

# UWV Jaarverslag 2018



---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Kerncijfers</b>	<b>4</b>
<b>1. Dienstverlening gericht op werk</b>	<b>10</b>
1.1. Balans intensivering dienstverlening 2018	10
1.2. Dienstverlening om WW'ers en werkgevers bij elkaar te brengen	11
1.3. Dienstverlening om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen	13
1.4. Uitstroom naar werk	15
1.5. Besteding re-integratiebudget	15
<b>2. Inkomensdienstverlening</b>	<b>20</b>
2.1. Uitkeringsverstrekking	20
2.2. Sociaal-medische beoordelingen	21
2.3. Handhaving	24
2.4. Overige ontwikkelingen in dienstverlening	29
<b>3. Gegevensdienstverlening</b>	<b>33</b>
3.1. Loonaangifteketen en polisadministratie	33
3.2. Gegevensbeheer	34
<b>4. Nieuw beleid</b>	<b>37</b>
<b>5. Toekomstbestendige organisatie</b>	<b>41</b>
5.1. Onze medewerkers	41
5.2. Kennisontwikkeling	44
5.3. Betrouwbaarheid niet-financiële informatie	45
5.4. ICT	45
5.5. Informatiebeveiliging en privacy	48
<b>6. Financiën en bedrijfsvoering</b>	<b>52</b>
6.1. Doelmatigheid	52
6.2. Rechtmatigheid	54
6.3. Systeem van risicobeheersing	56
<b>7. Governance</b>	<b>61</b>
7.1. Raad van bestuur	61
7.2. Advies- en controleorganen UWV	61
7.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	62
7.4. Onze omgeving	63
<b>8. Jaarrekening</b>	<b>67</b>
8.1. Balans per 31 december 2018	67
8.2. Staat van baten en lasten over 2018	68
8.3. Kasstroomoverzicht over 2018	69
8.4. Algemene toelichting	70
8.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	72
8.6. Toelichting op de balans	74
8.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	82
<b>9. Overige gegevens</b>	<b>92</b>
9.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	92
9.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten	94
9.3. Vorming en vrijval fondsen en reserveringen	95
9.4. Statutaire zeggenschap raad van bestuur	95
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>96</b>
<b>Colofon</b>	<b>98</b>

---

# Voorwoord

UWV werkt aan een samenleving die voor iedereen werkt. Want ieder mens wil meedoen, ergens bij horen en iets bijdragen. Werk kan een manier zijn om mee te doen. Maar ook mensen die niet werken, horen erbij. We zorgen voor inkomenszekerheid voor mensen die (tijdelijk) niet zelf in hun inkomen kunnen voorzien, ondersteunen hen in de zoektocht naar een nieuwe baan, en helpen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om die te overbruggen.

## **2018 was een jaar met kansen op de arbeidsmarkt ...**

In 2018 was er voor het eerst weer meer aandacht voor de kansen op de arbeidsmarkt, dan voor werkloosheid. Dat is een goed teken. Veel mensen profiteren van de positieve economische ontwikkelingen. Maar nog niet iedereen. Vooral voor 50-plussers en mensen met een arbeidsbeperking blijft het moeilijk om werk te vinden en op die manier mee te doen. UWV wil daarom een brug slaan op de arbeidsmarkt. We ondersteunen werkzoekenden op hun weg naar nieuw werk. Dat doen we bijvoorbeeld met persoonlijke en gerichte dienstverlening, en door werkzoekenden te stimuleren om ook naar werk te zoeken in andere sectoren en beroepen dan ze gewend zijn. Daarnaast brengen we via onze werkgeversdienstverlening werkzoekenden actief onder de aandacht van werkgevers die kampen met moeilijk vervulbare vacatures. We wijzen werkgevers daarbij op de mogelijkheden van om- en bijscholing.

## **... waarin we goede resultaten haalden ...**

2018 was een jaar waarin UWV veel goede resultaten heeft behaald: 1,2 miljoen mensen kregen op tijd een uitkering, onze persoonlijke dienstverlening begint steeds beter op stoom te komen en we hebben vrijwel alle prestaties behaald die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben afgesproken. Ook vonden 184.100 WW'ers weer werk en kregen 13.300 mensen met een arbeidsbeperking (waaronder 9.000 Wajongers) een baan. Uitkeringsgerechtigden gaven onze dienstverlening gemiddeld een 7,1 en werkgevers een 6,6. Dat zijn resultaten waar we met trots op terugkijken. Wanneer we mensen met een arbeidsbeperking ondersteunen op hun weg naar werk, kijken we ook naar de mogelijkheden binnen onze eigen organisatie. We werven in deze doelgroep bijvoorbeeld actief nieuwe medewerkers voor onze ICT-servicedesk. Daarnaast telde UWV eind 2018 ongeveer 300 duurzame arbeidsplekken voor mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak.

## **... maar ook veel wind vingen**

2018 was ook een jaar waarin er veel aandacht was voor de maatschappelijke rol van UWV. Ons sociale zekerheidsstelsel garandeert dat mensen die zelf niet in hun inkomen kunnen voorzien, een uitkering krijgen. Maar UWV is ook poortwachter van de sociale zekerheid. Dat betekent dat we elke keer opnieuw keuzes moeten maken in de balans tussen dienstverlening, controle, handhaving en geld, en in de prioriteiten die we daarbij aanbrengen. Dat doen we naar eer en geweten, maar soms blijken gemaakte keuzes na een aantal jaren minder goed uit te pakken. Dat werd in het najaar van 2018 duidelijk door de massale aandacht voor fraude met WW-uitkeringen door een groep arbeidsmigranten. Inmiddels hebben we met het ministerie van SZW een pakket maatregelen afgesproken om de fraude door arbeidsmigranten beter te bestrijden. Daarnaast ontwikkelen we samen met het ministerie een afwegingskader om geïdentificeerde frauderisico's beter te kunnen wegen en prioriteren. Vanaf 2019 gaan we op zoek naar een hernieuwde balans. Dat betekent dat we meer moeten inzetten op controle en handhaving, zonder daarin door te schieten. Want het overgrote deel van de uitkeringsgerechtigden is volledig te goeder trouw.

In 2018 zijn we erin geslaagd om extra verzekeringsartsen te werven, waardoor we eind 2018 konden beschikken over ruim negenhonderd artsen, 65 meer dan een jaar geleden. Dat zorgt echter niet automatisch voor een grotere inzetbare capaciteit. Dat komt doordat een deel van de capaciteit nodig is om de vele nieuwe artsen op te leiden. Het opleiden van verzekeringsartsen duurt vier jaar en is cruciaal voor de langere termijn, maar kost op de korte termijn ook veel tijd van de beschikbare verzekeringsartsen. De minister van SZW heeft UWV in juli 2018 opdracht gegeven om dit capaciteitsprobleem beheersbaar te maken. Vóór medio 2019 moet een trendbreuk zichtbaar zijn in de voorraadontwikkeling, uiteraard met handhaving van de bestaande kwaliteit. We hebben in de zomer een plan van aanpak opgesteld met diverse maatregelen om gericht te sturen, efficiënter en meer teamgericht te werken en meer gebruik te maken van innovatieve oplossingen. In de laatste maanden van 2018 is een positieve ontwikkeling zichtbaar.

## **Tot slot**

Er valt de komende jaren veel werk te verzetten. We prijzen ons gelukkig dat we daarbij kunnen vertrouwen op de bevlogen inzet en het vakmanschap van onze medewerkers en ons management. Zij doen hun werk in een sterk veranderende en soms onzekere omgeving. Uit de resultaten van het werkbelevingsonderzoek van 2018 blijkt dat ze hun werkplezier waarderen met een 7,5. De sociale veiligheid binnen UWV geven ze eenzelfde cijfer. We stimuleren onze medewerkers met het programma Vertrouwen in vakmanschap om zich te blijven ontwikkelen, en om samen resultaatgericht te werken op basis van bewezen succesvolle methodes en technieken.

## **Raad van bestuur**

Fred Paling, voorzitter  
José Lazeroms  
Guus van Weelden



# UWV resultaten 2018

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2018

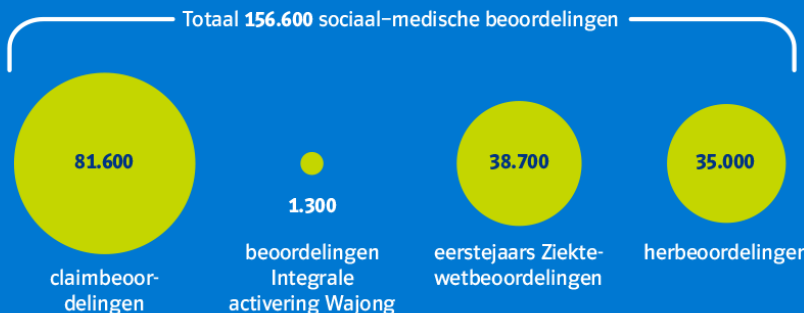
## Uitkeringsverstreking

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



## Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan



## Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk

Samen met onze partners



Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt



### Mensen aan het werk

- 184.100 vanuit WW
- 13.300 arbeidsbeperkten

9.000 vanuit Wajong

1.000 vanuit Ziektewet  
400 vanuit WAO/WAZ  
2.900 vanuit WIA/WGA



### Persoonlijke ondersteuning

- 107.800 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers
- met 28.100 WIA/WGA'ers (instroom 2017/2018) minimaal 1 gesprek gevoerd

## Gegevens beheren en delen

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

20,4 miljoen inkomensverhoudingen van 13,3 miljoen personen in polisadministratie

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

## Dit alles realiseren we

- met 17.553 medewerkers (15.304 fte's)
- tegen relatief lage kosten (uitvoeringskosten bedragen 6,9% van totale kosten)



# Kerncijfers

## Prestatie-indicatoren

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

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2018	2018	2017
Uitkeren	Tijdigheid:			
	betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	92%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	91%	93%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	90%	91%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	29.700	n.v.t.
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	13.800	n.v.t.
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	700	n.v.t.
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%	92%	n.v.t.
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling Beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	87%	n.v.t.
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%	93%	n.v.t.
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	1,9	n.v.t.
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	48 dagen	52 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%	21,2%	19,4%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	9.000	8.400
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	84%	n.v.t.
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,2
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,6	6,7
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	100%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	95%	84%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	n.v.t.
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	ja	n.v.t.
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,6%	98,9%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	98,9%	99,2%

---

## Toelichting

Voor het tijdigheidspercentage voor werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% geldt dat 84% van deze doelgroep binnen vier weken na de start van de WW-uitkering is uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek. Dat is hoger dan de norm. Doordat niet iedereen op de afspraak verschijnt, is dat gesprek echter niet in alle gevallen binnen vier weken gevoerd. De teldefinitie zal voor 2019 worden aangescherpt.

Voor een nadere toelichting op de cijfers over

- de voorraad uit te voeren (her)beoordelingen - zie paragraaf 2.2;
- het aantal contactmomenten met WIA/WGA'ers – zie paragraaf 1.3;
- het aantal plaatsingen van Wajongers - zie paragraaf 1.4;
- de klanttevredenheid – zie paragraaf 2.4;
- de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking – zie paragraaf 6.2;
- de realisatie van uitvoeringskosten binnen budget – zie paragraaf 6.1;
- de realisatie van re-integratiekosten binnen budget - zie paragraaf 1.5.

## Kerncijfers

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

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	2018	2017
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,2 miljoen	1,3 miljoen
	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	335.500	390.200
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	49.400	47.200
	Aantal toekenningen Ziektewet	282.600	251.700
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	142.600	140.700
	Aantal continueringbeslissingen	12,9 miljoen	15,1 miljoen
	Aantal betalingen	19,1 miljoen	20,3 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 25,8 miljoen	€ 46,7 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 3.125	€ 2.488
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	4.900	12.700
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	5.700	8.600
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	47.200	60.800
	Aantal waarschuwingen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	69.200	38.300
	(Her) beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen	156.600
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen		35.000	36.900
Aantal beoordeelde re-integratieverslagen		30.600	32.300
Bemiddeling en bevorderen re-integratiestroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	13.300	13.000
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	5.200	5.200
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	14.600	16.800
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	7.900	6.600
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	3.700	4.000
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	393.300	471.900
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	3.632.000	2.568.300
	Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	3,9 miljoen
Aantal afgehandelde klachten		7.300	8.100
Aantal afgehandelde bezwaarzaken		64.300	77.900
Aantal afgehandelde (hoger) beroepszaken		11.500	12.800
Aantal afgeronde mediations		74	97
Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)		12,9 miljoen	13,9 miljoen
Aantal werkgeversaccounts (einde periode)		170.500	146.600
Aantal bezoeken aan werkgeversportaal		1,3 miljoen	1,2 miljoen
Aantal bezoeken aan uww.nl		47,9 miljoen	49,2 miljoen
Aantal bezoeken aan werk.nl		27,2 miljoen	31,0 miljoen
Percentage tijdig afgehandelde klachten		99,5%	99,0%
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.726 miljoen	€ 1.697 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 19,9 miljard	€ 20,1 miljard
	Bereikte besparingen op de uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 488 miljoen	€ 466 miljoen
	Aantal fte's	15.300	15.800
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	20,4 miljoen	20,0 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	39,1 miljoen	47,9 miljoen

---

### Toelichting op een aantal kerncijfers

- De daling van het aantal afgehandelde bezwaar- en beroepszaken is in lijn met de daling van het aantal ontvangen bezwaar- en beroepszaken. Door het teruggelopen van het aantal WW-uitkeringen deed deze daling zich vooral voor bij WW-zaken, en waren er nu relatief meer zaken op het gebied van arbeidsongeschiktheidswetten.
- De daling van het aantal afgehandelde klachten is in lijn met de daling van het aantal ontvangen klachten.
- Het aantal continueringsbeslissingen voor WW, WAO en WIA is fors gedaald. Bij de WW en WAO is dit een rechtstreeks gevolg van het dalend aantal lopende uitkeringen. Het aantal continueringsbeslissingen voor de WIA is gedaald doordat incidentele betalingen sinds de invoering van één nieuwe uniforme betaalomgeving voor alle arbeidsongeschiktheidswetten niet meer worden meegeteld. We passen de normering aan.
- Het benadelingsbedrag en het aantal boetes zijn gedaald doordat we de door de klant opgegeven inkomsten voor de Wwz tegenwoordig altijd vergelijken met de gegevens in onze polisadministratie. Het gemiddeld benadelingsbedrag is gestegen door de langere duur van de benadeling en de toegenomen zwaarte van de geconstateerde overtredingen (zie ook paragraaf 2.3, onder het kopje Overtredingen inlichtingenplicht).
- Bij overtredingen van de inspanningsplicht hebben we in 2018 veel meer waarschuwingen gegeven dan in 2017: 69.200 tegenover 38.300. Dit houdt verband met de uitgebreidere mogelijkheden om een waarschuwing te geven in plaats van een maatregel. Het aantal opgelegde maatregelen nam dan ook met een ruim een vijfde af. Daarbinnen nam het aantal opgelegde maatregelen vanwege verwijtbare werkloosheid wel toe, met 12%.
- Het aantal sociaal-medische beoordelingen is gedaald, mede door een gedurende het jaar gemiddeld lagere nettocapaciteit aan verzekeringsartsen (gemiddeld 715 fte's in 2018 tegenover gemiddeld 745 fte's in 2017). De nettocapaciteit is de daadwerkelijk voor werk beschikbare capaciteit. Basisartsen in opleiding tot verzekeringsarts zijn niet volledig inzetbaar en ervaren verzekeringsartsen besteden tijd aan de begeleiding van basisartsen. Zie verder hoofdstuk 2.2 onder het kopje Verzekeringsartsencapaciteit.
- De ontwikkeling van het aantal beschikbare cv's op werk.nl, het aantal geplaatste vacatures op werk.nl en het aantal afgehandelde ontslagaanvragen hangt nauw samen met de gunstige economische situatie (zie verder inrotekst hoofdstuk 1).



## Uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWW. In 2018 ontvingen circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		2018	2017	% +/-
<b>WW</b>	Nieuwe uitkeringen	335.518	390.171	-14%
	Beëindigde uitkeringen	402.723	472.207	-15%
	Lopende uitkeringen	262.749	329.953	-20%
<b>WIA</b>	Nieuwe uitkeringen	43.416	41.735	4%
	Beëindigde uitkeringen	18.790	18.418	2%
	Lopende uitkeringen	302.513	276.970	9%
<b>Wajong</b>	Nieuwe uitkeringen	5.202	4.710	10%
	Beëindigde uitkeringen	6.535	6.090	7%
	Lopende uitkeringen	245.097	245.776	0%
<b>Ziektewet</b>	Nieuwe uitkeringen	282.610	251.722	12%
	Beëindigde uitkeringen	321.649	299.795	7%
	Lopende uitkeringen	94.682	90.396	5%

### WW

De economische groei zette in 2018 door. Daardoor was het aantal nieuwe WW-uitkeringen aanzienlijk lager dan in 2017. Ook het aantal lopende uitkeringen nam fors af, evenals het bedrag dat we aan WW-uitkeringen uitbetaalden. Dit bedrag was in 2018 met € 4.090 miljoen 17% lager dan in 2017 (€ 4.917 miljoen). Beide bedragen zijn inclusief de verantwoorde lasten in verband met de 'Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen'.

### WIA

Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting, want de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) is nog in de opbouwfase. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de WAO, de voorloper van de WIA, in bijna hetzelfde tempo af. In 2018 daalde het aantal WAO-uitkeringen met 19.000 (7%) ten opzichte van 2017. We zien de laatste jaren dat de instroom van 60-plussers toeneemt. Deze ontwikkeling zal de komende jaren doorzetten. Dit is het gevolg van de verhoging van de pensioenleeftijd. In 2018 bestond 63% van de nieuwe instroom uit mensen van 60 jaar of ouder. Er stromen nog relatief weinig mensen uit de WIA. Doordat de WIA naar verhouding nog niet zo lang bestaat, bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.

### Wajong 2015

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen is daardoor met ingang van 2015 fors afgenomen.

### Ziektewet

Er zijn in 2018 meer uitkeringen toegekend dan in 2017. Behalve met de relatief grote en langdurige griepgolf in de eerste maanden van 2018 heeft dit ook te maken met de sterke groei van de economie. Die zorgt voor meer werkgelegenheid en meer tijdelijke contracten. Gevolg is een stijging van het aantal ziekmeldingen. Daarnaast is er een sterke toename van het aantal uitkeringen aan werknemers met een no-riskpolis. Dat komt vooral door de toenemende bekendheid van de polis bij werkgevers en werknemers, met name bij mensen die zijn opgenomen in het doelgroepregister voor de banenafpraak. Het aantal uitkeringen aan zieke WW'ers nam af.

## Dienstverlening gericht op werk



We vinden het belangrijk dat zo veel mogelijk mensen die afhankelijk zijn van een uitkering weer aan het werk gaan. Met name voor WW'ers is de economische groei daarbij een steun in de rug. Het aantal WW-uitkeringen neemt gestaag af (67.000 minder dan een jaar geleden). Twee derde van de WW'ers is binnen een jaar weer aan het werk. Maar het is niet voor iedereen eenvoudig op eigen kracht werk te vinden. Dat geldt bijvoorbeeld voor mensen met een arbeidsbeperking, lager opgeleiden en oudere werkzoekenden. Iedereen die dat nodig heeft, ondersteunen we met persoonlijke, gerichte dienstverlening.

---

# 1. Dienstverlening gericht op werk

## 1.1. Balans intensivering dienstverlening 2018

We zijn ervan overtuigd dat een persoonlijke, gerichte aanpak een toegevoegde waarde heeft in onze dienstverlening voor werkzoekenden. We hebben van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) extra budget gekregen waarmee we onze dienstverlening aan mensen met een WW-uitkering kunnen intensiveren. Vanaf 2019 krijgen we ook extra budget voor onze dienstverlening aan mensen met een WIA/WGA- en Wajong-uitkering. We zijn er in 2018 in geslaagd om steeds meer gesprekken te voeren met mensen met een WW- of WIA/WGA-uitkering. Vooral het aantal coachingsgesprekken met werkzoekenden is substantieel toegenomen.

Voor de WW hebben we de afspraak met het ministerie gehaald om 80% van de mensen met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie te spreken binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld. In 2019 willen we het gemiddeld aantal uren dienstverlening per klant uitbreiden. Hiervoor gaan we de registratie van de geleverde dienstverlening verbeteren, expliciet sturen op kwantiteit en het vakmanschap van onze medewerkers verder verbeteren. Dat vraagt in 2019 een forse inspanning. In de laatste maanden van 2018 was er, als gevolg van de aangescherpte aanpak en gerichte sturing, al sprake van een aanzienlijke stijging in de geleverde dienstverlening.

Voor de WIA voldoen we aan de afspraak dat we met minimaal 90% van alle klanten die sinds 2017 zijn ingestroomd minimaal één gesprek voeren en gemiddeld 1,8 keer per jaar contact hebben. In 2019 gaan we onze WIA-klanten meer aanvullende dienstverlening bieden. We hebben met het ministerie afgesproken dat we minimaal één keer per jaar contact hebben met alle Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie een re-integratietraject is ingekocht. In 2018 hebben we minimaal één keer contact gehad met 81% van de Wajongers die in aanmerking komen voor onze dienstverlening. Dit relatief lage aantal komt voor een deel doordat Wajongers soms niet of moeilijk bereikbaar zijn. Het percentage is 94% wanneer we de Wajongers buiten beschouwing laten die eerder hebben afgezien van dienstverlening. Deze groep benaderen we sinds half juli 2018 opnieuw met een dienstverleningsaanbod., Daar gaan we mee door in 2019.

- De persoonlijke dienstverlening begint steeds beter op stoom te komen. Tegelijkertijd ervaren we dat het opzetten en vervolgens intensiveren van face-to-facedienstverlening voor zowel onze WW-, WIA/WGA- als Wajong-klanten een forse uitdaging is; we hebben te maken met de nodige aanloopproblemen. Daarom hebben we de volgende acties in gang gezet. We sturen op een sluitende dienstverlening. Daarbij maken onze adviseurs werk na ieder contactmoment met de klant een afspraak over aanvullende dienstverlening en/of een afspraak om de voortgang van de terugkeer naar werk te bespreken. De inzet van dienstverlening of instrumenten is altijd maatwerk. Onze adviseurs bepalen samen met de klant op basis van diens individuele situatie welke dienstverlening passend is en het meeste zicht op resultaat biedt. Het gaat dan bijvoorbeeld om coachingsgesprekken, workshops, gerichte inkoop van re-integratietrajecten of de inzet van voorzieningen en jobhunting. We koppelen daarbij handhaving aan dienstverlening. Als een klant onvoldoende sollicitatieactiviteiten doorgeeft, ontvangt hij een automatisch gegenereerd bericht met het verzoek dit alsnog te doen of uit te leggen waarom hij onvoldoende heeft gesolliciteerd. Als er sprake is van verwijtbaar gedrag, dan krijgt de klant bij een eerste overtreding een waarschuwing. Bij een tweede overtreding wordt een maatregel opgelegd. Ook ondernemen we stappen om ervoor te zorgen dat klanten verschijnen op een gemaakte afspraak. We hebben hiervoor op basis van gedragswetenschappelijke inzichten interventies ontwikkeld die we vanaf het tweede kwartaal van 2019 in een pilot gaan testen.
- We houden bij welke dienstverlening we inzetten. We hebben vastgesteld dat medewerkers niet alle relevante activiteiten (kunnen) registreren. We onderzoeken welke activiteiten ze wel moeten (kunnen) registreren, zodat er beter zicht is op hoeveel uren dienstverlening ze daadwerkelijk per klant besteden.
- We verbeteren de bedrijfsvoering door:
  - de inzet van ondersteunende middelen (BI-tools) waarmee wij ons inzicht vergroten in onder andere (de sluitendheid van) onze dienstverlening en hoe we onze medewerkers en middelen daarvoor het beste kunnen inzetten.
  - het inrichten van bedrijfsbureaus in de regio's die de uitvoerende collega's ondersteunen bij het plannen en de logistiek van hun werkzaamheden en die hun meer inzicht verschaffen. We zijn daar medio oktober mee begonnen.
- We willen bewezen effectieve dienstverlening inzetten. Onze medewerkers moeten dus weten wat voor wie op welk moment werkt (zie ook paragraaf 5.2. Kennisontwikkeling). Daarom investeren we in hun vakmanschap.

