

# Jaarplan 2013



Het kunstwerk op de voorzijde van dit Jaarplan is van de hand van kunstschilder Margot Kikkert (zie ook [www.margotkikkert.nl](http://www.margotkikkert.nl)). Zij overhandigde UWV dit kunstwerk in juli 2012 omdat zij zich gesteund voelde door de UWV-dienstverlening .

# Inhoud

Voorwoord	4
1. Beleidsprioriteiten in 2013	6
2. Kerncijfers en prestatie-indicatoren	8
3. Uitkeren	9
4. Werk	11
5. Sociaal medische zaken	14
6. Gegevens	16
7. Handhaving, bezwaar en beroep en BKWI	17
8. Klant en service	18
9. Bedrijfsvoering	20
10. Financiën	22

## Bijlagen:

1. Jaarplan 2013 Bureau Keteninformatisering Werk en  
Inkomen
2. UWV Jaarplan handhaving 2013
3. Financiële tabellen

# Voorwoord

De uitvoering van de sociale zekerheid ondergaat deze jaren grote veranderingen. Ook voor UWV zijn de veranderingen groot. Het budget en het personeelsbestand van UWV nemen als gevolg van het in 2010 gesloten regeerakkoord tot 2015 structureel met ongeveer een kwart (500 miljoen aan uitvoeringskosten c.q. 5000 FTE's) af. 2013 is voor UWV een belangrijk jaar waarin we een aantal grote stappen zetten om de besparingen op het uitvoeringsbudget te realiseren. Voor de invulling daarvan kijken wij scherp naar waar wij meerwaarde kunnen bieden. Ook via vereenvoudiging van wet- en regelgeving zijn besparingen mogelijk. Bij nieuwe regelgeving is een eenvoudige uitvoering voor ons daarom ook een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast nemen wij maatregelen om te komen tot een efficiëntere wijze van bedrijfsvoering.

Een aantal maatregelen uit het Begrotingsakkoord heeft gevolgen voor onze organisatie in 2013 en 2014. Het gaat daarbij om de verhoging van de AOW-leeftijd en de voorgenomen veranderingen in de WW. Ook de modernisering van de Ziektewet is een beleidswijziging waarmee wij rekening houden. In de opgestelde begroting 2013 hebben wij de financiële gevolgen van deze maatregelen verwerkt. Overigens kunnen wij nog niet voorzien wat de gevolgen zullen zijn van afspraken die bij de vorming van een nieuw kabinet worden gemaakt.

De combinatie van het uitvoeren van de taakstelling 2010 en het doorvoeren van de maatregelen uit het Begrotingsakkoord 2013 leggen in 2013 een volledig beslag op de verandercapaciteit van onze organisatie. De beschikbare capaciteit en deskundigheid voor het doorvoeren van aanpassingen in onze uitvoering en uitvoeringssystemen kennen een maximum. Als dat maximum eenmaal is bereikt, biedt het inzetten van extra mensen en middelen geen soelaas meer. Bij nieuwe beleidsvoornemens zullen daarom keuzes moeten worden gemaakt en komt de uitvoering van projecten die bijdragen aan de ingeboekte besparingen uit het regeerakkoord 2010 onder druk te staan.

Het elektronisch aanvragen van een uitkering en het via de Werkm@p melden van sollicitatieactiviteiten zijn voorbeelden van digitale dienstverlening. Voor 2013 zijn grote stappen voorzien bij de verdere invoering van digitale dienstverlening. UWV zal de komende jaren forse inspanningen moeten verrichten om enerzijds aan het beoogde tempo van invoering van digitale dienstverlening vast te houden en anderzijds op een verantwoorde manier dienstverlening aan werkzoekenden te blijven bieden. De introductie van digitale dienstverlening langs de weg van de geleidelijkheid is daarbij geen optie. Dat zou niet tijdig genoeg leiden tot de noodzakelijke besparingen.

De werkloosheid is in 2012 door de economische ontwikkelingen opgelopen. Waar in 2011 nog aan 414.000 klanten een WW-uitkering werd toegekend, zal dat aantal in 2012 naar verwachting oplopen tot 489.000 en in 2013 tot zelfs 538.000. Hierdoor zal het werkaanbod van UWV de komende jaren hoger zijn dan eerder is verondersteld. Ook de mogelijkheden voor werkzoekenden om weer aan de slag te komen, nemen hierdoor af.

Het (voorlopig) niet in 2013 in werking treden van de Wet Werken naar Vermogen heeft tot gevolg dat UWV ook in 2013 een instroom van Wajongers zal kennen die we, waar mogelijk, naar de arbeidsmarkt zullen leiden. Voor deze doelgroep zijn extra inspanningen nodig. Daarom stellen we onder andere een taskforce Wajong in.

Handhaving is voor UWV ook in het komende jaar een belangrijke beleidsprioriteit. In 2012 hebben wij onze handhavingsactiviteiten geïntensiveerd. Dit heeft op allerlei terreinen zijn vruchten afgeworpen: de uitvoering van het passend werkaanbod is conform afspraken, het aantal verstrekte tewerkstellingsvergunningen is afgenomen en de controles op het nakomen van de inspannings- en inlichtingenplicht zijn geïntensiveerd. In het bijgevoegde handhavingsplan wordt verder ingegaan op onze aanpak.

De prestaties van UWV staan als gevolg van zowel de geschetste veranderingen als de tegenvallende economische ontwikkeling onder grote druk. Desondanks streven wij ernaar om ons prestatieniveau van 2012 te continueren.

We willen alle veranderingen in onze organisatie deugdelijk invullen en in goede banen leiden; onze Ondernemingsraad is daarbij een belangrijke partner voor ons.

We willen een vitale, transparante en duurzame bedrijfsvoering hebben. Meetlat die we daarbij zullen gebruiken is de MVO-prestatieladder.

Wij zijn ons ervan bewust dat het de komende tijd 'hard fietsen, berg op' blijft. Mensen die rekenen op UWV-diensten moeten er op kunnen vertrouwen dat UWV goede dienstverlening blijft bieden. Dat is onze ambitie. Terdege zijn we ons bewust van de effecten van de grote krimpoperatie voor UWV-medewerkers. Grote groepen medewerkers, die niet zelden lang werken bij UWV en rechtsvoorgangers, verliezen de komende jaren hun baan. We zullen de uitstroom van deze medewerkers zorgvuldig laten plaatsvinden.

*Raad van Bestuur*

# 1. Beleidsprioriteiten in 2013

Voor 2013 onderscheiden wij de volgende prioriteiten.

## *Versobering, digitalisering en vereenvoudiging*

Om de ingeboekte taakstellingen die voortvloeien uit het in 2010 gesloten regeerakkoord, te behalen, zal UWV in 2013 zijn organisatie en dienstverlening verder versoberen en digitaliseren. De kosten van de staven zullen tot 2015 met 30% afnemen; het aantal UWV-panden neemt in 2013 af met 17%. Verregaande vereenvoudiging helpt om de uitvoering van uitkeringswetten minder complex en daarmee goedkoper te maken. De efficiency van de organisatie zal met dit alles sterk verbeteren.

## *Optimalisering uitvoeringsprocessen*

ONDANKS het feit dat 2013 in het teken staat van invulling van de bezuinigingstaakstelling en de invoering van nieuw beleid, zal in 2013 ook een aantal uiteenlopende activiteiten worden uitgevoerd om de kwaliteit van onze uitvoeringsprocessen verder te verbeteren. UWV blijft, na het controversieel verklaren van de Wet Werken naar vermogen, verantwoordelijk voor de arbeidstoeleiding van Wajongers die zijn ingestroomd sinds de wijziging van de Wet Wajong in 2010. Om de komende jaren meer Wajongers te kunnen bemiddelen zullen we de uitvoering verder verbeteren. We gaan ondermeer over tot instelling van een taskforce Wajong. Deze taskforce moet ervoor zorgen dat Wajongers meer dan voorheen nadrukkelijk onder de aandacht van werkgevers worden gebracht.

