering, adressering van brieven, het niet nakomen van terugbelafspraken en het afhandelen van klachten. UWV trekt lering uit het rapport. De afgelopen periode hebben we de dienstverlening op een aantal punten verbeterd. Zo behandelt een 'samenloopteam' complexe situaties en bellen we de klant in het geval van een negatieve beschikking. Verder maakt UWV gebruik van klachtambassadeurs en van speciale teams voor schrijnende gevallen. Met de Nationale Ombudsman hebben we afspraken gemaakt over de voortgang van de verbeterplannen. Per kwartaal spreken we over de gewenste verbeteringen.



## 5. Bedrijfsvoering

### 5.1. Personeel

#### Ontwikkeling personeelsbestand

De bezuinigingen op het budget van UWV zullen ingrijpende gevolgen hebben voor onze personeelsbezetting. Berekeningen laten zien dat het in de periode 2011-2015 gaat om vijfduizend arbeidsplaatsen. We voeren deze enorme reductie zo verantwoord mogelijk uit.

Hiertoe beëindigen we de contracten met tijdelijke medewerkers, zodat medewerkers die boventallig dreigen te worden, zo veel mogelijk kunnen doorstromen naar plekken die nu worden bezet door deze tijdelijke medewerkers. Ook worden medewerkers tijdelijk gedetacheerd bij netwerkpartners van UWV zoals gemeenten, ziekenhuizen en hogescholen. Voor medewerkers die niet meer geplaatst kunnen worden binnen de organisatie of bij een netwerkpartner, bekijken we welke mogelijkheden er zijn voor zij-instroom in bijvoorbeeld de zorg en het onderwijs. Ook zoeken we actief naar vacatures bij MKB-werkgevers. Medewerkers zonder diploma's bieden we de mogelijkheid een mbo2-diploma te behalen.

De meeste banen zullen verdwijnen bij de divisie UWV WERKbedrijf. Vooruitlopend op de reductie zijn daar de afgelopen jaren vooral tijdelijke medewerkers aangenomen. In 2011 zijn bij UWV WERKbedrijf 747 tijdelijke en 149 vaste medewerkers vertrokken; 214 medewerkers van UWV WERKbedrijf zijn in 2011 boventallig verklaard, ruim de helft is inmiddels herplaatst.

In 2011 is het aantal medewerkers verder gedaald.

#### Personeelsverloop 2011

	31-12-2011	31-12-2010
Medewerkers	19.529	21.304
Fte's	16.645	18.228

#### Aantrekken verzekeringsartsen

Tegelijkertijd hebben we voor specialistische functies nieuwe medewerkers nodig. De komende jaren gaan er veel verzekeringsartsen met pensioen, terwijl die schaars zijn op de arbeidsmarkt.

Een efficiënte inzet van verzekeringsartsen wordt de komende periode extra belangrijk omdat, in het verlengde van het regeerakkoord, het door ons uit te voeren aantal indicatiestellingen zal toenemen én omdat het aantal arbeidsongeschikten naar verwachting zal stijgen.

In 2011 wilden we –omgerekend naar fulltime banen – 40 nieuwe artsen werven. Dat zijn er 65 geworden. Daartegenover gingen 39 (verzekerings)artsen uit dienst, van wie 18 met (pre)pensioen. We zijn inmiddels ook gestart met de tijdelijke inzet van jonge, pas afgestudeerde basisartsen, ter ondersteuning van het productieproces. Dit waren er 20, gemiddeld over het jaar, ook weer naar fulltime banen omgerekend. We gaan in 2012 door met de actieve werving van artsen, via een uitnodigende arbeidsmarktcommunicatie.



We willen de expertise van onze verzekeringsartsen zo efficiënt mogelijk inzetten. Daarom zijn we in oktober 2011 gestart met een pilot taakdelegatie. Daarbij doet een sociaal-medisch verpleegkundige of medisch secretaresse onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts werk dat voorheen veelal door de arts zelf werd gedaan, zodat we de artsen kunnen inzetten waar ze de hoogste toegevoegde waarde hebben. In 2012 zullen we de resultaten van de pilot bespreken.

### **Divers personeelsbestand**

We hebben oog voor de verschillen tussen mensen en willen de positieve kanten daarvan benutten. We streven naar diversiteit in ons personeelsbestand en bij de werving van nieuwe medewerkers is diversiteit ons uitgangspunt.

UWV heeft in 2010 het Charter Talent naar de Top ondertekend en wil dat vrouwen over vijf jaar een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus innemen. Eind 2011 was 54 procent van de UWV'ers vrouw; het aantal vrouwen in het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> echelon was 23 procent en in het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> echelon waren ze met 27 procent vertegenwoordigd.

Meer dan de helft van het personeel van UWV is ouder dan 45 jaar. Naast hun kennis en ervaring is ook de inbreng van jongere medewerkers welkom. In 2011 hebben we 241 medewerkers (223 fte's) van jonger dan 35 jaar aangetrokken, van wie tweederde vrouw is.

UWV WERKbedrijf heeft ook zelf jongeren een leerwerkplek geboden. In 2011 waren er 121 trainees aan de slag op de vestigingen. Eind december hadden meer dan 100 van hen al een baan gevonden bij een andere werkgever. In oktober werd het project beëindigd als gevolg van het stoppen van het Actieplan Jeugdwerkloosheid van het ministerie van SZW.

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt geven we de kans om zich bij de afdeling Klantencontact te ontwikkelen. Het gaat om medewerkers die langer dan drie maanden niet hebben gewerkt en/of de status van arbeidsgehandicapte hebben. In 2011 zijn bij Klantencontact 169 nieuwe medewerkers gestart met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast werkten in 2011 in totaal 80 Wajongers binnen onze organisatie op een werkervaringsplek.

## **5.2. Huisvesting**

Het aantal panden van UWV is afgenomen van 185 eind 2010 naar 161 eind 2011, vooral door het afstoten van panden van UWV WERKbedrijf. Het aantal vierkante meters daalde met 21.000 tot 499.000 eind 2011. Hiervan wordt circa 20.000 vierkante meter onderverhuurd.

Ook de komende jaren wil UWV het aantal panden en vierkante meters verder reduceren. Zo reduceren we de komende jaren het aantal vestigingen van het WERKbedrijf en concentreren we de intensieve dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op 30 regiovestigingen, verspreid over het land. Ook de norm voor het aantal werkplekken op de UWV-panden wordt medio 2012 aangepast; het hoofdkantoor wordt efficiënter ingericht en medewerkers gaan vaker werkplekken delen.

## 5.3. ICT

Het afgelopen jaar hebben we op ICT-gebied aanzienlijke vooruitgang geboekt, nodig om de uitdagingen aan te kunnen waarvoor UWV zich gesteld ziet. Digitale dienstverlening aan klanten (ook wel: e-dienstverlening) en e-werken voor onze medewerkers zijn daarbij de sleutelwoorden. Papier maakt plaats voor digitale formulieren en documenten, processen zijn efficiënter. Er is een aanbesteding gegund aan vijf partijen die UWV per project op maat en marktconform met expertise gaan ondersteunen bij de te maken omslag. Hergebruik van bestaande goed werkende voorzieningen is daarbij uitgangspunt, aangevuld met standaard programmatuur, zodat de behoefte aan maatwerk verder kan worden teruggedrongen. Daarvoor zijn we een aanbesteding gestart. Bovendien hebben wij besloten dat onze toekomstige ICT-vernieuwing kortcyclisch en overzichtelijk zal zijn, met helder zicht en scherpe sturing op te bereiken resultaten.

Er is geïnvesteerd in informatiebeveiliging. We hebben concrete zwakheden aangepakt en een betere besturing ingericht. Een centrale eenheid, direct onder de CIO, bepaalt het interne beleid en onderneemt waar nodig actie. Verder zijn lijnen uitgezet om het autorisatiebeheer te verbeteren.

UWV heeft het initiatief genomen voor een Expertisecentrum Informatiebeveiliging & Privacy voor uitvoeringsinstellingen. Dit initiatief sluit aan bij de trend naar samenwerking binnen de overheid, ingezet met het programma 'compacte rijksdienst'.

UWV heeft, in een jarenlang proces, alle systemen geconcentreerd in één rekencentrum, met voor elke functie één systeem. Volgende stap is het uitvoeren van achterstallig technisch onderhoud dat door de jarenlange verhuisbewegingen is ontstaan. Dit heeft de hoogste prioriteit, omdat de beschikbaarheid van systemen tekortschiet. In 2011 zijn we begonnen met de uitvoering van een Masterplan ICT, gericht op technische modernisering op verschillende fronten. Dit plan wordt geleidelijk uitgevoerd en kent een doorlooptijd van twee jaar. 2011 gaf een geleidelijke daling te zien van het aantal uren onbeschikbaarheid, en ook het aantal onbeschikbare systemen nam af. Het plan bevat ook de vernieuwing van de kantoorautomatisering; dit zal leiden tot een aanzienlijke kostenbesparing. De aanbesteding voor de kantoorautomatisering is inmiddels in de fase dat leveranciers definitief kunnen bieden op een programma van eisen dat het afgelopen jaar is opgesteld in samenspraak met de markt. Naast deze technische maatregelen is ook een verdere verbetering nodig van de afstemming tussen systeemeigenaren en ICT om verstoringen als gevolg van wijzigingen te voorkomen.

UWV heeft zich het afgelopen jaar voorbereid op de toekomst: een benchmarkonderzoek, met doorvertaling naar zowel speerpunten als besparingsmogelijkheden, heeft de aanzet gegeven voor een programma dat moet zorgen voor een toekomstvaste keten van informatievoorziening. Het programma is in oktober 2011 gestart en zal doorlopen tot eind 2013. Dit programma richt zich niet alleen op nieuwe projecten die efficiencywinst opleveren, maar ook op efficiënter werken in de lopende exploitatie.

In termen van ICT-volwassenheid heeft UWV zich gunstig ontwikkeld. De in 2011 uitgevoerde projecten waren in omvang en ambitieniveau beheersbaar. Waar nodig waren we op basis van snelle signalering in staat om tijdig bij te sturen. Dankzij de in 2011 afgeronde aanbesteding voor expertise op maat kunnen we de interne kennis en kunde gericht aanvullen. Externen zijn uit leidinggevende posities verdwenen. De aanschaf van standaard software zal onze slagkracht verder verbeteren. Die hebben we nodig om de e-dienstverlening en het e-werken in het vereiste tempo te kunnen uitbouwen en de verlangde kostenbesparing te bereiken.

## 5.4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhoudingen van werknemers.

### Werking van de loonaangifteketen

De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2011 zijn de volgende resultaten behaald.

#### Prestatie-indicatoren Loonaangifteketen

Prestatie	Norm 2011	Resultaat 2011
1 Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte	≥95%	100,0%
2 Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,9%
3 Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,8%
4 Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥95%	99,3%
5 Aan de in de integrale probleemanalyse genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld	≥90%	98,5%
6 Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2010 (voorlopige inschatting)	≤5%	0,7%
7 Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥99%	99,7%

Met uitzondering van norm 1 en 7 zijn alle normresultaten beter dan vorig jaar. Norm 1 resulteert dit jaar, evenals vorig jaar, in 100 procent. Norm 7 scoorde vorig jaar 99,8 procent.

### Robuustere loonaangifteketen

Na het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen per 2010, wordt nu gewerkt aan een robuustere keten. De belangrijkste kenmerken zijn dat de loonaangifteketen daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger wordt. In dat kader is in 2011 onderzoek gedaan naar het ontvlechten van gegevensverwerking en gegevensgebruik. Tevens zijn enkele wetswijzigingen doorgevoerd om te komen tot vereenvoudiging (Wet harmonisatie en vereenvoudiging socialezekerheidswetgeving en Vereenvoudiging premieheffing). Verdere vereenvoudigingen worden beoogd met de in 2011 in gang gezette verkenning naar een loonsomheffing.