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

Ons doel is dat zo veel mogelijk WW'ers weer aan het werk gaan. Niet iedereen kan dat op eigen kracht. Met het extra geld van het ministerie van SZW kunnen we een flink deel van de WW'ers die dat nodig hebben meer ondersteuning op maat bieden. De eerste stap is steeds dat we de positie van de klant op de arbeidsmarkt bepalen met behulp van de Werkverkenner. Dit is een wetenschappelijk ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkherleving binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. We zorgen dat klanten en werkgevers elkaar beter kunnen vinden. Daarnaast bieden we de klant passende dienstverlening om zich beter te profileren. We houden contact om te weten wat de voortgang is en of het nodig is onze dienstverlening aan te passen.

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

Realisatie 2018	
<b>Aantal WW'ers ingestroomd in dienstverlening gericht op werk</b>	<b>296.600</b>
Met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	61.900
Met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	136.400
WW'ers die de Werkverkenner niet hebben ingevuld*	98.300

\* Invullen van de Werkverkenner is niet verplicht. In de praktijk deed twee derde (circa 67%) het in 2018. Werkzoekenden die verwachten snel weer aan het werk te komen, en werkzoekenden die werkzaam zijn in sectoren met veel flexibele arbeidscontracten (horeca, recreatie, bouw) blijken de Werkverkenner niet in te vullen. Wanneer we niet-digivaardige klanten en klanten met (uitzicht) op werk buiten beschouwing laten, vult 78% de Werkverkenner in. In 2019 gaan we nader onderzoeken waarom mensen de Werkverkenner niet invullen.

Onze adviseurs hebben in 2018 107.800 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers gevoerd, vooral met WW'ers die volgens de Werkverkenner maximaal 50% kans hebben om binnen een jaar volledig op eigen kracht een baan te vinden. We spraken ook WW'ers die theoretisch meer kans hebben. We zijn dan, op basis van aanvullende informatie waarover we beschikken, van mening dat ze toch extra ondersteuning nodig hebben. Niet-digivaardige klanten nodigen we standaard uit voor een gesprek. We maken in de werkoriëntatiegesprekken afspraken over de (sollicitatie)activiteiten die de klant zal ondernemen en controleren via de persoonlijke Werkmap of hij dat echt serieus doet. Niet-digivaardige klanten leveren hun sollicitatieformulieren in op de vestiging of per post. Wanneer de adviseur werk twijfelt over de sollicitatieactiviteiten van de klant, kan hij om bewijsstukken vragen zoals bevestigingsmails van werkgevers. We gaan tijdens de gesprekken ook na of er mogelijkheden zijn om over te stappen naar een ander beroep, eventueel met behulp van scholing.

**Tabel: Werkoriëntatiegesprekken**

Realisatie 2018	
<b>Aantal werkoriëntatiegesprekken</b>	<b>107.800</b>
Met mensen met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	44.800
Met mensen met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	34.700
Met mensen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	28.300

Iedere WW'er ontvangt na het werkoriëntatiegesprek een werkplan. Daarin staan de afspraken die de adviseur werk met de klant heeft gemaakt over diens inspanningen om weer aan het werk te komen. Met een deel van de klanten maken we afspraken over aanvullende dienstverlening, die nemen we dan ook op in het werkplan.

**Tabel: Werkplannen met aanvullende dienstverlening**

Realisatie 2018	
<b>Aantal opgestelde werkplannen met aanvullende dienstverlening</b>	<b>77.000</b>
Voor mensen met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie	28.000
Voor mensen met een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie	32.000
Voor mensen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld	17.000

We kunnen niet iedereen spreken, daarvoor hebben we onvoldoende budget. De activiteiten van deze klanten volgen we via de Werkmap. Een deel van de groep die goede kans leek te hebben om zelfstandig werk te vinden, is daar na zes maanden nog niet in geslaagd. We hebben in 2018 27.100 monitorgesprekken gevoerd met WW'ers die niet zijn uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek en na zes maanden nog steeds werkloos zijn. We bespreken dan met de klant de voortgang van diens sollicitatieactiviteiten en de aanvullende dienstverlening waaraan deze behoefte heeft. Ook hebben we 128.000 vervolggerekeningen gevoerd, de zogeheten coachingsgesprekken. Tijdens zo'n gesprek bieden we de klant verdere ondersteuning en reiken we handvatten aan waarmee hij actief en gemotiveerd naar werk gezocht kan worden. Deze aanvullende dienstverlening is relevant bij het bewaken van de afspraken met het ministerie van SZW over het aantal uren dienstverlening dat wij aan de klant bieden.



---

## Effectiviteitsmeting

We zijn, in overleg met het ministerie van SZW, op 1 december 2017 gestart met het meten van de netto-effectiviteit van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We meten daarvoor de effecten op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. Verder onderzoeken we of de persoonlijke dienstverlening kosteneffectief is. Omdat we ook de langetermijneffecten onderzoeken, zal een eindrapport pas eind 2021 verschijnen. Eind 2019/medio 2020 verwachten we een eerste rapport over de tussenstand. We merken intussen wel dat het aanbieden van een werkoriëntatiegesprek in combinatie met online dienstverlening een beperkte positieve invloed heeft op de klanttevredenheid. WW'ers met wie we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid een werkoriëntatiegesprek voeren, waarderen onze dienstverlening bij het zoeken naar werk met een 6,7. Jongeren (35 jaar of jonger) waarderen de combinatie van online dienstverlening met een persoonlijk werkoriëntatiegesprek zelfs met een 7,0. WW'ers die in de eerste drie maanden geen gesprek krijgen, geven de dienstverlening gemiddeld een 6,4. Dit blijkt uit het onderzoek Klant en UWV naar de nieuwe WW-dienstverlening. We onderzoeken hoe we de tevredenheid over persoonlijke dienstverlening verder kunnen doen toenemen.

## Voor en met werkgevers

Het aantal openstaande vacatures was volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) eind 2018 met 264.000 groter dan ooit. De krapte aan personeel is dan ook nog steeds hoog en zal voorlopig aanhouden. Deze krapte heeft zich bovendien over vrijwel het hele land uitgebreid en is het grootst bij beroepen in ICT, techniek en transport. Steeds meer ondernemers hebben moeite om geschikt personeel te vinden. We hebben onderzocht hoe werkgevers hun personeelstekort toch weten op te lossen. Dat heeft geleid tot een publicatie met 24 oplossingen die werkgevers op ideeën kunnen brengen als ze moeite hebben met het vinden van geschikte werknemers (zie ook paragraaf 5.2, onder het kopje Arbeidsmarkt). Werkzoekenden die moeite hebben om een baan te vinden, kunnen ervoor kiezen om over te stappen naar een beroep waar veel vraag naar is (overstapberoepen). Voor een aantal beroepen brengen we in beeld welke overstapberoepen daarbij passen. In 2018 deden we dat voor negen beroepen, zoals administratief medewerkers, dierenverzorgers, grafisch vormgevers en onderwijsassistenten.

In 2018 hebben we verder geïnvesteerd in ons netwerk met werkgevers, ondernemersverenigingen en brancheorganisaties. Op jaarbasis hadden we ruim 70.000 contactmomenten met werkgevers (in 2017: 60.000). Het draaide primair om het vinden van potentieel interessante werkgevers voor werkzoekende kandidaten. Daarnaast verleenden we nazorg, om na te gaan of de bemiddelde kandidaat binnen het bedrijf tot zijn recht komt. We organiseerden grootschalige evenementen zoals banenmarkten en inspiratiedagen, maar ook kleinschalige ontmoetingen zoals ontbijtsessies of ondernemersbijeenkomsten. Hiermee hebben we duizenden werkzoekenden en werkgevers met elkaar in contact gebracht. Landelijk zijn ruim tachtig samenwerkingsovereenkomsten met grote werkgevers afgesloten of verlengd in verschillende sectoren zoals de ICT, bouw, techniek, zorg en detailhandel. Ook regionaal zijn enkele honderden samenwerkingsafspraken en/of arrangementen afgesloten. In totaal vonden in 2018 ruim 38.000 werkzoekenden een baan via onze werkgeversdienstverlening.

We adviseren werkgevers over de mogelijkheden om het beschikbare werk anders in te delen, bijvoorbeeld door bepaalde taken af te splitsen en onder te brengen in nieuwe functies. We zien dat werkgevers met moeilijk vervulbare vacatures steeds meer bereid zijn om te investeren in bijvoorbeeld scholingsarrangementen. Op deze manier creëren we kansen voor werkzoekenden. Tegelijk moedigen we diezelfde werkzoekenden aan zich te laten om- of bijscholen naar een kansrijk beroep. Op deze manier brachten we in 2018 ICT-werkgevers met moeilijk vervulbare vacatures en oudere ICT'ers en Wajongers bij elkaar. Ook zoeken we de samenwerking met private partijen. Zo hebben we in 2018 met Randstad een convenant afgesloten om de komende twee jaar werkzoekenden met een uitkering op te leiden voor functies waar veel vraag naar is. Tijdens de omscholing hoeven de werkzoekenden niet te solliciteren en behouden ze hun uitkering. Als ze klaar zijn, krijgen ze via Randstad een baan aangeboden.

## Samenwerking met gemeenten

We willen zo veel mogelijk voorkomen dat een klant na het einde van de WW geen enkele ondersteuning meer krijgt bij het vinden van werk. In alle arbeidsmarktregio's zijn inmiddels zogenaamde max. WW-trajecten gestart. Daarbij bundelen UWV en gemeenten hun krachten om doorstroming naar de bijstand te voorkomen, en werken aan snelle en praktische oplossingen. We weten uit praktijkonderzoek dat onder andere een persoonlijke benadering en intensieve begeleiding door een vaste contactpersoon, goede samenwerking tussen gemeenten en UWV en een gedeelde visie op de benadering van re-integratie belangrijke succesfactoren zijn. Zorgpunt is wel dat slechts ruim 6% van de WW'ers recht op bijstand heeft en wordt opgenomen in deze max. WW-trajecten. Het overgrote deel van de WW'ers kan geen aanspraak maken op bijstand, bijvoorbeeld omdat hun partner voldoende inkomsten heeft of omdat ze eigen vermogen hebben. Zij moeten daardoor na de WW zonder ondersteuning verder op zoek naar werk. Een aantal gemeenten nodigt alle WW'ers uit om aan de max. WW-trajecten deel te nemen, zonder vooraf te checken of er mogelijk recht op bijstand is.

## Regionale samenwerking

In 35 arbeidsmarktregio's werken we samen met (centrum)gemeenten aan het matchen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, en bieden we samen dienstverlening aan werkgevers. De mate van integrale dienstverlening en samenwerking verschilt per regio. Om de werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio's te versterken, is het ministerie van SZW in 2018 het programma Matchen op werk gestart. UWV is daarin verantwoordelijk voor de



ontwikkeling van het opleidingsaanbod en de opzet van een regionaal dashboard over de arbeidsmarkt. Aanvullend heeft de staatssecretaris van SZW in het najaar van 2018 een breed offensief gelanceerd, dat erop gericht is meer mensen met een beperking aan het werk te krijgen. Ook in dat programma vervult UWV zijn rol, onder meer bij de harmonisering van instrumenten, het verbeteren van matchingsgegevens en het landelijk vormgeven van werkgeversdienstverlening.

Een andere vorm van samenwerking zijn de regionale Leerwerklokets waarin UWV, onderwijsinstellingen en gemeenten participeren om onafhankelijk scholings- en loopbaanadvies te geven aan werkzoekenden, werknemers, scholieren en werkgevers. Ook dit jaar organiseerden we rond de jaarlijkse publicatie van de regionale arbeidsmarktinformatie (Regio in Beeld) tal van regionale bijeenkomsten waaraan wethouders, managers en medewerkers van gemeenten, werkgevers, regionale media en andere stakeholders deelnamen. Dit vond positieve weerklank bij de deelnemende gemeenten. Daarnaast hebben we met de G40, het netwerk van de veertig (middel)grote gemeenten, een bestuurlijke conferentie georganiseerd met als thema de kracht van de regio.

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

Voor mensen met een arbeidsbeperking is het vaak niet eenvoudig om weer aan het werk te gaan. We ondersteunen hen daarbij steeds meer met persoonlijke dienstverlening.

#### WIA/WGA

UWV ondersteunt mensen met een WIA/WGA-uitkering om stappen te zetten op weg naar werk. We bieden hun, waar nodig en mogelijk, persoonlijke dienstverlening. In 2017 zijn we gestart met een nieuw dienstverleningsmodel WIA/WGA. We willen alle mensen die de WIA/WGA instromen met arbeidsmogelijkheden gedurende vijf jaar activeren om hun zelfredzaamheid te bevorderen, zodat ze hun mogelijkheden maximaal kunnen benutten. We maken bij deze basale dienstverlening maximaal gebruik van ingekochte re-integratietrajecten en –diensten, en matchen de klanten op beschikbare vacatures. We monitoren gedurende de vijf jaar de voortgang die de klant boekt met zijn re-integratieactiviteiten, en ook de rechtmatigheid van de uitkering, zie hiervoor paragraaf 2.2, onder het kopje Sluitende registratie WIA/WGA-dienstverlening.

Onze dienstverlening is niet alleen bedoeld voor mensen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering, maar ook voor mensen die om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering hebben (80–100%). Als de klant erom vraagt bieden wij ook na vijf jaar de nodige re-integratiedienstverlening. Daarnaast moet de klant zelf blijven werken aan zijn re-integratie en blijft hij verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven.

We richten ons in eerste instantie op de mensen die sinds 2017 onze nieuwe re-integratiedienstverlening ontvangen. Eind 2018 waren dat er 30.340. Met de meesten van hen hebben we inmiddels minstens één gesprek gevoerd. We hebben voor hen een werkplan opgesteld, met onder andere de gemaakte afspraken over de re-integratiedienstverlening, en we hebben een zo volledig mogelijk klantprofiel opgesteld. Daarin vermelden we onder andere het aantal uren dat de werkzoekende kan werken, wat zijn competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Soms konden we geen volledig klantprofiel opstellen, omdat nog niet was vastgesteld wat de klant kan en wil. Na ieder vervolgcontact hebben we waar nodig het werkplan en klantprofiel geactualiseerd.

Tabel: WIA-dienstverlening

Instroomcohort	*2017-2018	*2015-2016	*2013-2014	*2011-2012
Aantal WIA/WGA'ers eind december 2018 in dienstverlening gericht op werk	30.340	4.043	4.423	5.985
Waarmee in afgelopen jaar minimaal 1 gesprek is gevoerd	28.051	3.471	3.984	5.166
Gemiddeld aantal gesprekken	1,9	1,6	2,3	2,0
Waarvoor een werkplan is opgesteld**	28.603	3.991	4.398	5.971
Waarvoor een volledig klantprofiel is opgesteld	24.636	3.169	3.746	5.249

\* De cijfers in deze tabel kunnen verschillen van eerdere gepresenteerde cijfers. Ze zijn dan met terugwerkende kracht aangepast.

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

Ook voor mensen die in eerdere jaren in de WIA/WGA zijn ingestroomd, hebben we aandacht. We richten ons daarbij vooral op mensen die van 2011 tot en met 2016 de WGA zijn ingestroomd maar nog geen re-integratiedienstverlening hebben ontvangen vanwege andere prioriteiten in de dienstverlening in het verleden. Eind 2018 zijn alle potentiële kandidaten gescreend en vervolgens in de dienstverlening opgenomen. Mensen die in de jaren 2015-2016 de WGA instroomden, ontvangen de basale dienstverlening. Mensen die in de jaren 2013 en 2014 de WGA instroomden, zijn al langer uit het arbeidsproces. We bieden hun daarom, naast de nieuwe basale dienstverlening, ook extra dienstverlening. Die bestaat uit extra gesprekken, met aandacht voor integrale dienstverlening in samenwerking met

---

bijvoorbeeld gemeenten. Mensen die in 2011 en 2012 de WGA instroomden, hebben we de afgelopen jaren extra dienstverlening geboden via het eind 2017 afgeronde project Intensivering dienstverlening WGA 80–100. Zij vallen nu onder de nieuwe basale dienstverlening.

## Wajong

We willen zo veel mogelijk Wajongers met arbeidsvermogen aan werk helpen en aan het werk houden. In 2018 zijn we gestart met het nieuwe dienstverleningsmodel Wajong. Centraal hierin staat dat we alle Wajongers met arbeidsvermogen actueel in beeld hebben, ongeacht of zij een uitkering op grond van de oude Wajong of de Wajong 2010 ontvangen. Dat doen we onder andere door gesprekken met hen te voeren. We hebben minimaal één gesprek gevoerd met 38.200 van de 47.200 Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie niet een re-integratietraject is ingekocht. De overige 9.000 zijn voornamelijk Wajongers die eerder hebben afgezien van dienstverlening. Verder speelt mee dat sommige Wajongers erg moeilijk te bereiken zijn. Tijdens de gesprekken nemen we hun actuele situatie door en bespreken we hoe wij hen desgewenst kunnen ondersteunen richting betaald werk en ook wat hun verplichtingen zijn. Gemiddeld hebben we 1,6 gesprek per Wajonger gevoerd. We willen ook de 61.300 Wajongers die al werken ondersteuning bieden om ervoor te zorgen dat ze aan het werk blijven. In 2019 formuleren we hiervoor een nadere aanpak. Wajongers worden vaak op een tijdelijk contract aangenomen. Daarom monitoren we hen actief en nemen we contact op met Wajongers van wie het contract afloopt, zodat we hen kunnen ondersteunen bij een eventuele contractverlenging of wanneer het contract wordt beëindigd. Mede dankzij deze inspanningen zijn in 2018 6.900 contractverlengingen tot stand gekomen. We monitoren Wajongers ook met het oog op de rechtmatigheid van hun uitkering. Wanneer we vermoeden dat de gezondheidssituatie van de Wajonger is veranderd, of als er onduidelijkheid is over diens re-integratiemogelijkheden, bespreken de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts dit samen. Deze werkwijze heeft in 2018 geleid tot 400 aanvragen voor een Wajong-herbeoordeling. Daarvan zijn er ruim 300 uitgevoerd, de overige bijna 100 werden ingetrokken, bijvoorbeeld wegens het overlijden van de Wajonger.

We benaderen werkgevers actief om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Naast Wajongers met arbeidsvermogen betreft dit andere groepen die zijn opgenomen in het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak. Werkgevers kunnen vacatures die geschikt zijn voor kandidaten uit het doelgroepregister aanleveren op [werk.nl](http://werk.nl) en bij de Werkgeversservicepunten. De medewerkers van de Werkgeversservicepunten selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten en koppelen hieraan vervolgens kandidaten. Werkgevers die kandidaten zoeken, kunnen gebruikmaken van de Kandidatenverkenner. Daarmee kunnen ze anonieme profielen bekijken en bewaren van mensen die vallen onder de banenafpraak en vervolgens via het Werkgeversservicepunt met potentiële kandidaten in contact komen. We zetten ook instrumenten in als jobcarving, waarmee we inzichtelijk maken welke (mogelijk) geschikte taken op elementair niveau uit een of meer functies kunnen worden herverdeeld en ondergebracht in nieuwe functies voor werkzoekende kandidaten.

Een werkgever die een Wajonger in dienst neemt die een lagere loonwaarde heeft dan een werknemer zonder arbeidsbeperking, kan deze (tijdelijk) minder dan het minimumloon betalen. UWW compenseert dan het verschil met het minimumloon. De hoogte van deze uitkering, de zogeheten loondispensatie, is afhankelijk van de loonwaarde van de werknemer. Een arbeidsdeskundige van UWW stelt de loonwaarde van de Wajonger vast door diens arbeidsprestaties te vergelijken met die van een werknemer zonder arbeidsbeperking. Ook zetten we een jobcoach in voor Wajongers die professionele begeleiding op de werkplek nodig hebben.

## Banenafpraak

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jonggehandicapten met arbeidsvermogen die sinds 2015 zijn ingestroomd. Vanuit de Programmaraad (een samenwerkingsverband van VNG, Divosa, Cedris en UWW) zijn speciale teams beschikbaar die gemeenten kunnen helpen bij het opstellen van de klantprofielen voor hun arbeidsbeperkte klanten. Veertien gemeenten uit acht verschillende arbeidsmarktregio's hebben gebruik gemaakt van het aanbod van UWW om hun klantprofielgegevens door de speciale teams in te laten voeren in Sonar, het hiervoor bestemde systeem. Inmiddels zijn vrijwel alle 35 arbeidsmarktregio's in meer of mindere mate bezig met het zelf aanmaken van profielen voor Sonar. Eind 2018 stond er van 86.638 kandidaten een volledig ingevuld profiel in Sonar. De meerderheid van deze profielen is van Wajongers, 6.322 profielen zijn gemeentelijk. We blijven de gemeenten hulp bieden om hun kandidaten inzichtelijk te maken.

In 2013 hebben kabinet en sociale partners afgesproken om in de periode van 2014 tot 2026 in totaal 125.000 extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking: 100.000 door het bedrijfsleven en 25.000 door de overheid. Begin juli 2018 heeft het ministerie van SZW de derde Landelijke monitor banenafpraak gepubliceerd en de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de banenafpraak. UWW heeft de gegevens voor deze monitor eind juni geleverd. Deze derde meting laat zien dat de marktsector met 30.432 banen de afspraken voor eind 2017 (23.000) ruimschoots heeft gehaald. De overheidssector blijft met 6.471 extra gecreëerde banen achter op de gestelde norm (10.000). In totaal zijn er wel bijna 4.000 meer extra banen gecreëerd dan het kabinet en sociale partners in 2013 als tussentijdse doelstelling met elkaar afspraken. In oktober 2018 heeft de Tweede Kamer een motie aanvaard om het onderscheid tussen bedrijfsleven en overheid los te laten. UWW creëert ook zelf arbeidsplekken in het kader van de banenafpraak, zie paragraaf 5.1, onder het kopje Diversiteit en inclusiviteit.

## 1.4. Uitstroom naar werk

Mede dankzij onze dienstverlening vinden weer steeds meer mensen de weg terug naar werk.

### Vanuit een WW-uitkering

In 2018 heeft UWV van 184.100 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens werkhervatting. Dat is inclusief 33.000 mensen die na werkhervatting geen inkomstenformulier meer hebben ingevuld en 4.100 mensen die na werkhervatting afzien van hun resterende kleine WW-uitkering. Daarnaast waren er eind 2018 72.800 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW. Twee derde van de WW'ers is binnen een jaar weer aan het werk. Van de 50-plussers met een WW-uitkering verliet 43% de WW vanwege werk (39% in 2017). Binnen de groep 50-plussers zijn er echter grote verschillen: 60-plussers verlaten de WW minder vaak vanwege werk en vaker omdat ze aan het eind van hun uitkering zijn gekomen.

### Vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

In 2018 vonden 13.300 mensen met een arbeidsbeperking een baan; dat zijn er iets meer dan in 2017. Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is gestegen. Dit is een mooie prestatie, omdat Wajongers die nog geen werk hebben steeds vaker behoren tot de groep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt.

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

	* 2018	* 2017
<b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>13.300</b>	<b>13.000</b>
<b>Mensen met recht op Wajong-uitkering</b>	<b>9.000</b>	<b>8.400</b>
<b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>	<b>4.300</b>	<b>4.600</b>
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	400	300
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.900	2.500
Mensen met recht op Ziektewetuitkering	1.000	1.800

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

De daling van het aantal plaatsingen van mensen met een Ziektewet-uitkering is vermoedelijk het gevolg van een verandering in het inkoopkader. Tot juli 2016 kocht UWV totaalpakketten voor re-integratiedienstverlening in met een looptijd van anderhalf tot twee jaar. Wanneer de klant aan het eind van dat traject aan het werk ging, was zijn Ziektewet-uitkering vaak al beëindigd. De plaatsing in werk bleef echter wel meetellen voor de Ziektewet. De effecten hiervan zijn zichtbaar tot en met 2017 in de vorm van een relatief hoog cijfer. Juist omdat Ziektewet-uitkeringen naar verhouding kort lopen, kopen we tegenwoordig re-integratiediensten in twee stappen van elk maximaal zes maanden in: eerst de dienst Werkfit maken en daarna de dienst Naar werk. Doordat de Ziektewet-uitkering vaak al is beëindigd op het moment dat het Werkfit maken-traject is voltooid, komt de vervolgstap Naar werk niet meer voor rekening van de Ziektewet. Hierdoor is het cijfer in 2018 veel lager dan in 2017. Overigens is het plaatsingspercentage voor de Ziektewet in 2018 met 36% hoger dan in 2017 (33%).