## *Invulling geven aan het redesign WERKbedrijf*

Om de besparingen te realiseren, neemt het aantal medewerkers van UWV in de periode tot 2015 ten opzichte van 2011 af met circa 5000 medewerkers. Deze afname zal zich met name bij het WERKbedrijf voordoen. De daling van de personeelsomvang is in 2013 geringer dan eerder werd voorzien vanwege de toekenning van een aantal tijdelijke budgetten, ondermeer in verband met de grote klantinstroom.

Doel is om de dienstverlening aan WW-gerechtigden meer en meer via digitale middelen te bieden. Ook in 2013 worden daar weer belangrijke stappen in gezet. De klant zal steeds meer zelf verantwoordelijkheid moeten nemen bij het zoeken naar werk. Zijn sollicitatieactiviteiten voert hij uit via de Werkm@p. Wij zullen onze vestigingen op de dinsdagmiddag openstellen om vragen te beantwoorden van klanten die problemen ervaren bij de digitale werkwijze. Het werken met face-to-face dienstverlening zetten we alleen nog in voor klanten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt en klanten die (nog) niet in staat zijn om gebruik te maken van de digitale dienstverlening.

UWV zet onverminderd in op het inzichtelijk maken van de arbeidsmarkt en het vorm geven aan een goede werkgeversdienstverlening in de regio. In 2011 zijn we, vanwege de bezuinigingen, begonnen met het terugtrekken van personeel van Werkpleinvestigingen. UWV WERKbedrijf zal eind 2012 zijn medewerkers al van 32 Werkpleinen hebben teruggetrokken. In 2013 komen daar nog eens 13 vestigingen bij. Uiteindelijk zal UWV WERKbedrijf in 2015 vanuit 30 regionale Werkpleinen dienstverlening bieden. Nederland telt 35 arbeidsmarktregio's. We zullen in overleg met gemeenten bezien hoe we vorm geven aan de dienstverlening van UWV in de 35 regio's.

#### *Vorbereiding modernisering van de Ziektewet*

Invoering per 1 januari 2013 van het wetsvoorstel modernisering van de Ziektewet, dat op dit moment nog bij de Eerste Kamer in behandeling is, zal leiden tot een ingrijpende wijziging van de Ziektewet. Belangrijke onderdelen van de wet zijn de aanpassing van het arbeidsongeschiktheids criterium voor de Ziektewet, invoering van een arbeidsverledeneis en de financieringswijze van de Ziektewet en WIA. Met de uitzendbranche wil UWV (nog in 2012) afspraken maken over de re-integratie van zieke uitzendkrachten. Wanneer wij beoordelen dat een zieke uitzendkracht geschikt is om passende arbeid uit te kunnen voeren, zal de uitzendbranche zich inspannen om de uitzendkracht op een passende vacature te plaatsen. Het effect hiervan willen wij in de tweede helft van 2013 vaststellen.

#### *Samenwerking met gemeenten realiseren in de uitvoering*

De samenwerking tussen UWV en gemeenten is de laatste jaren krachtiger geworden. Op veel terreinen is het mogelijk elkaars dienstverlening te ondersteunen, elkaars expertise te benutten en de uitvoering van activiteiten gezamenlijk op te pakken. Dat leidt uiteindelijk tot lagere maatschappelijke kosten en tot meer resultaat. Concreet gaat het hierbij om het formuleren van regionaal arbeidsmarktbeleid en het gezamenlijk uitvoering geven aan werkgeversdienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's, het gebruik van één registratiesysteem voor werkzoekenden en vacatures en het leveren van sociaal medische oordelen en adviezen. Met gemeenten wordt de samenwerking gezocht om op termijn te komen tot een gezamenlijke back-office functie.

#### *Invulling geven aan een integraal handhavingsbeleid*

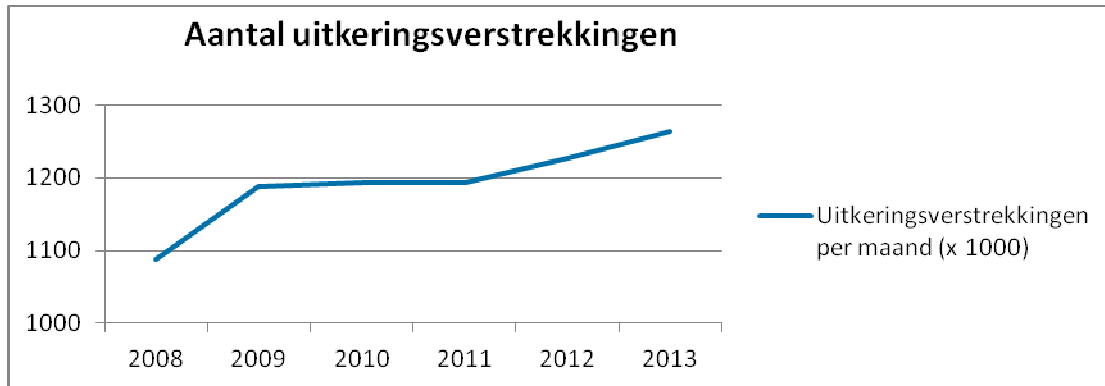
UWV wil een substantiële bijdrage leveren aan het verhogen van het nalevingsniveau van de regels binnen de werknemersverzekeringen. Hiervoor is het integrale handhavingsplan UWV opgesteld. Het jaarplan gaat in op het voorkomen van regelovertreding (preventieve handhaving) en het aanpakken en bestraffen van uitkeringsfraude in de vorm van repressieve handhaving. In de instrumenten die we ontwikkelen voor digitale dienstverlening, zoals de Werkm@p, bouwen we mechanismen in om de nakoming van verplichtingen door werkzoekenden meer en beter te kunnen monitoren.

## 2. Kerncijfers en prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Kerncijfers		KPI's			
		Realisatie 2011	Norm 2012	Realisatie 1ste 8 mnd 2012	Norm 2013	
Voorkomen van uitkeringsinstroom / Preventie WIA-instroom uit ZW	▶ Gemiddeld lopend aantal ZW (vangnet)gevallen	100.100	▶ uitstroom ZW < 104 wkn.	93,5%	91,4%	91,5%
			▶ % werkende vangnetgevallen na 13 weken ziekte	7,5%	11,6%	10,0%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	▶ Aantal uitkeringsaanvragen WW	511.300	▶ % rechtmatigheid	99%	99%	99%
	▶ Aantal uitkeringsaanvragen AW	80.000	▶ tijdigheid 1e betaling, onderverdeeld in:			
	▶ Aantal uitkeringsaanvragen ZW	273.400	* WW < 4 weken na ingang recht	85%	97%	90%
	▶ Aantal uitkeringsaanvragen WAZO	160.700	* ZW < 4 weken na ingang recht	85%	92%	85%
	▶ Sociaal-medische beoordelingen	81.300	* WIA < 4 weken na ingang recht	80%	91%	80%
	▶ Betalingen	15.699.800	* Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	82%	80%
	▶ Opgespoorde fraude	€ 64 mln.				
	▶ Gemiddeld schadebedrag fraude	€ 1.628				
	▶ Aantal boetes i.v.m. fraude	37.000				
	▶ % oninbare fraude vorderingen (afgeboekt)	1,6%				
	▶ Aantal mutaties in uitkeringen	15.142.766				
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	▶ Aantal werkzoekenden WW en WWB gebruikmakend van E-dienstverlening	per 2012	▶ Arbeidsuitstroom WW	192.500	154.500	200.000
	▶ Aantal werkzoekenden WW intensieve dienstverlening	per 2012	▶ % cv's op Werk.nl van werkzoekenden met soll.plicht WW	nieuw	85%	90%
	▶ Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	6.047	▶ Plaatsingspercentage AG (gestart 2010)	31%	33%	31%
	▶ Opgelegde maatregelen i.v.m. overtreding inspanningsplicht	48.000	▶ Tijdigheid beslissing Wajong met participatieplan	85%	92%	85%
	▶ Sociaal-medische herbeoordelingen	19.600	▶ Aantal geplaatste Wajongeren	nieuw	4.000	6.500
	▶ aantal unieke cv's op Werk.nl	349.700				
	▶ aantal op Werk.nl actieve werkgevers	per 2012				
	▶ aantal werkgevers waarmee een convenant is afgesloten	per 2013				
	▶ Aantal beschikbaar gestelde vacatures	800.400				
Klantgerichtheid	▶ Aantal telefonische contacten	7.700.000	▶ klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	7,0
	▶ Aantal contacten via Werkm@p	per 2012	▶ klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,3
	▶ Aantal poststukken	31,1 mln.	▶ Klachtintensiteit	nieuw	0,3%	0,4%
			▶ Bezwaarintensiteit	nieuw	2,96%	3%
Efficiency uitvoering	▶ Index uitvoeringskosten per aanvraag (2010 = indexjaar 100)	91,3	▶ Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	93%	≤100%
	▶ Index uitvoeringskosten per continuering (2010 = indexjaar 100)	92,5	▶ Realisatie Re-integratiekosten binnen budget	nieuw	72%	≤100%
	▶ Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.848mln.	▶ Realisatie voorzieningen binnen budget	nieuw	84%	≤100%
	▶ Aantal FTE's	16.600				
Efficiency gegevensverwerking	▶ Aantal ontvangen loonaangifteberichten	216 mln.	▶ % gegevenslevering conform overeenkomst	nieuw	nieuw	90%
	▶ Gegevensleveringen naar derden	84.178				
	▶ SUWI-Net Inkijk	9 mln.				
	▶ Raadpleging DVB Website	57.400				