Verschillende initiatieven zijn ontplooid om de polisadministratie door te kunnen ontwikkelen tot basisregistratie. Zo is een proces ingericht om - van gebruikers van polisgegevens ontvangen - kwaliteitssignalen terug te melden aan inhoudingsplichtigen met het verzoek hiermee rekening te houden bij nieuwe loonaangiften. In het verlengde hiervan is op verzoek van de minister van SZW onderzoek gestart naar de financiële en organisatorische consequenties van de doorontwikkeling van de polisadministratie naar de Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen. Met afnemers van gegevens uit de polisadministratie is periodiek overlegd over de eisen die aan de vastgelegde en aangeleverde polisgegevens kunnen worden gesteld.

## 5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

### **Rechtmatigheid**

UWV voldoet in totaliteit aan de rechtmatigheidnorm van 99%. Dat betekent dat UWV in 2011 voor de uitkeringen en de inkoop tezamen rechtmatig heeft gehandeld.

### **Risicobeheersing**

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. Hiervoor gebruiken we binnen UWV een aantal specifiek op risicomangement geënte overleggen/instrumenten, zoals een centraal risicosignaleringsoverleg en het decentraal in kaart brengen van risico's via zogenoemde Control Risk Self Assessments. De Inspectie Werk en Inkomen heeft in haar rapport 'Vervolgonderzoek Risicobeheersing UWV' vastgesteld dat UWV verbeteracties, in het bijzonder voor risicomangement, voortvarend oppakt.

Wij onderkennen als belangrijkste risico's met betrekking tot beleidsprioriteiten:

- *Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepast dienstverleningsconcept.*  
De bezuinigingen uit het regeerakkoord hebben gevolgen voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. We moeten ons dienstverleningsconcept herzien (Redesign). We doen een groter beroep op de zelfredzaamheid van de klanten. Het afgelopen jaar is UWV WERKbedrijf gestart met het gefaseerd overschakelen naar digitale dienstverlening waarbij face-to-face dienstverlening wordt vervangen door contact op afstand. Uit de eerste onderzoeken blijkt de klanttevredenheid daardoor terug te lopen. Klanten lijken de overgang naar digitale dienstverlening als een verslechtering te ervaren. We zoeken naar mogelijke oplossingen.  
Het is ook mogelijk dat bepaalde klantgroepen UWV niet meer weten te vinden en dus geen aanspraak doen op de dienstverlening van UWV. We houden bij de uitwerking zoveel mogelijk rekening met groepen die niet overweg kunnen met de aanpassingen in de dienstverlening. Voor hen wordt gekeken naar alternatieven.
- *Productieverlies door Redesign: medewerkers zijn onvoldoende in staat om omschakeling naar het nieuwe businessmodel te maken.*  
De bezuinigingen als gevolg van het Redesign op de uitvoeringskosten leiden niet alleen tot ingrijpende veranderingen in de uitvoering maar ook tot onzekerheid onder medewerkers. UWV besteedt daarom extra aandacht aan de communicatie naar medewerkers en aan ontwikkelingen in het ziekteverzuim. We brengen UWV-breed in kaart in hoeverre medewerkers bereid zijn hun werkkansen binnen én buiten UWV te vergroten. Mede aan de hand daarvan stellen we vervolgens een strategische personeelsplanning op.

- *Aanpassing wet- en regelgeving*  
Bij de invulling van de financiële taakstellingen uit het regeerakkoord is rekening gehouden met (toekomstige) aanpassingen in de wet- en regelgeving, inclusief deregulering. Eventuele vertragingen in het traject om tot de aanpassingen te komen, kunnen ertoe leiden dat we taakstellingen pas later of niet geheel behalen. Ook kunnen ze leiden tot stagnatie in de voorziene veranderingen en vereenvoudigingen in de werkwijze van UWV. UWV blijft hierover in nauw overleg met het ministerie.
- *Stapel van wijzigingen in wet- en regelgeving en (IV-) veranderactiviteiten*  
Het Redesign van UWV eist de komende jaren de nodige verandercapaciteit: zo'n proces vergt mankracht en expertise. Ook de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving vraagt veel verandercapaciteit. Verder zijn we naar aanleiding van het rapport van de Commissie Interne Sturing begonnen met het nemen van maatregelen ter versterking van de interne sturing. Deze veranderingen vergen veel van de UWV'ers. We hebben daar oog voor en willen dat ons werk van goede kwaliteit blijft. Met het ministerie van SZW vindt structureel overleg plaats over de planning van nieuwe wet- en regelgeving op basis van uitvoeringstoetsen.
- *Hogere instroom dan verwacht in het jaarplan 2012*  
Een hogere instroom in de WIA dan zoals geraamd in ons jaarplan 2012 zet de realisatie van de uitvoeringsafspraken WIA onder druk. Een belangrijk knelpunt is het tekort aan arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen. We treffen op dit punt maatregelen. Voor de aanvragen WW hebben we in het jaarplan 2012 rekening gehouden met de Macro Economische Verkenning 2012 van het CPB uit september 2011. In de decemberraming van het CPB is de uitgangssituatie behoorlijk verslechterd. De hogere instroom dan geraamd kan de realisatie van de uitvoeringsafspraken rond het verzorgen van uitkeringen onder druk zetten. Ook voor de divisie WERKbedrijf geldt dat een hogere instroom in combinatie met het Redesign kan resulteren in knelpunten. Een verhoogde instroom WIA, het aangepaste dienstverleningsconcept en de verhoogde instroom WW, in combinatie met de UWV-brede aanscherping Handhaving, zullen leiden tot extra bezwaren en tot druk op een tijdige afhandeling van deze bezwaren. De komende periode blijft UWV in nauw overleg met het ministerie de volumeontwikkeling en de hieraan gelieerde haalbaarheid van de uitvoeringsafspraken volgen.

### **Werken aan integriteit**

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op allerlei manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen. Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt alle signalen van binnen én buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Ook signalen over het niet integer handelen van klanten en derden worden onderzocht.

In 2011 ontvingen we 177 signalen van mogelijke schending van de integriteit; 112 onderzoeken zijn gestart en 104 zaken zijn afgesloten. Er is in negentien gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er elf gericht waren tegen een klant, vijf tegen een derde en drie tegen een medewerker van UWV. Daarnaast zijn er in twaalf gevallen arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, variërend van strafschorsing tot ontslag op staande voet.

Medio mei 2011 hebben we een Agressie Registratiesysteem in gebruik genomen. Hierin kunnen medewerkers die te maken krijgen met agressie van klanten, incidenten vastleggen. Op basis van de melding kunnen concrete maatregelen worden getroffen, zoals het instellen van een pand- of contactverbod voor de klant of aangifte bij de politie. Het systeem speelt ook een rol in het kader van risicomanagement omdat het inzicht biedt welke klanten zich eerder agressief hebben gedragen en op welke wijze.

In 2011 heeft een aantal integriteitincidenten veel media-aandacht getrokken. We hebben daarom een aantal extra maatregelen genomen ter verdere verbetering:

- Het beleid voor het verrichten van nevenwerkzaamheden is aangescherpt.
- Er is een nieuw meetinstrument in ontwikkeling dat inzicht geeft in de ontwikkelingen op het gebied van integriteit. Dit instrument wordt in 2012 operationeel.
- UWV richt een Commissie Integriteit in, bestaande uit onder meer de voorzitter van de Raad van Bestuur en een externe deskundige. Deze commissie richt zich op versterking van het integriteitsysteem door de verbinding te maken met organisatie- en maatschappelijke ontwikkelingen.
- We versterken de alertheid van het management op risico's en signalen van niet integer gedrag.

### **Kwaliteitszorg**

Maatwerk voor de klant vraagt om maatwerk in kwaliteitszorg. We gebruiken kwaliteitsmethoden die het specifieke type bedrijfsvoering van de afzonderlijke divisies ondersteunen. Ons kwaliteitsmanagementsysteem is gebaseerd op de norm ISO 9001:2008 en is gecertificeerd door een extern certificatiebedrijf. De externe auditcyclus is recentelijk afgerond en de certificering van UWV is herbevestigd.

Ons kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt de beweging naar een steeds klantgerichtere organisatie en geeft impulsen voor een verdere verbetering van de dienstverlening. Wij maken in steeds meer bedrijfsonderdelen gebruik van de cyclische, gestructureerde verbeterprogramma's volgens de methode van Lean Six Sigma (LSS).

### **Totstandkoming niet-financiële informatie**

Het SUWI-normenkader, onderdeel van de Regeling SUWI, heeft tot doel vast te stellen of de niet-financiële informatie in de verantwoording naar het ministerie van SZW op ordelijke, deugdelijke en controleerbare wijze tot stand komt. UWV heeft hiervoor een 'UWV-normenkader betrouwbaarheid Niet-financiële informatie' ontwikkeld.

Het SUWI-normenkader geldt voor de prestatie-indicatoren uit dit jaarverslag en voor de zogenoemde VBTB-informatie die wij aan het ministerie leveren voor de verantwoording in zijn eigen jaarverslag over 2011.

We hebben, evenals in voorgaande jaren, een monitor opgesteld om de voortgang te bewaken van de voor 2011 benoemde verbetermaatregelen, gericht op een hogere betrouwbaarheid van het totstandkomingsproces van de niet-financiële informatie. Deze verbetermaatregelen zijn voor een belangrijk deel in 2011 gerealiseerd. Ze hebben er onder meer voor gezorgd dat de controleresultaten voor het rapporteren van de VBTB-informatie beter worden vastgelegd. Enkele verbetermaatregelen voor 2011 zijn nog niet afgerond of worden in 2012 opgepakt.

Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VBTB-informatie voor 2011 geheel of in belangrijke mate voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt. Voor de prestatie-indicator 'tijdigheid van de verleende ontslagvergunningen Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 (BBA)' zijn verbeteringen in het proces noodzakelijk. Voor de prestatie-indicator 'tijdigheid eerste betaling Wajong' is in 2011 gerapporteerd over een andere norm dan die met het ministerie van SZW is afgesproken. In dit jaarverslag 2011 staan de juiste cijfers.

Het onderzoek vormt verder aanleiding voor enkele verbetermaatregelen voor 2012. De belangrijkste betreffen het definitiebeheer Prestatie-indicatoren (bestuurlijk, functioneel en technisch in nauwere samenhang brengen) en het verbeteren van de administratieve organisatie en interne controle (AO/IC) bij UWV WERKbedrijf met een centrale regie op kwaliteitsmanagement.

### Duurzame bedrijfsvoering

Duurzaamheid staat centraal in onze bedrijfsvoering. UWV hanteert bij alle uit te voeren aanbestedingen de criteria voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, vastgesteld door Agentschap NL van het ministerie van Economische Zaken.

Er lopen diverse initiatieven waarmee we onze prestaties op het gebied van duurzaamheid willen verhogen. 33 UWV-vestigingen doen mee aan het project energiezorg. Over heel 2011 is er een energiebesparing gerealiseerd van bijna 4 procent.

Auto's uit ons het wagenpark die aan vervanging toe zijn, vervangen we sinds 2011 consequent door auto's met een energielabel A of B.

We voeren het scheiden van afval op alle kantoren in. Op het hoofdkantoor hebben we zo in 2011 het restafval met 70 procent kunnen verminderen.

## 5.6. Doelmatigheid

### Meerjarige financiële ontwikkeling

Het budget voor de uitvoeringskosten zal in een periode van 10 jaar vrijwel halveren, van bijna € 2.600 miljoen in 2005 naar ruim € 1.300 miljoen in 2015. Deze cijfers zijn herrekend naar prijspeil 2011. Tot en met 2011 hebben we al een besparing van € 800 miljoen gerealiseerd ten opzichte van 2005.



## Resultaat op hoofdlijnen 2011

### Budgetresultaat UWV

	Realisatie 2011	Begroting 2011	Verschil	%
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>				
Reguliere uitvoeringskosten	1.680,4	1.734,5	-54,1	-3,1%
Projectkosten	100,0	125,8	-25,8	-20,5%
Friciekosten	66,4	48,7	17,7	36,3%
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.846,8</b>	<b>1.909,0</b>	<b>-62,2</b>	<b>-3,3%</b>

Per saldo zijn de uitvoeringskosten van UWV € 62,2 miljoen (3,3 procent) lager uitgekomen dan het budget. Onderbesteding was er op de reguliere uitvoeringskosten en projecten. Bij de te treffen voorzieningen voor het sociaal plan en voor huisvesting waren de kosten hoger dan begroot.