## 1.5. Besteding re-integratiebudget

Om mensen te ondersteunen bij hun terugkeer naar werk ontvangen we budget van het ministerie van SZW en ook van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

### Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. In 2018 zijn 27.925 re-integratiediensten ingekocht, plus 649 trajecten op basis van de regeling Individuele plaatsing en steun (IPS). Er was voor 2018 € 85 miljoen beschikbaar (inclusief het IPS-budget). De totale uitgaven in 2018 waren € 85,4 miljoen. Het meeste geld (39%) is uitgegeven aan re-integratiedienstverlening voor Wajongers.

Samen met GGZ Nederland besteden we bijzondere aandacht aan de arbeidsparticipatie van mensen met ernstige psychische aandoeningen. Voor deze mensen kan werk als medicijn dienen. We begeleiden hen intensief naar werk via de bewezen effectieve methode Individuele plaatsing en steun (IPS). Per 1 januari 2017 is de onderzoekssubsidieregeling IPS in werking getreden, met een looptijd van vijf jaar. Doel is om onderzoek te doen naar de effectiviteit van de IPS-methodiek. UWV houdt hiervoor het verloop en de resultaten van IPS-trajecten bij. In totaal is er € 20 miljoen aan subsidie voor vijf jaar beschikbaar. Met ingang van 1 juli 2018 zijn de beleidsregels gewijzigd. Vóór die datum moesten GGZ-instellingen halfjaarlijks subsidie aanvragen voor het aantal in die periode uit te voeren IPS-trajecten. Sinds 1 juli ontvangen de GGZ-instellingen subsidie per gestart IPS-traject. Dat voorziet beter in de actuele behoefte aan IPS-

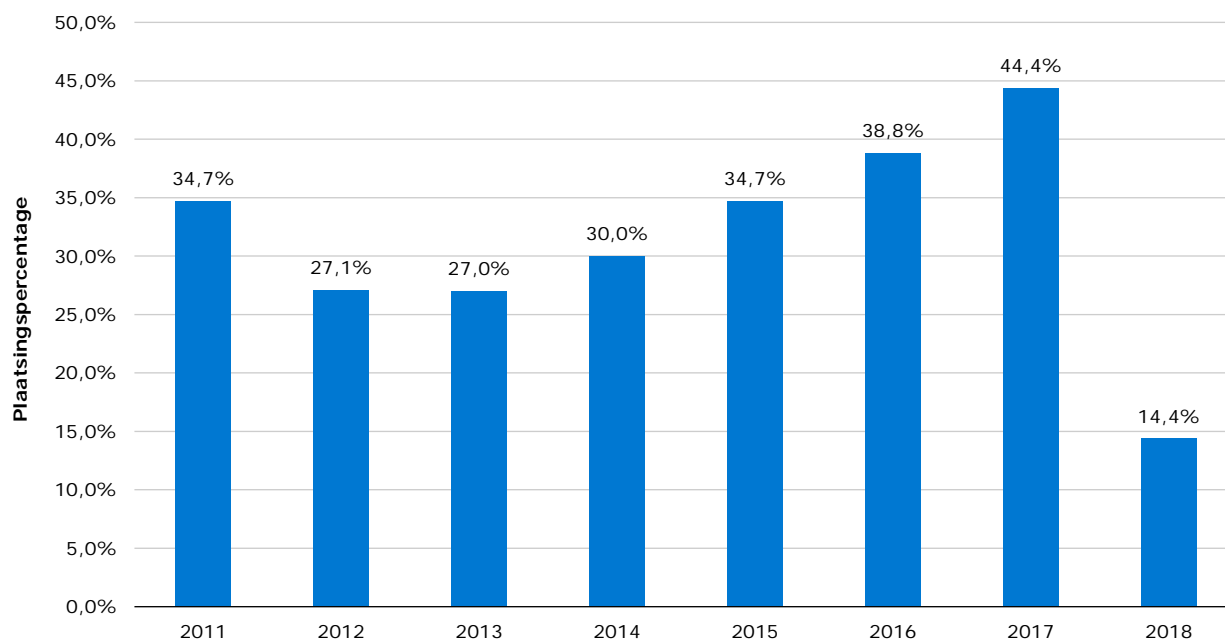
trajecten en zorgt ervoor dat vraag en aanbod beter op elkaar aansluiten. In 2018 zijn 649 IPS-trajecten gestart. Tot en met 2018 is € 8,4 miljoen aan IPS-trajecten uitgegeven; dit is in lijn met de gereserveerde gelden.

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

	2018	2017
WAO	440	414
Ziektewet	8.777	7.703
oWajong/Wajong 2010	10.202	11.694
WIA	9.155	6.962
<b>Totaal</b>	<b>28.574</b>	<b>26.773</b>

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel in een bepaald kalenderjaar gestarte re-integratietrajecten hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van dat re-integratietraject. Onder het oude inkoopkader nam een re-integratietraject meerdere jaren in beslag en waren de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Sinds juli 2016 kopen we de diensten Naar werk in met een doorlooptijd van maximaal zes tot negen maanden. In de figuur is dan ook zichtbaar dat het plaatsingspercentage de laatste jaren is gestegen. Van de in 2017 gestarte trajecten heeft nu al 44% tot een plaatsing geleid. Het plaatsingspercentage van de in 2018 gestarte diensten zal verder stijgen, omdat diensten Naar werk in 2019 nog tot een plaatsing kunnen leiden.

**Figuur: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking**



### Inzet voorzieningen

In 2018 hebben we 47.903 werkvoorzieningen ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen in 2018 € 75,6 miljoen en blijven daarmee ruim binnen het beschikbare budget van € 85,0 miljoen. De uitgaven zijn gedaald doordat we minder externe jobcoaching hebben ingekocht en de prijs voor vervoersvoorzieningen gemiddeld lager was dan vorig jaar.

**Tabel: Aantal ingezette voorzieningen**

	2018	2017
Intermediair	3.755	2.761
Externe jobcoach	20.427	22.493
Interne jobcoach	2.962	3.322
Loondispensatie	12.116	13.593
Meeneembaar	5.215	5.215
Starterskrediet	33	64
Vervoer	3.217	2.954
Overig	178	201
<b>Totaal</b>	<b>47.903</b>	<b>50.603</b>

### Onderwijsvoorzieningen

In 2018 hebben we 6.276 onderwijsvoorzieningen toegekend. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten (Afi). We hebben in 2018 € 24,8 miljoen aan voorzieningen uitgegeven: € 23,4 miljoen voor de klant en € 1,4 miljoen voor uitvoeringskosten. Het bedrag van € 23,4 miljoen voor de klant bestond uit € 11,7 miljoen voor intermediaire voorzieningen (vooral doventolken), € 4,0 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 7,7 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). De uitgaven over 2018 waren iets hoger dan in 2017 (€ 24,6 miljoen, waarvan € 23,1 miljoen voor de klant en € 1,5 miljoen voor uitvoeringskosten).

### Scholingsbudget

Op 1 juli 2018 is de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV van start gegaan. Deze regeling loopt tot en met 2020. In totaal is hiervoor € 30 miljoen inclusief uitvoeringskosten beschikbaar gesteld: € 8 miljoen voor 2018 (waarvan € 0,7 miljoen voor uitvoeringskosten), en voor beide volgende jaren elk € 11 miljoen. Met dit extra budget kan UWV werklozen met een hoge kans op langdurige werkloosheid (vaak 45-plussers) een bij voorkeur kortdurend scholingstraject van maximaal één jaar laten volgen. Het initiatief ligt bij de adviseur werk, in nauwe samenwerking met het Werkgeversservicepunt. Uiteraard gaat de adviseur ook in gesprek met klanten die zelf aangeven een scholing te willen volgen. Aanvankelijk lag de focus op scholing richting beroepen waarvoor een baanintentie of baangarantie is afgegeven. In augustus is in overleg met het ministerie van SZW besloten om ook budget in te zetten voor scholing richting moeilijk vervulbare vacatures (krapteberoepen), ook als daar niet direct een baanintentie of baangarantie aan vastzit. Bij een baanintentie of baangarantie geldt er geen limiet voor de scholingskosten. Voor scholing richting een krapteberoep zonder baangarantie of intentie geldt een limiet van € 2.500 (inclusief btw).

Er is vooraf gekozen voor een weloverwogen en rustige start, waarbij eerst adviseurs zijn getraind en de regio zelf kon bepalen in welk tempo de uitvoering zou worden uitgebreid. Omdat de besteding van het budget wel erg laag bleef, zijn er per oktober maatregelen genomen. Er zijn onder andere opnieuw regionale bijeenkomsten georganiseerd om de adviseurs werk te wijzen op de mogelijkheden die de regeling biedt voor de klant. Verder bekijken we wat er nodig is in de regio om het budget beter onder de aandacht te brengen en hoe we het bestelproces soepeler kunnen laten verlopen. Via de Werkmap hebben we gericht met klanten gecommuniceerd over de mogelijkheden die de regeling biedt. In december 2018 en januari 2019 zijn in totaal 145.000 klanten benaderd, evenredig verdeeld over de regio's. Tot en met december 2018 zijn 753 scholingen ingekocht voor een bedrag van in totaal € 1,64 miljoen.

### Onderzoek besteding scholingsvouchers

Om de mobiliteit op de arbeidsmarkt te bevorderen en langdurige werkloosheid te beperken, konden WW'ers, werknemers en zzp'ers van mei 2016 tot eind 2017 een scholingsvoucher aanvragen voor (om)scholing richting een beroep met goede baankansen, in sectoren met personeelstekorten. Er zijn in totaal ruim 40.000 aanvragen ontvangen en we hebben ruim 20.000 scholingsvouchers toegekend.

UWV had ook tot taak te controleren of de scholingsvouchers juist besteed zijn. We hebben daarvoor een steekproef naar het gebruik van vijfhonderd scholingsvouchers uitgevoerd. Daaruit bleek dat 75% juist was besteed, 5% was onjuist want aan andere doeleinden besteed en van 20% was de juistheid niet vast te stellen omdat de aanvragers niet meewerkten aan het onderzoek. Op grond van deze resultaten is in overleg met het ministerie van SZW besloten een uitgebreide steekproef te doen op 90% (bijna 19.000) van de toegekende vouchers. Dit onderzoek is uitgevoerd in 2018.

Gebleken is dat ruim 81% van de aanvragers het bedrag van de scholingsvoucher voor de aangevraagde opleiding heeft gebruikt. 3% van de aanvragers heeft het bedrag aan UWV teruggestort, omdat ze zelf hadden besloten de opleiding niet te volgen. Bij 16% van de aanvragers bleken de scholingsvouchers niet aan de opleiding te zijn besteed, of kon de juiste besteding niet worden vastgesteld omdat ze niet meewerkten aan het onderzoek. Deze aanvragers hebben een



---

herziene beslissing ontvangen. In januari 2019 is gestart met de terugvordering. Het totaal terug te vorderen bedrag is € 5,5 miljoen.

# Inkomensdienstverlening



Wanneer mensen werk verliezen of door ziekte en/of een beperking (tijdelijk) niet kunnen werken, voorzien we ze snel en correct van inkomen – mits ze aan de voorwaarden voldoen. WW'ers en arbeidsbeperkten met arbeidsvermogen bieden we zo de ruimte om zich voor te bereiden op en te werken aan werkherhvatting. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewetuitkering stellen we dat vast via een sociaal-medische beoordeling. We werken continu aan verbetering van onze dienstverlening, op allerlei terreinen. Van uitkeringsgerechtigden verwachten we wel dat zich aan de bijbehorende plichten houden. Wanneer mensen de regels toch overtreden, dan treden we op.

## 2. Inkomensdienstverlening

### 2.1. Uitkeringsverstrekking

UWV vervult een poortwachtersrol voor de sociale zekerheid. Bij alle uitkeringsaanvragen en ook tijdens de uitkeringsduur controleren we of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet. In 2018 handelden we 405.000 WW-aanvragen af. Daarvan wezen we er 69.500 af, bijvoorbeeld omdat de aanvrager te weinig weken in loondienst had gewerkt, niet direct beschikbaar was voor werk of door eigen schuld werkloos was geworden. 7.000 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd. Dit was vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren.

We handelden 59.400 WIA-aanvragen af, waarvan we er 19.300 hebben afgewezen. Meestal gingen het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Daarnaast handelden we 8.500 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering. Hiervan werden er 5.400 afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden.

In 2018 ontvingen in totaal circa 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in 2018 een bedrag van in totaal € 19,9 miljard uit. Een van onze kerntaken is dat we die uitkering op tijd betalen. Dat lukt iedere maand. Over het tijdstip van de eerste betaling bij de start van een uitkering maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW. In 2018 hebben we de met het ministerie afgesproken normen ruim gehaald. Lukt het niet op tijd, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen we dat klanten in financiële problemen raken.

Tabel: Tijdige eerste betaling

	Norm 2018	2018	2017
Betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	92%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	91%	93%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	90%	91%

### Hulp bij faillissement

Wanneer een werkgever een blijvend betalingsprobleem heeft of failliet wordt verklaard, kan UWV (een deel van) de loondoorbetalingsverplichting op zich nemen. De betrokken werknemers verkeren vaak in grote onzekerheid en maken zich zorgen over hun toekomst. UWV komt dan zo snel mogelijk in actie. Als het om veel werknemers tegelijk gaat, zoals bij het faillissement van een grote werkgever of massaontslagen om bedrijfseconomische redenen, gaan we naar het bedrijf toe. Dat deden we bijvoorbeeld begin november 2018 bij het faillissement van het Medisch Centrum Slotervaart in Amsterdam, toen 1.100 vaste medewerkers op straat kwamen te staan. Tijdens speciale bijeenkomsten informeerden we hen onder andere over de betaling van achterstallig loon, het aanvragen van een faillissementsuitkering en de ondersteuning die we bieden bij het vinden van werk. Ons faillissementsteam werkte samen met de hr-afdeling van het ziekenhuis aan een versnelde procedure. Daardoor kregen de werknemers (binnen een week) een voorschot op hun achterstallig loon. Om de werknemers perspectief op nieuw werk te bieden, gaf een team van ons Werkgeversservicepunt ze informatie om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten en te benutten. Dat gebeurde onder andere in samenwerking met SIGRA, een regionaal samenwerkingsverband van zorg- en welzijnsaanbieders, en via een banenmarkt.

### Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV richt zich op preventie. We geven voorlichting en proberen zo veel mogelijk te voorkomen dat klanten in een schuldsaneringstraject terechtkomen. We verlenen bijvoorbeeld een voorschot of verwijzen de klant door naar een budgetcoach. Klantadviseurs van ons Klantencontactcentrum kunnen daarvoor de hulp van een speciaal team in Goes inroepen. In een pilot onderzoeken we enerzijds hoe medewerkers (dreigende) schuldproblematiek kunnen herkennen en welke meerwaarde het heeft als *alle* UWV'ers klanten met schulden voor maatwerk kunnen aanmelden. Anderzijds beproeven we de mogelijkheden om klanten met problematische schulden, met hun uitdrukkelijk instemming, via een zorgvuldige overdracht aan de gemeente over te dragen voor schuldhulpverlening. Deze pilot is begin 2018 gestart in Groot-Amsterdam en is in het najaar van 2018 uitgebreid met Zuid-Limburg. Alle UWV-medewerkers die meedoen aan de pilot hebben een training gevolgd in het bespreekbaar maken van schulden. Uit een tussenmeting blijkt dat de samenwerking tussen de diverse

bedrijfsonderdelen en het speciale team in Goes is verbeterd. Zowel klanten als de gemeentelijke schuldhelpverlening ervaren de betrokkenheid van UWV als positief. De pilot loopt door tot in het eerste kwartaal van 2019.

### Oude WW succesvol uitgefaseerd

Door de invoering van de Wet werk en zekerheid (Wwz) zijn WW-uitkeringen die sinds 1 juli 2015 zijn ingegaan, altijd gebaseerd op de maandsystematiek en inkomstenverrekening. Eerder ingegane WW-uitkeringen bleven gebaseerd op de weeksystematiek en urenverrekening. In 2018 is een eind gemaakt aan deze situatie van twee systematieken naast elkaar. In het eerste kwartaal van 2018 zijn de processen en systemen aangepast, zodat we uitkeringsrechten met weeksystematiek die vanaf april 2018 herleefden direct konden overzetten naar de maandsystematiek. Het gaat daarbij om circa tweehonderd gevallen per maand. De eindconversie vond plaats op 1 oktober 2018. Op deze datum zijn circa 2.700 WW-uitkeringen die nog onder de oude weeksystematiek vielen, geautomatiseerd omgezet naar de maandsystematiek. De betrokken klanten moeten sindsdien, net als alle andere WW'ers, aan het begin van elke kalendermaand een inkomstenopgave invullen. We hebben hen in augustus en september met twee brieven ingelicht over de veranderingen. Voor meer informatie konden ze terecht op een speciale pagina op [uwv.nl](http://uwv.nl) en bij ons klantencontactcentrum. De aanpassing is probleemloos verlopen.

## 2.2. Sociaal-medische beoordelingen

Met het ministerie van SZW maken wij afspraken over het aantal beoordelingen dat wij jaarlijks kunnen uitvoeren. Daarvoor hebben we voldoende verzekeringsartsen met de vereiste kennis en vaardigheden nodig. We zijn er in 2018 in geslaagd extra artsen te werven, maar dat betekent niet dat de inzetbare capaciteit daarmee automatisch vergroot is. Een deel van die capaciteit moeten we inzetten om de vele nieuwe artsen op te leiden. Dit opleiden van verzekeringsartsen neemt vier jaar in beslag en is cruciaal voor de langere termijn, maar kost op de korte termijn tijd van de beschikbare verzekeringsartsen. Daarom hebben we met het ministerie afgesproken om in 2018 voorrang te geven aan claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. De (professionele) herbeoordelingen hebben lagere prioriteit. Voor de afhandeling van professionele herbeoordelingen geldt geen wettelijke termijn, omdat ze op indicatie van de verzekeringsarts plaatsvinden. Om meer mensen te kunnen beoordelen en de voorraden te beheersen, investeren we in uitbreiding van de inzetbare artsencapaciteit en in effectiever en meer teamgericht werken.

### Aantal uitgevoerde beoordelingen

UWV heeft in 2018 156.600 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. In de laatste maanden is het aantal beoordelingen toegenomen.

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

	Begroting 2018	Realisatie 2018	Vershil
Claimbeoordelingen	84.100	81.651	-2.449
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	45.000	38.658	-6.342
Herbeoordelingen	49.200	35.015	-14.185
Beoordelingen integrale activering Wajong*	15.000	1.288	-13.712
<b>Totaal</b>	<b>193.300</b>	<b>156.612</b>	<b>-36.688</b>

\* Het aantal beoordelingen Integrale activering Wajong is vanwege onzekerheid over de te verwachten aantallen eind 2017 ruim begroot

Mede als gevolg van het oplopen van de voorraden heeft de minister van SZW in juli 2018 aan UWV opdracht gegeven om ervoor te zorgen dat het tekort aan capaciteit beheersbaar wordt. Vóór medio 2019 moet een trendbreuk zichtbaar zijn in de balans tussen de (maximaal) beschikbare capaciteit en de capaciteit die nodig is, en moet het tekort beheersbaar zijn. De opdracht vormt een impuls om extra in te zetten op interventies gericht op nog beter sturen, teamgericht werken, innovatie en het ontwikkelen van persoonlijk leiderschap.

### Expertgroep gerichte inzet verzekeringsarts

We vinden het belangrijk dat de beroepsgroep zelf een bijdrage levert aan oplossingen om de beschikbare capaciteit gericht in te zetten. Daarom hebben we in 2018 concrete adviezen ingewonnen bij een groep van experts. Deze groep bestaat uit de vak- en beroepsgroep van verzekeringsartsen en bedrijfsartsen (de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), de vakvereniging van verzekeringsartsen bij UWV Novag, de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB), de wetenschap (Amsterdam UMC) en UWV). De expertgroep heeft medio 2018 adviezen uitgebracht. De eerste voorstellen zijn op dit moment in onderzoek. Daarnaast hebben we bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen de zogeheten screeningsmethode breed ingezet. Daarmee maken we een inschatting van de uitstroomkans uit de Ziektewet. Een multidisciplinair team, bestaande uit een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een re-integratiebegeleider, screent het dossier van de klant en een door de klant ingevulde vragenlijst. Wanneer daaruit blijkt dat er een kleine kans op uitstroom bestaat en dat er dus grote kans is dat de



betrokken uitkeringsgerechtigde recht op een Ziektewet-uitkering behoudt, dan geven we een beslissing af zonder reguliere beoordeling. In de eerste maanden van 2019 evalueren we het gebruik van deze methode.

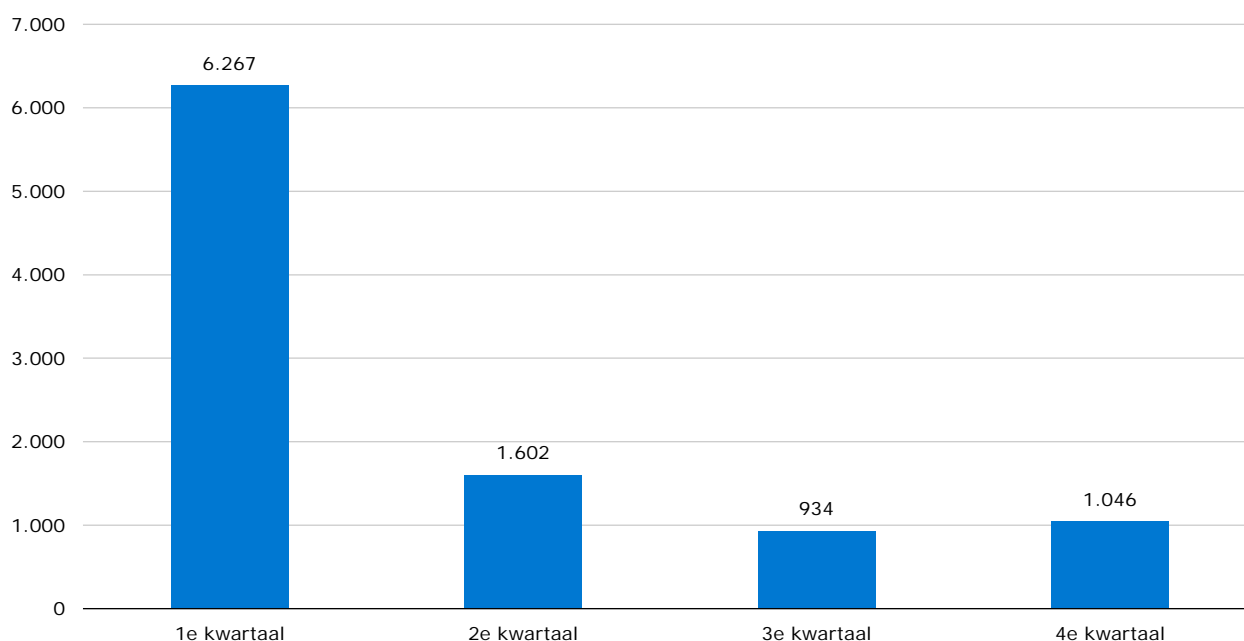
### Werken met taakdelegatie

De afgelopen jaren heeft UWV taakdelegatie als standaardwerkwijze opgenomen, net zoals dat bij bijvoorbeeld huisartsen en de bedrijfsgezondheidszorg gebruikelijk is. De verzekeringsarts delegeert daarbij taken of onderdelen daarvan aan een sociaal-medisch verpleegkundige die deze uitvoert onder zijn verantwoordelijkheid. Een medisch secretaresse ondersteunt de verzekeringsarts bij administratieve taken. Door deze werkwijze kunnen we meer klanten helpen, met dezelfde kwaliteit van dienstverlening. Wij gaan hierbij zeer zorgvuldig te werk, met aandacht voor wat binnen de kaders wel en niet kan.

### Effecten op de productie en voorraad

In de laatste maanden van 2018 is de toename van de voorraad professionele herbeoordelingen afgevlakt en is de voorraad vraaggestuurde (op verzoek van de uitkeringsgerechtigde, de werkgever of dienst verzekeraar) herbeoordelingen afgenomen.