### 3. Uitkeren



*N.b.: Cijfers zijn excl. Wet arbeid en zorg (WAZO) en Toeslagenwet (TW)*

Voor klanten van UWV is het van belang dat uitkeringen op een efficiënte, tijdige, snelle en rechtmatige manier verstrekt worden. UWV verstrekt maandelijks aan ruim 1,2 miljoen mensen een uitkering. Op jaarbasis betekent dit dat er meer dan 15 miljoen betalingen worden gedaan. In totaal zal UWV in 2013 naar verwachting in 856.400 gevallen een uitkering toekennen.

#### Toekenningen uitkeringen (geraamd) x 1.000

Wet	2013
Werkloosheidswet( WW)	538,0
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)	40,2
Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)	1,3
Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)	0,1
Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong)	16,3
Vangnet-Ziektewet (ZW)	260,5
<b>Totaal</b>	<b>856,4</b>

De menskracht die nodig is voor het bepalen van het recht op en het verstrekken van een uitkering beweegt met de conjunctuur mee. Het aantal personen dat een uitkering van UWV ontvangt, is in 2012 al met zo'n 30.000 toegenomen en zal naar verwachting in 2013 met nog eens circa 40.000 groeien. Met name het toegenomen aantal WW-aanvragen maakt een tijdelijke uitbreiding van de personele capaciteit noodzakelijk

UWV zal de afgesproken besparingen in het uitkeringsproces realiseren, mits de daarvoor benodigde vereenvoudiging van wet- en regelgeving tijdig is goedgekeurd én er een snelle start gemaakt kan worden met digitalisering en automatisering van de uitkeringsvaststelling. Met het ministerie van SZW werken we in dit verband onder andere succesvol samen aan de vereenvoudiging van het dagloonbegrip. De ingeboekte besparingen worden gerealiseerd door een maximaal gebruik van polisgegevens, beperking van het uitvragen van gegevens bij klanten en (uiteindelijk) de geautomatiseerde vaststelling van de WW-uitkering.

Aanpassing van de WW, zoals vastgelegd in het Begrotingsakkoord 2013, heeft vanaf 2014 gevolgen voor het uitvoeringsproces van UWV. In 2013 starten de voorbereidingen hiervoor. In 2013 zal bovendien de AOW-leeftijd met één maand worden verhoogd. Als gevolg hiervan zullen de uitkeringsregelingen in een aantal gevallen een maand langer doorlopen. Dit alles is, tezamen met verder voorgenomen aanpassingen van wet- en regelgeving van invloed op de in 2013 benodigde verandercapaciteit voor ICT-aanpassingen in het applicatielandschap. Deze verandercapaciteit (in een keten van meerdere bedrijfsonderdelen) kent een maximum. Bij nieuwe beleidsvoornemens zullen daarom keuzes gemaakt moeten worden.

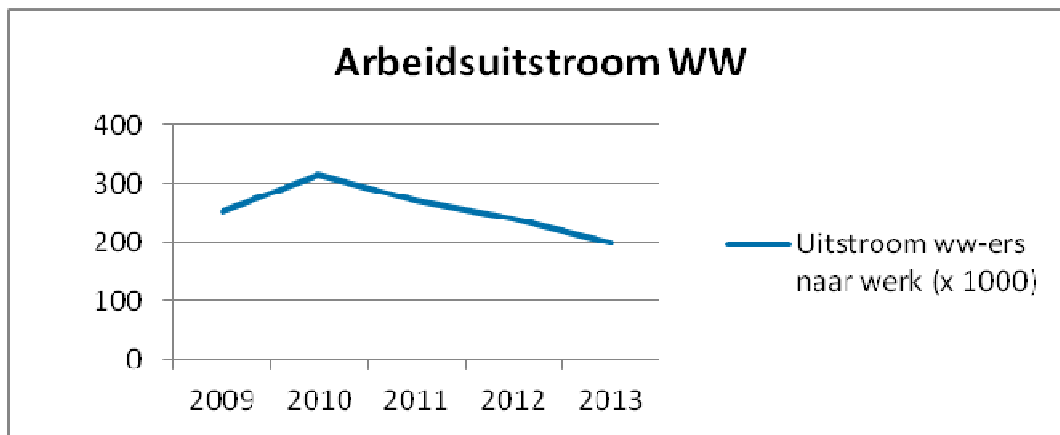
## Prestaties in 2013

### Resultaatgebied juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

Prestatie	Norm 2012	Realisatie 1e 8 mnd 2012	Norm 2013
Percentage rechtmatigheid	99%	99%	99%
Tijdigheid eerste betaling onderverdeeld in:			
· WW < 4 weken na ingang recht	85%	97%	90%
· ZW < 4 weken na ingang recht	85%	92%	85%
· WIA < 4 weken na ingang recht	80%	91%	80%
· Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	82%	80%

N.b.: In verband met ingrijpende aanpassingen van de uitkeringsystemen van UWV in de periode 2013-2015 wordt er rekening mee gehouden dat de tijdigheid van de uitkeringsverstrekking de komende jaren onder druk zal komen te staan.

## 4. Werk



Het WERKbedrijf richt zich primair op het ondersteunen van werkzoekenden bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt en dan met name van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. In 2013 zullen naar verwachting 571.000 WW-ers en 190.000 aanvragers van een WWB-uitkering zich als werkzoekende inschrijven bij UWV. In 2012 ging het om circa 500.000 WW-ers en 210.000 aanvragers van een WWB-uitkering. In 2013 worden waarschijnlijk zo'n 200.000 mensen uit de WW aan het werk geholpen. Vanwege de economische ontwikkeling ligt dit aantal op een lager niveau dan in 2011 en 2012. Naast ondersteuning van werkzoekenden zijn het vergroten van de transparantie op de arbeidsmarkt en het, samen met gemeenten, verzorgen van werkgeversdienstverlening op het niveau van de 35 arbeidsmarktregio's kerntaken van het WERKbedrijf.

Om de besparingsdoelstelling te behalen, wordt een "Redesign" van het WERKbedrijf uitgevoerd. Het aantal medewerkers en vestigingen van het WERKbedrijf neemt tot 2015 fors af. In 2012 is de wet SUWI gewijzigd om de verandering mogelijk te maken. In het gewijzigde dienstverleningsconcept staat centraal dat voor een groot deel van de WW-gerechtigden zelfredzaamheid en digitale dienstverlening uitgangspunten zullen vormen. De noodzaak om de face-to-face interventies van werkcoaches te vervangen door digitale diensten stelt ons zowel inhoudelijk als qua tempo voor een grote uitdaging.