Het ministerie van SZW heeft het budget voor de reguliere uitvoeringskosten gebaseerd op een hogere werkloosheid dan zich feitelijk in 2011 heeft voorgedaan. Zo heeft het ministerie in augustus 2010 budget toegekend voor 525.000 WW-beslissingen, terwijl we er maar 502.000 hebben hoeven uit te voeren. UWV houdt niet meer uitvoeringscapaciteit aan dan strikt noodzakelijk en heeft door de lager dan verwachte werkloosheid dus minder kosten gemaakt. Dit is de belangrijkste verklaring voor de onderbesteding op de reguliere uitvoeringskosten. Daarnaast hebben we geanticipeerd op het lagere budget in 2012.

Voor projecten hebben we medio 2011, in overleg met het ministerie van SZW, onderbesteding in de reguliere uitvoering aangewend om met name een aantal projecten op te kunnen starten die verband houden met de uitvoering van het regeerakkoord. Verder is in de projectportfolio, net als vorig jaar, in een aantal gevallen sprake van vertraging en uitloop van projecten.

In de jaarrekening worden voorzieningen getroffen voor frictiekosten sociaal plan en huisvesting. De dotatie aan de voorzieningen is bijna € 20 miljoen hoger dan begroot. De voorziening frictiekosten sociaal plan is hoger uitgekomen dan verwacht omdat er minder boventalligen dan verwacht intern zijn herplaatst. Daarnaast is de dotatie aan de huisvestingsvoorzieningen hoger vanwege het grote aantal panden dat wij de komende jaren gaan verlaten.

De begroting 2011 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 van 2011 is als volgt:



## Begrotingsresultaat UWV

	Realisatie 2011	Begroting 2011	Verschil	%
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>				
<b>1. Claimbeoordeling</b>				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	449,4	445,4	4,0	0,9%
1.2 Continueren	376,6	411,2	-34,6	-8,4%
1.3 Handhaving	62,7	63,9	-1,2	-1,8%
	<b>888,7</b>	<b>920,5</b>	<b>-31,8</b>	<b>-3,5%</b>
<b>2. Preventie &amp; Re-integratie</b>				
2.1 Preventie	40,2	42,6	-2,4	-5,6%
2.2 Re-integratie	158,0	162,4	-4,4	-2,7%
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	296,0	303,7	-7,7	-2,5%
	<b>494,2</b>	<b>508,7</b>	<b>-14,5</b>	<b>-2,8%</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	48,3	53,8	-5,5	-10,2%
3.2 Werkgeversdienstverlening	63,8	58,4	5,4	9,2%
	<b>112,1</b>	<b>112,2</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,1%</b>
<b>4. Inkomensverzorging</b>				
4.1 Betalingen	94,0	97,3	-3,3	-3,4%
	<b>94,0</b>	<b>97,3</b>	<b>-3,3</b>	<b>-3,4%</b>
<b>5. Informatievoorziening</b>				
5.1 Informatievoorziening	96,9	95,8	1,1	1,1%
	<b>96,9</b>	<b>95,8</b>	<b>1,1</b>	<b>1,1%</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.685,9</b>	<b>1.734,5</b>	<b>-48,6</b>	<b>-2,8%</b>
Bijzondere baten	-5,5	0,0	-5,5	0
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.680,4</b>	<b>1.734,5</b>	<b>-54,1</b>	<b>-3,1%</b>
Vernieuwing	42,8	56,9	-14,1	-24,8%
Investeringsbudget	29,6	26,5	3,1	11,8%
Gefinancierd uit reguliere middelen	18,2	27,5	-9,3	-33,8%
Invoering Wet- en regelgeving	9,4	14,9	-5,5	-37,0%
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>100,0</b>	<b>125,8</b>	<b>-25,8</b>	<b>-20,5%</b>
Frictiekosten sociaal plan	44,1	35,7	8,4	23,5%
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	22,3	13,0	9,3	71,3%
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>66,4</b>	<b>48,7</b>	<b>17,7</b>	<b>36,3%</b>
<b>Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.846,8</b>	<b>1.909,0</b>	<b>-62,2</b>	<b>-3,3%</b>
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-65,5	-72,7	7,2	-9,9%
Vorming bestemmingsfondsen	55,0		55,0	
<b>Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.836,3</b>	<b>1.836,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>

De opgenomen jaarbegroting 2011 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.909,0 miljoen. Naast het door de minister van SZW toegekende budget van € 1.906,5 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van OC&W € 2,5 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. In overleg met het ministerie van SZW hebben wij vanuit de onderuitputting op het reguliere budget een bedrag van € 27,5 miljoen overgeheveld naar het projectenbudget. De totale projectportfolio bedraagt na de aanvulling vanuit de reguliere onderuitputting € 125,8 miljoen. Dit is – gezien de budgetuitputting in 2010 – in lijn met de beschikbare verandercapaciteit binnen UWV.

Hieronder geven we op het niveau van de strategische producten aan in hoeverre de ingezette middelen binnen de begroting vallen. Tevens leggen we op hoofdlijnen een relatie tussen de bestede middelen en het productieniveau.

### **Structurele uitvoeringskosten**

Over het jaar 2011 ligt het niveau van de gerealiseerde reguliere kosten 2,8 procent onder het niveau van de begroting.

- *Claimbeoordeling*: er waren meer activiteiten in het kader van claimbeoordelingen WIA Einde Wachtijd. De activiteiten claimbeoordeling WW waren minder dan we voor het jaar 2011 hadden verwacht. Door een licht economisch herstel in 2011 meldden zich minder werkzoekenden bij ons aan. Bij de claimbeoordeling ZW waren minder activiteiten dan verwacht, vooral bij zieke uitzendkrachten. Bij de continueringen AO waren er minder herbeoordelingen Wajong en WAO en ook bij de continueringen WW en ZW waren de activiteiten minder dan verwacht. De handhavingactiviteiten lagen vrijwel op het niveau van de begroting.
- *Preventie & re-integratie*: de activiteiten lagen onder het verwachte niveau, voornamelijk door een lagere instroom dan verwacht.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening aan werkgevers rond ontslagvergunningen.
- *Inkomensverzorging*: er waren minder activiteiten in het kader van het bestandsbeheer WAO dan verwacht.
- *Informatievoorziening*: de activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten waren nagenoeg gelijk aan de begroting. De kosten van deze activiteiten liggen echter licht boven het budgetniveau.

In de structurele uitvoeringskosten zijn ook de budgetten van enkele projectmatige activiteiten opgenomen. De hiervoor gemaakte kosten bedragen € 8,3 miljoen voor Iedereen doet mee, € 4,7 miljoen voor Jeugdwerkloosheid, € 2,3 miljoen voor UWV en Zorg en € 0,2 miljoen voor Schuldhulpverlening.

### **Bijzondere baten**

De bijzondere baten betreffen voornamelijk een vrijval van de voorzieningen Claims en verlieslatende ICT-contracten.

### **Projectkosten**

De uitputting op de projectkosten is per saldo € 25,8 miljoen lager dan begroot (€ 125,8 miljoen). Belangrijkste reden is dat een aantal projecten om verschillende redenen later is gestart dan gepland:

- In de eerste maanden van 2011 zijn de gevolgen van het regeerakkoord uitgewerkt. In afwachting daarvan hebben we, conform de gemaakte afspraken, projecten die mogelijk geraakt worden door het regeerakkoord, in de eerste maanden van 2011 getemporeerd.
- Bij de vaststelling van de projectportfolio 2011 in december 2010 is voor 28 projecten afgesproken dat deze alleen kunnen doorgaan indien voldoende budget ter beschikking komt.

- In april is regulier budget overgeheveld en is de projectportfolio uitgebreid met negentien projecten die bijdragen aan de invulling van de taakstelling uit het regeerakkoord of het Redesign van UWV. In de eerste fase van een project zijn de kosten beperkt; de activiteiten zijn dan hoofdzakelijk gericht op planvorming.
- In de laatste maanden van 2011 zijn de activiteiten toegenomen en is de onderuitputting gedaald.

### **Frichtiekosten**

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 44,1 miljoen. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis van € 0,2 miljoen zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.

De frictiekosten huisvesting bedragen in 2011 € 22,3 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit:

- € 11,6 miljoen dotatie aan de voorziening leegstand, die wordt gevormd voor panden die 100 procent leegstaan of leeg komen te staan;
- € 9,4 miljoen afboeking van de resterende boekwaarde van de activa bij het verlaten van panden;
- € 1,3 miljoen kosten van leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden.

De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100 procent leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een m<sup>2</sup>-tarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft ultimo 2011 zes panden voor 100 procent leegstaan: Orlyplaza Amsterdam (998 m<sup>2</sup>), Bergweidedijk in Deventer (1.170 m<sup>2</sup>), Blijhamsterstraat in Winschoten (1.069 m<sup>2</sup>), Tiendweg in Naaldwijk (772 m<sup>2</sup>), Middenweg in Lelystad (1063 m<sup>2</sup>) en Zoomstede in Nieuwegein (1.107 m<sup>2</sup>).

### **Bestemmingsfondsen**

Uit de bestemmingsfondsen ultimo 2010 is een bedrag van € 72,7 miljoen vrijgegeven voor 2011. Hiervan is in 2011 € 65,5 miljoen besteed, waardoor er € 7,2 miljoen in de bestemmingsfondsen blijft. Het restant van het budgetresultaat 2011 bedraagt € 55,0 miljoen. Dit bedrag wordt geheel toegevoegd aan de bestemmingsfondsen:

- € 45,1 miljoen voor frictiekosten;
- € 9,3 miljoen voor reguliere activiteiten;
- € 0,6 miljoen voor projecten (Wet- en regelgeving en Vernieuwing).

Het bestemmingsfonds voor frictiekosten is nodig voor de financiering van de naar verwachting zeer hoge kosten die de sterke krimp van de organisatie in de komende jaren met zich mee zal brengen.



## 6. UWV en omgeving

### 6.1. Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar. In 2011 was de Raad als volgt samengesteld, met vermelding van de nevenfuncties in 2011:

*De heer dr. J.M. (Joop) Linthorst (1948), voorzitter van 1 augustus 2004 tot 1 augustus 2011*

- voorzitter van het bestuur van de Stichting Zorgsaem in Rotterdam

*De heer drs. D.M.F. (David) Jongen (1964), lid van 1 december 2006 tot 1 oktober 2011, plaatsvervangend voorzitter sinds 1 juli 2010*

- lid van het curatorium van de controlleropleiding van de Vrije Universiteit in Amsterdam
- lid van de Raad van Advies van het samenwerkingsverband van de sociale diensten van de vier grootste gemeenten van het project 'Wigo4it'
- lid van de Raad van Advies van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)
- lid van de Raad van Commissarissen van de Coöperatieve Vereniging Dimpact U.A.

*De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010*

- lid van het bestuur van de Stichting SOSV Opleidingen B.V.
- lid van de Raad van Advies van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA).

Joop Linthorst en David Jongen hebben UWV in 2011 verlaten. Fred Paling fungeerde van 16 september tot en met 31 december 2011 als waarnemend voorzitter van de Raad van Bestuur. De heer drs. K. (Koos) van der Steenhoven werd voor diezelfde periode tijdelijk toegevoegd aan de Raad van Bestuur en benoemd tot plaatsvervangend voorzitter.

Met ingang van 1 januari 2012 zijn de heer mr. drs. B.J. (Bruno) Bruins (1963) en mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964) benoemd tot respectievelijk voorzitter en lid van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur stelt de missie, de ambities, de normen en waarden en de strategie van UWV vast. De Raad besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten. De Raad van Bestuur vergadert wekelijks.

In de Groepsraad bespreekt de Raad van Bestuur tweewekelijks met de directeurs de prestaties in de uitvoering en de voorbereidingen op het gebied van strategie en beleid. Verder zijn er thematische bijeenkomsten met de brede top van het bedrijf.