#### Grafiek: Toename van de voorraad herbeoordelingen in 2018



Tabel: Voorraadontwikkeling

	Eind 2017	Eind 2018	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen	13.937	14.304	367
Achterstand voorraad claimbeoordelingen	2.286	1.436	-850
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	12.383	13.834	1.451
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	3.565	3.883	318
Voorraad herbeoordelingen	21.679	31.528	9.849
Achterstand voorraad herbeoordelingen	10.847	18.699	7.852
<b>Totaal voorraad</b>	<b>47.999</b>	<b>59.666</b>	<b>11.667</b>
<b>Totaal achterstand voorraad</b>	<b>16.698</b>	<b>24.018</b>	<b>7.320</b>



## Sluitende registratie WIA-/WGA-dienstverlening

Tijdens het opschonen van de werkvoorraden in 2016 bleek dat voor een groep klanten (WGA 80-100%) ten onrechte geen herbeoordeling was ingepland. Een analyse wees uit dat de bestaande registraties van herbeoordelingen in de verschillende systemen binnen UWV niet op elkaar aansloten en dat er onvoldoende controle was op de registratie van aangevraagde en afgehandelde herbeoordelingen. We hebben maatregelen genomen om te komen tot een sluitende registratie van herbeoordelingen en een herstelactie uitgevoerd. In november 2018 heeft onze interne accountantsdienst vastgesteld dat de registratie is verbeterd en dat de getroffen maatregelen in voldoende mate waarborgen dat aangevraagde herbeoordelingen worden opgenomen in de voorraad.

Onze divisie Sociaal-Medische Zaken verricht sociaal-medische beoordelingen. Voor klanten die om medische redenen volledig arbeidsongeschikt zijn verklaard, wordt een professionele herbeoordeling ingepland. Klanten met arbeidsvermogen worden na de beoordeling overgedragen aan de divisie Werkbedrijf voor hun re-integratie op de arbeidsmarkt. We hebben daarbij blijvende aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit van die overdracht en voor een sluitende aanpak. Bij de overdracht geeft de verzekeringsarts aan wat de prognose is voor een mogelijke herbeoordeling. De arbeidsdeskundige van het Werkbedrijf gaat vervolgens aan de slag om de klant weer dichterbij de arbeidsmarkt te brengen. Wanneer een vermoeden rijst over wijzigingen in de mogelijkheden van de klant die van invloed kunnen zijn op de rechtmatigheid van diens uitkering, of op het verloop van de re-integratie, bespreken de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts dit samen. Tijdens dit zogeheten professionele overleg besluiten ze samen of een herbeoordeling nodig is. In 2018 is de situatie van 4.100 klanten in een professioneel overleg besproken; op basis hiervan zijn bijna 2.000 herbeoordelingen ingepland.

## Stand van zaken verzekeringsartscapaciteit

UWV heeft moeite om voldoende capaciteit te kunnen inzetten, met name waar het gaat om geregistreerde verzekeringsartsen. Gezien de schaarste op de arbeidsmarkt en de vergrijzing van de bij UWV werkzame verzekeringsartsen is dit een groot risico. We blijven structureel investeren in het vergroten van de beschikbare capaciteit, in lijn met de brief van de minister aan de Tweede Kamer van juli 2018. We hebben het afgelopen jaar veel gedaan om nieuwe artsen te werven en geworven artsen te behouden door ze te boeien en te binden. In 2018 hebben we 156 artsen geworven, voornamelijk basisartsen, en zijn 106 artsen vertrokken, ook door natuurlijk verloop zoals pensioen.

Tabel: Verzekeringsartscapaciteit

	Gemiddeld aantal fte 2018	Gemiddeld aantal personen 2018	Aantal fte's per eind december 2018	Aantal fte's per eind december 2017
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	223	257	223	221
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	180	203	188	167
Aantal AIOS'en	132	150	139	121
Aantal ANIOS'en	127	145	139	140
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	92	120	93	84
<b>Subtotaal</b>	<b>754</b>	<b>875</b>	<b>782</b>	<b>733</b>
<b>Opleidingsinvestering</b>				
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-46		-44	-53
Opleiding AIOS'en	-58		-65	-54
Opleiding ANIOS'en	-51		-64	-21
<b>Subtotaal</b>	<b>-155</b>		<b>-173</b>	<b>-128</b>
<b>Extra capaciteit</b>				
Taakdelegatie	116		123	107
<b>Subtotaal</b>	<b>116</b>		<b>123</b>	<b>107</b>
<b>Totaal nettocapaciteit verzekeringsartsen</b>	<b>715</b>		<b>731</b>	<b>712</b>

---

## 2.3. Handhaving

Mensen die aan de voorwaarden voldoen, voorzien we snel van een uitkering. We verwachten dan wel dat ze zich aan de bijbehorende regels en plichten houden. Misbruik van uitkeringsgelden willen we zo veel mogelijk voorkomen en beperken. Op basis van data-analyse zijn we steeds beter in staat om risicoprofielen op te stellen. Hiermee kunnen we gericht controleren en handhaven, zowel preventief als repressief. Door data te combineren met kennis vanuit de gedragswetenschap kunnen we de juiste interventie op het juiste moment inzetten. We doen doorlopend onderzoek naar nieuwe fraudefenomenen en de ontwikkeling hiervan. We hebben een poortwachtersrol voor de sociale zekerheid. Dat vraagt van ons dat we elke keer opnieuw keuzes maken in de balans tussen dienstverlening, controle, handhaving en geld. Soms schatten we de prioriteit die we aan bepaalde fraudefenomenen moeten toekennen onvoldoende in, zoals bij de fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten die tegen de regels in niet in Nederland verblijven en daardoor niet beschikbaar zijn voor de Nederlandse arbeidsmarkt. We hebben inmiddels met het ministerie van SZW een pakket van maatregelen afgesproken om deze fraude beter te bestrijden. Verder hebben we in 2018 ingezet op het afhandelen van de voorraden in- en externe fraudesignalen. Om de kwaliteit en efficiency te verbeteren, hebben we in 2018 geïnvesteerd in het vakmanschap (kennis, houding en gedrag) van leidinggevenden en medewerkers van het directoraat Handhaving en in het fraudebewustzijn van medewerkers bij andere bedrijfsonderdelen.

### Preventieve handhaving

We zien dat een groeiende groep burgers moeite heeft met de steeds complexere regels. Voor UWV wordt het steeds belangrijker om hen te helpen en om onderscheid te maken tussen een foutje en een overtreding. We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren hen via campagnes, verbeteren het gebruikersgemak van onze onlinedienstverlening en verzenden automatische berichten om mensen op hun verplichtingen te attenderen. We kijken daarbij nadrukkelijk naar de mogelijkheden om gedragsinzichten toe te passen. Zo hebben we bijvoorbeeld onderzocht waarom klanten zonder afmelding niet verschijnen op afspraken met UWV-medewerkers. We hebben naar aanleiding hiervan een aantal gedragsinterventies op het gebied van nalevingsgedrag, registratiegedrag en werkzoekgedrag ontwikkeld die we in 2019 op diverse vestigingen gaan testen. Ook onderzoeken we hoe UWV het best met klanten kan communiceren om de naleving van diverse verplichtingen te bevorderen.

Klanten zullen sneller en beter de regels naleven als ze de pakkans groot achten. Het ministerie van SZW laat jaarlijks onderzoek uitvoeren naar de kennis van uitkeringsgerechtigden over de plichten waaraan ze moeten voldoen en de kans dat UWV overtredingen detecteert. Uit het onderzoek over 2017 blijkt dat vooral WW'ers (97%) en mensen met een Ziektewet-uitkering (95%) zeer goed op de hoogte zijn van hun plichten. Bij uitkeringsgerechtigden voor de WAO (92%), WIA (85%) en Wajong (82%) ligt dat cijfer iets lager. Ook blijkt dat uitkeringsgerechtigden de pakkans verschillend inschatten: dit varieert van 68% bij Wajongers tot 79% bij WW'ers en 80% bij mensen met een WIA- of Ziektewet-uitkering. De cijfers over 2018 zijn binnenkort bekend.

### Risicomanagement

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

We hebben in 2018 geïnvesteerd in verdere verbetering van het risicomanagement. Er zijn vier onderzoeks- en analyseteams gestart die in samenwerking met de betrokken divisies zo veel mogelijk risico's inventariseren en monitoren. Door risico- en datagestuurd te handhaven, zijn we minder afhankelijk van meldingen van bijvoorbeeld burgers of bedrijven. Om dat te bereiken zijn moderne onderzoeksmiddelen nodig. In 2018 hebben we in een pilot onderzocht of iBase hierbij geschikt zou zijn als analysetool. In verband met de aangescherpte eisen voor analyseomgevingen, het veranderende ICT-architectuurlandschap en onvoldoende opbrengsten tijdens de pilot hebben we besloten niet verder te gaan met iBase. Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar een platform waarop we risicoprofielen kunnen gebruiken in de primaire klantprocessen. Met behulp van zo'n platform kunnen we risicoprofielen structureel en duurzaam exploiteren. Het vooronderzoek wees uit dat hiervoor een specialistisch platform gebouwd moet worden. Hierover nemen we in 2019 een beslissing.

Samen met het ministerie van SZW ontwikkelen we een transparant afwegingskader waarin we de geïdentificeerde frauderisico's kunnen wegen en prioriteren. Dit stelt ons in staat om vervolgens heldere beleidskeuzes te maken over de inzet van mensen en middelen voor de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen en subsidies. De organisatorische inrichting en inbedding van het gebruik van het afwegingskader vereisen de nodige aandacht in 2019.

### Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de inspanningsplicht om actief te zoeken naar werk, en de inlichtingplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven. UWV controleert met

bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of uitkeringsgerechtigden zich aan de regels houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbovenop kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we aangifte doen bij het Openbaar Ministerie voor een strafrechtelijke afdoening.

Bepaalde vormen van fraude en regelovertreding reiken over de landsgrenzen heen. De controlemogelijkheden voor Nederlandse uitvoeringsorganisaties zijn in het buitenland beperkt. Het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) en het Interventieteam Buitenland (ITB) dragen gezamenlijk bij aan de bestrijding van grensoverschrijdende fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van sociale zekerheid. Het IBF wisselt daarbij ook informatie uit met buitenlandse sociale zekerheidsinstanties. UWV zet het ITB in om controles uit te voeren bij uitkeringsgerechtigden van UWV die in het buitenland wonen.

### Overtredingen inlichtingenplicht

In 2018 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 25,8 miljoen, dat is fors minder dan in 2017 (€ 46,7 miljoen). Het boetebedrag daalt evenredig: in 2018 is een bedrag van € 4,4 miljoen aan boetes opgelegd, tegenover € 7,6 miljoen in 2017. De dalingen doen zich voornamelijk voor bij de WW, daar zijn beduidend minder fraudesignalen en is ook het aantal overtredingen fors afgenomen. Dat wordt in belangrijke mate veroorzaakt door het dalend aantal WW-uitkeringen en doordat we sinds de invoering van de Wwz de door de klant opgegeven inkomsten altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken, waardoor we bij de uitkeringsverstrekking direct rekening houden met die inkomsten. De afhandeling in 2017 van de het jaar daarvoor ontstane voorraad polissignalen droeg bij aan de hogere benadelings- en boetebedragen over 2017.

In 2017 hebben we extra inspanningen verricht om de ontstane hoge werkvoorraden af te handelen van signalen die afkomstig waren uit bestandsvergelijkingen tussen uitkering- en loonadministraties, de zogeheten polissignalen. Daardoor stegen de voorraden van signalen die we ontvangen van UWV-medewerkers en van burgers en instanties. In 2018 hebben we een groot deel van de capaciteit ingezet op het verminderen van de werkvoorraden van deze in- en externe meldingen. Eerste prioriteit lag bij de afhandeling van externe meldingen, daarna zijn de interne meldingen nader beoordeeld. Onze inspanningen hebben ertoe geleid dat in 2018 bijna 8.000 externe meldingen zijn afgehandeld; de voorraad is afgebouwd tot een kleine 900 externe meldingen (eind 2017: 3.900). Daarnaast zijn bijna 13.800 interne meldingen opgepakt; de voorraad is afgebouwd tot een kleine 2.600 interne meldingen (eind 2017: 3.500).

Tabel: Overtredingen inlichtingenplicht

	2018		2017	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>13.100</b>		<b>24.000</b>	
Opgelegde boetes	4.900	37%	12.700	53%
Opgelegde waarschuwingen	5.700	44%	8.600	36%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	2.500	19%	2.600	11%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	0	0%	100	0%

Sinds 1 januari 2017 biedt de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving uitgebreidere mogelijkheden om een waarschuwing te geven in plaats van een boete. Wanneer aan een overtreding geen verwijtbaar gedrag ten grondslag ligt, wordt geen boete of waarschuwing opgelegd.

### Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspannt, kan worden gekort op zijn uitkering. Bij de Wwz bepalen we op basis van inkomstenverrekening of er nog recht op een gedeeltelijke uitkering is. Is dat het geval, dan blijft de sollicitatieplicht van kracht – behalve bij een tijdelijke vrijstelling. Ontvangt iemand na drie maanden (de maximale vrijstelling) nog steeds een aanvullende uitkering, dan is de sollicitatieplicht weer van kracht en handhaaft UWV daarop. Ook bij overtredingen van de inspanningsplicht worden sinds 2017 veel meer waarschuwingen opgelegd, het aantal opgelegde maatregelen is afgenomen.

Tabel: Overtredingen inspanningsplicht

	2018		2017	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>118.900</b>		<b>102.500</b>	
<b>Opgelegde maatregelen</b>	<b>47.200</b>	40%	<b>60.800</b>	59%
Waarvan maatregelen WW	42.600		55.800	
WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	300		1.000	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	6.800		6.100	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	17.000		21.200	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	7.200		12.400	
Overtredingen van de controlevoorschriften	5.900		8.300	
Overige	5.400		6.800	
Waarvan maatregelen overige wetten	4.600		5.000	
<b>Opgelegde waarschuwingen</b>	<b>69.200</b>	58%	<b>38.300</b>	37%
<b>Geen maatregel/waarschuwing opgelegd</b>	<b>2.500</b>	2%	<b>3.400</b>	4%

### WW-fraude

We besteden sinds 2009 aandacht aan fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten. Tegen de achtergrond van een stijgende aantal uitkeringen voor arbeidsmigranten zijn de onderzoeken en handhavingsacties gericht op arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa sinds 2014 geïntensiveerd. Er waren signalen over steeds geraffineerdere fraude, waarbij malafide tussenpersonen betrokken waren. Hiernaar zijn onderzoeken gestart die aanleiding gaven tot strafrechtelijk onderzoek. De handhavingsonderzoeken hebben ons steeds meer inzicht verschaft in de werking en het veranderende karakter van de WW-fraude door arbeidsmigranten.

Met de minister hebben we eind 2018 afgesproken dat we extra maatregelen uitwerken om WW-fraude door arbeidsmigranten tegen te gaan.

- We gaan aangescherpte controles verrichten om te achterhalen of iemand verwijtbaar werkloos is of ongeoorloofd in het buitenland verblijft. In de afgelopen maanden zijn daarvoor op basis van data-analyse en expertise van medewerkers profielen ontwikkeld.
- Bij het verstrekken van een uitkering wordt het adres in de Basisregistratie Personen (BRP) nog meer leidend dan nu al het geval is. De 3% van de WW'ers met een woonadres in het buitenland moet zich inschrijven als ingezetene met een binnenlands woonadres. Dit moet ervoor zorgen dat er tijdens de duur van de uitkering altijd zicht is op de daadwerkelijke verblijfplaats van de uitkeringsgerechtigde.
- We intensiveren de controle op adresgegevens. Dat doen we onder andere door regelmatig adresvergelijkingen uit te voeren, in samenwerking met andere partijen zoals gemeenten, de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank. Afwijkende adressen worden nader onderzocht en kunnen leiden tot nader fraudeonderzoek.
- Het proces rond de papieren WW-aanvraag hebben we aangescherpt. Papieren aanvraagformulieren moeten worden opgehaald op een UWV-vestiging. De aanvrager moet zich altijd legitimeren, UWV registreert – uiteraard conform de wettelijke voorschriften - diens persoonsgegevens. Als de uitkering wordt toegekend, wordt de uitkeringsgerechtigde binnen vier weken opgeroepen voor een werkoriëntatiegesprek. We zien erop toe dat hij daadwerkelijk verschijnt; het bezoek vormt een extra controle op verblijf in Nederland. Indien iemand zonder geldige reden niet komt opdagen, zullen we een maatregel opleggen.
- We gaan strenger controleren op de betrouwbaarheid van tussenpersonen. Wanneer iemand voor de WW naar een kantoor komt en zich laat vertegenwoordigen of vergezellen door een tussenpersoon, dan registreren we de nawegegegevens van deze tussenpersoon, inclusief het nummer van diens paspoort of ID-kaart. Deze registratiegegevens van tussenpersonen gaan we periodiek vergelijken. Indien daartoe aanleiding bestaat, zullen we onderzoek instellen. We zoeken de samenwerking met bonafide tussenpersonen. In september 2018 hebben we een gesprek gehad met een aantal tussenpersonen over in hoeverre zij willen samenwerken en over een mogelijk keurmerk. Naar aanleiding daarvan onderzoeken we nu op welke wijze we deze samenwerking met tussenpersonen concreet vorm kunnen geven.
- We onderzoeken of we intensiever kunnen controleren op verwijtbare werkloosheid in de uitzendsector. Daarvoor zijn we een pilot gestart in samenwerking met de brancheorganisaties Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU). Daarbij vragen we, in aanvulling op de informatie van de werkloze werknemer, ook bij de werkgever na waarom het dienstverband is beëindigd en of de werknemer passend werk is aangeboden. We gaan na of dit een effectieve manier is om te achterhalen of iemand verwijtbaar werkloos is. De pilot loopt van januari tot medio april 2019.
- We gaan intensiever samenwerken met partners in het sociaal domein zoals de Landelijke Stuurgroep Interventieteam (LSI) en de Inspectie SZW. We sluiten aan bij het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA), waarin gemeenten, uitvoeringsorganisaties en departementen samenwerken aan het verhogen van de kwaliteit van adresgegevens in de BRP.
- We gaan naar mensen die een fraudemelding doen beter terugkoppelen wat we met hun signaal gaan doen.

- We zullen de minister jaarlijks – los van het jaarverslag – een zogeheten signaleringsbrief sturen over de geconstateerde signalen en fenomenen uit de verschillende fraudeonderzoeken en welke actie we naar aanleiding daarvan hebben ondernomen. Deze brief bevat indien nodig beleidsaanbevelingen, waaronder eventuele wetsaanpassingen of verzoeken om de uitvoering beter te faciliteren. De minister zal deze rapportage toesturen aan de Tweede Kamer, voorzien van een beleidsreactie. De Tweede Kamer krijgt daarmee een belangrijke rol bij de afweging van handhavingsprioriteiten.

Op 1 februari 2019 heeft de minister de Tweede Kamer geïnformeerd over de stand van zaken rondom de fraudemaatregelen. In juni 2019 volgt een nieuwe brief aan de Tweede Kamer over de voortgang.

### **Fraudethema's**

We doen onderzoek naar meer georganiseerde fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele regelovertreding, vooral als doel inzicht te verkrijgen in de omvang en impact van (mogelijke) fraudefenomenen, zodat we daarover adviezen kunnen geven aan de verschillende UWV-onderdelen, de ketenpartners en het ministerie. In 2018 hebben we voor fraudethema's in totaal € 7,9 miljoen teruggevorderd (2017: € 12,5 miljoen), € 0,9 miljoen aan boetes opgelegd (2017: ook € 0,9 miljoen) en € 24,6 miljoen bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend (2017: € 18 miljoen).

### **Faillissementen**

We doen op basis van uitkeringssignalen onderzoek naar verdachte aanvragen voor een faillissementsuitkering. Het betreft onderzoek naar uitkeringen die nog niet tot betaling zijn gekomen en naar uitkeringen die al lopen. De onderzoeken leiden tot besparingen en/of terugvorderingen. Nu het in Nederland economisch beter gaat, neemt het aantal faillissementsuitkeringen af en daarmee ook het aantal meldingen van mogelijk onterecht aangevraagde faillissementsuitkeringen. Daarnaast worden meerdere zaken door veranderingen in de jurisprudentie niet langer als onrechtmatig bestempeld. Op basis van de in 2018 geconstateerde fraude besparen we zo'n € 0,4 miljoen aan faillissementsuitkeringen.

In 2018 hebben we op dit thema minder capaciteit ingezet. Het aantal faillissementen was historisch laag en de uitkeringsafdelingen zijn in staat bepaalde situaties, zoals vraagstukken over verzekeringsplicht bij bestuurders, zelf af te handelen. Toch blijven er meldingen binnenkomen die onderzoek van handhavingsexperts vergen. We zorgen ook dat we op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het gebied van faillissementsfraude.

### **Gezondheidsfraude**

Een klant pleegt gezondheidsfraude als hij, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten vertoont die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid. Als er sprake is van vermoedelijke gezondheidsfraude, dan verstrekken we deze informatie voor een (her)beoordeling door een verzekeringsarts. In 2018 zijn we gestart met trainingen om medewerkers van onze divisie Sociaal-Medische Zaken meer fraudebewust te maken en met het optimaliseren van het werkproces. Verder is gestart met het opsporen van mogelijke gezondheidsfraude met behulp van data-analyse. In totaal zijn in 2018 124 klanten voorgedragen voor een herbeoordeling. Op basis van de in 2018 geconstateerde gezondheidsfraude zullen we ruim € 23,6 miljoen op de uitkeringslasten besparen.

### **Gefingeerde dienstverbanden**

We doen onderzoek naar dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. We ontvangen hierover concrete meldingen, en hebben halverwege het jaar ook 'dataonderzoek' gedaan op basis van risicoprofielen. Met name bij het bestand van de Ziektewet heeft dit een aantal zeer concrete signalen opgeleverd. We verwachten de resultaten van het onderzoek half april 2019. Daarna bespreken we met de betrokken bedrijfsonderdelen welke preventieve maatregelen we kunnen treffen. In 2018 hebben we voor gefingeerde dienstverbanden ruim € 1,6 miljoen aan terugvorderingen ingesteld; we zullen op basis van de dit jaar geconstateerde fraude bijna € 0,6 miljoen besparen op de uitkeringslasten.

### **Opvoeren dienstverband met terugwerkende kracht**

In aanvulling op het bestaande onderzoek naar gefingeerde dienstverbanden zijn we in mei 2018 gestart met onderzoek naar het opvoeren van een dienstverband met terugwerkende kracht door bedrijven en administratiekantoren. Hiervoor hebben we data uit de polisadministratie gebruikt. Het onderzoek heeft een aantal gefingeerde dienstverbanden aan het licht gebracht die we samen met de Inspectie SZW verder onderzoeken.

### **Hennep**

We doen onderzoek naar inkomsten uit hennepcultuur bij uitkeringsgerechtigden. In 2018 hebben we de werkwijze verbeterd en de contacten versterkt met andere instanties die ruiming van hennepplantages bij UWV melden. Dit heeft ertoe geleid dat we meldingen sneller dan voorheen kunnen afhandelen. Over 2018 is bij meer dan vierhonderd onderzoeken vastgesteld dat uitkeringsgerechtigden ook (niet gemelde) inkomsten uit de teelt van hennep genoten. Dit heeft geleid tot ruim € 2 miljoen aan ingestelde terugvorderingen en tot bijna € 0,5 miljoen aan opgelegde boetes.



---

## Wijzigen inkomstenverhouding in polisadministratie

Sinds 2017 doen we onderzoek naar directeur-groootaandeelhouders die hun inkomstenverhouding in de polisadministratie wijzigen om zo in aanmerking te komen voor een WW-uitkering. We kijken daarbij naar de juistheid van codewijzigingen in de polisadministratie waarbij directeur-groootaandeelhoudersloon is omgezet naar socialeverzekeringsloon. Na het bronnenonderzoek bleven 78 zaken over voor nader onderzoek. Daarbij bleek dat er regelmatig sprake was van inkomstenverhoudingen die gebaseerd waren op een managementovereenkomst, en dat die managementovereenkomst in veel gevallen wel als dienstbetrekking moet worden aangemerkt. Uiteindelijk werd in 2018 bij tien zaken vastgesteld dat er ten onrechte socialeverzekeringsloon was opgevoerd. Op basis van de resultaten en bevindingen is besloten dit onderzoek jaarlijks uit te voeren.

## Basisregistratie inkomen

We willen inzicht krijgen in de aard en omvang van het risico dat uitkeringsgerechtigden inkomsten uit 'winst uit onderneming' en uit 'resultaat uit overige werkzaamheden' niet opgeven aan UWV. We willen ook weten wat de achtergronden en motieven hiervan zijn. In september 2018 zijn we een pilot Basisregistratie inkomen (BRI) gestart waarin we niet alleen preventief, maar zo nodig ook repressief optreden. Sinds de start van de pilot is ongeveer de helft van de ruim honderd zaken afgehandeld. Uit de eerste resultaten blijkt dat het grootste deel van de werkzaamheden in meer of mindere mate bij UWV bekend was, maar onvoldoende goed in systemen was verwerkt.