In 2013 zullen de gevolgen van de ingrijpende bezuinigingen bij het WERKbedrijf zichtbaar worden. In de eerste drie maanden van werkloosheid en na een jaar werkloosheid wordt de dienstverlening aan WW-ers primair op digitale basis vormgegeven. Onze ervaring leert dat een deel van de WW-ers nog moeite heeft met de digitale dienstverlening en nog onvoldoende gebruik maakt van digitale ondersteuningsmogelijkheden. Deze groep heeft nog tijd nodig om te wennen aan het nieuwe dienstverleningsconcept. Om te voorkomen dat deze groep belemmerd wordt in hun re-integratie nemen wij in de periode 2013 tot 2015 een aantal tijdelijke maatregelen. De afbouw van ons personeel op de werkpleinen zal geleidelijker plaatsvinden waardoor het mogelijk blijft om klanten die dat nodig hebben, te ondersteunen bij het gebruik van de digitale dienstverlening van UWV. Daarnaast zullen wij onze vestigingen op de dinsdagmiddag van 14.00 tot 16.30 uur specifiek openstellen om vragen van klanten te kunnen beantwoorden. Tot 2015 handhaven wij hier ruim 200 FTE's voor. In de komende periode zullen wij nauwlettend monitoren welke effecten de verdere digitalisering heeft op de dienstverlening en indien nodig zullen wij nadere maatregelen nemen.

Het toezicht op de naleving van sollicitatieverplichtingen door werkzoekenden zal zoveel als mogelijk binnen de digitale dienstverlening (via controle op uitvoering van taken) vorm krijgen. Als de sollicitatieactiviteiten van werkzoekenden vragen oproepen, zullen wij hen daarop aanspreken.

UWV doet in 2013 aan 5.000 werkzoekenden na twaalf maanden of langer WW twee passende werkaanbiedingen bij werkgevers die bereid zijn langdurig werklozen in dienst te nemen. Wij arrangeren een sollicitatiegesprek bij de werkgever en achteraf vragen wij zowel de werkzoekende als de werkgever hoe het gesprek is verlopen. Wanneer de werkzoekende verwijtbaar niet ingaat op de werkaanbieding(en) wordt een sanctie opgelegd.

In 2013 zullen wij – vooruitlopend op het kwantitatief en kwalitatief handhaven op de sollicitatieplicht en andere activiteiten in de Werkm@p zoals voorzien in het Redesign – een proef starten met kwalitatieve controles op de (sollicitatie) activiteiten van WW-gerechtigden.

Evenals in 2012 zal er ook in 2013 verscherpte aandacht zijn voor de controle bij toekenning van tewerkstellingsvergunningen. Daarmee bevorderen we dat prioriteitgenietend aanbod uit een EU-land wordt aangenomen door werkgevers. Het aantal toegekende tewerkstellingsvergunningen in de Land- en Tuinbouwsector is afgenomen van 851 gedurende de eerste zes maanden van 2011 tot negen in de eerste zes maanden van 2012. Dit succesvolle beleid willen we in 2013 verbreden naar andere sectoren.

De verschillende groepen werkzoekende klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering blijven wij grotendeels door middel van persoonlijk contact ondersteunen bij het vinden van werk. In 2013 gaat het hierbij om circa 140.000 personen. Door het controversieel verklaren van de Wet Werken naar vermogen draagt UWV ook in dat jaar nog verantwoordelijkheid voor de re-integratie van een groot deel van de circa 16.000 jongeren die in 2013 in de Wajongregeling zullen instromen. In 2013 en de daaropvolgende jaren zullen wij daarbij nadrukkelijk inzetten op het vergroten van de arbeidsdeelname door Wajongers. Doel is om in onze aanpak focus aan te brengen en op deze wijze in 2013 6.500 Wajongers geplaatst te krijgen. Wij zullen daarbij gebruik maken van prominente werkgevers die in een ambassadeursrol Wajongers aanbevelen bij hun collega's.

Voor de WGA-klanten met arbeidsmogelijkheden staat werken in reguliere arbeid voorop. Voor 16.500 van hen stelt UWV een werkplan op waarin de afspraken om dit doel (reguliere arbeid) te bereiken, zijn vastgelegd. De werkcoach en arbeidsdeskundige van UWV zullen monitoren of de gemaakte afspraken worden nagekomen. Bij onvoldoende medewerking van de klant kan worden ingegrepen. Via sollicitaties, re-integratieactiviteiten en afspraken die voortvloeien uit convenanten met werkgevers wordt actief gezocht naar werk door en voor WGA-klanten.

De dienstverlening aan werkgevers geven wij vanuit de regionale Werkgeversservicepunten vorm. We zoeken intensief samenwerking met gemeenten zodat er sprake zal (kunnen) zijn van één dienstverleningsaanbod aan werkgevers. Dat zal ten goede komen aan alle klantgroepen. Gemeenten en UWV zullen hierbij gebruik kunnen maken van één ICT infrastructuur. Werkgevers wordt steeds beter inzicht geboden in het werkzoekendenbestand. Als zij de intentie hebben om personen in dienst te nemen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen zij rekenen op persoonlijke dienstverlening door UWV bij het zoeken van kandidaten.

Met gemeenten wil UWV komen tot de formulering van regionaal arbeidsmarktbeleid. Daarbij wordt samenwerking gezocht met alle relevante arbeidsmarktpartijen.

In het Begrotingsakkoord 2013 wordt door het kabinet het vervallen van de preventieve ontslagtoets door UWV in 2014 aangekondigd. UWV zal hiervoor tijdig voorbereidingen treffen.

## Prestaties in 2013

### Resultaatgebied bemiddeling en bevordering re-integratie/uitstroom

<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2012</b>	<b>Realisatie 1e 8 mnd 2012</b>	<b>Norm 2013</b>
Arbeidsuitstroom WW	192.500	154.500	200.000
Percentage CV's op Werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	nieuw	85%	90%
Plaatsingspercentage AG (gestart 2010)	31%	33%	31%
Tijdigheid beslissing Wajong met participatieplan	85%	92%	85%
Aantal geplaatste Wajongeren	nieuw	4.000	6.500

## 5. Sociaal medische zaken

UWV verricht landelijk uniform en eenduidig sociaal medische beoordelingen waarmee niet alleen de uitkering wordt vastgesteld maar ook het perspectief op re-integratie naar reguliere of beschutte arbeid wordt bepaald. Kerncompetenties zijn in dit verband het beoordelen van arbeidsvermogen, adviseren over participatiemogelijkheden, toetsen van re-integratie-inspanningen en herstelbegeleiding tot het moment van mogelijke arbeidsparticipatie. UWV zal naar verwachting in 2013 89.600 sociaal medische beoordelingen en 38.300 sociaal medische herbeoordelingen uitvoeren.

Voor het jaar 2013 betekent de invoering van modernisering Ziektewet een belangrijke beleidswijziging. Deze wet (die op dit moment nog aanhangig is bij de Eerste Kamer) heeft belangrijke gevolgen voor uitkeringsvoorwaarden, verplichtingen, re-integratie en premieheffing voor de zogeheten vangnetgroep waarvoor UWV de Ziektewet uitvoert. Met het oog op deze wet willen wij in 2013 de samenwerking met de uitzendbranche intensiveren. Daarbij wil UWV, na vaststelling dat een zieke uitzendkracht weer passende arbeid kan verrichten, deze weer voor zijn of haar re-integratie overdragen aan het uitzendbureau hij of zij als laatste werkzaam was. UWV blijft wel eindverantwoordelijk voor de re-integratie van deze uitzendkrachten. De verwachting is dat met dit convenant circa 1000 zieke uitzendkrachten eerder (gedeeltelijk) weer aan de slag zullen komen.

Vooralsnog komt beleidsmatig de prioriteit in 2013 te liggen bij de uitvoering van de maatregelen in het kader van de modernisering Ziektewet. We geven daarnaast invulling aan een scherpe indicering, efficiënte uitvoering en een snelle en tijdige afgifte van beschikkingen WIA en Wajong. In 2013 zal UWV de aanpak rondom de voorraad herbeoordelingssignalen afronden conform het herbeoordelingsbeleid WIA. UWV vervult de poortwachtersrol ter voorkoming van instroom in de arbeidsongeschiktheidsregelingen. Het door werkgevers op te stellen re-integratieverslag toetsen wij streng op de maximale inspanning van de werkgever om diens zieke werknemer aan het werk te houden.