Eenmaal per maand belegt de Raad van Bestuur een bijeenkomst van één dagdeel waarin de voortgang van de belangrijkste projecten wordt gevolgd en waarin ruimte is voor een meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema's.

Wij houden ons aan de principes van de 'Code goed bestuur publieke dienstverleners' van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden. UWV heeft geen Raad van Toezicht of Raad van Advies.

## 6.2. Controleorganen UWV

UWV beschikt over een interne accountantsdienst. Deze dienst beoordeelt vanuit een onafhankelijke positie de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de Raad van Bestuur. Iedere vier maanden maakt de accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de Raad van Bestuur.

Specifieke taken van de accountantsdienst zijn de controle van de jaarrekening van UWV ten behoeve van de minister van SZW op grond van artikel 49 van de Wet SUWI en de controle van de verantwoording in het kader van de artikelen 5.22 en 6.4 van de Regeling SUWI.

Ernst & Young Accountants voorziet als externe accountant van UWV de in de publieke versie van het jaarverslag opgenomen jaarrekening van een verklaring. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Bestuur.

## 6.3. Oog voor onze omgeving

### **Aandacht voor stakeholders**

Door onze samenwerking met andere dienstverleners zowel op landelijk als regionaal niveau te versterken, kunnen we meer betekenen voor onze klanten. We zoeken steeds vaker contact met onze relaties in het politieke en maatschappelijke domein.

Met het oog op de forse bezuinigingen en de daarmee samenhangende beleidswijzigingen passen we onze dienstverlening de komende jaren aan. Daarom is het cruciaal om met alle betrokken partijen nauw contact te houden. Daarvoor intensiveren we de banden met de voor UWV belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders zoals werkgevers- en werknemersorganisaties, de VNG, de Vaste Kamercommissie SZW en de Nationale Ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk.

We willen onze belangrijkste stakeholders niet alleen informeren, maar ook betrekken bij de belangrijkste ontwikkelingen in de sociale zekerheid. Daarom zijn we, samen met het Nederlands Genootschap voor Sociale Zekerheid (NGSZ), begonnen met het organiseren van 'Sociale Zekerheidspoorten' in het Haagse Nieuwspoort. Daarmee tonen we als zelfstandig bestuursorgaan onze betrokkenheid bij nationale politiek bestuurlijke ontwikkelingen in de sociale zekerheid.

Partijen 'in de buurt van UWV' informeren we met twee publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar invulling aan geven. In april 2011 ontvingen stakeholders [UWV aan het werk 2010](#), waarin we op hoofdlijnen terugblikken op de belangrijkste ontwikkelingen en prestaties in 2010. Half december 2011 is [UWV Focus 2012](#) verschenen. Daarin blikken we vooruit op 2012. We geven aan wat stakeholders van UWV mogen verwachten, we laten zien welke keuzes we waarom maken en hoe onderzoek ons daarin ondersteunt.

Met [UWVMagazine](#), dat vier maal per jaar verschijnt, houden we onze relaties op de hoogte van ontwikkelingen die ons werkveld raken. Het blad is een platform voor bestuurders, beleidsmakers, HRM'ers en andere professionals die werkzaam zijn in de sociale zekerheid. UWVMagazine behandelt vraagstukken over bijvoorbeeld de relatie tussen arbeid en gezondheid, re-integratie, de arbeidsmarktpositie van kwetsbare groepen en de naleving en handhaving van regels en plichten.

## **Kennisontwikkeling en kennisuitwisseling**

Kennisontwikkeling is van strategisch belang voor UWV. In oktober 2011 is de organisatiebrede [Kennisagenda 2012-2013](#) verschenen. Deze geeft een overzicht van de strategische kennisvragen die we gaan beantwoorden om meer mensen aan werk te kunnen helpen en om de uitkeringslasten omlaag te brengen. Op onze vernieuwde website [uwv.nl](http://uwv.nl) zijn alle onderzoeksrapporten en het viermaandelijks UWV Kennisverslag te vinden. Professionals bij andere organisaties kunnen deze informatie ook gebruiken, om de dienstverlening aan onze gezamenlijke klanten te verbeteren.

## **Relatie met ministerie van SZW**

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

Bij de ontwikkeling van beleid en de vertaling van beleid in wetgeving kunnen we onze kennis en ervaring vroegtijdig inbrengen. Een belangrijk aandachtspunt van UWV is de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving en het kunnen uitleggen van het beleid aan burgers en bedrijven. Als slotstuk van onze betrokkenheid bij de ontwikkeling van wet- en regelgeving brengen wij een formele uitvoeringstoets uit aan de minister. In die toets geven wij aan of en zo ja vanaf wanneer de nieuwe regelgeving uitvoerbaar, uitlegbaar en handhaafbaar is en wat de gevolgen zijn voor de uitvoeringskosten.

Op basis van aanbevelingen uit 2010 van een door de minister ingestelde commissie hebben het ministerie en UWV de sturings- en samenwerkingsrelatie opnieuw gedefinieerd, rekening houdend met ieders taken en verantwoordelijkheden. De overlegstructuur is gestroomlijnd en de informatievoorziening in het kader van verantwoording en sturing is vereenvoudigd.

## **Betrokken cliëntenraden**

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

De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor leveren wij hun de benodigde informatie. De Centrale Cliëntenraad heeft in 2011 vijf ongevraagde adviezen uitgebracht. Ook zijn vier adviezen voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraden:

- de effecten van het regeerakkoord voor UWV;
- de ontwikkelingen met betrekking tot het Redesign van het WERKbedrijf met de veranderende dienstverlening in de uitvoering en de huisvestingsplannen voor de WERKpleinen;
- het project schrijnende gevallen;
- het verschuiven van het betaalmoment van de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen.

De raden doen regelmatig verbetervoorstellen over bijvoorbeeld de omgang met klanten, de leesbaarheid van brieven en brochures, of de manier waarop UWV klanten ondersteunt bij de terugkeer naar werk. Dankzij deze adviezen kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

Via de vernieuwde website van de cliëntenraden ontvangen we steeds sneller klantsignalen.

6.4.





---

# 7. Jaarrekening

Samenwerken aan Perspectief

## 7. Jaarrekening

### 7.1. Balans per 31 december 2011

#### Balans per 31 december 2011 na bestemming resultaat

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>31-12-2011</b>	<b>31-12-2010</b>
<b>ACTIVA</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Materiële vaste activa	138	153
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>138</b>	<b>153</b>
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen	2.205	2.324
Liquide middelen	1.837	4.613
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>4.042</b>	<b>6.937</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>4.180</b>	<b>7.090</b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Fondsen</b>		
Fondsvermogen	1.572	4.800
Bestemmingsfondsen	227	170
<b>Totaal fondsen</b>	<b>1.799</b>	<b>4.970</b>
<b>Voorzieningen</b>	<b>103</b>	<b>77</b>
<b>Kortlopende schulden</b>	<b>2.278</b>	<b>2.043</b>
<b>Totaal passiva</b>	<b>4.180</b>	<b>7.090</b>

## 7.2. Staat van baten en lasten 2011

### Staat van baten en lasten 2011

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>BATEN</b>		
<b>Baten wettelijke taken sv</b>		
Premiebaten	16.446	16.740
Rijksbijdragen	4.115	4.050
Overige baten	398	456
Rentebaten	92	106
	<b>21.051</b>	<b>21.352</b>
Netto-omzet uitvoeringskosten	26	27
<b>Totaal baten</b>	<b>21.077</b>	<b>21.379</b>
<b>LASTEN</b>		
<b>Programmakosten</b>		
Uitkeringen	20.617	20.977
Sociale lasten	1.310	1.349
Overige lasten	429	530
Rentelasten	19	10
	<b>22.375</b>	<b>22.866</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Personeelskosten	1.365	1.394
Huisvestingskosten	181	178
Automatiseringskosten	246	283
Kantoorkosten	41	43
Vervoers- en overige kosten	40	34
	<b>1.873</b>	<b>1.932</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>24.248</b>	<b>24.798</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-3.171</b>	<b>-3.419</b>

## 7.3. Kasstroomoverzicht 2011

### Kasstroomoverzicht 2011

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>KASSTROMEN UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN</b>		
<b>Ontvangsten</b>		
Premies	16.502	16.700
Rijksbijdragen	4.524	4.111
Overige baten	402	317
Netto-omzet uitvoeringskosten	27	28
	<b>21.455</b>	<b>21.156</b>
<b>Uitgaven</b>		
Uitkeringen	-20.768	-21.015
Sociale lasten	-1.319	-1.351
Overige lasten	-376	-480
Uitvoeringskosten	-1.807	-1.984
	<b>-24.270</b>	<b>-24.830</b>
<b>Totale kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>-2.815</b>	<b>-3.674</b>
<b>KASSTROMEN UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN</b>		
Investerings in materiële vaste activa	-34	-20
Desinvesterings in materiële vaste activa	0	0
<b>Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-34</b>	<b>-20</b>
<b>KASSTROMEN UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN</b>		
Rentebaten en -lasten	73	97
<b>Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>73</b>	<b>97</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-2.776</b>	<b>-3.597</b>
<b>Specificatie netto-kasstroom</b>		
Stand 1 januari	4.613	8.210
Stand 31 december	1.837	4.613
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-2.776</b>	<b>-3.597</b>

## 7.4. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

### **Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening**

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 tot en met 10.4.3 en zoveel als mogelijk met Titel 9 Boek 2 BW. Afwijkingen ten opzichte van Titel 9 Boek 2 BW zijn hierna toegelicht.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de betreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Opbrengsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

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

### **Grondslagen voor de waardering van activa en passiva**

#### *Immateriële vaste activa*

De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – niet geactiveerd.

#### *Materiële vaste activa*

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

#### *Vorderingen*

De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen. In afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek worden de faillissementsvorderingen niet in de balans opgenomen, omdat de vorderingen niet goed te waarderen zijn. De faillissementsvorderingen zijn toegelicht in de paragraaf 'Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen'.

#### *Voorzieningen*

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

#### *Verplichting voor jubileumuitkeringen*

Voor de jubileumgratificaties is – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – geen verplichting opgenomen omdat deze worden gebudgetteerd in het jaar van uitbetaling.

## **Grondslagen voor de bepaling van het resultaat**

### *Algemeen*

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

### *Premies*

De premiebatens over het premiejaar 2011 zijn bepaald door de ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies over 2011 in de volgende verslagjaren.

### *Netto-omzet uitvoeringskosten*

Onder netto-omzet wordt verstaan de opbrengst van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen.

### *Baten verhaal regreszaken en faillissementen*

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken en verhaal uit faillissementen worden – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd.

## **Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht**

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode.

## 7.5. Toelichting algemeen

### Taken UWV

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van zeven fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv).

Wij beheren de volgende fondsen:

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

De Arbeidsongeschiktheidskas (Aok) en het Re-integratiefonds (Rf) zijn per 1 januari 2011 opgeheven. De rechten en verplichtingen van deze fondsen zijn overgedragen aan het Aof. De vergelijkende cijfers in de balans en de staat van baten en lasten zijn dienovereenkomstig aangepast.

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

### Financiering

De betaling van uitkeringen op grond van de wetten vindt, behoudens de vakantiegelden in mei, regelmatig gespreid over het jaar plaats. De middelen die nodig zijn voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten van de verschillende wetten, verkrijgen wij door premieheffing bij verzekerden/werkgevers en uit financiering door het Rijk.

#### *Premieontvangsten Belastingdienst*

De Belastingdienst is op grond van de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar. De Belastingdienst stelt jaarlijks een beheersverslag op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij het nog te ontvangen definitieve beheersverslag zit een controleverklaring van de Rijksauditdienst.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen vast. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2009 zijn vastgesteld op 24 januari 2012. Voor het belastingjaar 2010 en 2011 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2012 respectievelijk 2013 vastgesteld. Uit ervaring weten we dat de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels geen materiële correcties tot gevolg heeft.

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

### Rijksbijdragen SZW

De programmakosten en uitvoeringskosten van het Afj (Wajong), het Tf (TW, BIA, TRI, Wtcg en IOW) en het Aof (Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof) worden gefinancierd uit rijksbijdragen van het ministerie van SZW. Daarnaast ontvangt het AWf (WW) een rijksbijdrage voor de uitvoeringskosten van UWV van specifiek benoemde taken van UWV WERKbedrijf.