## Persoonsgebonden budget zorgverleners

Er zijn uitkeringsgerechtigden die naast hun uitkering inkomsten hebben uit arbeid als zorgverlener, betaald vanuit een persoonsgebonden budget. Dat is toegestaan, mits de genoten inkomsten ook aan UWV worden opgegeven voor verrekking met de uitkering. In het derde kwartaal van 2018 zijn we gestart met onderzoek naar mogelijk misbruik van deze inkomsten. Bij constatering van moedwillige fraude zullen we optreden.

## Overige thema's

Na een succesvolle pilot onderzoeken we de aard en omvang van fraude binnen de sector erotiek en gaan we na in hoeverre UWV een rol kan spelen in het signaleren van misstanden in deze sector. De resultaten zijn wisselend. Uit een nadere analyse moet blijken in welke vorm we ermee doorgaan. We voeren nu in LSI-verband gesprekken om gezamenlijk een verkennend interventieteam Erotiek in te richten.

In november zijn we gestart met het thema 'Criminele activiteiten'. Doel is inzicht te krijgen in de aard en omvang van de risico's met betrekking tot klanten van UWV die naast hun uitkering criminele activiteiten hebben verricht en daaruit inkomsten hebben ontvangen. (Inkomsten uit hennepcultuur onderzoeken we apart (zie hierboven onder het kopje Hennep) en vallen buiten dit thema.) Ook willen we de (on)mogelijkheden voor UWV rond dit soort meldingen in kaart brengen.

Binnen het thema 'Inkomstenverhoging voor beoordeling WIA' hebben we onderzocht of er een plausibele verklaring voor is dat werkgevers met terugwerkende kracht de inkomstenopgaven van werknemers verhogen kort voordat een WIA-uitkering wordt aangevraagd. Is die verklaring er niet, dan betreft het mogelijke een fictieve verhoging die alleen in de polisadministratie is ingevoerd, maar niet overeenkomt met het werkelijke door de klant verkregen loon. De polisadministratie is dan mogelijk met terugwerkende kracht verhoogd om een hogere WIA-uitkering te krijgen. We verwachten de onderzoeksresultaten in het eerste kwartaal van 2019. Daarna bekijken we welke maatregelen we kunnen nemen.

## Samenwerkingsverbanden

Een van de speerpunten van de handhavingskoers van het ministerie van SZW is het versterken en verbinden van de handhavingsketen, om te komen tot een integrale aanpak van georganiseerde criminaliteit. Op 19 maart 2018 is UWV toetreden tot de Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC's) en het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC). Deze samenwerkingsverbanden hebben als doel ondersteuning te bieden aan hun convenantpartners bij de aanpak van georganiseerde criminaliteit. We hebben binnen de RIEC's en het LIEC gesprekken gevoerd om de samenwerking verder vorm te geven en meerdere presentaties verzorgd over gedragsbeïnvloeding.

## LSI-interventieactiviteiten

Bij de interventieactiviteiten van de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) opereren we samen met onder andere de Inspectie SZW en de Belastingdienst in interventieteams. Doel is onder meer om misstanden, uitbuiting en uitkeringsfraude gezamenlijk aan te pakken. De afspraken over de samenwerking zijn in een convenant vastgelegd. In 2018 zijn in totaal elf projecten afgesloten. Het ging onder andere om projecten op recreatieterreinen, adresgerelateerde en wijkgerichte projecten. Binnen deze projecten zijn 552 controles uitgevoerd. Hierbij zijn 483 personen gecontroleerd. In 108 gevallen is nader onderzoek uitgevoerd. In achttien gevallen is fraude vastgesteld.

## Lokale interventieactiviteiten

Naast de landelijk georganiseerde interventieactiviteiten die veelal via de LSI georganiseerd worden, heeft UWV in 2018 ook deelgenomen aan meerdere lokale interventieactiviteiten, veelal op initiatief van gemeenten. Ze richten zich voornamelijk op malafide bedrijvigheid in de horeca, de detailhandel en de garagebranche. Naar aanleiding van deze controles hebben we zo'n vijftig zaken verder in onderzoek genomen. In de periode tot eind december is hierbij € 0,2 miljoen aan uitkeringsfraude vastgesteld.

## Strafrecht

In het Handhavingsarrangement is de verwachting uitgesproken dat UWV in 2018 zeventig à negentig processen-verbaal zou indienen bij het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie. Over 2018 heeft UWV 32 processen-verbaal ingediend. Hiermee was een bedrag van ruim € 2,1 miljoen aan fraude gemoeid. Verder zijn er nog enkele processen-verbaal ingeleverd in samenwerking met de ketenpartijen.

Het lagere aantal processen-verbaal is een gevolg van een pilot waarbij we fraudezaken die in aanmerking komen voor het strafrecht met het Functioneel Parket voorbespraken. Deze werkwijze heeft tot een betere efficiency geleid. Zo bleek dat er bij bepaalde zaken onvoldoende aanleiding was om een proces-verbaal op te maken of dat de kans op een passend strafrechtelijk vonnis zeer gering was. De pilot heeft ook geleid tot een betere kwaliteit van de ingediende processen-verbaal. De werkwijze is inmiddels omgezet naar een regulier proces. Samen met het Functioneel Parket experimenteren we nu met het strafrechtelijk aanpakken van kleine werkgevers bij gefingeerde dienstverbanden en tussenpersonen of andere faciliteerders.

## 2.4. Overige ontwikkelingen in dienstverlening

In onze op werk gerichte dienstverlening willen we iedereen die dat nodig heeft zo veel mogelijk dienstverlening op maat bieden, op basis van een persoonlijk gesprek. Ook in onze sociaal-medische dienstverlening vormen persoonlijke gesprekken een belangrijke component. Verreweg de meeste van de overige klantcontacten vinden echter digitaal plaats. Daarom streven we niet alleen naar een moderne maar ook zo persoonlijk en klantgericht mogelijke dienstverlening, die relatief weinig middelen en inspanningen vergt. Hierin zijn ook controles ingebouwd om misbruik van uitkeringsgelden te voorkomen. Om onze digitale dienstverlening sneller, consistent en meer in samenhang met elkaar te kunnen ontwikkelen, hebben we alle kennis en expertise op het gebied van digitale diensten en kanalen in 2018 samengebracht in één internetorganisatie. We werken voortdurend aan verdere verbetering van onze dienstverlening. Daarbij maken we dankbaar gebruik van de feedback die we van onze klanten ontvangen.

### Veel digitaal maar niet alles

Voor relatief eenvoudige taken en vragen bieden we selfservice via het digitale kanaal. Het overgrote deel van onze klanten maakt hier gebruik van. Dat gebeurt steeds vaker via een mobiel apparaat: eind 2018 in 50% van de gevallen, waarvan 43% via een smartphone. In 2018 kregen onze websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) 75,1 miljoen bezoeken. Klanten kunnen zeven dagen per week, 24 uur per dag, online informatie vinden en zaken met ons doen. Soms doen ze dat massaal tegelijkertijd. Iedere eerste dag van de maand verwerken we via Mijn UWV ruim 160.000 inkomstenopgaven. Een groot deel daarvan wordt buiten kantoor tijd via een mobiele telefoon ingediend. Klanten weten UWV digitaal te vinden en zijn tevreden over het ervaren gemak. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat 83% van de respondenten de taak waarvoor ze naar de website kwamen heeft kunnen voltooien. 86% geeft aan geholpen te zijn met de informatie op [uwv.nl](http://uwv.nl). We zijn ook aanwezig op grote sociale platforms en hebben een eigen [Wajong-forum](#). We beantwoorden daar vragen van klanten of leiden hen door naar de juiste plek.

We bieden onze diensten op een logische wijze aan via onze twee websites. Bij de (door)ontwikkeling van deze sites is persoonlijke, op maat gemaakte dienstverlening ons uitgangspunt: we weten wie onze klant is en houden rekening met zijn persoonlijke situatie. We maken daarbij gebruik van alle over de klant beschikbare relevante informatie. Om een optimale gebruiksvriendelijkheid te garanderen, maken we gebruik van de modernste designtechnieken en zorgen we ervoor dat onze digitale dienstverlening goed werkt op alle apparaten, van mobiel tot desktop. In 2018 hebben we voor het eerst 800.000 klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering volledig digitaal geïnformeerd over hun jaarlijkse tegemoetkoming. Met meldingen via de gebruikelijke communicatiekanalen hebben we hen uitgenodigd om naar [uwv.nl/tegemoetkoming](http://uwv.nl/tegemoetkoming) te gaan. Daar is alle relevante informatie beschikbaar, inclusief de antwoorden op veel gestelde vragen. Hiermee is het niet langer nodig klanten per brief te informeren. De klanten die hebben aangegeven dat ze dat willen, blijven we wel brieven sturen.

Voor complexere taken en vragen bieden we ondersteunende diensten via Mijn Berichten op Mijn UWV en in de Werkmap, chat, de telefoon of persoonlijk op een van onze vestigingen. Mensen die minder goed uit de voeten kunnen met het digitale kanaal kunnen ons bellen of langskomen. We zien dat in 2018 het aandeel van het telefonisch contact is gedaald, klanten stellen hun vraag vooral steeds vaker via de berichtenfunctionaliteiten op onze portalen. Bij een vermoeden van fraude zetten we persoonlijk contact in. In 2018 is de nadruk steeds meer komen te liggen op persoonlijke, servicegerichte dienstverlening in plaats van op een vooral zo efficiënt mogelijke afhandeling. Onze klantadviseurs kiezen bij vragen om hulp en ondersteuning steeds het kanaal dat het meest passend is om een antwoord te geven. Daarbij hebben ze inzicht in eerdere contacten van de klant met UWV, via welke kanaal dan ook. De klantadviseur vraagt ook regelmatig of de klant nog andere vragen heeft en verwijst dan vaak naar content op de portalen [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl), zodat de klant een volgende keer gemakkelijker zelf de antwoorden kan vinden.

Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In 2018 steeg het aantal bezoeken aan het werkgeversportaal van 1,2 miljoen naar bijna 1,3 miljoen; het aantal werkgeversaccounts nam toe van 145.600 naar 170.500. Werkgevers raadpleegden vooral vaker digitaal hun correspondentie met UWV en maakten vaker gebruik van de digitale ziek- en betermelder. Grote werkgevers doen hun ziek- en hersteldmeldingen vanuit hun eigen systemen

---

via de koppeling Digipoort; in 2018 deden 66.000 van hen dat, 5.000 meer dan in 2017. In totaal ontvingen we in 2018 848.200 ziek- en hersteldmeldingen digitaal, ruim 14% meer dan in 2017.

### Servicelevel onder druk

De tijdige afhandeling van zowel telefonie als digitale berichten stond in 2018 onder druk. De bereikbaarheid en de wachttijden van onze Klantencontactcentra hadden niet het gewenste en afgesproken niveau. Oorzaak was het vertrek van veel ervaren medewerkers van onze Klantencontactcentra door de aantrekkende economie. De beperkte capaciteit heeft, in combinatie met de maandelijkse piekmomenten, geleid tot langere wachttijden. Om het capaciteitsprobleem op te lossen, hebben we extra mensen geworven via uitzendpartners, extra doorstroomopleidingen ingezet en medewerkers gevraagd over te werken. Verder waren we ook 's avonds en in de weekenden open om digitale berichten af te handelen. Dit alles heeft geleid tot een beperkte toename van de capaciteit. We zullen aanvullende maatregelen treffen om de capaciteit structureel op peil te brengen.

Ondanks de langere wachttijden tijdens piekmomenten is de klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening niet gedaald. De tevredenheid van klanten die een klantadviseur hebben gesproken blijft op peil (82% voor werknemers en 80% voor werkgevers). Hierbij geldt de kanttekening dat we de tevredenheid van klanten die voortijdig de verbinding verbreken omdat de wachttijd te lang is niet kunnen meten. Uit het algemene klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers blijkt dat zij de telefonische bereikbaarheid van de Klantencontactcentra in 2018 wel lager waarden dan in 2017, omdat ze minder snel iemand te spreken krijgen dan in 2017.

### Betrekken van klanten

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van onze klanten af te stemmen en de klanttevredenheid te verbeteren, luisteren we goed naar hen. We betrekken hen bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die klanten binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis van de resultaten nemen we maatregelen. In 2018 hebben we drie nieuwe klantreizen in kaart gebracht: voor de Wwz, voor het bezwaarproces en voor werkgevers met een langdurig zieke werknemer (zie hiervoor ook onder het volgende kopje Verbeteren dienstverlening aan werkgevers). Voor 2019 staan zes klantreizen op het programma. Daarnaast gaan we met onze klanten in gesprek via de drie UWV-klantenpanels. Daarin leggen we klanten met een WW- of WIA-uitkering en werkgevers concrete onderwerpen voor. In 2018 bespraken we onder andere de inzet van een chatbot op [uwv.nl](http://uwv.nl), de zoekfunctie voor vacatures op [werk.nl](http://werk.nl), de verbeterde beschikkingsbrief voor de WIA en de verwachtingen voor eHerkenning voor het werkgeversportaal. Klanten kunnen ook invloed uitoefenen via onze cliëntenraden, zie hiervoor paragraaf 7.4, onder het kopje Onze Cliëntenraden.

### Verbeteren dienstverlening aan werkgevers

In 2018 hebben we gewerkt aan het verbeteren van onze dienstverlening aan werkgevers (zie ook paragraaf 1.2, onder het kopje Voor en met werkgevers). Daarvoor is het programma Werkgeversdienstverlening gestart. Om er voldoende aandacht aan te kunnen geven, hebben we de werkgeversdienstverlening van het Klantencontactcentrum in 2018 gecentreerd op onze vestiging in Almere. We zetten accountmanagers werkgeversdienstverlening in als direct aanspreekpunt voor werkgevers. Samen met werkgevers hebben zij vastgesteld wat de belangrijkste verbeterpunten zijn. Zo verbeteren we onder andere de kwaliteit van onze telefonische dienstverlening, zodat we de werkgever zo veel mogelijk direct van het juiste antwoord kunnen voorzien. We vergroten het vakmanschap van onze klantadviseurs (zie ook paragraaf 5.1, onder het kopje Vertrouwen in vakmanschap) en zorgen ervoor dat de diverse bedrijfsonderdelen van UWV nauwer samenwerken, om een integrale dienstverlening te kunnen bieden. We nemen maatregelen om werkgevers altijd vooraf te informeren als er vertraging optreedt. We hebben de klantreis in kaart gebracht die een werkgever maakt wanneer hij met UWV te maken krijgt als zijn medewerker langdurig ziek is. Wanneer bij de WIA-aanvraag voor die werknemer of bij de toetsing van het re-integratieverslag het oordeel van de verzekeringsarts van UWV afwijkt van dat van de bedrijfsarts, zorgen we voor een intercollegiaal overleg tussen die twee. Ook zetten we zwaarder in op het leren van 'best practices' in de organisatie, waarbij we 'pareltjes' in de dienstverlening aan werkgevers ook op andere plaatsen binnen de organisatie inzetten en uitbouwen. Werkgevers waarden de dienstverlening van de accountmanagers met een 8,7.

### Klanttevredenheid

We meten de klanttevredenheid van de meeste klantgroepen twee keer per jaar; bij WW- en WIA-uitkeringsgerechtigden doen we dit maandelijks. Het landelijk klanttevredenheidscijfer van uitkeringsgerechtigden kwam voor 2018 uit op 7,1, een lichte daling ten opzichte van 2017 (7,2). Klanten zijn onder andere minder tevreden over de digitale dienstverlening op [werk.nl](http://werk.nl) bij het vinden van werk en vinden ook dat ze eerder gegeven informatie te vaak moeten herhalen. De klanttevredenheid van WW-uitkeringsgerechtigden lag in 2018 met 7,1 op hetzelfde niveau als in 2017. Ook de klanttevredenheid van WIA-uitkeringsgerechtigden bleef stabiel op 7,1.

De tevredenheid over de wettelijk verplichte dienstverlening van UWV is bij werkgevers na de stijging in 2017 iets gedaald, van 6,7 naar 6,6. Ze zijn onder andere minder tevreden over de tijdigheid van beslissingen na een ontslaanvraag en over het deskundigenoordeel. De tevredenheid van werkgevers over de digitale dienstverlening via

werk.nl blijft met 6,1 hetzelfde als in 2017. Wel zijn ze minder tevreden over de bruikbaarheid van werk.nl bij het selecteren van geschikte kandidaten en over de kwaliteit en actualiteit van de profielen van werkzoekenden.

**Tabel: Klanttevredenheid**

	Norm 2018	Gemiddelde score 2018	Gemiddelde score 2017
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,2
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,6	6,7
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	7,1	7,1
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	7,2	7,0
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,0	6,0

### Afhandeling klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In 2018 ontvingen we 7.400 klachten, 8% minder dan in 2017. Dat valt voor een deel te verklaren uit het lagere aantal uitkeringen in 2018. De klachten gingen in het algemeen vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers werden bejegend. We handelden 7.316 klachten af; een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2017. Voor 99,5% van de klachten (doelstelling is 95%) lukte de afhandeling ervan binnen de wettelijke termijn van 6 weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2018 was de klachtintensiteit, net als in 2017, 0,3%.

We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing van het probleem te komen. Wanneer we het probleem niet kunnen oplossen, leggen we dit uit. We sturen persoonlijke brieven en als we iets fout hebben gedaan, maken we excuses en zetten het waar mogelijk recht. Een deel van de klanten die een klacht hebben ingediend, nodigen we uit voor een gesprek. Dat helpt ons ook om onze dienstverlening te verbeteren. Met hetzelfde doel analyseren we binnengekomen klachten. 67% van de klanten was in 2018 (zeer) tevreden over de afhandeling van hun klacht – in 2017 was dat nog 61%. Het aantal zeer ontevreden klanten is gedaald van 15% naar 12%. In april 2018 heeft onze afdeling klachtenservice het COPC-certificaat behaald. Het Customer Operations Platform Center (COPC) is een wereldwijd besturingsmodel, gericht op hogere klanttevredenheid en betere kwaliteit tegen zo laag mogelijke kosten.

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In 2018 werden 65.000 bezwaren ingediend. Dit is 15% minder dan in 2017 (76.600). We ontvingen vooral minder wetstechnische bezwaren, en minder medische bezwaren. Het percentage gegronde bezwaren in 2018 was gelijk aan 2017 (24,3%). We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2018 was de bezwaarintensiteit 2,4%, net als in 2017.

**Tabel: Afhandeling bezwaren**

	2018	2017
<b>Ontvangen bezwaren</b>	<b>65.000</b>	<b>76.600</b>
WW	14.000	22.900
Arbeidsongeschiktheidswetten	31.700	34.900
Ziektewet	19.300	18.800
<b>Afgehandelde bezwaren</b>	<b>64.300</b>	<b>77.900</b>
WW	14.300	23.300
Arbeidsongeschiktheidswetten	31.600	36.000
Ziektewet	18.400	18.600

We streven ernaar bezwaren vaker met mediation op te lossen. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met behulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator. In 2018 zijn 95 mediations gestart, waarvan er 74 zijn afgerond (in 2017: 97).

Uit onderzoek in 2018 blijkt dat rechtbanken zeer tevreden zijn over de samenwerking met UWV. Uit het onderzoek kwamen ook aanbevelingen naar voren om de samenwerking in een aantal gevallen lokaal verder te verbeteren. Naar aanleiding hiervan zijn op lokaal niveau gesprekken gevoerd.



## Gegevensdienstverlening



UWV zorgt er steeds meer voor dat burgers en werkgevers hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren, en dat die gegevens vervolgens kunnen worden hergebruikt – binnen de grenzen van de privacybescherming. Op die manier bevorderen we het administratief gemak van burgers, en verlagen we de administratieve lasten voor werkgevers en de uitvoeringskosten van de partijen die onze gegevens afnemen en hergebruiken. In onze polisadministratie beheren we de gegevens over inkomstenverhoudingen van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsvaststelling, en leveren gegevens uit de polisadministratie en uit andere UWV-bronsystemen aan derden.



---

## 3. Gegevensdienstverlening

### 3.1. Loonaangifteketen en polisadministratie

De loonaangifteketen is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het CBS. Voordat de loonaangifteketen in 2006 werd ingesteld, moesten inhoudingsplichtigen twee keer aangifte doen: een keer voor de loonbelasting bij de Belastingdienst en een keer voor de afdracht van socialeverzekeringspremies bij UWV. De loonaangifteketen is ingesteld om de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. Sinds de introductie van de wetten Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in de sociale verzekeringswetten (Walvis) en de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) in 2004 zijn de loonbegrippen voor loonbelasting en premies zo veel mogelijk gelijkgetrokken, en kunnen UWV en Belastingdienst sinds ruim tien jaar gebruikmaken van praktisch dezelfde gegevens. Doordat ook het premieloon en het socialeverzekeringsloon zijn gelijkgesteld, zijn de loongegevens die worden gebruikt om de premieafdracht te berekenen ook bruikbaar voor de berekening van het dagloon, een rekeneenheid die aan de basis ligt van elke socialeverzekering. De gegevens die nodig zijn voor de berekening van loonbelasting en premies zijn samengebracht op één aangifte. Werkgevers en uitkeringsinstanties doen elke maand of elke vier weken aangifte over de door hen uitbetaalde lonen en uitkeringen bij de Belastingdienst, die daarvoor één loket heeft ingericht. Werkgevers hoeven dus niet meer bij verschillende overheidsorganisaties dezelfde informatie aan te leveren. De aangifte bevat zowel collectieve loongegevens op het niveau van de inhoudingsplichtige, als nominatieve gegevens over elke individuele werknemer. De Belastingdienst gebruikt de collectieve gegevens voor de berekening van loonbelasting en premies. De nominatieve gegevens van de werknemer stuurt de Belastingdienst door naar UWV, die deze gegevens vervolgens opneemt in de polisadministratie.

De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen: werknemers, uitkerings- en pensioengerechtigden. Eind 2018 ging het om 20,4 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,3 miljoen mensen. UWV gebruikt deze gegevens niet alleen voor de eigen uitkeringsvaststelling. Ze zijn voor veel uitvoerende instanties van belang, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude, of het subsidiëren van bepaalde typen arbeid. UWV verstrekt deze gegevens voor hergebruik binnen de grenzen van de privacybescherming. UWV gebruikt de polisadministratie ook om onrechtmatig gebruik van publieke middelen en overheidsvoorzieningen te voorkomen en bestrijden. We voeren daarom regelmatig analyses uit op de polisadministratie. Met risicoprofielen kunnen we (mogelijke) fraude vaststellen op basis waarvan we gerichte handhavingsactiviteiten inzetten. Ook voeren we naar aanleiding van externe meldingen themaonderzoeken uit, gericht op een specifieke uitkeringswet, risico of fraudevorm (zie ook paragraaf 2.3, onder het kopje WW-fraude en het kopje Fraudethema's).

Ongeveer € 160 miljard aan belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en gebruik te maken van hun rechten. Voorbeelden zijn de vooraf ingevulde aangifte voor de inkomstenbelasting en de vooraf ingevulde aanvraagformulieren voor uitkeringen.

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Vier van de zeven normen (norm 2 tot en met 5 uit de tabel) hebben betrekking op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Voor de overige drie processtappen in de loonaangifteketen (norm 1, 6 en 7 uit de tabel), die buiten het normenkader vallen, geldt dat de loonaangifteketen zich maximaal moet inspannen om de kwaliteit van deze gegevens te borgen en misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen, is het niet alleen nodig dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang. De loonaangifteketen heeft, net als in voorgaande jaren, in 2018 voldaan aan de eisen van het normenkader.