UWV heeft een zeer grote populatie van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen in dienst. Deze zijn cruciaal voor de kwaliteit van onze sociaal medische oordelen. Het breed inzetten en verder ontwikkelen van de professie van deze beroepsgroepen vinden wij van groot belang. Zo wil UWV zich ontwikkelen tot een nationaal expertisecentrum voor verzekeringsgeneeskunde en arbeidsdeskundig handelen. Opgedane inzichten kunnen we daarmee ook aan anderen beschikbaar stellen.

De ervaring leert overigens dat het voor ons niet eenvoudig is voldoende verzekeringsartsen aan te trekken. UWV zal maatregelen treffen om de daadwerkelijke inzet van verzekeringsartsen te vergroten. Veel arbeidstijd van de verzekeringsarts is opleidingstijd. Er is een programma opgesteld met diverse maatregelen en activiteiten om de efficiency te vergroten. We onderzoeken in hoeverre vereenvoudiging en aanpassing van regelgeving kunnen leiden tot een efficiëntere inzet van middelen. Tenslotte wordt sterk ingezet op het verder digitaliseren van de uitvoering van de verschillende wetten. In 2013 gaat het daarbij vooral om het realiseren van de digitale en gestandaardiseerde aanlevering van het re-integratieverslag en het digitaliseren van de documentenstroom die nodig is bij de uitvoering van de Wet Wajong. In navolging van en in lijn met de werkwijze die we hanteren voor de WIA eschaffen we papieren dossiers rond de claimbeoordeling en medische dossiers af en gaan we alle documenten ontsluiten via het UWV-brede elektronisch archief. Dit betekent dat de uniformiteit in de procesuitvoering toeneemt en er sprake zal zijn van een snelle en automatische archivering en overdracht van digitale documenten.

Met ingang van 1 januari 2013 verhogen we de kosten die zijn verbonden aan het aanvragen van een deskundigenoordeel door werkgever en werknemer. Daarmee wordt een eerste stap gezet in het kostendekkend(er) maken van deskundigenoordelen.

## Prestaties in 2013

### Resultaatgebied voorkomen van uitkeringsinstroom en preventie WIA-instroom uit ZW

<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2012</b>	<b>Realisatie 1e 8 mnd 2012</b>	<b>Norm 2013</b>
Uitstroom uit Ziektewet binnen < 104 weken	93,5%	91,4%	91,5%
Percentage werkende vangnetgevallen na 13 weken ziekte	7,5%	11,6%	10,0%

## 6. Gegevens

UWV en de Belastingdienst geven gezamenlijk sturing aan de loonaangifteketen waarin de loongegevens worden verwerkt van 13 miljoen (natuurlijke) personen. De gegevens zijn afkomstig van 700.000 inhoudingsplichtigen (werkgevers en pensioenfondsen) die maandelijks deze gegevens opgeven aan de Belastingdienst. UWV ontsluit deze gegevens voor burgers, bedrijven en de overheid via de Polisadministratie. Daarin beheren we het actuele gegevensbestand van alle arbeids- en uitkeringsverhoudingen met de bijbehorende loongegevens. Een optimale gegevenslevering door UWV is voor de afnemers van onze informatie vaak randvoorwaardelijk om de kwaliteit van hun processen en producten te waarborgen. Jaarlijks leveren wij aan rond de 700 afnemers in het publieke en private domein (gemeenten, Belastingdienst, SVB, CBS, CVZ e.d.) gegevens over alle personen in Nederland met een inkomensverhouding.

UWV gaat in 2013 door met inspanningen om in 2015 zijn producten en diensten grotendeels via internet te kunnen aanbieden. De ontwikkeltijd van nieuwe gegevensleveringen zal verder worden verkort en gegevensleveringen zullen worden gedigitaliseerd en gestandaardiseerd. De personeels- en automatiseringskosten zullen afnemen omdat er dan minder handmatige werkzaamheden worden uitgevoerd, er minder testcapaciteit nodig is en de kosten van het beheer van de systemen zullen afnemen.

Met het programma 'Verbeteren UWV Gegevenshuishouding' wil UWV het volgende bereiken:

- het aanbrengen van een heldere ordening in de UWV gegevenshuishouding
- het verkorten van de ontwikkeltijd voor interne en externe gegevensleveringen
- het stabiliseren van de gegevenshuishouding
- het verlagen van de kosten van de gegevenshuishouding.

De overheid wil efficiënter opereren en is van mening dat de dienstverlening verbetert als overheidsinstanties adres-, persoons- en bedrijfsgegevens onderling delen. Hierdoor hoeft een burger of bedrijf bepaalde gegevens niet steeds opnieuw aan te leveren, maar is één melding voldoende. Overheidsorganisaties hebben toegang tot deze gegevens en kunnen ze in hun eigen werkprocessen gebruiken. Ook wordt de kwaliteit van de gegevens hoger doordat meerdere partijen de gegevens onderhouden en verbeteren. In dit kader staat in de periode tot 2015 voor UWV een aantal verandertrajecten op stapel. Zo werkt UWV in 2013 aan aansluiting op het Nationaal Handelsregister (NHR), de aansluiting van de Polisadministratie op het Register Niet Ingezetenen (RNI) en het verplicht gebruik van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Daarnaast werken we aan verbetering van de loonaangifteketen en de doorontwikkeling van de Polisadministratie tot een Basisregistratie voor Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen (BLAU). Op het vlak van gegevensleveringen richten wij ons op het beschikbaar stellen van adresgegevens aan gemeenten en het beschikbaar stellen van gegevens over personen die zich onttrekken aan detentie aan Justitie.

Het geautomatiseerd vaststellen van uitkeringen levert een belangrijke bijdrage aan de realisatie van de taakstelling uit het regeerakkoord 2010. Automatisering stelt hogere eisen gesteld aan continuïteit, actualiteit en beschikbaarheid van data en kan leiden tot verbetering van de kwaliteit van de data.

### Prestaties in 2013

#### Resultaatgebied efficiency gegevensverwerking

Prestatie	Norm 2012	Realisatie 1e 8 mnd 2012	Norm 2013
Percentage gegevenslevering conform overeenkomst	nieuw	nieuw	90%



## 7. Handhaving, bezwaar en beroep en BKWI

### **Handhaving**

Net als in 2012 vormt ook in 2013 handhaving een belangrijke beleidsprioriteit. UWV wil er voor zorgen dat uitkeringsgelden rechtmatig en niet langer dan strikt noodzakelijk worden verstrekt. We doen dat door meer mensen aan werk te helpen én door de naleving van regels en plichten te handhaven. Het aantal door UWV opgespoorde overtredingen zal naar verwachting van 41.000 (prognose) in 2012 oplopen naar 47.000 in 2013. Het in 2012 ingezette handhavingsbeleid werpt inmiddels zijn vruchten af en daarom wordt in 2013 een vervolg gegeven aan het integraal handhavingsplan uit 2012. Ook voor 2013 is een integraal handhavingsplan opgesteld dat als bijlage bij het UWV jaarplan 2013 is gevoegd.

Wij zullen onze controle van de re-integratieverplichtingen van werkzoekenden in 2013 intensiveren. Als een werkzoekende niet verschijnt op afspraken of zich aantoonbaar onvoldoende inspant om te solliciteren, heeft dit direct een korting op de uitkering tot gevolg. Zoals reeds beschreven in het hoofdstuk Werk zal met een strikte beoordeling van aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning (TWV) het aantal verstrekte vergunningen worden teruggedrongen.

De Tweede Kamer heeft ingestemd met de nieuwe fraudewet (Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving) die beoogt de sancties bij fraude aanzienlijk te verscherpen. Bij inwerkingtreding van die wet zullen wij – samen met het ministerie – uitgebreid voorlichting gaan geven aan onze klanten over dit nieuwe beleid. Tegelijkertijd zullen we aandacht hebben voor coaching van onze medewerkers die de wet moeten gaan uitvoeren. Ook onze correspondentie en ons voorlichtingsmateriaal wordt er nog meer op gericht om naleving te bevorderen. We besteden daarbij ook aandacht aan de risico's van regelovertreding. Verder komt er een sterkere focus op het terugvorderen en innen bij wetsovertredingen.