### Rijksbijdrage OCW

De verantwoordelijkheid voor de onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap ligt bij het ministerie van OCW. Het Afj krijgt voor de betaling van deze voorzieningen een rijksbijdrage van dit ministerie in het kader van de regeling Overige OCW Subsidies (OOS).

### Fondsbijdragen aan sectorfondsen

De fondsen Aof en AWf hebben een wettelijke verplichting om bepaalde bijdragen aan de sectorfondsen te betalen. De hieruit voortvloeiende lasten respectievelijk baten worden in eerste instantie per fonds verantwoord. Ten behoeve van het inzicht hebben wij in de verantwoording van de overige lasten en overige baten de fondsbijdragen aan de sectorfondsen geëlimineerd. Per saldo heeft dit geen effect op het resultaat.

## Relatie wetten en rijksgefinancierde fondsen

De hierna volgende tabel geeft de relatie aan tussen de (rijksgefinancierde) fondsen en wetten. Aan de batenkant zijn dezelfde wetten opgenomen als aan de lastenkant.

### Relatie wetten en rijksgefinancierde fondsen

Wet	Rijksbijdrage naar fonds				Lasten naar fonds			
	Aof	AWf	Afj <sup>1)</sup>	Tf <sup>1)</sup>	Aof	AWf	Afj	Tf
Wazo	X				X			
WW		X				X		
Wajong			X				X	
OOS			X				X	
TW				X				X
BIA				X				X
TRI				X				X
Wtcg				X				X
IOW				X				X
REA					X			

<sup>1)</sup> dit fonds is volledig rijksgefinancierd

## Relatie wetten en premiegefinancierde fondsen

Uit de hierna volgende tabel kan worden afgeleid dat de relatie tussen de fondsen en wetten vrij complex is. Aan de batenkant zijn er meerdere premies ter financiering van de uitvoering van een wet. Zo geldt de premie-inning WW voor de verzekerden in de marktsector en de overheidssector. De premie-inning Ziektewet (ZW) betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering Ziektewet.



## Relatie wetten en premiegefinancierde fondsen

Wet	Premiebaten naar fonds					Lasten naar fonds				
	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo
WAO	X <sup>1</sup>					X				
WIA-IVA						X				
WIA-WGA	X <sup>3</sup>	X / X <sup>3</sup>				X	X	X		X
WAZ	X					X				
Wazo						X			X	X
WW			X	X	X			X	X	X
ZW				X <sup>2</sup>				X	X	X

<sup>1</sup> premie WIA-IVA opgenomen in basispremie WAO (Aof)

<sup>2</sup> premie vrijwillige verzekering

<sup>3</sup> premie vrijwillige verzekering WIA

Aan de lastenkant dragen de fondsen, met uitzondering van de Whk, de lasten van meerdere wetten. Ter illustratie van de relatie tussen de fondsen en wetten aan de lastenkant worden de belangrijkste relaties weergegeven:

- De uitkeringen van de WAO, de WIA-IVA en de WAZ worden volledig ten laste gebracht van het Aof.
- De WIA-WGA wordt hoofdzakelijk betaald uit de Whk en voor een deel vanuit het Aof, de sectorfondsen (Sfn) en het Ufo.
- De uitkeringslasten Wazo worden betaald door het Aof, het AWf en het Ufo.
- De WW-uitkeringslasten worden betaald door de sectorfondsen over de eerste zes maanden van werkloosheid van verzekerden. Daarna neemt het AWf de financiering over. Het Ufo verzorgt de WW-uitkeringen voor overheidspersoneel voor de gehele WW-duur.
- De ZW-uitkeringslasten komen ten laste van de sectorfondsen, het AWf en het Ufo.

## 7.6. Toelichting op de balans

### Materiële vaste activa

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

Materiële vaste activa	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>				
<b>Samenstelling stand 1 januari 2011</b>				
Aanschafwaarde	206	69	65	340
Cumulatieve afschrijvingen	-103	-37	-47	-187
<b>Boekwaarde per 1 januari 2011</b>	<b>103</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>153</b>
Bij: investeringen	14	1	19	34
Af: desinvesteringen	-1	0	-1	-2
Af: afschrijvingen	-24	-5	-9	-38
Af: bijzondere waardeverminderingen	-6	-3	-	-9
<b>Boekwaarde per 31 december 2011</b>	<b>86</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>138</b>
<b>Samenstelling stand 31 december 2011</b>				
Aanschafwaarde	212	70	56	338
Cumulatieve afschrijvingen	-126	-45	-29	-200
<b>Boekwaarde per 31 december 2011</b>	<b>86</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>138</b>

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente is op basis van 'Euribor 12 maands' voor 2011 berekend op € 1 miljoen.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal tien jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn;
- Inventaris: 3 - 10 jaar;
- Hardware en software: 3 - 5 jaar.

In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 9 miljoen inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen.

## Vorderingen

### Vorderingen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>31-12-2011</b>	<b>31-12-2010</b>
<b>Programmakosten</b>		
Premievorderingen	1.688	1.747
Uitkeringsdebiteuren*	290	305
Nog te verrekenen rijksbijdragen	127	165
Overige vorderingen	62	59
	<b>2.167</b>	<b>2.276</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Debiteuren*	2	2
Vooruitbetaalde kosten	24	32
Overige vorderingen	12	14
	<b>38</b>	<b>48</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>2.205</b>	<b>2.324</b>

\* op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht

#### *Premievorderingen*

Het saldo van de premievorderingen bestaat nagenoeg geheel uit een raming over de maand december 2011 van de nog te ontvangen premies.

#### *Uitkeringsdebiteuren*

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijhorende sociale lasten en bijdrage ZVW. De daling van het saldo van € 305 miljoen per ultimo 2010 naar € 290 miljoen per 31 december 2011 houdt vooral verband met de toegenomen voorziening voor oninbaarheid van € 161 miljoen tot € 182 miljoen.

#### *Nog te verrekenen rijksbijdragen*

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 127 miljoen en op het ministerie van OCW voor € 0,04 miljoen. In de vordering op het ministerie van SZW zijn de rekeningen-courant opgenomen van het Afj € - 54 miljoen, het Aof € 1 miljoen en het Tf € 17 miljoen. In de vordering op SZW is ook een niet-direct opeisbare vordering van € 163 miljoen opgenomen, voornamelijk in verband met de reservering van het nog te betalen vakantiegeld aan uitkeringsgerechtigden.

#### *Overige vorderingen (Programmakosten)*

De overige vorderingen houden verband met verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers, debiteuren inzake EU-Verordening 883 en rekeningen-courant met derden.

#### *Voorzieningen op vorderingen*

Op de uitkeringsdebiteuren en de debiteuren uitvoeringskosten zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Het verloop hiervan kan als volgt worden weergegeven:

### Vorzieningen op vorderingen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Voorziening oninbare uitkerings- debiteuren	Voorziening oninbare debiteuren	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2011</b>	<b>161</b>	<b>1</b>	<b>162</b>
Bij: dotatie	38	0	38
Af: onttrekking	-17	-1	-18
Af: vrijval	-	0	0
<b>Stand per 31 december 2011</b>	<b>182</b>	<b>0</b>	<b>182</b>

Op de premievorderingen wordt geen voorziening voor oninbaarheid aangehouden. De reden hiervan is dat er geen premievorderingen over de voorafgaande premiejaren worden verantwoord, omdat de ontvangsten na de eerste twee kasjaren marginaal zijn.

De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald op 100 procent van de vorderingen ouder dan twee jaar.

### Liquide middelen

Hieronder een overzicht van de liquide middelen. De liquide middelen zijn vrij beschikbaar.

#### Liquide middelen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	31-12-2011	31-12-2010
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	1.826	4.610
Banktegoeden	11	3
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>1.837</b>	<b>4.613</b>

De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in de paragraaf 'Kastroomoverzicht'.

## Fondsen

### Fondsvermogen

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

### Fondsvermogen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>1-1-2011</b>	<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>Vorming bestemmingsfondsen</b>	<b>31-12-2011</b>
Aof	2.144	-107	-	2.037
Whk	1.258	137	-	1.395
Sfn	-943	189	-	-754
AWf	2.451	-3.310	-	-859
Ufo	60	-80	-	-20
Afj en Tf	-	-	-	-
<b>Totaal fondsen</b>	<b>4.970</b>	<b>-3.171</b>	<b>-</b>	<b>1.799</b>
Af: bestemd fondsvermogen	-170	66	-123	-227
<b>Netto fondsvermogen</b>	<b>4.800</b>	<b>-3.105</b>	<b>-123</b>	<b>1.572</b>

De fondsen Aof, Whk, Sfn, AWf en Ufo kennen liquiditeit- en conjunctuurreserves. Het totaal van deze reserves is in de Januarinota 2012 geraamd op € 674 miljoen (ultimo 2010 € 625 miljoen).

Bij de Whk vindt een extra vermogensopbouw plaats. Vanaf 2007 maken wij samen met de private verzekeraars deel uit van het hybride stelsel voor WGA-verzekeringen. De private verzekeraars passen een kapitaaldekkingstelsel toe en zijn daardoor genoodzaakt in de eerste jaren een vermogen op te bouwen. Wij passen het omslagstelsel toe en zijn tot en met 2012 verplicht een extra opslag (rentehobbel) op de lastendekkende premie te berekenen. Deze opslag leidt volgens de Januarinota 2012 tot een extra vermogensopbouw bij de Whk van € 1.344 miljoen (ultimo 2010 € 1.243 miljoen).

Het vermogenstekort van de sectorfondsen, € 754 miljoen tekort, is feitelijk € 178 miljoen groter, omdat er een minimaal fondsvermogen nodig is voor het aanhouden van een reserve ter dekking van de ziekengeldlasten van € 84 miljoen en een reserve ter dekking van de werkloosheidslasten van € 94 miljoen.

Het Afj en het Tf kennen door een volledige financiering uit rijksbijdragen geen vermogen. De fondsvermogens per 31-12-2010 van de Aok (€ 3 miljoen) en het Rf (nihil) zijn, wegens opheffing van beide fondsen per 1 januari 2011, aan het Aof overgedragen.

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV is hiermee gewaarborgd.

### Bestemmingsfondsen

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen, voor de afronding van reeds gefinancierde lopende projecten en activiteiten in 2012 en daarna. De lasten van € 66 miljoen zijn verwerkt in de staat van baten en lasten. Vanuit het resultaat 2011 is in totaal € 123 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen, € 55 miljoen vanuit het positieve begrotingsresultaat 2011 en € 68 miljoen uit de onderuitputting in 2011 op de re-integratiebudgetten WW en AG.

#### Bestemmingsfondsen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	1-1-2011	Lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31-12-2011
<b>Uitvoeringskosten</b>				
W&R-projecten	19	-7	1	13
Vernieuwing	29	-25	-	4
Reguliere activiteiten	11	-8	10	13
Frictiekosten	55	-26	130	159
	<b>114</b>	<b>-66</b>	<b>141</b>	<b>189</b>
<b>Programmakosten</b>				
Re-integratiebudget WW	50	-	-18	32
Re-integratiebudget AG	6	-	0	6
	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>-18</b>	<b>38</b>
<b>Totaal</b>	<b>170</b>	<b>-66</b>	<b>123</b>	<b>227</b>

Van de totale bestemmingsfondsen ad € 227 miljoen is € 122 miljoen vrijgegeven voor 2012. Een bedrag van € 105 miljoen zal worden besteed in 2013. Een specificatie van de bestemmingsfondsen is opgenomen in paragraaf 8.3 van de Overige gegevens.