Tabel: Werking van de loonaangifteketen

		Norm 2018	2018	2017
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥98%	100%	98,4%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,3%	98,4%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,2%	99,9%
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	≥97%	98,9%	98,6%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥95%	99,6%	98,9%
6	Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte	>99%	99,5%	99,6%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	100%	100%

### Naar een robuustere loonaangifteketen

UWV en de Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden. We werken met elkaar aan de borging van de stabiliteit en continuïteit van de keten, nu en in de toekomst. In 2018 stond 'samen werken als fundament voor de toekomst' centraal. Verschillende invalshoeken, beschikbare capaciteit en prioriteiten bij de keteneigenaren zijn van invloed op de snelheid van doorontwikkeling en innovatie van de keten. De loonaangifteketen is zich hier terdege van bewust en grijpt de samenwerking aan om verder te komen. Hieronder volgt een aantal in 2018 behaalde resultaten:

- De loonaangifteketen kent steeds meer controles. Deze dragen bij aan een betere kwaliteit van de gegevens. Eind 2018 waren het er in totaal 46.
- De database Gegevensbelang is een ondersteuningsapplicatie voor medewerkers van de Belastingdienst met informatie over alle werknemersgegevensvelden uit de loonaangifte. UWV is de beheerder en ontwikkelaar van de applicatie. De database is in 2018 vernieuwd en voortaan te benaderen via overheidsplatform Pleio.
- De Loonaangifteketen wil de zichtbaarheid en vindbaarheid verbeteren van de gegevens uit de loonaangifteketen die te vinden zijn op het open dataportaal van de Rijksoverheid en in StatLine, de elektronische databank van het CBS. Sinds juni 2018 zijn [open data van de loonaangifteketen](#) op het Dataregister van de Nederlandse Overheid in een aparte groep vindbaar.
- In 2018 heeft een pilot plaatsgevonden met een abonnementenservice voor de toeslagen. Met een abonnement op een bepaalde gebeurtenis ontvangen afnemers automatisch een bericht als die gebeurtenis zich bij een van hun klanten voordoet. In de pilot ging het om de gebeurtenis 'Nieuwe of hervatte betalingen loon sv' in het kader van de toekenning van toeslagen. Aan de hand van de berichten kunnen burgers worden aangezet om loonwijzigingen door te geven aan de Belastingdienst, zodat de toeslag wordt aangepast aan de nieuwe situatie. De resultaten zijn positief gebleken. Bij de ontvangende partij moet geautomatiseerde verwerking van de berichten nog ingeregeld worden. Indien gewenst kan de abonnementenservice daarna in gebruik worden genomen.
- Er is een enquête gehouden onder de partijen die samenwerken met de loonaangifteketen. Zij geven een hoog cijfer voor het creëren van meerwaarde, gezamenlijke verantwoordelijkheid en trots op de samenwerking. Minder positief zijn ze over de snelheid in de besluitvorming, het tijdig reageren op de behoeften van de ketenpartners en de wettelijke kaders, die zij als knellend ervaren. Begin 2019 worden in themasessies de enquêteresultaten besproken, om te komen tot verdere verdieping en mogelijke verbeterpunten.

## 3.2. Gegevensbeheer

We delen de gegevens uit de polisadministratie met andere partijen, zodat ze deze niet opnieuw hoeven op te vragen. Ze kunnen de gegevens raadplegen via onder andere Suwinet. Via Suwinet kunnen de ketenpartners ook elkaars gegevens inzien. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet. BKWI is een organisatieonderdeel van UWV en legt zelfstandig verantwoording af over zijn activiteiten.

UWV heeft intensief meegewerkt aan het ketenbrede programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGS). De huidige Suwinet-Inkijkvoorzieningen zijn fijnmaziger gemaakt, in lijn met de autorisatiestructuur per bedrijfsonderdeel en per rol. Medewerkers van alle organisatieonderdelen hebben sinds medio 2018 inkijkschermen

---

waarmee ze, op basis van hun functie en rol, alleen nog toegang krijgen tot de gegevens die zij nodig hebben om hun taken te kunnen uitvoeren.

### **Landelijke uitrol Handig!**

In augustus 2016 heeft een adviesbureau het initiatief genomen om samen met marktpartijen het aanvraagproces voor een hypotheek te vereenvoudigen. Aanleiding was dat een werkgeversverklaring vaak niet volledig voldoet aan de eisen van de hypotheekverstrekker en dat het door interpretatieverschillen vaak onnodig lang duurt om een hypotheek aan te vragen. Met het digitaal verzekeringsbericht van UWV wordt dit voorkomen en krijgt de consument sneller zekerheid. Op weg naar een oplossing is de pilot 'Handig!' gehouden, de eerste stap naar een volledig digitaal aanvraagproces van een hypotheek. Aan deze pilot namen ABN AMRO (inclusief Florius), ING, Rabobank, De Hypotheker, UWV, Vereniging Eigen Huis, HDN en Adviesbox mee. Eind 2018 waren al 5.177 hypotheekaanvragen gedaan met het verzekeringsbericht, dat is ruim 3% van de in totaal 158.046 hypotheekaanvragen die zijn gedaan bij de banken ABN AMRO, Rabobank en ING. In november 2018 sloot Aegon bij dit initiatief aan en per 1 januari 2019 volgden de hypotheekverstrekkers Argenta, SNS Bank, RegioBank en ASN Bank.

### **Standaarden voor gegevensuitwisseling**

Met de begin november 2018 opgeleverde nieuwe service Application to Application (A2A) komt UWV verder tegemoet aan de behoefte van gegevensafnemers om gegevens geautomatiseerd te ontvangen en te verwerken. Met A2A kunnen rijksoverheden grote (bulk)bestanden uitwisselen over het diginetwerk (NL-Overheid), A2A is ook geschikt gemaakt om met semi-overheidsorganen zoals de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG) kleine bestanden via het internet uit te wisselen. A2A stuurt de gegevensafnemer een notificatiebericht zodra een gegevenslevering klaar staat. De service maakt bovendien gebruik van een nieuw integratieplatform, waarop afnemers sneller kunnen aansluiten tegen lagere kosten. In 2019 zullen meerdere overheidsorganisaties op deze service aansluiten.

## Nieuw beleid



Regelgeving op het gebied van werk en inkomen is voortdurend in beweging. Er komen nieuwe wetten en regels bij, en bestaande wet- en regelgeving verandert. We toetsen beleidsvoornemens in een zo vroeg mogelijk stadium op uitvoerbaarheid, en geven aan waar we knelpunten voorzien. We maken afspraken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, over het tempo en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren. Hierover zijn we doorlopend met elkaar in gesprek. Het regeerakkoord van oktober 2017 betekende dat we in 2018 veel nieuwe wet- en regelgeving moesten voorbereiden en in onze processen en dienstverlening inpassen. Dat vraagt veel lenigheid van onze organisatie. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van wat er in 2018 in werking is gezet en gerealiseerd.

---

## 4. Nieuw beleid

### Aanpassing Dagloonbesluit

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

De laatste groep betreft klanten die ziek zijn geweest in de referteperiode, maar niet de wachttijd van 104 weken hebben volgemaakt. Sinds 1 december 2017 bepalen we het dagloon voor deze groep op basis van de nieuwe regels. Uitkeringsgerechtigden uit deze doelgroep die in de periode tussen 1 juli 2015 en 1 december 2017 een lagere uitkering hebben ontvangen, hebben mogelijk recht op een tegemoetkoming. Zij konden zich tot 1 januari 2019 melden voor een tegemoetkoming. Van 1 januari 2018 tot 1 juli 2018 kon dat via [uwv.nl](http://uwv.nl), na die datum kon het alleen nog schriftelijk. Alle meldingen die we vóór 1 juli ontvingen, hebben we vóór 1 oktober 2018 beoordeeld en uitbetaald. Na 1 juli 2018 is nog slecht een handvol meldingen binnengekomen, die zijn direct beoordeeld en uitbetaald. In totaal hebben we zeshonderd meldingen ontvangen. De lage WW-uitkeringen kunnen voor deze groep leiden tot een te laag WIA-dagloon, andersom kan de ontvangen eenmalige tegemoetkoming juist leiden tot een te hoog WIA-dagloon. Om deze onbedoelde gevolgen te repareren, wordt de tijdelijke regeling met terugwerkende kracht gewijzigd. De tegemoetkoming wordt alleen meegeteld bij de berekening van het WIA-dagloon indien de WW-uitkering waarop de tegemoetkoming betrekking op heeft, ligt binnen de referteperiode van het WIA-dagloon.

### Compensatieregeling ZEZ

Tussen mei 2005 en juni 2008 hadden vrouwelijke zelfstandigen geen recht op een zwangerschaps- en bevallingsuitkering. Medio 2017 stelde de Centrale Raad van Beroep vast dat deze vrouwen alsnog recht op geld hebben. Hiervoor is de compensatieregeling Zelfstandige en zwanger (ZEZ) in het leven geroepen. Elke vrouw die in de betreffende periode is bevallen en kan aantonen dat zij werkzaam was als zelfstandige, heeft per bevalling recht op € 5.600 compensatie. UWV en het ministerie van SZW zochten samen de publiciteit om zo veel mogelijk vrouwen te bereiken. Zij konden van 25 mei tot en met 30 september 2018 via onze website [uwv.nl](http://uwv.nl) een aanvraag indienen. Ons kantoor in Heerlen, dat ook alle reguliere ZEZ-aanvragen behandelt, heeft uitzendkrachten aangetrokken om de compensatieregeling te kunnen uitvoeren. In totaal hebben we 18.703 aanvragen ontvangen voor de compensatieregeling. 17.254 aanvragen zijn toegewezen, waarvan 13.211 aan vrouwen die in de betreffende periode als zelfstandige werkten, 2.647 aan vrouwen die als zogeheten beroepsbeoefenaren met een arbeidsovereenkomst werkten als alfhulp of huishoudelijke hulp en 1.396 aan vrouwen die meewerkten in het bedrijf van hun echtgenoot of partner. Het aantal toekenningen kan nog iets hoger worden doordat er nog bezwaarzaken lopen. De toegekende compensatie wordt in 2019 uitbetaald, het gaat om in totaal € 97 miljoen.

### Verzamelwet SZW 2019

De Verzamelwet SZW 2019 is getoetst op uitvoerbaarheid. We hebben vastgesteld dat de wijzigingen in het wetsvoorstel uitvoerbaar zijn. Het voorstel om Wajongers die met levenlanglerenkrediet studeren vanaf 1 januari 2019 alsnog recht op een Wajong-uitkering te geven, is na de uitvoeringstoets verder uitgewerkt. Deze uitwerking wordt alsnog getoetst.

### Quotumregeling

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

Eind maart 2018 is een grote mijlpaal bereikt met het berekenen van de quotumpercentages, de overdracht van uren en het berekenen en aanmaken van alle quotumheffingen. We voerden intensief overleg over de inleenconstructie met uit- en inleners. Naar aanleiding van daar gerezen wensen hebben we mogelijkheden onderzocht om (de uitvoering van) de inleenconstructie te vereenvoudigen. In de eerste maanden van 2018 hebben we deze vereenvoudigingen doorgevoerd in de basisvariant van de inleenconstructie. Vooruitlopend op de mogelijk eerste heffing in 2020



---

(over 2019) hebben we in juni alle grote overheidswerkgevers geïnformeerd over de quotumregeling en de inleenadministratie.

Op 7 september 2018 heeft het ministerie van SZW de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over een breed offensief om de arbeidsparticipatie van arbeidsbeperkten te stimuleren. In het verlengde van deze brief en naar aanleiding van een in de Tweede Kamer aangenomen motie heeft het ministerie UWV verzocht de werkzaamheden voor de inleenadministratie op te schorten. We zijn met het ministerie in overleg over de opzet van een vereenvoudigde quotumregeling.

### Wet tegemoetkomingen loondomein

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

In de eerste maanden van 2018 hebben we het lage-inkomensvoordeel voorlopig berekend. Alle 93.600 werkgevers die volgens de polisadministratie in aanmerking komen hebben vervolgens tijdig, voor 15 maart 2018, een voorlopige berekening ontvangen voor in totaal circa 400.000 werknemers. Werkgevers hadden tot en met 1 mei 2018 de tijd om de bedragen te controleren en eventuele correcties in de aangifte loonheffingen door te geven. UWV heeft op basis van de gegevens in de polisadministratie per 1 mei de definitieve berekeningen doorgegeven aan de Belastingdienst, die de definitieve beschikkingen vervolgens heeft verstuurd. In september is € 479,3 miljoen uitbetaald aan bijna 93.700 werkgevers voor bijna 413.600 werknemers. Vanwege de correcties die ze hadden doorgegeven hebben driehonderd werkgevers geen definitieve beschikking ontvangen, hierover zijn ze per brief geïnformeerd.

We hebben in het voorjaar medewerkers opgeleid om vragen van werkgevers over het lage-inkomensvoordeel te kunnen beantwoorden. In 2018 beantwoordde onze afdeling Klantencontact circa 13.500 vragen, circa 1.400 vragen zijn beantwoord door de uitvoerende afdeling. Na het versturen van de definitieve beschikking eind juli heeft de Belastingdienst 296 bezwaren ontvangen. UWV heeft de Belastingdienst bij de afhandeling van deze bezwaren ondersteund. Vooral is er nog maar één bezwaar dat gegrond is verklaard.

Werknemers die loonkostenvoordeel willen ontvangen, moeten hiervoor een doelgroepverklaring aanvragen. In 2018 heeft UWV circa 40.000 aanvragen ontvangen. Hiervan is het grootste gedeelte ingediend door een gemachtigde; dit is in de meeste gevallen de werkgever. Van gemeenten ontvingen we in 2018 755 kopieën van een doelgroepverklaring. Dit aantal blijft ondanks herhaaldelijke initiatieven achter bij de schatting van 2.000 tot 5.000 op jaarbasis. Uit een eerste onderzoek blijkt dat gemeenten nog onvoldoende weten hoe en waar ze loonkostenvoordeel moeten aanvragen. We doen verder onderzoek naar de oorzaken en naar mogelijke oplossingen. Om meer aanvragen voor een doelgroepverklaring te kunnen toekennen, is per 1 januari 2019 in de Wtl geregeld dat bij aanvragen voor een loonkostenvoordeel wordt bekeken of de desbetreffende persoon in de maand voorafgaand aan de dienstbetrekking voldoet aan de voorwaarden voor een doelgroepverklaring.

### Verlaging Wajong-uitkering

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

### Wet invoering extra geboorteverlof

De Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) regelt de invoering van het geboorteverlof ter vervanging van de huidige kraamverlofregeling. De wet is in 2018 getoetst op uitvoerbaarheid. De WIEG bestaat uit drie onderdelen:

- Het recht op geboorteverlof van eenmaal de wekelijkse arbeidsduur met behoud van loon is per 1 januari 2019 in werking getreden.
- Per 1 juli 2020 wordt het aanvullend geboorteverlof van vijfmaal de wekelijkse arbeidsduur met een uitkering ter hoogte van 70% van het (gemaximeerde) dagloon geïntroduceerd.
- Het adoptie- en pleegzorgverlof is per 1 januari 2019 uitgebreid van vier naar zes weken.

Voor de uitkering van het aanvullend geboorteverlof per 1 juli 2020 zijn ook aanpassingen in lagere regelgeving nodig. Het ministerie van SZW heeft deze lagere regelgeving eind 2018 in concept opgesteld; UWV zal dit in 2019 toetsen op uitvoerbaarheid.

---

## Overbrugging transitievergoeding kleine werkgevers

Kleine werkgevers (met minder dan 25 werknemers in dienst) ervaren de invoering van de transitievergoeding bij ontslag per 1 juli 2015 als onderdeel van de Wwz als een financiële last. Om hun de mogelijkheid te geven om een financiële buffer op te bouwen voor mogelijk in de toekomst te betalen transitievergoedingen, is een tijdelijke overbruggingsregeling getroffen die loopt tot 1 januari 2020. In lijn met het regeerakkoord zijn de voorwaarden om hiervoor in aanmerking te komen versoepeld door aanpassing van de Ontslagregeling. De nieuwe voorwaarden gelden voor procedures tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst die beginnen op of na 1 januari 2019. De oude voorwaarden blijven van kracht voor procedures die zijn gestart op uiterlijk 31 december 2018. We verwachten door de verruiming van de voorwaarden enkele honderden extra aanvragen voor deze overbruggingsregeling.

## Wet deregulering beoordeling arbeidsrelatie

Tot 1 mei 2016 verschaftte een Verklaring Arbeidsrelatie (VAR) zzp'ers en hun opdrachtgevers duidelijkheid over de vraag of er sprake is van een arbeidsrelatie waarbij een opdrachtgever loonheffingen moet inhouden. De Wet deregulering beoordeling arbeidsrelatie (DBA) die daarvoor in de plaats kwam, heeft niet de verwachte duidelijkheid gebracht over wanneer er wettelijk zonder dienstbetrekking gewerkt mag worden. Daarom heeft het kabinet besloten de wet per 1 januari 2020 te vervangen. In 2018 hebben de ministeries van SZW en Financiën gewerkt aan de uitwerking van de regeerakkoordmaatregelen voor zzp'ers; UWV heeft hieraan een bijdrage geleverd. Per 2019 is in het Handboek Loonheffingen 2019 van de Belastingdienst extra uitleg opgenomen over de wijze waarop deze beoordeelt of er sprake is van een dienstbetrekking. Voor de bovenkant van de zzp-markt komt een extra zekerheid in de vorm van een opt-out. Wanneer opdrachtgever en zzp'er samen voor deze constructie kiezen, is de opdrachtgever te allen tijden gevrijwaard van loonheffing en de zzp'er van premiebetaling. Voor de onderkant van de arbeidsmarkt komen maatregelen om te voorkomen dat zelfstandigen tegen een te laag tarief worden ingehuurd. De nieuwe maatregelen moeten enerzijds de opdrachtgevers van echte zelfstandigen de zekerheid bieden dat er geen sprake is van een dienstbetrekking, en anderzijds de kwetsbaarheid onder zelfstandigen verkleinen en schijnzelfstandigheid, vooral aan de onderkant van de arbeidsmarkt, voorkomen.

## Wet arbeidsmarkt in balans

Het kabinet wil het met de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) voor werkgevers aantrekkelijker maken om mensen vast in dienst te nemen en een betere balans aanbrengen tussen flexibele arbeidscontracten en vaste dienstverbanden. De wet regelt onder andere dat voor werknemers die met een payrollovereenkomst werkzaam zijn, de primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden gelden van het bedrijf waar zij werken. Een werknemer bouwt vanaf de eerste dag van de dienstbetrekking recht op transitievergoeding op. De opbouw van de transitievergoeding voor langere dienstbetrekking wordt lager. Ook regelt de Wab dat de maximumtermijn van de zogenoemde ketenbepaling wordt verlengd tot drie jaar. In die periode mogen drie contracten voor bepaalde tijd worden aangegaan. UWV heeft in 2018 via een uitvoeringstoets de consequenties voor de uitvoering van de wet in kaart gebracht. De wet treedt naar verwachting op 1 januari 2020 in werking.

## Vereenvoudiging beslagvrije voet

Het kabinet wil de regels vereenvoudigen voor de beslagvrije voet, het deel van het inkomen waarop onder andere deurwaarders en overheidsorganen geen beslag mogen leggen. Het wetsvoorstel voor de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet is in 2017 aangenomen. In juli 2017 heeft de toenmalige staatssecretaris van SZW aan UWV gevraagd de implementatie ter hand te nemen. Deze is uiterst complex vanwege de grote hoeveelheid gegevensuitwisselingen: UWV, Belastingdienst, gemeenten, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), CAK en gerechtsdeurwaarders moeten allemaal gegevens uit de polisadministratie, uit de BRP en van de Belastingdienst gaan gebruiken. Het ministerie van SZW heeft begin 2018 een programmamanager aangesteld die de implementatie begeleidt. Deze heeft najaar 2018 een programmaplan opgeleverd. We voeren begin 2019 een geactualiseerde uitvoeringstoets uit. De implementatie zal achttien maanden vergen en is voorzien per 1 januari 2021.



## Toekomstbestendige organisatie



Om onze taken nu en in de toekomst goed te kunnen uitvoeren, zijn deskundige medewerkers en een goede interne organisatie van groot belang. We vinden het belangrijk dat medewerkers goed passen op de plek waar ze werken en dat ze hun werk goed en met plezier kunnen doen. Daarom investeren we in een open cultuur, leren en ontwikkelen, zelfregie en diversiteit. Via de UWW Kennisagenda ontwikkelen we kennis die helpt om de dienstverlening en het vakmanschap van UWW'ers te verbeteren. Adequate ICT is bij alles een randvoorwaarde. De toenemende rol van dataverkeer vraagt om extra aandacht voor informatiebeveiliging en bescherming van privacy.

## 5. Toekomstbestendige organisatie

### 5.1. Onze medewerkers

Met hun inzet en vakmanschap dragen de medewerkers van UWV in belangrijke mate bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen. We stimuleren hen om hun kennis en kunde te blijven ontwikkelen en zelf de regie te nemen in de ontwikkeling van hun loopbaan. Feedback en goede gesprekken tussen medewerker en leidinggevende zijn daarbij onmisbaar. Daarnaast wil UWV een aantrekkelijke en inclusieve werkgever zijn, waar iedereen zich welkom voelt en gewaardeerd wordt. We bevorderen dat UWV-medewerkers fit en vitaal zijn en zich blijven ontwikkelen. De omvang en aard van externe factoren zoals nieuwe wet- en regelgeving en de economische situatie beïnvloeden de omvang en aard van ons totale pakket aan werkzaamheden. Medewerkers die boventallig worden, zetten we zo veel mogelijk in op andere functies. Om piekbelasting op te vangen en voor tijdelijke werkzaamheden maken we gebruik van een flexibele schil van tijdelijke werknemers.

#### Vertrouwen in vakmanschap

In het laatste kwartaal van 2017 startte een traject waarmee we de bouwstenen verzamelden voor de koers van UWV voor de komende jaren: Vertrouwen in vakmanschap, UWV strategie 2018 - 2022. Hierbij werd duidelijk dat onze medewerkers behoefte hebben aan duidelijke kaders en aan vertrouwen om daarbinnen hun werk te doen, en dat vakmanschap ontwikkelen een blijvend thema is. Vakmanschap betekent allereerst dat een medewerker zijn kennis en kunde effectief en klantgericht in de praktijk brengt. Ook verlangt het dat de medewerker inzicht heeft in de context van zijn werk en in de reden waarom onze politieke opdrachtgevers hun keuzes hebben gemaakt. Met het oog op dit vakmanschap leggen we de nadruk op leren en ontwikkelen, resultaatgerichtheid, samenwerken en werken op basis van bewezen succesvolle methoden en technieken. We ontwikkelen in dat kader bijvoorbeeld samen met twee hogeschole een curriculum voor adviseurs met klantcontact. Alle UWV-medewerkers kunnen gebruikmaken van een online leren-en-ontwikkelen omgeving; intussen nemen al ruim 8.000 medewerkers hieraan deel. Voor leidinggevenden uit het tweede echelon is in 2018 een eerste werkplaats Vakmanschap in Leiderschap gestart. Een aparte werkgroep verkent wat nodig is om de ontwikkeling van vakmanschap algemeen en specifiek goed te borgen.

#### Personeelsbestand

In 2018 daalde het aantal medewerkers van UWV met 3,4%, het aantal fte's met 2,9%. Deze afname gaat ook in 2019 door, vanwege dalende WW-volumes en verdergaande digitalisering bij diverse bedrijfsonderdelen. Dit geldt voor zowel tijdelijke als vaste arbeidsplaatsen.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind december 2018	Eind december 2017
<b>Medewerkers</b>		
Vaste medewerkers	16.039	16.403
Tijdelijke medewerkers	1.409	1.599
Non-activiteitsregeling/wachtgeld	105	167
<b>Totaal</b>	<b>17.553</b>	<b>18.169</b>
<b>Fte's</b>	<b>15.304</b>	<b>15.763</b>

#### Mobiliteit

We hebben een strategisch personeelsplan opgesteld waarin de verwachte personele ontwikkelingen per bedrijfsonderdeel vertaald zijn naar meerjarig scenario's. Dit geeft ons inzicht in onze personele ontwikkelingen en behoeften en maakt het mogelijk hierop beleidsmatig te anticiperen, ook in relatie tot de in- en externe arbeidsmarkt. We verwachten dat er als gevolg van het dalende WW-volume en de toenemende digitalisering en automatisering in de periode tot eind 2020 ongeveer vijfhonderd vaste arbeidsplaatsen zullen verdwijnen. We willen, in lijn met de cao-afspraken, boventalligheid zo veel mogelijk voorkomen.

Dat doen we onder meer door groepen medewerkers in beweging te brengen voor wie op termijn (op functieniveau) boventalligheid dreigt. We noemen dat premobiliteit. Medewerkers uit deze groepen krijgen, conform het Sociaal Plan, voorrang bij interne vacatures. Ook kunnen zij gebruikmaken van een individueel financieel arrangement of de remplaçantenregeling. Om de kansen van medewerkers op ook de externe arbeidsmarkt te vergroten, werken we onder andere samen met uitzendbureau Randstad en ons landelijk Werkgeversservicepunt. De loopbaanadviseurs van onze

---

interne loopbaancentra begeleiden medewerkers in concrete stappen van werk naar ander werk binnen of buiten UWV. Deze aanpak blijkt te werken. Van de medewerkers die de status 'premobiliiteit' hebben gekregen, hebben er in 2018 402 een nieuwe plek binnen of buiten UWV gevonden. Daarnaast zijn er 113 individuele regelingen getroffen met betrekking tot 2018. Bij elkaar opgeteld is daarmee de doelstelling om boventaligheid te voorkomen voor 2018 vrijwel geheel gehaald. Vier mensen zijn boventalig geworden, twee van hen vonden in 2018 ander werk. Ook in 2019 zetten we ons in voor duurzame loopbaanperspectieven voor onze medewerkers.