UWV zal in 2013 extra capaciteit inzetten op een aantal thematische onderzoeken. Deze onderzoeken zullen zich in het bijzonder richten op jobcoach- en re-integratiebedrijven, enkele fraudezaken op het sociaal medisch terrein en de aanpak van gefingeerde dienstverbanden.

### **Bezwaar en beroep**

UWV kent een onafhankelijk gepositioneerde bezwaar- en beroepfunctie die conform de wettelijke opdracht oordelen velt in geschillen met klanten. Naast het oplossen van geschillen wordt ook geadviseerd over het verbeteren van de kwaliteit van de primaire processen om zo geschillen te voorkomen. Jaarlijks worden door UWV circa 98.000 bezwaar- en beroepszaken behandeld.

UWV, rechtbanken en rechtshulpverleners hebben de ambitie om digitaal met elkaar te gaan communiceren. Daardoor door digitaal te communiceren kunnen zaken sneller worden afgehandeld en kan bespaard worden op administratieve werkzaamheden. In 2013 treffen we de noodzakelijke voorbereidingen.

### **BKWI**

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is organisatorisch onderdeel van UWV maar werkzaam voor de keten van werk en inkomen als geheel. BKWI biedt de gemeenschappelijke elektronische voorziening waarmee partijen in de keten van werk en inkomen informatie met elkaar uitwisselen (Suwinet). Daarnaast vervult BKWI taken ter ondersteuning van de samenwerking in de keten. BKWI ontwikkelt en beheert ook webapplicaties voor overheidsorganisaties. Het Jaarplan BKWI is een bijlage bij het Jaarplan UWV.

## 8. Klant en service

Elke klant van UWV heeft recht op goede, snelle en duidelijke dienstverlening. Elke medewerker draagt daaraan bij. UWV zorgt ervoor dat werkzoekenden en werkgevers goed geholpen worden. Het goed en snel afhandelen van telefonische vragen is daarbij belangrijk. We ontvangen op jaarbasis zo'n 7,5 miljoen telefonische vragen en verwerken daarnaast nog eens ruim 31 miljoen poststukken. Het merendeel van de telefonische vragen (80%) kan direct en naar tevredenheid van de klant worden afgedaan.

Voor zelfredzame burgers verschuift het accent in onze dienstverlening de komende jaren steeds meer naar mogelijkheden om zelf diensten en informatie via het internet te betrekken. Nu al wordt bij voorbeeld een WW-uitkering in 85% van de gevallen digitaal aangevraagd. Goede informatie op [uwv.nl](http://uwv.nl), instructiefilms en rekentools helpen de klant hierbij. UWV-medewerkers kunnen hen daarbij ondersteunen dankzij de inkijkfunctie in de [Werkm@p](mailto:Werkm@p) en in [mijnuwv.nl](http://mijnuwv.nl). Hoe deze veranderingen zullen uitwerken op de klanttevredenheid, met name in de introductieperiode, is nog onzeker.

In 2013 wordt verder uitvoering geven aan een aantal verbeterpunten op basis van het door de Nationale Ombudsman in 2011 opgestelde rapport over acht knelpunten in de UWV dienstverlening. In overleg met de cliëntenraden zal UWV zoeken naar mogelijkheden om de dienstverlening verder te verbeteren. Ook blijven we veel aandacht besteden aan externe signalen zoals klachten en adviezen om de dienstverlening verder te verbeteren. We verwachten dat het aantal klachten daardoor zal afnemen van circa 10.000 in 2012 naar 8.500 in 2013.

De grootschalige introductie van digitale dienstverlening levert naar verwachting in de beginperiode nog gewenningsproblemen op bij de burger. UWV streeft naar een verantwoorde invoering en biedt aanvullende ondersteuning aan burgers die moeite hebben om met de digitale hulpmiddelen om te gaan.

Op het deelterrein Klant en Service draagt UWV bij aan de financiële taakstelling voor UWV door het aantal telefonische vragen te reduceren. In 2013 richten we ons daarbij met name op de tien meest voorkomende klantvragen. We verwachten dat het aanpassen van een aantal werkprocessen daaraan een belangrijke bijdrage kan leveren. De klant kan in toenemende mate zelf in de persoonlijke digitale omgeving ([Werkm@p](mailto:Werkm@p), [mijnuwv](http://mijnuwv.nl)) zijn gegevens opvragen en we gaan spraakherkenning inzetten in het telefoniekanaal. Met deze ontwikkelingen wordt in de komende jaren naar verwachting een reductie van 750.000 telefonische contacten bereikt.

### Prestaties in 2013

#### Resultaatgebied klantgerichtheid

Prestatie	Norm 2012	Realisatie 1e 8 mnd 2012	Norm 2013
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	7,0
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,3
Klachtintensiteit	nieuw	0,30%	0,40%
Bezwaarintensiteit	nieuw	2,96%	3,0%

N.B. De werkgeversdienstverlening wordt de komende tijd op regionaal niveau en samen met gemeenten nader vormgegeven. UWV zal de intensieve dienstverlening aan werkgevers vooral richten op ingeschrevenen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De mogelijkheden voor werkgevers om zelf (via het internet) kandidaten voor vacatures te zoeken en vinden worden eind 2012 veranderd c.q. verbeterd. Het is nog onduidelijk hoe de vele veranderingen zullen uitwerken op de klanttevredenheid. We hebben er daarom voor gekozen om de norm voor wat betreft de klanttevredenheid van werkgevers in 2013 gelijk te houden aan die van 2012. Voor de langere termijn streven wij wel naar een verhoging van deze norm.

## 9. Bedrijfsvoering

### HRM

UWV verandert ingrijpend. In meerjarig perspectief bekeken, is een forse krimp van het personeelsbestand aan de orde met zo'n 25% c.q. 5000 FTE's in de periode 2011-2015. De economische tegenwind zorgt er echter ook voor dat het werkaanbod (tijdelijk) aanmerkelijk is toegenomen. Alle zeilen moeten worden bijgezet om de huidige dienstverlening op peil te houden. Met steeds minder geld en medewerkers zullen we immers minimaal dezelfde hoeveelheid werk moeten doen.

Dat vraagt grote flexibiliteit en veerkracht van ons personeel. Uitdaging is om het elan te behouden. UWV wil een vitaal, divers personeelsbestand en een inclusief personeelsbeleid met meer vrouwelijk management aan de top.

Mogelijke boventaligheid – en uiteindelijk gedwongen ontslag – door krimp en frictie willen wij zoveel mogelijk voorkomen door de mogelijkheden voor in- en externe mobiliteit van onze medewerkers te vergroten. Wij zullen gebruik blijven maken van een flexibele schil van medewerkers met een tijdelijk dienstverband.

Met de Ondernemingsraad vindt intensief, veelvuldig en opbouwend overleg plaats over de vele veranderingen bij UWV en de gevolgen daarvan voor onze medewerkers.

### ICT

De digitalisering van de dienstverlening en de werkprocessen en de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving hebben veel gevolgen voor de ICT. De ruim 50 projecten binnen de portfolio waar het hier om gaat, hebben vrijwel allemaal een hoog ICT-gehalte. Daar komen nog enkele grotere projecten bij die zijn gericht op de verbetering van de infrastructuur en die mede met het oog op de verdere digitalisering worden ingevuld, zoals de nieuwe kantoorautomatisering.

De overgang op hoofdzakelijk digitale dienstverlening vindt plaats onder grote tijdsdruk. Aandacht voor de werking en stabiliteit van de ICT-systemen is als gevolg van de financiële taakstelling noodgedwongen van het grootste belang. Op het terrein van beveiliging worden in 2013 diverse projecten uitgevoerd. Bij een toenemende digitale dienstverlening is dat een absolute noodzaak.