### Voorzieningen

#### Voorzieningen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Reorganisatievoorzieningen	Overige voorzieningen	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2011</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>77</b>
Bij: dotatie	45	12	57
Af: onttrekking	-17	-4	-21
Af: vrijval	-5	-5	-10
<b>Stand per 31 december 2011</b>	<b>70</b>	<b>33</b>	<b>103</b>
<b>Samenstelling</b>			
Korte termijn (< 1 jaar)	28	9	37
Middellange termijn (1-5 jaar)	38	18	56
Lange termijn (> 5 jaar)	4	6	10
<b>Stand per 31 december 2011</b>	<b>70</b>	<b>33</b>	<b>103</b>

### Reorganisatievoorzieningen

Deze voorzieningen zijn gevormd voor afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers uit reorganisaties door wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten.

De vrijval van € 5 miljoen heeft betrekking op het beëindigen van de status van boventaligheid van een aantal medewerkers als gevolg van externe of interne herplaatsing.

### Overige voorzieningen

Het verloop van de overige voorzieningen kan als volgt worden weergegeven.

#### Overige voorzieningen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>1-1-2011</b>	<b>Dotatie</b>	<b>Onttrekking</b>	<b>Vrijval</b>	<b>31-12-2011</b>
Terugbouwverplichtingen	11	0	-1	-	10
Huurafkoop/leegstand	5	11	-2	-	14
Verlieslatende ICT-contracten	2	-	-	-2	-
Doorbetaling tweede ziektejaar	2	1	-1	0	2
Voorziening claims	10	-	-1	-2	7
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>33</b>

*Terugbouwverplichtingen* – Deze voorziening is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in 'oorspronkelijke staat'. Gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie. Onttrekkingen vinden plaats op het moment dat de contracten zijn beëindigd en de desbetreffende locaties zijn opgeleverd.

*Huurafkoop/leegstand* – Deze voorziening is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten die niet voortijdig kunnen worden beëindigd, voor de periode waarin wij niet langer gebruik maken van de gehuurde locaties.

*Verlieslatende ICT-contracten* – Deze voorziening is gevormd voor de kosten die optreden als gevolg van het opzeggen van meerjarige contracten.

*Doorbetaling tweede ziektejaar* – De voorziening is getroffen voor de kosten van loondoorbetaling in het tweede ziektejaar aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten. De kosten voor de aanvulling op de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen van personeelsleden in het derde ziektejaar zijn niet in de voorziening opgenomen, omdat deze kosten zijn herverzekerd. Conform cao wordt de arbeidsovereenkomst ontbonden na drie jaar arbeidsongeschiktheid. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

*Voorziening claims* – Deze voorziening is opgenomen in verband met verplichtingen en risico's die UWV loopt als gevolg van (aankomende) gerechtelijke procedures.

## Kortlopende schulden

### Kortlopende schulden

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	31-12-2011	31-12-2010
<b>Programmamakosten</b>		
Nog te betalen uitkeringen	1.159	1.278
Nog af te dragen loonheffingen	491	486
Vooruitontvangen rijksbijdragen	414	43
Overige schulden	27	33
	<b>2.091</b>	<b>1.840</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Leveranciers	87	97
Belastingen en premies sociale verzekeringen	56	59
Pensioenen en VUT	1	5
Overige schulden	43	42
	<b>187</b>	<b>203</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>2.278</b>	<b>2.043</b>

#### *Nog te betalen uitkeringen*

De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat voor € 690 miljoen uit vakantiegeldverplichtingen, € 314 miljoen nog te betalen uitkeringen in 2012, € 80 miljoen sociale lasten en € 75 miljoen aan nog te betalen bijdragen Zorgverzekeringswet.

#### *Nog af te dragen loonheffingen*

De nog af te dragen loonheffingen bestaan uit de loonbelasting, de premies volksverzekeringen en de premies werknemersverzekeringen, alsmede uit de bijdragen aan de Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang. Het saldo van de nog af te dragen loonheffingen bestaat voornamelijk uit de loonheffingen van de uitkeringen over de maand december die nog verschuldigd zijn aan de Belastingdienst.

#### *Vooruitontvangen rijksbijdragen*

De vooruitontvangen rijksbijdragen betreffen een verschuiving door SZW van een deel van de bevoorschotting van de uitkeringslasten Wajong 2012 naar 2011. Het Kabinet heeft hiertoe besloten om het uitgavenbeeld van het Rijk voor 2012 te ontlasten. Een jaar eerder heeft het Kabinet een soortgelijk besluit genomen om het uitgavenbeeld van 2011 te ontlasten. Hiervoor is in de jaarrekening 2010 een bedrag van € 43 miljoen onder de 'Nog te verrekenen rijksbijdragen' verantwoord.

#### *Overige schulden (Programmamakosten)*

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

## Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen

### *Faillissementsvorderingen*

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze



overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Het is volstrekt onzeker of en in welke mate deze vorderingen inbaar zijn. Dit is afhankelijk van de afwikkeling van de betreffende faillissementen, die vaak een aantal jaren in beslag neemt. Vanwege de grote mate van onzekerheid zijn deze vorderingen niet goed te waarderen en worden ze niet in de balans opgenomen.

In 2011 heeft UWV op de faillissementsvorderingen een bedrag van circa € 60 miljoen ontvangen van curatoren. Deze ontvangsten worden op kasbasis verantwoord in de jaarrekening onder de overige baten.

#### *Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten*

Wij hebben verplichtingen voortvloeiend uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervalttermijn.

#### **Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten**

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>&lt; 1 jaar</b>	<b>1-5 jaar</b>	<b>&gt; 5 jaar</b>	<b>Totaal</b>
Huurcontracten	93	168	13	274
Energiecontracten	6	0	0	6
Projecten huisvesting	6	0	0	6
Overige bedrijfsmiddelen	20	14	0	34
Autoleasecontracten	4	7	0	11
Automatiseringscontracten	101	239	60	400
<b>Totaal</b>	<b>230</b>	<b>428</b>	<b>73</b>	<b>731</b>

#### *Jubileumverplichtingen*

Zoals is uiteengezet in de waarderingsgrondslagen, is voor de jubileumgratificaties geen verplichting opgenomen omdat deze worden gebudgetteerd in het jaar van uitbetaling. De nominale waarde van deze verplichtingen bedraagt ultimo 2011 circa € 26 miljoen.

#### *Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten*

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor re-integratie van arbeidsgehandicapten en werklozen. Vervolgens zetten de re-integratiebedrijven trajecten uit. De facturering vindt plaats nadat de diensten zijn geleverd. Daarnaast voeren de re-integratiebedrijven individuele re-integratietrajecten uit. De niet in de balans opgenomen verplichtingen betreffen de resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten. De met deze trajecten samenhangende verplichtingen bedragen eind 2011 € 78 miljoen. Voor arbeidsgehandicapten bedragen de verplichtingen van lopende trajecten € 48 miljoen en voor werklozen € 30 miljoen. Het betreft hier trajecten gestart in de jaren 2009 tot en met 2011. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor alle doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2011 € 40 miljoen.

#### *Niet-verwerkte verplichtingen*

Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

De in de jaarrekening 2010 genoemde kwestie met betrekking tot de Beperking export Toeslagen binnen de EU/EER is inmiddels afgehandeld. De rechterlijke uitspraak komt erop neer dat we slechts in een zeer beperkt aantal gevallen (alleen betrokkenen die al voor 1 juni 1992 recht hadden) tot export van de toeslagen moeten overgaan.

*Beperking export TW-uitkering aan Turkse toeslaggerechtigden* - In 2008 stelde de Centrale Raad van Beroep (CRvB) betrokkenen deels in het gelijk in een rechtszaak over beslissingen van UWV tot beëindiging van toeslag. Voor het resterende deel stelde de Centrale Raad van Beroep vragen aan het Hof van Justitie.

Inmiddels heeft de CRvB in het grootste deel van de gevallen uitspraak gedaan, waarbij de betrokkenen in het gelijk zijn gesteld. Thans wordt uitvoering aan die uitspraken gegeven. Dit leidt tot wat extra uitvoeringskosten en een bedrag van circa € 2 miljoen aan programmakosten.

Deze uitspraak van de Centrale Raad van Beroep zal naar verwachting leiden tot nieuwe aanvragen door betrokkenen die eerder geen beroepszaak hadden lopen.

Deze aanvragen zullen, gelet op de formele rechtskracht van de eerdere beslissingen van UWV met beperkte terugwerkende kracht worden toegekend. Dit kan opnieuw tot bezwaar- en beroepszaken leiden.

*Niet exporteren Wtcg* - UWV heeft hoger beroep ingesteld tegen een voor UWV ongunstige Rechtbankuitspraak over de Wtcg, de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten. Op grond van deze uitspraak is UWV verplicht om (onder een aantal voorwaarden) Wtcg tegemoetkomingen te exporteren naar in het buitenland wonenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Als die hoger beroepszaak verloren wordt, zal dat leiden tot extra uitvoeringskosten en extra programmakosten. Naar schatting betreft dat maximaal een bedrag van ongeveer € 5 miljoen. We verwachten die uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in 2012/2013.

## 7.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

### Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

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

#### Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overige baten**		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>								
<b>Baten per wet</b>								
WAO	9.622	10.662	-	-	56	115	9.678	10.777
WIA-IVA	-	-	-	-	8	6	8	6
WIA-WGA*	552	653	-	-	40	27	592	680
WAZ	0	0	-	-	2	3	2	3
Wajong	-	-	2.908	2.779	6	5	2.914	2.784
OOS	-	-	23	21	-	-	23	21
Wazo	-	-	46	43	-	-	46	43
REA	-	-	-	-	1	3	1	3
TW	-	-	442	415	1	1	443	416
BIA	-	-	3	4	-	-	3	4
TRI	-	-	0	0	0	0	0	0
Wtcg	-	-	367	381	0	0	367	381
IOW	-	-	6	2	-	-	6	2
WW*	6.235	5.394	320	405	365	393	6.920	6.192
ZW*	37	31	-	-	11	9	48	40
	<b>16.446</b>	<b>16.740</b>	<b>4.115</b>	<b>4.050</b>	<b>490</b>	<b>562</b>	<b>21.051</b>	<b>21.352</b>
<b>Baten per fonds</b>								
Aof	9.622	10.662	46	43	66	125	9.734	10.830
Whk	552	653	-	-	40	27	592	680
Sfn	3.013	2.262	-	-	774	1.295	3.787	3.557
AWf	2.938	2.863	320	405	100	161	3.358	3.429
Ufo	321	300	-	-	256	212	577	512
Afj	-	-	2.931	2.800	6	5	2.937	2.805
Tf	-	-	818	802	1	1	819	803
	<b>16.446</b>	<b>16.740</b>	<b>4.115</b>	<b>4.050</b>	<b>1.243</b>	<b>1.826</b>	<b>21.804</b>	<b>22.616</b>
Onderlinge fondsbijdragen	-	-	-	-	-753	-1.264	-753	-1.264
<b>Totaal baten</b>	<b>16.446</b>	<b>16.740</b>	<b>4.115</b>	<b>4.050</b>	<b>490</b>	<b>562</b>	<b>21.051</b>	<b>21.352</b>

\* In de overige baten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

\*\* Inclusief rentebaten

### Premiebaten

De premiebaten bestaan nagenoeg geheel uit premiebaten over het premiejaar 2011 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebaten over oudere premiejaren.

De hoogte van de premiebaten wordt beïnvloed door de hoogte van de premie loonsommen en de vastgestelde premiepercentages. In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2010 weergegeven.

#### Premiepercentages 2011 en 2010

	2011	2010	mutatie in %-punten
WAO - Aof <sup>1</sup> basispremie	5,10	5,70	-0,60
WAO - Aok uniform		0,07	-0,07
WIA (WGA) - Whk gemiddeld percentage	0,55	0,53	0,02
WW - Sfn <sup>2</sup>	1,78	1,44	0,34
WW - AWf	4,20	4,20	0,00
WW - Ufo	0,78	0,78	0,00

<sup>1</sup> inclusief premie WIA-IVA/WGA

<sup>2</sup> gemiddeld percentage van sectorpremies en vervangende sectorpremie over uitkeringen

### Rijksbijdragen SZW en OCW

Hieronder zijn opgenomen de rijksbijdragen van het ministerie van SZW voor het Tf (TW, BIA, TRI, WTCG en IOW) en het Afj (Wajong). Daarnaast krijgt het Afj in het kader van de regeling Overige OCW Subsidies (OOS) een rijksbijdrage van het ministerie van OCW ter financiering van de onderwijsvoorzieningen.