### **Uitstroom en behoud van instroom**

UWV-medewerkers hebben een naar verhouding hoge gemiddelde leeftijd. Met 49,2 jaar ligt deze ongeveer zeven jaar hoger dan bij heel werkend Nederland (in 2017 waren UWV'ers gemiddeld 48,9 jaar). Tussen 2020 en 2028 gaan naar verwachting ongeveer 2.000 fte's in kritische functies (zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en ICT'ers) met pensioen. Met het oog op de continuïteit anticiperen we hier nu al op door voor deze kritische functies nieuwe medewerkers te werven. Intussen hebben we ruim 350 nieuwe medewerkers aangetrokken. Daarnaast werken we met taakdelegatie voor verzekeringsartsen, waardoor zij meer tijd kunnen besteden aan vakinhoudelijke taken (zie ook paragraaf 2.2, onder het kopje Werken met taakdelegatie, en bieden we interne leer-werktrajecten aan. Vanwege de gemiddelde leeftijd van ons personeelsbestand spannen we ons in om meer jongere medewerkers aan te trekken en te behouden. Hiervoor starten we in 2019 een employer brandingcampagne en een onboardingsprogramma dat doorloopt gedurende de eerste drie maanden van het dienstverband.

### **Verzuim**

We hebben sinds enkele jaren te maken met een licht structurele stijging van het verzuim onder ons eigen personeel. Ook bij UWV zijn de gevolgen merkbaar van maatschappelijke en economische veranderingen en trends zoals toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen, de vergrijzing van de beroepsbevolking, druk op de werk-privébalans, en veranderende functies en functie-eisen als gevolg van automatisering en digitalisering. Dit vraagt om een voortdurende aanpassing van de verzuimaanpak. Inmiddels is 58% van het personeel van UWV vrouw, de gemiddelde leeftijd binnen UWV ligt 15% hoger dan gemiddeld op de arbeidsmarkt en steeds meer medewerkers combineren hun werk met mantelzorg. Daarnaast veroorzaakt verandering van functie soms spanning. Gedane investeringen in demedicalisering (het loskoppelen van ziekte en verzuim), duurzame inzetbaarheid en maatwerkafspraken bij mantelzorgtaken sorteren zeker effect, maar tegelijkertijd is duidelijk dat er meer nodig is om verzuim te voorkomen.

Voor de periode 2019-2021 is een meerjarenprogramma ontwikkeld dat inzet op meer maatwerk, met de focus op preventie. Daarbij is er bijzondere aandacht voor vitaal met pensioen gaan en voor de positie van vrouwen in het bedrijf. In 2018 zijn we gestart met uitgebreide informatievoorziening, ondersteuning van de dialoog tussen medewerker en leidinggevende, en bijeenkomsten voor specifieke doelgroepen zoals vrouwen in de overgang, mantelzorgers en medewerkers die te maken hebben met rouwverwerking. In samenwerking met de bedrijfsartsen zetten we in op verdere demedicalisering. Daarnaast besteden we al enkele jaren breed aandacht aan het vergroten van vitaal gedrag en werkplezier. Bijvoorbeeld met het project Fit & Vitaal, dat dynamisch (afwisselend zittend, staand en bewegend) werken en vergaderen stimuleert en faciliteert.

### **Diversiteit en inclusiviteit**

UWV wil een nog diverser en inclusief personeelsbestand. We willen dat iedereen zich binnen UWV gewaardeerd, gerespecteerd en op zijn gemak voelt. En we willen dat UWV zoveel mogelijk een afspiegeling is van de maatschappij. Hier hoort ook bij dat we mensen met afstand tot de arbeidsmarkt binnen UWV een arbeidsplek bieden. We hebben ons ten doel gesteld om in het kader van de banenafpraak in de periode tot eind 2020 vijfhonderd duurzame arbeidsplaatsen op maat te creëren. Intussen hebben we er circa driehonderd gerealiseerd. Om deze collega's op de werkplek te begeleiden hebben ruim driehonderd medewerkers een opleiding gevolgd. In september is een traject gestart om jaarlijks aan twaalf personen uit het doelgroepregister voor de banenafpraak een kennismakings- en inwerkperiode aan te bieden voor een secretariaat-ondersteunende functie en hen hierna te laten doorstromen. De eerste drie deelnemers zijn gestart. In 2018 hebben we weer ruim 130 net afgestudeerde jongeren de kans geboden om werkervaring op te doen via onze traineepool. Voor de traineepool 2019 hebben we tien hoogopgeleide jongeren met een arbeidsbeperking geselecteerd, mogelijk gaat dat aantal na de selectiedagen voor de traineepool in maart 2019 nog iets omhoog. Voor de traineepool 2019 hebben we ook negentien hoogopgeleide jonge statushouders geselecteerd. Zij zijn intussen gestart met een inwerkperiode, inclusief een taaltraining bij de Universiteit van Amsterdam.

Eind 2018 was 58% van de UWV-medewerkers vrouw. Hun aandeel in de top van UWV nam in 2018 verder toe. Eind 2018 namen vrouwen in totaal 41% van de leidinggevende functies in. In het eerste echelon is het aandeel van vrouwen 25%; in het eerste en tweede echelon samen is dit 37%.



Tabel: Man/vrouwverdeling in managementfuncties

	Aantal		%	
	Eind 2018	Eind 2017	Eind 2018	Eind 2017
<b>Eerste en tweede echelon</b>	<b>126</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Man	79	84	62,7%	68,3%
Vrouw	47	39	37,3%	31,7%
<b>Derde en vierde echelon</b>	<b>729</b>	<b>740</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Man	424	442	58,2%	59,7%
Vrouw	305	298	41,8%	40,3%
<b>Totaal echelons t/m 4</b>	<b>855</b>	<b>863</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Man	503	526	58,8%	61,0%
Vrouw	352	337	41,2%	39,0%

## Integriteit en openheid

We investeren al een aantal jaren nadrukkelijk in de openheid en integriteit van onze organisatie. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. We stimuleren op verschillende manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen en dat ze weten wat dit in de praktijk precies inhoudt. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode.

In 2018 volgden bijna 2.000 medewerkers en managers een integriteitsworkshop/training over de gedragscode en integriteitsthema's op hun afdeling. In totaal hebben sinds 2017 12.700 medewerkers en managers van UWV de e-learning integriteit gevolgd. Ook in de introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers heeft het thema nadrukkelijk aandacht. Op onze Digitale werkplek hebben we verschillende herkenbare dilemma's gepubliceerd met de vraag 'Wat zou jij doen?'. Onderwerpen waren onder andere ongewenste omgangsvormen, omgaan met vertrouwelijke informatie, datalekken, SLIM (locatieonafhankelijk) werken en zwangerschapsdiscriminatie. Op basis van de gepubliceerde dilemma's ontstond een open dialoog. In 2018 is een start gemaakt met een interne nieuwsbrief over actuele integriteitsonderwerpen.

In 2018 ontvingen we 240 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 199 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 41 keer waren het klanten of derden. In 2018 zijn 125 integriteitsonderzoeken gestart en werden 132 zaken volledig afgesloten (waarvan zeventien zaken uit 2017). Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms wordt in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms is er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook zijn er meldingen die niet blijken te gaan over mogelijke schending van de integriteit. Deze meldingen worden overgedragen aan bijvoorbeeld de klachtenservice van UWV of het bedrijfsonderdeel Handhaving. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 32 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een berisping tot ontslag op staande voet. Dit laatste gebeurde drie keer, drie keer werd een dienstverband beëindigd en vijf keer werd een inleenovereenkomst beëindigd. In één geval is een strafrechtelijke aangifte gedaan tegen een UWV-medewerker wegens oplichting of valsheid in geschrifte en in één geval tegen een derde wegens valsheid in geschrifte.

In januari 2018 is de jaarlijkse integriteitsvragenlijst verspreid onder medewerkers van UWV. Uit de antwoorden blijkt dat onze medewerkers over het algemeen vinden dat bij UWV een veilig klimaat heerst. Ook zijn ze positief over de integriteit en de open cultuur bij UWV. Met het jaarlijkse integriteitsdashboard, waarin ook de uitkomsten van de integriteitsvragenlijst zijn opgenomen, monitoren we het integriteitklimaat UWV breed en per bedrijfsonderdeel. De commissie van externe integriteitsdeskundigen (CID) heeft UWV ook in 2018 van adviezen voorzien op basis van de uitkomsten van dit dashboard. De adviezen zijn besproken met de raad van bestuur en de directies van alle bedrijfsonderdelen. In 2018 is een begin gemaakt met de doorontwikkeling van het integriteitsdashboard. Alle nieuwe medewerkers en medewerkers die vanuit een niet-managementfunctie intern op een managementfunctie solliciteren, vragen we om een Verklaring omtrent gedrag (vog). Bij functies met bijzondere vertrouwelijkheid checken we altijd op referenties en diploma en verrichten we onderzoek in openbare bronnen. We gaan een derde niveau van screening invoeren voor medewerkers in functies met een hoog integriteitsrisico, te starten met medewerkers in data-analyseomgevingen. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2018 gestart. Daarnaast willen we nieuwe medewerkers vanaf januari 2020 een belofte of eed laten afleggen waarin geheimhouding een belangrijke plaats inneemt. Ook hiervoor zijn voorbereidingsactiviteiten gestart.

Naar aanleiding van maatschappelijke aandacht voor WW-fraude door arbeidsmigranten (zie paragraaf 2.3, onder het kopje WW-fraude) is aan twee onafhankelijke deskundigen de opdracht verstrekt om te onderzoeken of de openheid en integriteit van UWV als organisatie voldoende borging biedt voor het uiten van signalen over uitkeringsfraude. Dit onderzoek is gestart in december 2018. Er is een externe begeleidingscommissie ingesteld die proces en inhoud van het onderzoek bewaakt.

---

## Werkbelevingsonderzoek en certificering

UWV-medewerkers waarderen hun werkplezier en de sociale veiligheid binnen UWV gemiddeld met een 7,5 en geven UWV als werkgever gemiddeld een 7,1. Met deze scores had het werkbelevingsonderzoek in 2018 een net iets betere uitkomst dan het onderzoek uit 2016. Toen gaven medewerkers een 7,3 voor werkplezier, een 7,5 voor sociale veiligheid en een 7,0 voor werkgeverschap. Aan het werkbelevingsonderzoek van 2018 deed ruim 70% van de medewerkers mee.

In december kregen we bericht dat UWV is gecertificeerd als Top Employer. Hiermee behoort UWV tot wereldwijd vooruitstrevende werkgevers op het gebied van hr-beleid. Het Top Employers Institute verleende dit certificaat wereldwijd aan 1.500 werkgevers in 118 landen. Aan de certificering ging een uitgebreide analyse van het hr-beleid vooraf. In februari 2019 hebben we het keurmerk officieel ontvangen. UWV mag dit keurmerk een jaar lang inzetten.

## 5.2. Kennisontwikkeling

In januari is de nieuwe UWV Kennisagenda 2018–2019 gelanceerd.

### Weten wat werkt

Belangrijk programma in deze nieuwe agenda is 'Weten wat werkt' in het bijzonder bij de dienstverlening aan mensen met een arbeidshandicap. In de eerste maanden van 2018 hebben we de plannen voor dit programma met het ministerie van SZW uitgewerkt. Inmiddels is onderzoek naar de werking van jobcoaching gestart. Ook loopt er onderzoek naar de effectiviteit van een specifieke interventie om mensen met ernstige psychische klachten aan werk te helpen. Verder zijn er onderzoeken naar de effectiviteit van Wajong en WGA-dienstverlening in voorbereiding, die starten in de loop van 2019.

We willen onze dienstverlening doelmatiger en uniformer maken met klantprofilering en triage (urgentiebepaling op basis van een vragenlijst). Hiermee is het mogelijk specifieke ondersteuning alleen aan te bieden aan klanten die daar ook daadwerkelijk baat bij kunnen hebben. Het is daarbij belangrijk om, meer dan nu, methodisch en op een wetenschappelijke basis te gaan werken. Deze algemene lijn is ook relevant voor de herbeoordelingen in het kader van de WIA/WGA-dienstverlening. Twee onderzoekers van Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (een samenwerkingsverband van Amsterdam Universitair Medisch Centrum, Universitair Medisch Centrum Groningen en UWV), doen onderzoek naar mogelijkheden om langs deze lijn de doelmatigheid van WIA-herbeoordelingen te bevorderen en naar een triage-instrument annex beslismodel voor de WIA/WGA-dienstverlening.

Naar aanleiding van in 2017 uitgevoerd onderzoek is in de regio Rijnmond een pilot uitgevoerd met een methode die in kaart brengt hoe functies als gevolg van technologie op de middellange termijn veranderen. Adviseurs werkgeversdienstverlening hebben deze methode voor drie functies getest in hun gesprekken met werkgevers. De eerste resultaten laten zien dat de methode ervoor zorgt dat adviseurs werkgeversdiensten beter in staat zijn gesprekken te voeren met werkgevers over ontwikkelingen in functies en taken en de toekomstige vraag naar werk. Maar ook dat de methodiek onvoldoende aansluit bij het reguliere werkproces en daarom vooralsnog niet bruikbaar is om in de praktijk breed in te zetten.

In januari is een symposium gehouden over de mogelijkheden die technologie biedt om mensen met een beperking vaker en beter mee te laten doen op de arbeidsmarkt. Na dit symposium hebben de Landelijke Cliëntenraad, de Algemene Werkgeversvereniging Nederland (AWVN), de re-integratiebranchevereniging OVAL, Tilburg University, uitzendbureau voor robots Smart Robotics, het ministerie van SZW en UWV een coalitie gesmeed om het gebruik van technologie voor inclusie in de praktijk te stimuleren. Op 23 november organiseerde deze coalitie een geslaagd evenement, waar gebruikers en ontwikkelaars elkaar ontmoetten en ideeën bespraken voor toepassingen van techniek in de praktijk. Tot begin 2019 kunnen uitgewerkte ideeën ingediend worden. Hierna zal een jury de voorstellen beoordelen op relevantie en haalbaarheid. De beste voorstellen ontvangen subsidie voor de uitvoering van pilots, die naar verwachting in het voorjaar van 2019 starten. De pilots worden gemonitord, zodat we ervan leren om technologie breder te kunnen inzetten voor inclusie.

### Toepassen van gedragsinzichten

Binnen het programma Toepassen van gedragsinzichten is onderzoek gedaan naar het sollicitatie- en registratiegedrag van werkzoekenden. Werkzoekenden blijken veel en op verschillende manieren te solliciteren, maar dat wordt niet allemaal geregistreerd. Dat komt vooral doordat het belang voor UWV van een volledige registratie onvoldoende duidelijk is en doordat werkzoekenden weinig feedback krijgen op deze registratie. We gaan na hoe we dit kunnen verbeteren, om zo de begeleiding beter op de werkzoekende te kunnen afstemmen.

Ook is onderzoek gedaan naar manieren om werkzoekenden met een kansarm beroep te stimuleren zich om te scholen en/of te zoeken naar kansrijkere beroepen. Daar blijken meerdere mogelijkheden voor te zijn. Werkzoekenden moeten daadwerkelijk voelen en begrijpen dat hun kansen op het vinden van bijvoorbeeld een administratieve baan erg laag zijn, bijvoorbeeld door ze gericht te informeren. Het UWV-team dat dit onderzoek uitvoerde, won hiervoor de NudgeChallenge op de Middag van het Ontwikkelgedrag van de Nederlandse Stichting voor Psychotechniek (NSvP).

---

## Financiële problematiek en schulden

In de Kennisagenda 2018–2019 is ook een programma gewijd aan het zo goed mogelijk rekening houden met mogelijke financiële of schuldenproblematiek bij klanten van UWV, zie ook paragraaf 2.1, onder het kopje Ondersteuning aan mensen met schulden. Naast aandacht voor deze specifieke groep klanten, is er binnen de UWV Kennisagenda breed aandacht voor het verbeteren van dienstverlening aan klanten. Het instrument dat we daarvoor inzetten is de klantreis, zie voor meer informatie over klantreizen paragraaf 2.4, onder het kopje Betrekken van klanten. In 2018 zijn we gestart met een nieuwe aanpak en zijn twee zogenaamde kickstarts gedaan. Deze hebben geleid tot een helder inzicht in de interactie van klanten met UWV en tot meer dan 25 verbeterideeën.

## Professionalisering en vakmanschap

Verder is in 2018 een instrument ontwikkeld dat helpt om de juiste begeleiding te bepalen voor werkzoekenden met een arbeidshandicap. Dit is bruikbaar voor professionals bij zowel UWV als gemeenten. Het ontwikkelde prototype wordt nu in de praktijk getest door arbeidsdeskundigen.

Goede dienstverlening kan niet zonder een goede controle op rechtmatigheid. In dat kader is in 2018 een onderzoek gestart om de fraude-alertheid van verzekeringsartsen te bevorderen. In 2019 verwachten we de eerste resultaten van dit onderzoek.

## Arbeidsmarkt

Ten slotte verzorgde UWV maandelijks actuele informatie en advies over (ontwikkelingen op) de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Hiermee ondersteunen we werkzoekenden, werkgevers en beleidsmakers bij het maken van arbeidsmarktkeuzes. Daarbij hebben we niet alleen aandacht voor de huidige stand van zaken en kortetermijnontwikkelingen, maar ook voor ontwikkelingen op de langere termijn. Eind mei verschenen landelijke, regionale en sectorale prognoses over vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. In oktober verscheen een voor iedere regio op maat gemaakte rapportage Regio in Beeld, met actuele informatie over beschikbare banen, vacatures en onbenut arbeidspotentieel. Ook onderzochten we door middel van een enquête onder 6.700 werkgevers hoe zij werven en wat volgens hen oorzaken en gevolgen zijn van moeilijk vervulbare vacatures. Daarnaast deden we (kwalitatief) onderzoek naar oplossingen uit de praktijk voor het oplossen van personeelstekorten. Volgens de werkgevers is een gebrek aan sollicitanten een reden dat vacatures moeilijk te vervullen zijn. Bij ICT-vacatures speelt het ontbreken van vakkennis van de sollicitanten een belangrijke rol. Werkgevers geven vooral aan intensiever te gaan werven bij moeilijk vervulbare vacatures. Oplossingen op de langere termijn kunnen liggen in het aanboren van nieuw talent en het anders organiseren van het werk. Het plaatsen van vacatureteksten blijkt de belangrijkste wervingsmethode voor werkgevers. Dit doen zij vaak in combinatie met andere wervingsmethoden, zoals het zelf actief benaderen van kandidaten of het inschakelen van een externe organisatie. Werkgevers verwachten in de toekomst niet wezenlijk anders te gaan werven. Wel leggen zij een sterker accent op sociale media bij het zelf actief benaderen van kandidaten.

## 5.3. Betrouwbaarheid niet-financiële informatie

Het SUWI-normenkader niet-financiële informatie schrijft voor dat de niet-financiële informatie in de verantwoording naar het ministerie van SZW op ordelijke, deugdelijke en controleerbare wijze tot stand komt. Het normenkader dient als maatstaf bij het jaarlijkse onderzoek naar de betrouwbare totstandkoming van de niet-financiële informatie. Het geldt voor de prestatie-indicatoren uit dit jaarverslag en voor de zogenoemde VB (verantwoord begroten)-informatie die wij aan het ministerie leveren voor de verantwoording in het eigen jaarverslag van het ministerie over 2018. Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VB-informatie voor 2018 voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt.

## 5.4. ICT

We hebben beperkte veranderruimte, en moeten daarom voortdurend keuzes maken. Na jaren van intensieve inzet op continuïteit en stabiliteit is er sinds 2018 meer ruimte voor daadwerkelijke modernisering en vernieuwing van ons ICT-systeemlandschap. In 2018 hebben we daarvoor belangrijke randvoorwaarden gerealiseerd met de voorlopige gunning van een nieuw datacenter, het onderbrengen van het beheer van de portalen bij één leverancier en de belangrijkste stappen in de verwerving van ETL-tooling. (ETL staat voor Extract, Transform and Load, het gaat om software voor gegevensverwerking zoals het binnenhalen van data uit diverse bronnen en het transformeren daarvan tot een standaardformaat.)

We prioriteren onze projecten op basis van het meerjarig UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren. We hebben het UWV Informatieplan 2019–2023 eind 2018 aan de minister van SZW en de Tweede Kamer aangeboden. We maken nu sinds drie jaar gebruik van het UIP. We constateren dat het bijdraagt aan een gestructureerde planning en een stabielere projectportfolio en dat het ervoor zorgt dat de juiste projecten worden uitgevoerd om de strategische doelstellingen te realiseren.

In het UWV Informatieplan zijn voor 2018 veertien strategische doelstellingen gedefinieerd. Voor al deze doelstellingen zijn meerjarige projecten ingericht. We hebben veel gerealiseerd in 2018, maar we hebben ook tegenslagen gehad. We hebben zes van de veertien strategische doelstellingen voor 2018 volledig kunnen realiseren. Twee strategische doelstellingen zijn grotendeels in 2018 gerealiseerd en worden in het eerste kwartaal van 2019 geheel behaald. De overige zes volgen later. In deze paragraaf lichten we, aan de hand van de vier UIP-prioriteiten, kort toe welke resultaten in het afgelopen jaar zijn bereikt. Voor 2018 zijn in het UIP strategische doelstellingen geformuleerd voor de prioriteiten 1, 3 en 4. Deze strategische doelstellingen zijn in de tekst gecursiveerd aangegeven.

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

UWV neemt deel aan de Manifestgroep, een informeel samenwerkingsverband van zestien uitvoeringsorganisaties. De groep heeft een architectuurvisie gerealiseerd die richting geeft aan de ontwikkeling van dienstverlening en samenwerking vanuit het perspectief van de burger. Deze visie is in lijn met de Agenda Digitale Overheid en ondersteunt de uitwerking van de (enterprise) overheidsarchitecturen die op dit moment worden vormgegeven. Ook bepaalt de visie de kaders voor nieuwe opdrachten aan partijen die generieke digitale diensten binnen de overheid ontwikkelen, zoals Logius. UWV werkt in Manifestgroepverband vanuit zijn rol als gebruiker mee aan de verdere ontwikkeling van deze producten.

### **Prioriteit 1 - Continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging**

De afgelopen jaren hebben we de basis van ons ICT-landschap op orde gebracht. Preventief onderhoud is nu structureel onderdeel van de reguliere cyclus voor groot onderhoud. Monitoring van applicaties en applicatieketens wordt geleidelijk verder ontwikkeld. De focus voor verdere verbetering komt te liggen op ontkoppeling van het applicatielandschap en de beveiliging van onze portalen. Ontkoppeling – het verkleinen van afhankelijkheden tussen systemen – leidt tot een grotere stabiliteit, continuïteit, veranderbaarheid en wendbaarheid van de UWV-dienstverlening.

We hebben voor onze sociaal-medische professionals een nieuwe rapportagevoorziening ontwikkeld die beter aansluit bij de hedendaagse behoeften. Dit *robuust rapportagesysteem Bravo*, dat in oktober 2018 in een pilot bij een aantal kantoren in gebruik is genomen, ondersteunt hun werk doelmatiger, effectiever en volgens huidige privacyrichtlijnen. De landelijke implementatie vindt in overleg met de districten in de eerste helft van 2019 plaats. Vanaf de tweede helft van 2019 voorziet Bravo in alle rapportages voor de Participatiewet en de WIA-claimbeoordelingen.