Voor de verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening kiest UWV ervoor uit te gaan van bestaande middelen die zich bewezen hebben. Dat is goedkoper en minder risicovol. UWV zorgt ervoor dat de infrastructuur en systeemontwikkeling robuuster worden en efficiënter worden ingezet. Omdat de mogelijkheden en middelen binnen het ICT-domein beperkt zijn, is prioritering noodzakelijk. In 2013 moet de ICT-basis voor het redesign voor het Werkbedrijf tijdig gereed en geschikt zijn. –

Voor het digitaliseren van de werkprocessen is standaard software verworven die UWV-breed zal worden ingezet. In 2013 zullen de eerste implementaties plaatsvinden. Het digitaliseren van de werkprocessen is nodig voor het realiseren van de opgelegde taakstelling. Vereenvoudiging in wet- en regelgeving is, zoals al eerder in het hoofdstuk Uitkeren is aangegeven, een voorwaarde voor UWV om de voordelen snel en met beperkt risico te kunnen realiseren.

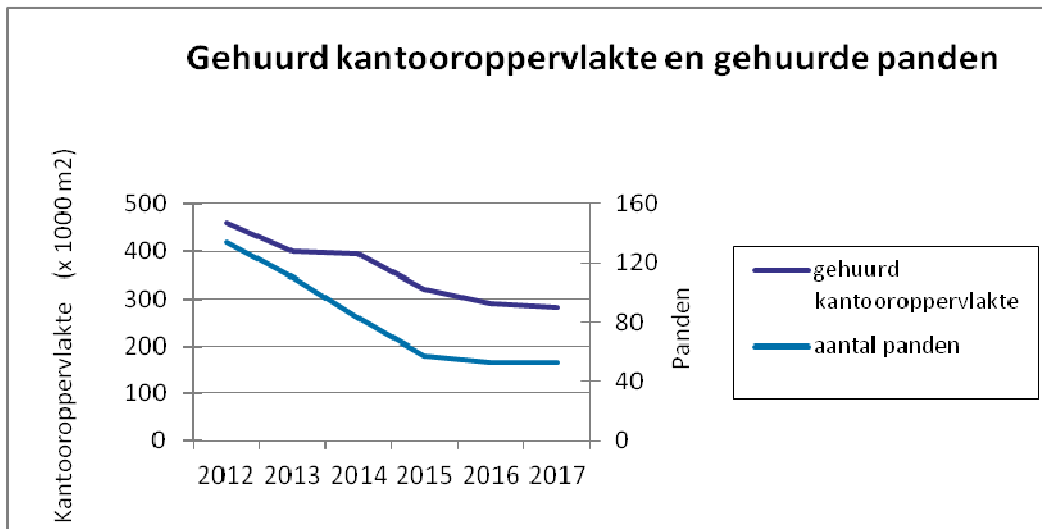
### Huisvesting/facilitaire zaken

UWV dringt de kosten van huisvesting zoveel mogelijk terug. De huisvestingskosten nemen fors af, van circa 180 miljoen in 2011 naar zo'n 110 miljoen in 2017. Hiermee wordt een substantiële bijdrage geleverd aan de UWV-brede besparingsdoelstelling voor de komende jaren. In 2013 nemen de gehuurde kantooroppervlakte en het aantal gehuurde panden met zo'n 15 % af.

De veranderingen in het aantal FTE's en de dienstverlening hebben aanpassingen in het meerjaren huisvestingsplan 2013-2017 van UWV nodig gemaakt. Medewerkers worden "slimmer" gehuisvest en enkele panden zullen langer worden aangehouden.

De daling van het aantal panden wordt voortgezet en het aantal gehuurde panden zal in 2017 op basis van de huidige inzichten uit gaan komen op 53.

UWV streeft bij het inkopen duurzaamheid, CO2-reductie en afvalvermindering na.



### Risicomanagement

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.

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

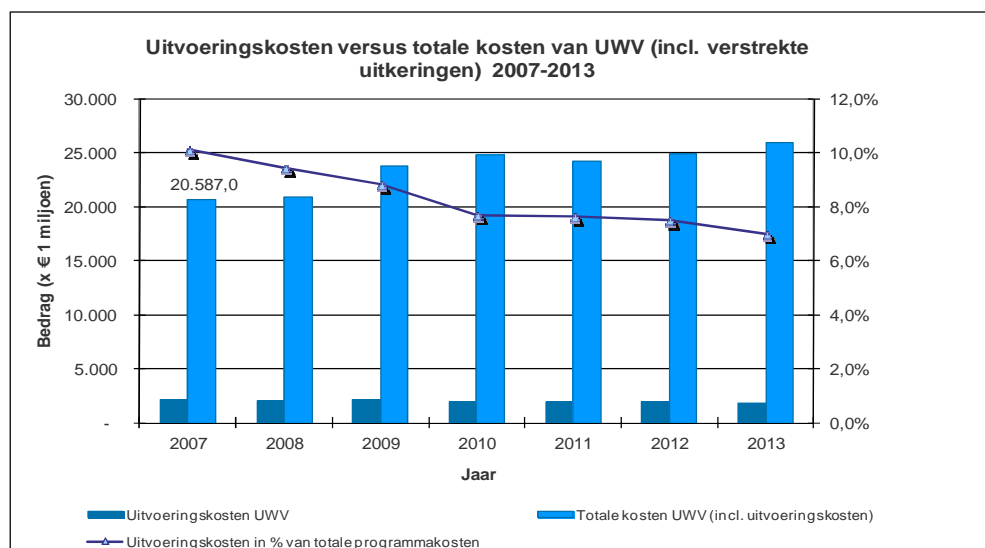
- Een verdere verdieping van de economische crisis kan leiden tot een onverwacht zeer snelle en sterke stijging van de aantallen uitkeringsaanvragen en werkzoekenden en daarmee tot capaciteitsproblemen waarbij de dienstverlening in de knel komt.
- Het behalen van de taakstellingen in het jaarplan is ondermeer gebaseerd op (toekomstige) wijzigingen c.q. aanpassingen van wet- & regelgeving. Vertraging of uitstel kan leiden tot vertraging in het realiseren van de taakstellingen en de voorziene aanpassingen in de werkwijze van UWV.
- Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepaste dienstverleningsconcepten. UWV zal een groter beroep doen op de zelfredzaamheid van klanten. Deze zouden dit kunnen ervaren als een ernstige vermindering van de dienstverlening. Een deel van onze klantenpopulatie zal ook moeten wennen aan digitale dienstverlening. We zullen moeten vaststellen wat dit betekent voor de aard en de omvang van de intensieve dienstverlening.
- Alle veranderingen betreffende UWV leggen een grote druk op het geheel aan ICT-voorzieningen en de verandercapaciteit. Om de grote vraag naar digitale diensten aan te kunnen, dienen de ICT-voorzieningen stabiel te zijn en robuust in termen van verhoogde beschikbaarheid en functionaliteit van de digitale systemen. Daarnaast heeft de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving grote gevolgen voor de ICT. Gezien alle veranderingen wordt het lastig om nieuwe aanpassingen in taakstellingen c.q. wet- en regelgeving op een goede, tijds- en gecontroleerde wijze door te voeren.

Voor de genoemde risico's heeft UWV in nauw overleg met SZW beheersmaatregelen geformuleerd; waar nodig worden in gezamenlijk overleg prioriteiten gesteld. Zo is in overleg met het ministerie van SZW extra budget verkregen om vanwege de oplopende klantstroom de uitvoeringscapaciteit tijdelijk uit te breiden. Ook zet UWV nu speciale klantenteams in om klanten die tussen wal en schip dreigen te raken, tijdig op te sporen en hun problemen snel en structureel op te lossen.

# 10. Financiën

## Begroting

UWV werkt aan een efficiëntere bedrijfsvoering. Vanaf 2007 zijn de uitvoeringskosten als percentage van de totale kosten van UWV (incl. ruim € 20 miljard verstrekte uitkeringen) gedaald van 10% naar 7%.



Voor de vaststelling van het benodigde budget hanteren SZW en UWV een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen voor de verschillende categorieën van uitkeringsgerechtigden worden vertaald naar een meerjarig financieel kader.