Het Aof ontvangt een rijksbijdrage van het ministerie van SZW voor de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof.

Daarnaast ontvangt het AWf (WW) een rijksbijdrage voor de uitvoeringskosten van UWV van specifiek benoemde taken van UWV WERKbedrijf.

### Overige baten

De overige baten bestaan uit baten uit verhaalszaken voor € 382 miljoen (2010: € 329 miljoen), vrijval van voorzieningen nihil (2010: € 115 miljoen), rentebaten € 92 miljoen (2010: € 106 miljoen) en een resterend bedrag van verscheidene kleine batenposten van € 16 miljoen (2010: € 12 miljoen).

Daarnaast bestaan de overige baten uit onderlinge fondsbijdragen. Op basis van verschillende regelingen dragen het Aof en het AWf over 2011 € 753 miljoen (2010: € 1.264 miljoen) bij aan de sectorfondsen. Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWf:

- € 626 miljoen (2010: € 1.109 miljoen) ten gunste van nagenoeg alle sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (wet WW);
- € 57 miljoen (2010: € 70 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken (wet Ziektewet);
- € 46 miljoen (2010: € 67 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren (25 procent) van de ziekingeldlasten in de sector uitzendbedrijven (wet ZW).

Het Aof heeft aan de sector uitzendbedrijven een bijdrage (25 procent) van € 24 miljoen (2010: € 18 miljoen) in de WGA-lasten betaald (wet WGA).

*Netto-omzet uitvoeringskosten*

De netto-omzet uitvoeringskosten betreft de opbrengst uit hoofde van wettelijke taken en overige dienstverlening in het kader van de ketensamenwerking. Deze omzet werd tot en met het verslagjaar 2010 verantwoord onder de Personeelskosten en de Overige kosten. Met ingang van het verslagjaar 2011 hebben wij de netto-omzet ten behoeve van het inzicht apart opgenomen. De vergelijkende cijfers hebben wij dienovereenkomstig aangepast.

## Programmakosten

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

### Lasten naar wet en fonds

	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige lasten**		Uitvoeringskosten***		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>										
<b>Lasten per wet</b>										
WAO	7.247	7.754	524	578	38	59	158	198	7.967	8.589
WIA - IVA	672	500	51	39	0	0	58	50	781	589
WIA - WGA*	1.250	1.000	97	77	55	67	213	202	1.615	1.346
WAZ	295	332	0	0	0	0	8	13	303	345
Wajong	2.621	2.508	0	0	152	137	141	140	2.914	2.785
OOS	-	-	-	-	21	19	2	2	23	21
Wazo	1.205	1.160	91	90	-	0	27	26	1.323	1.276
REA	0	0	0	-	1	3	-	0	1	3
TW	412	388	27	24	4	4	-	-	443	416
BIA	3	4	0	0	-	-	-	0	3	4
TRI	0	0	0	0	-	-	-	0	0	0
Wtcg	366	380	-	-	-	-	1	1	367	381
IOW	5	2	0	-	0	-	1	0	6	2
WW*	4.900	5.385	392	415	126	195	953	992	6.371	6.987
ZW*	1.641	1.564	128	126	51	56	285	281	2.105	2.027
	<b>20.617</b>	<b>20.977</b>	<b>1.310</b>	<b>1.349</b>	<b>448</b>	<b>540</b>	<b>1.847</b>	<b>1.905</b>	<b>24.222</b>	<b>24.771</b>
<b>Lasten per fonds</b>										
Aof	8.733	8.973	612	645	112	139	384	414	9.841	10.171
Whk	408	401	32	31	6	7	9	16	455	455
Sfn	2.959	3.257	231	248	40	26	368	369	3.598	3.900
AWf	4.533	4.543	363	359	865	1.471	907	932	6.668	7.305
Ufo	577	521	45	42	1	1	34	32	657	596
Afj	2.621	2.508	0	0	173	156	143	141	2.937	2.805
Tf	786	774	27	24	4	4	2	1	819	803
	<b>20.617</b>	<b>20.977</b>	<b>1.310</b>	<b>1.349</b>	<b>1.201</b>	<b>1.804</b>	<b>1.847</b>	<b>1.905</b>	<b>24.975</b>	<b>26.035</b>
Onderlinge fonds-bijdragen	-	-	-	-	-753	-1.264	-	-	-753	-1.264
<b>Totaal lasten</b>	<b>20.617</b>	<b>20.977</b>	<b>1.310</b>	<b>1.349</b>	<b>448</b>	<b>540</b>	<b>1.847</b>	<b>1.905</b>	<b>24.222</b>	<b>24.771</b>

\* In de overige lasten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

\*\* Inclusief rentelasten

\*\*\* Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten

### *Uitkeringen*

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen Wsw-ers en bijdragen Zorgverzekeringswet. De uitkeringen zijn per 1 januari 2011 met 0,59 procent en per 1 juli 2011 met 0,76 procent geïndexeerd.

Bij de WAO worden sinds 1 januari 2005 geen nieuwe uitkeringen meer toegekend. Hierdoor nemen de uitkeringslasten van de WAO af. Vanaf 1 januari 2011 wordt de WAO wegens opheffing van de Aok volledig door het Aof gefinancierd.

Bij het Aof nemen de uitkeringen per saldo af, omdat de daling van de uitkeringen WAO en de WAZ de toename van de uitkeringen WIA-IVA en WIA-WGA overtreft.

Bij de Whk nemen de uitkeringen van de WIA-WGA toe als gevolg van het instromen van nieuwe arbeidsongeschikten die sinds 2006 geen beroep meer kunnen doen op de WAO. De aanwas is minder groot dan voorgaande jaren doordat meer werkgevers kiezen voor het eigenrisicodragerschap.

De uitkeringen van de Wajong (Afj) en de Ziektewet (Sfn, AWf en Ufo) nemen toe door de stijgende aantallen uitkeringsgerechtigden.

Bij de sectorfondsen en het AWf heeft de economische crisis in 2009 en 2010 tot hogere uitkeringslasten geleid. In het eerste halfjaar 2011 was er sprake van een tijdelijk herstel van de economische omstandigheden, hetgeen tot lagere lasten heeft geleid ten opzichte van 2010.

Deze fondsen financieren naast de reguliere uitgaven van de WW ook de uitgaven van het Besluit Deeltijd-WW tot behoud van vakkrachten. Het aflopen van deze regeling in 2011 heeft mede sterk bijgedragen aan de daling van uitkeringslasten.

De instroom- en uitstroomcijfers van de Wazo zijn nauwelijks veranderd, waardoor de uitkeringsbedragen enigszins zijn toegenomen.

Het Tf betaalt toeslagen (TW), uitkeringen BIA, TRI en IOW en tegemoetkomingen aan chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). De toeslagen zijn toegenomen als gevolg van vooral het grotere beroep dat op de arbeidsongeschiktheidswetten. Bij de toeslag op WW-uitkeringen is sprake van een kleine daling. De TRI is vrijwel nihil, omdat de regeling per 1 januari 2011 is beëindigd. De IOW is een inkomensvoorziening voor oudere werklozen.

### *Sociale lasten*

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen naar wet- en fondsindeling.

### *Overige lasten*

Hieronder vallen de lasten van re-integratiemiddelen voor een totaalbedrag van € 341 miljoen (2010: € 453 miljoen), de dotaties aan voorzieningen voor € 38 miljoen (2010: € 36 miljoen), de lasten van de wet OOS voor € 21 miljoen (2010: € 19 miljoen), rentelasten voor € 19 miljoen (2010: € 10 miljoen) en een resterend bedrag van € 29 miljoen (2010: € 22 miljoen) aan diverse posten.

Daarnaast verstrekken het Aof en het AWf onderlinge fondsbijdragen aan de sectorfondsen voor een totaalbedrag van € 753 miljoen (2010: € 1.264 miljoen). Meer informatie hierover is vermeld onder de overige baten.

## Uitvoeringskosten naar wet

### Uitvoeringskosten naar wet

	Regulier		Frictiekosten		Investeringskosten*		Wet- en regelgeving		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>										
WAO	143	183	6	3	8	9	1	3	158	198
WIA - IVA	53	47	2	1	3	2	0	0	58	50
WIA - WGA	195	191	7	3	10	7	1	1	213	202
WAZ	8	12	-	0	-	1	-	0	8	13
Wajong	129	125	5	1	6	2	1	12	141	140
OOS	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
Wazo	24	25	1	0	2	1	0	0	27	26
REA	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
TW	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-
BIA	-	0	-	-	-	0	-	-	0	0
TRI	-	0	-	-	-	-	-	-	0	0
Wtcg	1	-	-	-	-	-	-	1	1	1
IOW	1	-	-	-	-	-	-	0	1	0
WW	867	928	35	13	47	42	4	9	953	992
ZW	258	263	10	4	15	11	2	3	285	281
<b>Totaal</b>	<b>1.681</b>	<b>1.776</b>	<b>66</b>	<b>25</b>	<b>91</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>1.847</b>	<b>1.905</b>

\* inclusief Vernieuwing en Gefinancierd uit reguliere middelen

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2011'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds. Over de notitie is overeenstemming met het ministerie van SZW bereikt.



## Realisatie uitvoeringskosten versus begroting

De uitvoeringskosten zijn nader onder te verdelen in reguliere kosten, projectkosten en frictiekosten. De projectkosten houden hoofdzakelijk verband met de Vernieuwing en de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. De frictiekosten hebben betrekking op sociaal plan en huisvesting.

### Realisatie uitvoeringskosten versus begroting

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>Realisatie 2011</b>	<b>Begroting 2011</b>	<b>Realisatie 2010</b>	<b>Begroting 2010</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>	<b>1.873</b>		<b>1.932</b>	
Af: netto-omzet uitvoeringskosten	-26		-27	
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.847</b>	<b>1.909</b>	<b>1.905</b>	<b>1.985</b>
<b>Confrontatie met begroting:</b>				
Personeel	1.241	1.237	1.298	1.340
Huisvesting	157	155	168	175
Automatisering	218	240	250	281
Overige kosten	70	102	80	110
Korting re-integratie	-	-	-	-74
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.686</b>	<b>1.734</b>	<b>1.796</b>	<b>1.832</b>
Bijzondere baten	-5	-	-20	-
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.681</b>	<b>1.734</b>	<b>1.776</b>	<b>1.832</b>
Projectkosten	100	126	104	138
Korting re-integratie	-	-	-	-15
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>100</b>	<b>126</b>	<b>104</b>	<b>123</b>
Frictiekosten sociaal plan	44	36	17	25
Frictiekosten huisvesting	22	13	8	5
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>66</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>30</b>
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv</b>	<b>1.847</b>	<b>1.909</b>	<b>1.905</b>	<b>1.985</b>

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de uitvoeringskosten per kostensoort inclusief projectkosten.

## Personeelskosten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2011	2010
Lonen en salarissen	889	909
Sociale lasten	76	76
Pensioenen en VUT	119	133
Externe inleen	169	187
Kosten Sociaal Plan	44	16
Overige personeelskosten	68	73
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>1.365</b>	<b>1.394</b>

*Lonen en salarissen* – De lonen en salarissen zijn € 20 miljoen (2 procent) lager dan in 2010. Deze daling is het gevolg van het afgenomen personeelsbestand.

*Pensioenen en VUT* – De pensioenlasten (VUT-, prepensioen- en pensioenlasten) bedragen € 119 miljoen (2010: € 133 miljoen), ofwel een afname van € 14 miljoen. De pensioenregeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling. Dit betekent dat alleen de betaalde premies als kosten worden verantwoord.

Op grond van de statuten van de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) hebben wij het recht om drie bestuursleden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, van het Pensioenfonds te benoemen.

Tussen UWV en het Pensioenfonds wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag plus de wijze van betalen. Daarnaast is overeengekomen dat het bestuur van het Pensioenfonds en UWV in overleg treden over extra premiestortingen door de werkgever indien de dekkinggraad van het fonds lager is dan 105 procent van de waarde van de opgebouwde rechten.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. Voor wat betreft de hoogte van het premiepercentage is als randvoorwaarde gesteld dat deze niet lager mag zijn dan nul procent (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats), en niet hoger dan twintig procent.

Ultimo 2011 was de dekkinggraad van het Pensioenfonds 100,2 procent. UWV heeft het Pensioenfonds laten weten geen additionele financiële middelen beschikbaar te kunnen maken voor het fonds. Daarom heeft het Pensioenfonds een herstelplan opgesteld. In dit herstelplan zijn op hoofdlijnen de volgende maatregelen opgenomen:

- de premie is met ingang van 2011 op 20 procent gesteld (was 19,1 procent);
- geen indexatie voor de ingegane, opgebouwde en op te bouwen pensioenen;
- als uiterste middel korting van de op te bouwen, opgebouwde en ingegane pensioenen.

*Externe inleen* – De kosten van externe inleen zijn met € 18 miljoen (10 procent) afgenomen ten opzichte van 2010. Dit wordt veroorzaakt door de afbouw van het aantal externen en een daling van de gemiddelde inhuurtarieven.

*Kosten Sociaal Plan* – De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 44 miljoen. De kosten bestaan uit een dotatie c.q. vrijval van de reorganisatievoorziening van per saldo € 38 miljoen en de kosten van onze mobiliteitscentra van € 6 miljoen.

### Overzicht personele topinkomens

Op grond van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt), maken we de inkomens die boven het gemiddeld belastbaar jaarloon van de ministers (normbedrag € 193.000) uitgaan, bekend in de jaarrekening.

De inkomens van de leden van de Raad van Bestuur zijn afgestemd op en liggen onder de gestelde norm van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) met een grensbedrag van € 223.666,-, waarmee deze inkomens vallen binnen de zogenoemde "Balkenende" norm. Deze wet vervangt naar verwachting per 1 januari 2013 de Wopt.

Volledigheidshalve doen wij hier opgave van de inkomens van alle leden van de Raad van Bestuur volgens de Wopt.

### Beloning bestuurders

	Voorzitter RvB (1/1-31/7 2011)		Lid RvB (1/1-30/9 2011)		Lid RvB* (1/1-31/12 2011)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<b>Belastbaar Jaarloon</b>	<b>111.545</b>	<b>191.431</b>	<b>128.789</b>	<b>167.241</b>	<b>178.275</b>	<b>150.528</b>
Pensioenafdracht	22.819	37.357	23.551	29.989	31.402	28.107
<b>Totaal Wopt-loon</b>	<b>134.364</b>	<b>228.788</b>	<b>152.340</b>	<b>197.230</b>	<b>209.677</b>	<b>178.635</b>

\* Van 16 september tot en met 31 december 2011 als waarnemend voorzitter van de Raad van Bestuur.

Aan twee medewerkers is als gevolg van beëindiging van het dienstverband een vergoeding betaald van respectievelijk € 350.098 en € 282.871. Naast de ontslagvergoeding (op basis van een gerechtelijke uitspraak) zijn hierin begrepen de salariskosten, de pensioenpremies, en de uitbetaling van niet genoten vakantiedagen.

### Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn € 3 miljoen hoger dan in 2010, met name door hogere frictiekosten. Dit komt tot uitdrukking in een hogere dotatie aan de voorziening huurafkoop/leegstand en hogere bijzondere waardeverminderingen. Deze frictiekosten zijn het gevolg van de afbouw van het aantal vestigingen.

### Huisvestingskosten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2011	2010
Huren	83	86
Afschrijvingen	21	23
Beveiliging	16	15
Schoonmaak	7	10
Dotatie voorziening huurafkoop/leegstand	11	2
Bijzondere waardeverminderingen	9	2
Overige huisvestingskosten	34	40
<b>Totaal huisvestingskosten</b>	<b>181</b>	<b>178</b>

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 6 miljoen (2010: € 5 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

#### Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn € 37 miljoen (13 procent) afgenomen ten opzichte van 2010. Deze afname kan met name worden verklaard door lagere kosten van de rekencentra en lagere kosten van applicatiebeheer en -onderhoud.

In de automatiseringskosten is een bedrag van € 9 miljoen (2010 € 7 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

#### Accountants Honorarium

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountants honoraria van onze accountant Ernst & Young.

##### Accountants Honorarium

<i>bedragen x € 1</i>	2011	2010
Onderzoek van de jaarrekening	129.000	211.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten	12.000	23.000
<b>Totaal</b>	<b>141.000</b>	<b>234.000</b>

#### Personeel

Het aantal fte'n per bedrijfs onderdeel was per ultimo 2011 respectievelijk 2010 als volgt:

##### Aantal FTE'n

	WERK- bedrijf	SMZ	Uit- keren	K&S	UGD	B&B	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
31-12-2010	5.570	3.156	5.132	481	188	991	547	1.880	283	18.228
31-12-2011	4.392	3.413	4.611	457	177	953	556	1.838	248	16.645

#### Bestuurskosten

In de bestuurskosten Raad van Bestuur nemen wij op de brutosalarissen, bonussen, pensioenlasten, kostenvergoedingen, ziektekostenbijdragen en waarde gebruik dienstauto's. De bestuurskosten Raad van Bestuur kwamen in 2011 uit op € 0,492 miljoen (2010: € 0,639 miljoen).

Amsterdam, 13 maart 2012

#### Raad van Bestuur UWV

mr. drs. B.J. Bruins, voorzitter

drs. J.P.M. Lazeroms

A. Paling MBA

## 8. Overige gegevens

### 8.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Bestuur van UWV

#### **Verklaring betreffende de wettelijke jaarrekening c.a.**

Ingevolge Artikel 49 lid 3 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het jaarverslag 2011 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam en hierna samen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd:

- De jaarrekening 2011 van UWV (jaarverslag 2011, paginanummers 49 tot en met 75). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2011 en de staat van baten en lasten over 2011 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2011.
- De in de bedrijfsvoeringparagraaf opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2011 (jaarverslag 2011, pagina 35).
- De weergave van de uitgaven aan onderwijsvoorzieningen in 2011 (jaarverslag 2011, pagina 21 onder 'Beheersing re-integratiebudgetten').

#### *Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV*

De Raad van Bestuur van UWV is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening c.a., alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap. De Raad van Bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening c.a. mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

#### *Verantwoordelijkheid van de accountant*

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening c.a. op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, Accountantscontrole. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening c.a. geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de verantwoordingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening c.a. een afwijking van materieel belang bevatten als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening c.a. en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV.

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van UWV gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening c.a.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

#### *Oordeel*

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2011 van UWV opgenomen

- jaarrekening over 2011 met de financiële toelichtingen daarbij waarin begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2011;
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2011;
- weergave van de uitgaven in 2011 aan onderwijsvoorzieningen

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2011 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap.

#### **Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen**

Tevens vermelden wij dat de overige delen van het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar zijn met de jaarrekening c.a.

Amsterdam, 13 maart 2012

*w.g. F.P.J. Castenmiller RE RA*  
Accountantsdienst UWV  
Postbus 58285  
1040 HG Amsterdam

## 8.2. Verwerking saldo baten en lasten

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

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

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

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2011 (per saldo € 3.171 miljoen last) is als volgt:

- Onttrekking Fondsvermogen € 3.105 miljoen
- Onttrekking Bestemmingsfondsen € 66 miljoen
- Totaal € 3.171 miljoen

## 8.3. Vorming en vrijval bestemmingsfondsen

In 2011 hebben wij een bedrag van € 66 miljoen aan kosten ten laste van de bestemmingsfondsen gebracht. Deze kosten zijn geheel besteed aan de aangegeven doelen. Van het positieve begrotingsresultaat 2011 ad € 62 miljoen hebben wij een bedrag van € 55 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen.

Daarnaast hebben wij ultimo 2011 een bedrag van € 68 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen uit de onderuitputting in 2011 op de re-integratiebudgetten WW en AG.

Vanuit het in 2010 gevormde bestemmingsfonds Re-integratie WW is een bedrag van € 18 miljoen toegevoegd aan het bestemmingsfonds Friciekosten.

Op grond van Wet SUWI, artikel 47 lid 1 onder f, behoeven wij de voorafgaande instemming van de minister van SZW voor een besluit tot het vormen van fondsen en reserveringen. Deze instemming hebben wij verkregen op 13 maart 2012.

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van de bestemmingsfondsen in 2011 kan als volgt worden weergegeven:

## Verloop bestemmingsfondsen 2011

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Saldo 1-1- 2011	Onttrek- king	Dotatie	Saldo 31-12- 2011	Vrijgave 2012	Vrijgave 2013 e.v.
<b>1. W&amp;R-projecten</b>						
a. SUB/Walvis	6,2	-3,2	2,0	5,0	1,9	3,1
b. Elektronische Gegevensuitwisseling	3,9	nvt	-	3,9	3,9	-
c. Herindeling Wajong (WNV)	-	-	1,6	1,6	1,6	-
d. Burgerservicenummer (RNI)	1,0	0,0	-	1,0	0,8	0,2
e. Wsw indicatie	1,0	0,0	-	1,0	1,0	-
f. Nederlands handelsregister project	2,0	0,0	-1,5	0,5	0,2	0,3
g. DKD-2	1,8	-1,5	-0,1	0,2	0,2	-
h. Anticumulatie ZW en WW	1,9	-0,5	-1,4	-	-	-
i. Aansluiting CWIS-Sonar	1,1	-1,1	-	-	-	-
j. Wettelijke rente	0,2	-0,2	-	-	-	-
	<b>19,1</b>	<b>-6,5</b>	<b>0,6</b>	<b>13,2</b>	<b>9,6</b>	<b>3,6</b>
<b>2. Vernieuwing</b>	<b>28,9</b>	<b>-24,4</b>	<b>0,0</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>-</b>
<b>3. Reguliere activiteiten</b>						
a. EU-verordening	-	-	3,5	3,5	1,0	2,5
b. Impl. Prot. pers. stoornissen	3,0	0,0	-	3,0	3,0	-
c. IDM	2,9	-2,9	2,3	2,3	2,3	-
d. Re-integratie na herindeling WNV	-	-	2,0	2,0	2,0	-
e. Verleidingsbudget	-	-	1,0	1,0	1,0	-
f. UWV en Zorg	1,7	-1,2	-	0,5	0,5	-
g. Ontwikkelen e-dienstverlening	-	-	0,5	0,5	0,5	-
h. Jeugdwerkloosheid	4,0	-4,0	-	-	-	-
	<b>11,6</b>	<b>-8,1</b>	<b>9,3</b>	<b>12,8</b>	<b>10,3</b>	<b>2,5</b>
<b>4. Friciekosten</b>						
a. vanuit uitvoeringskosten	54,8	-26,5	45,1	73,4		
b. vanuit re-integratie WW 2011			57,0	57,0		
c. vanuit re-integratie WW 2010			17,8	17,8		
d. vanuit re-integratie AG 2011			10,6	10,6		
	<b>54,8</b>	<b>-26,5</b>	<b>130,5</b>	<b>158,8</b>	<b>64,0</b>	<b>94,8</b>
<b>TOTAAL uitvoeringskosten</b>	<b>114,4</b>	<b>-65,5</b>	<b>140,4</b>	<b>189,3</b>	<b>88,4</b>	<b>100,9</b>
<b>5. Programmakosten</b>						
a. Re-integratiebudget WW	49,8	-	-17,8	32,0	28,0	4,0
b. Re-integratiebudget AG	5,6	-	0,4	6,0	6,0	-
<b>TOTAAL programmakosten</b>	<b>55,4</b>	<b>0,0</b>	<b>-17,4</b>	<b>38,0</b>	<b>34,0</b>	<b>4,0</b>
<b>TOTAAL UWV</b>	<b>169,8</b>	<b>-65,5</b>	<b>123,0</b>	<b>227,3</b>	<b>122,4</b>	<b>104,9</b>



## 8.4. Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur

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

## 8.5. Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich na balansdatum geen feiten of gebeurtenissen voorgedaan die vermelding in dit jaarverslag noodzakelijk maken.