### Begroting UWV (bedragen in € 1 miljoen)

	2011	2012	2013
UWV regulier basis	1706,1	1706,1	1706,1
Volume WW (basis 2011)		-4,1	147,0
Kasschuif oploop WW		50,0	-22,0
Volume AO (basis 2011)		20,5	37,3
Fusie UWV - CWI		-27,0	-27,0
Versobering bedrijfsvoering		-22,8	-22,8
Arbeidsproductiviteitkorting		-14,2	-28,2
Gerichte bemiddeling		-30,0	-50,0
Kleinere overheid		0,0	-60,9
Begrotingsakkoord 2013		0,0	-2,3
Totaal taakstellingen (basis 2011)	0,0	-94,0	-191,2
Nieuw beleid	4,7	5,3	11,4
Overige mutaties	0,0	-39,6	-28,7
<b>Reguliere uitvoeringskosten</b>	<b>1710,8</b>	<b>1644,2</b>	<b>1659,8</b>
Investeringsbudget	26,5	25,5	25,5
Vernieuwing	32,5	43,3	10,0
Lopend beleid	40,6	17,3	0,5
Invoeringskosten W&R	0,0	10,0	6,2
Projectkosten	99,6	96,1	42,2
Loon/prijscompensatie 2012	0,0	20,1	19,7
<b>Financieel kader UWV (van SZW)</b>	<b>1810,7</b>	<b>1760,4</b>	<b>1721,7</b>
Onderwijsvoorzieningen	2,5	2,5	2,5
<b>Totaal UWV</b>	<b>1813,2</b>	<b>1763,0</b>	<b>1724,2</b>
BKWI	9,4	9,2	8,2
<b>Totaal UWV incl. BKWI</b>	<b>1822,6</b>	<b>1772,2</b>	<b>1732,4</b>

## Invulling taakstellingen

De begroting voor de reguliere uitvoeringskosten 2013 is bijna € 16 miljoen hoger dan in 2012. Het beeld wordt daarbij beïnvloed door incidentele beleidsmatige mutaties, vooral de hogere WW-volumes (€ 151 miljoen). De feitelijke besparing ten opzichte van 2012 bedraagt € 97 miljoen, ofwel 6% van onze begroting. Deze besparing bestaat uit:

- € 20 miljoen gerichte bemiddeling, ingevuld via Redesign WERKbedrijf;
- € 77 miljoen overige taakstellingen. Een belangrijk deel daarvan wordt ingevuld via het Redesign WERKbedrijf en vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Verder hebben we efficiencymaatregelen genomen op het gebied van ICT, indirect personeel en overige kosten;

De komende jaren vullen wij de taakstellingen verder in door heroverweging van taken bij divisies:

- verdere invulling Redesign WERKbedrijf;
- automatiseren uitkeringsvaststelling;
- vereenvoudigen UWV-gegevenslandschap;
- terugdringen gebruik van het telefoniekanaal als gevolg van verandering van de werkprocessen en verdere digitalisering;
- besparen op huisvesting;
- vereenvoudigen wet en regelgeving.

In samenspraak met het ministerie komen wij nog met voorstellen voor de invulling van een bedrag van € 34 miljoen aan taakstellingen. Hiervoor is vereenvoudiging van wet- en regelgeving noodzakelijk.

## Compacte Rijksdienst

Zoals hiervoor aangegeven, geeft UWV invulling aan de opgelegde taakstelling. Daarenboven draagt UWV via het programma Compacte Rijksdienst bij aan de taakstelling die overheidsbreed is opgelegd. In 2012 zijn in het kader van dit programma voorstellen ontwikkeld op het gebied van de inkomensoverdrachten. UWV heeft hieraan een belangrijke bijdrage geleverd. De uitwerking van de voorstellen leidt voor 2013 tot de volgende activiteiten:

- standaardiseren van definities, het toegankelijker en inzichtelijker maken van begrippen en hergebruik van gegevens;
- opstellen van een uitvoeringstoets/impactanalyse in het kader van het project "Eén Rekeningnummer" en het (nagenoeg) afschaffen van de bankiersdienstverlening;
- activiteiten in het kader van het opgestelde jaarplan informatiebeveiliging en privacybescherming;
- nagaan of de Nederlandse inzet op de internationale contacten en agenda efficiënter en transparanter kan worden georganiseerd door optimalisering van de samenwerking tussen de betrokken instanties;
- invoeren van de "antifraudebox" (door de Belastingdienst). UWV zet handhavingexperts in binnen het samenwerkingsverband;
- samenwerken op internetportalen;
- clusteren rijksincasso. Van de ZBO's wordt deelname verwacht als sprake is van een positieve businesscase.

## Lopend beleid

Voor 2013 begroten wij de meerjarige activiteiten:

• STAP	€ 0,5 miljoen
• Leerwerkloketten	€ PM miljoen
• IDM	€ <u>PM miljoen</u>
Totaal	€ 0,5 miljoen

## Nieuw en toekomstig beleid

Dit betreft nieuwe en mogelijke toekomstige dossiers met financiële impact voor UWV. Dit betreft:

### Nieuw

- Premiedifferentiatie ZW € 4,0 miljoen
- Intensivering handhaving € 6,0 miljoen
- Verhoging AOW leeftijd € 1,4 miljoen

### Toekomstig

- Aanpassingen aan de WW € PM miljoen
- Totaal € 11,4 miljoen

## Financieel kader re-integratie

UWV stuurt in 2013 op een besteding van € 109 miljoen voor re-integratie AG en van € 134 miljoen voor de werkvoorzieningen.

## Projectportfolio

### Projectportfolio

Categorie	Gereserveerd budget portfolio 2013
Projecten wet- en regelgeving met financiering	10.922
Projecten wet- en regelgeving zonder financiering	6.373
Externe afspraken	3.501
Projecten regeerakkoord met baten	68.172
Overige projecten met baten	5.090
Randvoorwaardelijke projecten voor continuïteit/stabiliteit	9.226
Overige projecten	8.805
<b>Totaal incl. projecten wet en regelgeving met financiering</b>	<b>112.089</b>
<b>Totaal excl. projecten wet en regelgeving met financiering</b>	<b>101.167</b>

Om de besparingsopgave van UWV te kunnen realiseren, is op tal van plaatsen binnen de organisatie een ingreep in met name het ICT-landschap noodzakelijk. Denk daarbij aan de digitale dienstverlening bij het WERKbedrijf, maar ook aan de vereenvoudigingsvoorstellen WW. Wij hebben bij het opstellen van het jaarplan de besparingsopgave in verband gebracht met de daarvoor noodzakelijke projecten en de projectportfolio 2013 vastgesteld. Wij hebben dat gedaan binnen het afgesproken financiële kader. De vastgestelde projectportfolio bevat € 101,167 miljoen aan projecten. Het betreft met name projecten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de taakstelling uit het regeerakkoord 2010 en projecten die daaraan randvoorwaardelijk zijn in de zin van stabiliteit en continuïteit van het ICT-landschap. De omvang van deze portfolio is gelijk aan wat voor UWV reëel aan veranderingen mogelijk is, gelet op de beschikbare deskundigheid en uitvoeringscapaciteit. De portfolio van € 101,167 miljoen wordt gedekt uit het UWV-investeringsbudget, het Vernieuwingsbudget en het bestemmingsfonds frictiekosten.

Bovenop deze portfolio is er via Uitvoeringstoetsen door SZW € 10,922 miljoen beschikbaar gesteld voor de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. Aan het aantal wet- en regelgevingprojecten dat bovenop de portfolio gestapeld kan worden zit, gezien het verandervermogen van UWV, een zekere grens die met deze € 10,9 miljoen echter nog niet wordt overschreden.

## Frictiekosten

Met het ministerie van SZW afgestemd dat onderuitputting in 2012 op projecten en reguliere kosten zal worden benut om dekking te bieden voor frictiekosten in 2013. Daarnaast is ook een deel van het reguliere budget 2013 gereserveerd voor de frictiekosten. De voor 2013 begrote investering- en frictiekosten zijn daarmee volledig gedekt.



## Prestaties in 2013

### Resultaatgebied efficiency uitvoering

<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2012</b>	<b>Realisatie 1e 8 mnd 2012</b>	<b>Norm 2013</b>
Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤ 100%	93%	≤ 100 %
Realisatie re-integratiekosten binnen budget	nieuw	72%	≤ 100 %
Realisatie re-integratiekosten binnen budget	nieuw	84%	≤ 100 %