De vernieuwde applicatie voor een *robuust werkgeversportaal* is grotendeels in december 2018 opgeleverd. We sluiten het werkgeversportaal in 2019 zo spoedig mogelijk aan op het gestandaardiseerde overheidsbrede inlogstelsel eHerkenning. De technische implementatie van eHerkenning is klaar. Werkgevers kunnen er al gebruik van maken met een rechtspersonen en samenwerkingsverbanden informatienummer (RSIN), de opvolger van het fiscale nummer. De volledige ingebruikneming volgt in 2019. In 2019 ronden we de migratie af naar de nieuwe infrastructuur voor de koppeling van systemen bij het Werkbedrijf, waardoor het digitale berichtenverkeer van klanten wordt gescheiden van het interne digitale berichtenverkeer (*Scheiding servicebus*). Verdere verbetering van de ICT van onze divisie Werkbedrijf krijgt vorm in het inmiddels gestarte programma WORK it. In dat programma staan, naast functionele ontwikkeling, continuïteit van de dienstverlening en robuuste uitwisseling van gegevens en informatie centraal. De *upgrade PeopleSoft* voor ondersteuning van onder andere hrm en boekhouding is uitgevoerd. Daarnaast zijn in 2018 het *elektronisch archief* en het portaal *Mijn UWV* robuuster gemaakt.

### **Groot onderhoud**

In het kader van groot onderhoud wordt ieder jaar ongeveer een derde deel van het applicatielandschap voorzien van geactualiseerde softwareversies. Elke applicatie wordt dus ten minste eenmaal per drie jaar gemoderniseerd. Hiermee voorkomen we het gebruik van niet meer door leveranciers ondersteunde softwarepakketten. In 2018 zijn veel modernisering in het polisdomein uitgevoerd.

### **Prioriteit 2 - Wet- en regelgevingstrajecten**

Over de uitwerking van het regeerakkoord hebben we in 2018 intensief contact gehad met het ministerie van SZW. Door met elkaar in overleg te blijven en goede afspraken te maken, willen we werken aan zowel het realiseren van de in het regeerakkoord vastgelegde ambities als aan het toekomstbestendig maken van onze dienstverlening. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT, bevorderen we dat ICT optimaal bijdraagt aan het realiseren van de beleidsdoelstelling.

In hoofdstuk 4 omschrijven we onze inspanningen om nieuwe of veranderde wet- en regelgeving te implementeren. Vrijwel al deze trajecten leggen ook beslag op de beperkt beschikbare ICT-veranderingscapaciteit van UWV. In 2018 hebben vooral de Wet tegemoetkomingen loondomein (WtI) en de implementatie van de inleenadministratie en de quotumheffing in het kader van de Quotumregeling (project IQ) veel aandacht van UWV gevraagd. Het project IQ is in 2018 door het BIT getoetst, het definitieve BIT-advies hebben we ontvangen. Het kabinet heeft inmiddels besloten de

---

quotumregeling te vereenvoudigen. UWV heeft in het kader van de Participatiewet taken aan de gemeenten overgedragen. Zij zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor onder andere het aan het werk helpen van nieuwe jonggehandicapten. In april 2018 is het meerjarige programma, waarvan de inrichting van rapportagevoorzieningen deel uitmaakt, succesvol afgerond.

UWV is verplicht om aan te sluiten op het nieuwe Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van sociale zekerheidsinformatie: EESSI. De Europese Commissie beheert dit systeem. Doel is om de papieren communicatie tussen Europese sociale zekerheidsorganen te vervangen door elektronische, volledig gestandaardiseerde berichtenuitwisseling. We werken aan een goed functionerende verbinding tussen UWV en het nationaal access point in Nederland. De opgeleverde gebruikersapplicatie voor EESSI is nog niet volledig uitontwikkeld. UWV zal het EESSI met de gebruikelijke behoedzaamheid implementeren.

### Prioriteit 3 - Modernisering en vereenvoudiging ICT-landschap

Vereenvoudiging en modernisering hebben het afgelopen jaar meer aandacht gekregen. In 2018 hebben we ons daarbij met name gericht op ons datacenter, de portalen, het digitaal werken en de gegevenshuishouding. Ook hebben we nieuwe afspraken met onze leveranciers gemaakt. De komende jaren blijven we hierop inzetten, om ons ICT-landschap wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen. Het tijdig vervangen van verouderde ICT-componenten draagt eveneens bij aan het behoud van stabiliteit en continuïteit op de langere termijn.

#### Datacenter

Omdat het contract met ons datacenter afliep en niet meer kon worden verlengd, verwerft en implementeert UWV *datacenterdienstverlening*. Om beter te kunnen moderniseren, zetten we daarbij in op snellere levertijden, flexibel op- en afschalen en cloud-/virtualisatietechnieken. Het nieuwe datacenter zal samen met de nieuwe beheerpartijen een robuust geheel gaan vormen, ondersteunende tooling helpt daarbij. De voorlopige gunning van het datacenter heeft eind 2018 plaatsgevonden.

In 2018 is ondersteunende tooling in productie genomen voor het geautomatiseerd doorvoeren van nieuwe softwareversies in ontwikkel-, test- en productie-omgevingen. Hiermee kunnen we nieuwe softwareversies sneller installeren en voorkomen we storingen. Eind 2019 is dit bij meeste courante systemen mogelijk.

In 2018 is nieuwe middleware in productie genomen. Dit is een standaardproduct waarmee we koppelingen tussen systemen sneller en goedkoper kunnen realiseren. We kunnen diensten dan ook makkelijker en veilig extern aanbieden, bijvoorbeeld aan gemeenten. Hiermee verlagen we de druk op onze systemen. Begin 2019 starten we met aansluiting op dit product.

#### Portalen

Bij de heraanbesteding van het beheer van onze portalen hebben we ervoor gekozen om dit beheer bij één leverancier te plaatsen. Daarmee kunnen we de harmonisatie van de portaaltechnologie efficiënt realiseren en leggen we de basis voor een efficiëntere en toekomstbestendige e-dienstverlening aan klanten en ketenpartners. De transitie van het *beheer* van onze portalen naar de *nieuwe applicatieleverancier* is afgerond. Alle betrokken applicaties zijn in beheer genomen bij de nieuwe leverancier. In 2019 gaan we verder met het verbeteren van de kwaliteit van de documentatie van de applicaties voor e-dienstverlening. Dit kwaliteitsniveau is medebepalend voor het niveau van onze dienstverlening.

Met de migratie van onze portalen *werk.nl* en *uwv.nl* naar één uniforme portaaltechnologie optimaliseren we de toekomstvastheid, wendbaarheid en beveiliging van deze portalen. De transitie van *werk.nl* vindt gefaseerd plaats. In 2018 is de eerste ronde van de technische implementatie succesvol afgerond. In 2019 willen we de front-end van *werk.nl* hebben overgezet naar de nieuwe technologie. Het definitieve BIT-advies daarvoor is in oktober 2018 door het ministerie van SZW aan de Tweede Kamer gestuurd.

We verbeteren onze dienstverlening door op onze websites een duidelijk onderscheid aan te brengen. Alle diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen, brengen we onder bij Mijn UWV op *uwv.nl*. De diensten rond het vinden van werk blijven op *werk.nl*. Het centraal onderbrengen van verplichte diensten draagt ook bij aan het vereenvoudigen van ons ICT-landschap. Een goede afbakening van al deze diensten heeft meer tijd gevergd dan verwacht. Met dit in 2018 gestarte project gaan we verder in 2019.

#### Digitaal werken

Met één uniforme betaalomgeving voor alle uitkeringen wordt ons ICT-landschap minder complex en kunnen we in de toekomst eenvoudiger moderniseren. In januari 2018 is met de afronding van het project 1UBO-AW één betaalstraat voor de arbeidsongeschiktheidswetten gerealiseerd. In het vervolgproject 1UBO-WW hebben we het afgelopen jaar voorbereidingen getroffen om per 2020 ook de werkloosheidswetten aan te sluiten op de uniforme betaalstraat.

Om verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen mogelijk te maken, hebben we een gemeenschappelijke e-dossierfunctionaliteit ontwikkeld. We verwachten deze functionaliteit in 2019 in gebruik te nemen en daarmee de invoering te realiseren van *digitaal werken bij de divisies Bezwaar en Beroep en Handhaving*. Voor de ontwikkeling van een e-dossierfunctionaliteit is tooling aanbesteed. De verwerving van de benodigde tooling voor *operationele procesbesturing en casemanagement (OPB&CM)* en business rules management (BRM) wordt in 2019 afgerond.



---

Grote infrastructurele trajecten in het kader van modernisering zijn de uitrol van nieuwe smartphones en een nieuwe mobile device managementomgeving (MDM), desktops en laptops, werkplek 2.0, multifunctionele printers en implementatie van wifi en upgrade van het LAN. Deze trajecten zijn, met uitzondering van de uitrol van werkplek 2.0 en het restant van de MDM-uitrol, in 2018 gerealiseerd.

### Gegevens

Met het *project Datafabriek* vernieuwen we ons datawarehouse. Het te verwerven standaardpakket is in 2018 aanbesteed. De definitieve gunning staat gepland in 2019. In de eerste fase zorgen we voor tijdige vervanging van de technologie van het datawarehouse, omdat de huidige technologie binnenkort niet meer ondersteund wordt. We verhogen met dit traject ook de wendbaarheid, kwaliteit en beschikbaarheid van data. De documentatie voor het BIT-traject is opgeleverd aan het ministerie van SZW. In overleg met het BIT is geconstateerd dat de implementatie van het standaardpakket de cruciale fase van het project is. Het ministerie en UWV zijn met het BIT overeengekomen om medio 2019 de BIT-toets uit te voeren.

Het project *toekomstvast inputmanagement* moet zorgen voor een beter beheer van de binnenkomende stroom gescande documenten. Dit doen we met een nieuw standaardpakket. We zijn hiermee in 2018 gestart en daarbij op technische problemen gestuit. We verwachten de implementatie medio 2019 af te ronden.

### Innovatie en UWV

UWV monitort nauwlettend nieuwe digitale ontwikkelingen en innovaties in de markt. We zetten innovatie vooral in wanneer dat een bijdrage levert aan het oplossen van complexe organisatievraagstukken of aan de noodzakelijke modernisering van ons ICT-landschap. We hebben een open oog voor nieuwe mogelijkheden en kansen voor verbetering die innovaties bieden, bijvoorbeeld om meerwaarde uit onze databronnen te halen.

We kunnen en willen niet in één keer oude technologie in ons landschap vervangen door nieuwe. Maar waar wijzigingen noodzakelijk zijn, zetten we op logische momenten nieuwe methoden en technieken in. Het nieuwe contract voor datacenterdienstverlening is daar een voorbeeld van. Daarmee halen we moderne dienstverlening in huis en kunnen we uiteindelijk sneller veranderingen realiseren, zoals meer inzet van cloudtechnologie.

In 2018 hebben we in samenwerking met andere overheidsorganisaties en in Manifestgroepverband enkele proofs of concept (POC's) uitgevoerd om kennis en ervaring op te doen met de blockchaintechnologie.

### Leveranciers

Doel was om in 2018 een nieuwe sourcingstrategie voor applicaties vast te stellen. Dit kost meer tijd dan verwacht. We verwachten deze doelstelling in 2019 te realiseren.

## Prioriteit 4 - Functionele doorontwikkeling en batentrajecten

Het project Herontwerp WW heeft sinds 2017 het aantal volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen (straight through processing) vergroot. Hiermee versnellen we de doorlooptijd van de aanvraag, zodat de klant eerder duidelijkheid heeft over recht, hoogte en duur van de uitkering. Het project richt zich daarnaast op het digitaliseren van papieren formulieren en brieven, zodat we deze via uwv.nl digitaal aan klanten kunnen aanbieden.

Met de afronding van het project *Toekomstbestendig Digipoort* begin 2018 kunnen we betaalspecificaties, brieven voor de Ziektewet en de zwangerschapsuitkeringen, en financiële informatie nu digitaal beschikbaar stellen via Digipoort. Middelgrote en grote werkgevers kunnen hiermee gebruikmaken van een gebruiksvriendelijker en veilig alternatief voor digitale bulkverwerking dan voorheen met het werkgeversportaal. De leveranciers van door werkgevers gebruikte softwarepakketten hebben hun pakketten hierop nog niet aangepast. In 2019 voeren we nog een aantal wijzigingen door om aansluiting aantrekkelijker te maken.

## 5.5. Informatiebeveiliging en privacy

UWV biedt steeds meer digitale dienstverlening en werkt met veel persoonsgegevens. Daarom moeten de informatiebeveiliging en privacy op orde zijn. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat persoonsgegevens bij UWV in veilige handen zijn. Adequate beveiliging is bovendien noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Verder hebben we te maken met nieuwe normen vanuit veranderende wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming.

### Algemene verordening gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking getreden en kwam de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) te vervallen. Met het project Implementatie AVG hebben we ervoor gezorgd dat we aan de nieuwe verplichtingen van de AVG kunnen voldoen. Daarbij gaat het om het opstellen van een register van verwerkingen, het publiceren van een privacyverklaring voor klanten, het actualiseren van de procedures rond inzage-

---

en correctierecht en de meldplicht datalekken, en het aanpassen van overeenkomsten met gegevensverwerkers. Ook hebben we een functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld.

Volgens de voorschriften van de AVG voeren we, voorafgaand aan de invoering van nieuwe verwerkingen van persoonsgegevens of wijzigingen van bestaande verwerkingen, een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) uit. Daarmee brengt het verantwoordelijke bedrijfsonderdeel de privacyrisico's in kaart die met die wijzigingen gepaard gaan, zodat we tijdig maatregelen kunnen treffen. Om in een vroegtijdig stadium vast te stellen of een GEB nodig is, voert het bedrijfsonderdeel in de meeste gevallen eerst een GEB-check uit. Er zijn twintig kennissessies georganiseerd om de bedrijfsonderdelen te informeren over de bedoeling van de GEB en de erover gemaakte afspraken. De GEB-board, waarin naast de functionaris voor de gegevensbescherming altijd ten minste twee adviseurs informatiebeveiliging en privacy vertegenwoordigd zijn, heeft in 2018 ongeveer zeventig GEB-checks en twintig GEB-rapporten beoordeeld.

Om over de volle breedte in kaart te brengen wat de AVG voor UWV betekent, is een UWV-beleidskader privacy opgesteld. Hierbij zijn de voor UWV relevante bepalingen uit de AVG vertaald naar onze praktijk. Op bepaalde thema's, zoals het delen van gezondheidsgegevens, hebben de betrokken organisatieonderdelen verder ingezoomd.

UWV heeft een procedure ingericht voor het intern melden van beveiligingsincidenten en datalekken. Onderdeel van deze procedure is de beoordeling of een gemeld beveiligingsincident moet worden gekwalificeerd als een datalek dat aan de Autoriteit Persoonsgegevens moet worden gemeld. UWV heeft in 2018 in 342 situaties melding van een datalek gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en waar mogelijk aan betrokkenen (klanten, medewerkers). Het aantal gemelde datalekken stijgt nog steeds. De invoering van de AVG heeft geleid tot meer publiciteit en een grotere bewustwording rond datalekken. De meldingen gaan vooral over foutief geadresseerde brieven en het bijvoegen van een verkeerde bijlage bij een brief aan een klant.

Bij meldingen ondernemen we direct actie om de schade als gevolg van de incidenten en de risico's voor betrokkenen te beperken. We analyseren regelmatig de meldingen om ontwikkelingen daarin te onderkennen en maatregelen te kunnen treffen om het risico op herhaling te verkleinen. Om foutieve adressering en het bijvoegen van verkeerde bijlagen zo veel mogelijk te voorkomen, stappen we steeds meer over van handmatige werkprocessen naar centrale, digitale aanmaak en verzending van poststukken. Bij het opstellen van brieven wordt het invoerveld van het burgerservicenummer automatisch geleegd, zodat een menselijke fout er niet meer toe kan leiden dat een brief naar de verkeerde persoon wordt gestuurd. Om het risico op datalekken met exportbestanden te minimaliseren, nemen we waar mogelijk ook technische maatregelen. Sinds half december 2018 is het niet meer mogelijk om bijvoorbeeld Excelbestanden met uit systemen geëxporteerde gegevensbestanden bij Werkmapberichten te voegen. Verder maken we het onmogelijk om bepaalde gedigitaliseerde stukken nog te printen.

### **Verbeteracties naar aanleiding van contacten met de Autoriteit Persoonsgegevens**

Naar aanleiding van een handavingsverzoek van de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV) aan de Autoriteit Persoonsgegevens is UWV gestopt met de verwerking van het burgerservicenummer (bsn) van begeleiders van klanten die op spreekuur komen. UWV was hiermee gestart in verband met een grootschalige fraudezaak in 2011 waarbij ook begeleiders van klanten betrokken waren. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft UWV erop gewezen dat er voor de verwerking van het bsn voor dit doel geen wettelijke grondslag is. In overleg met de Autoriteit Persoonsgegevens hanteren we inmiddels een alternatieve, minder ingrijpende werkwijze, waarbij de begeleider zijn identiteitsbewijs toont en alleen voornaam, achternaam en geboortedatum wordt geregistreerd.

Naar aanleiding van het oordeel van de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van persoonsgegevens door medewerkers verzuimbeheer bij de Ziektewet-arbodienstverlening zijn belangrijke wijzigingen in dit proces voorgesteld. De nieuwe werkwijze beoogt er niet alleen voor te zorgen dat de verwerking in overeenstemming is met de AVG, maar ook dat het proces toekomstvast en kosteneffectief is. Zoals afgesproken met de Autoriteit Persoonsgegevens, is de nieuwe werkwijze op 1 januari 2019 ingevoerd.

### **Informatiebeveiliging**

Adequate beveiliging is noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. In 2018 hebben wij maatregelen genomen om de veiligheid van gegevens en informatiesystemen verder te borgen. Hierbij conformeren wij ons aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR), die in 2019 opgaat in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Het doorvoeren van technische maatregelen op applicaties heeft blijvend aandacht. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van het autorisatiebeheer op onze systemen en applicaties, het loggen en monitoren van het gebruik van applicaties, het aanpassen van applicaties in lijn met beveiligingseisen voor software en het anonimiseren van testdata. Voor een aantal grote applicaties met een groot risico is het loggen en monitoren van het gebruik ingericht. Ongewenst gebruik en inbraakpogingen op de applicaties worden gedetecteerd, waarna we actie ondernemen. Ook op het werkgeversportaal is in 2018, naast de aansluiting op eHerkenning, de logging en monitoring uitgebreid. Het in 2018 gestarte project Logghost voorziet in uitbreiding en geleidelijk steeds intelligenter monitoring van de infrastructuur.

Bij de ontwikkeling van software hanteren wij de eisen van de kwaliteitsrichtlijn Secure Software Development (SSD). Zo borgen we dat wat onze leveranciers voor ons ontwikkelen en onderhouden in principe geen bekende kwetsbaarheden bevat. Het in lijn brengen van bestaande software met SSD verloopt langzamer dan verwacht. We zijn

---

een pilot gestart om dit te bespoedigen. Om ongewenste toegang tot persoonsgegevens door eigen personeel of leveranciers te voorkomen, zijn testdata geanonimiseerd. Voor het testen van systemen worden echte data grotendeels gewijzigd, zodat ze niet langer herleidbaar zijn tot personen.

We borgen dat security en privacy integraal worden meegenomen bij nieuwe ontwikkelingen in systemen en applicaties. Dat doen we door ontwerpprincipes als 'security by design' en 'security by default' standaard toe te passen, evenals 'privacy by design' en 'privacy by default'. In 2018 is het Beleidskader Privacy by design en by default uitgewerkt. De vereisten vanuit de AVG zijn daarin opgenomen. In het verlengde hiervan zijn afwegingskaders voor mogelijke technische maatregelen uitgewerkt. Deze zijn in lijn gebracht met de reeds bestaande veiligheidsrichtlijnen op het gebied van bijvoorbeeld anonimisering, dataminimalisatie, toegangscontrole, logging/monitoring en encryptie. Bij de start van het (her)ontwerp van een bedrijfsproces of -systeem vindt een risicoafweging voor veiligheids- en privacyrisico's plaats. De privacyrisico's worden uitgewerkt in de GEB-check en de GEB-rapportage. Wanneer er geen privacyrisico's, maar wel veiligheidsrisico's zijn, dan brengen we die in kaart en beschrijven we de te nemen maatregelen. In 2018 zijn op dit terrein negen kennismodules ontwikkeld. Deze modules zijn in totaal negentig keer aangeboden aan 1.020 deelnemers werkzaam in het IV-voortbrengingsproces.

In 2018 zijn twee projecten gestart om de weerbaarheid op het gebied van informatiebeveiliging en privacy te vergroten. Het project Information Security Management System (ISMS) heeft als doel de informatie op het terrein van informatiebeveiliging effectiever en efficiënter te verwerken. Het biedt bovendien een betere basis voor rapportage en sturing. In 2018 zijn de voorbereidingen uitgevoerd en we verwachten de ISMS-tool in 2019 in gebruik te kunnen nemen. Het eerdergenoemde project Logghost verhoogt de operationele paraatheid van UWV. Door de infrastructuur en applicaties actief te loggen en te monitoren, kunnen we bij afwijkend gedrag proactief handelen om mogelijke incidenten te voorkomen. Wanneer zich een cyberincident voordoet, kunnen we aan de hand van forensische analyse nagaan tot welke gegevens of autorisaties cybercriminelen toegang hebben gekregen.

Minstens zo belangrijk als een goede beveiliging van de systemen en het voldoen aan wet- en regelgeving is dat onze medewerkers zich bewust zijn van het belang om op een veilige manier om te gaan met (persoons)gegevens. In 2018 zijn zeshonderd UWV-managers breed opgeleid op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Daarnaast zijn er roadshows georganiseerd rondom specifieke informatiebeveiligingsthema's zoals de AVG, het ontwikkelen van veilige software, geanonimiseerde testdata en social engineering.

Verder treffen we organisatorische maatregelen. Zo is in 2018 een nieuw screeningsbeleid ingevoerd – zie hiervoor ook paragraaf 5.1, onder het kopje Integriteit en openheid. Alle nieuwe medewerkers en medewerkers die vanuit een niet-managementfunctie intern op een managementfunctie solliciteren, vragen we om een Verklaring omtrent gedrag (VOG). Bij functies met bijzondere vertrouwelijkheid checken we altijd op referenties en diploma en verrichten we onderzoek in openbare bronnen. Intern sluitend autorisatiebeheer is nagenoeg gerealiseerd. Maandelijks rapporteren we over de resterende afwijkingen en handelen we signalen af. Het aantal risicovolle autorisatieafwijkingen is in 2018 met ruim 80% gedaald tot 4.900. Dit is onder het afgesproken acceptabele niveau van 12.000 autorisatieafwijkingen.



## Financiën en bedrijfsvoering



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

## 6. Financiën en bedrijfsvoering

### 6.1. Doelmatigheid

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

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

**Tabel: Begrotingsresultaat UWV**

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie 2018	Begroting 2018	Vershil	%
<b>1. Claimbeoordeling</b>				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	482,3	471,8	10,5	2,2%
1.2 Continueren	388,8	412,8	-24,0	-5,8%
1.3 Handhaving	49,7	50,7	-1,0	-1,9%
	<b>920,8</b>	<b>935,4</b>	<b>-14,5</b>	<b>-1,6%</b>
<b>2. Preventie &amp; dienstverlening</b>				
2.1 Preventie	13,8	13,3	0,5	3,5%
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	370,7	366,6	4,1	1,1%
	<b>384,5</b>	<b>379,9</b>	<b>4,6</b>	<b>1,2%</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	48,6	50,1	-1,5	-2,9%
3.2 Werkgeversdienstverlening	79,3	83,9	-4,6	-5,5%
	<b>127,9</b>	<b>134,0</b>	<b>-6,1</b>	<b>-4,5%</b>
<b>4. Inkomensverzorging</b>				
4.1 Betalingen	57,0	66,7	-9,7	-14,5%
	<b>57,0</b>	<b>66,7</b>	<b>-9,7</b>	<b>-14,5%</b>
<b>5. Informatievoorziening</b>				
5.1 Informatievoorziening	111,6	112,2	-0,6	-0,5%
	<b>111,6</b>	<b>112,2</b>	<b>-0,6</b>	<b>-0,5%</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.601,8</b>	<b>1.628,1</b>	<b>-26,3</b>	<b>-1,6%</b>
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	94,1	80,0	14,1	17,6%
Invoering Wet- en regelgeving	13,1	18,0	-4,9	-27,3%
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>107,2</b>	<b>98,0</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3%</b>
Frictiekosten personeel	16,9	25,0	-8,1	-32,5%
Frictiekosten huisvesting	0,4	0,5	-0,1	-18,6%
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>17,3</b>	<b>25,5</b>	<b>-8,2</b>	<b>-32,2%</b>
<b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.726,2</b>	<b>1.751,6</b>	<b>-25,4</b>	<b>-1,5%</b>
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-20,0	-60,0	40,0	
Onttrekking aan egalisatiereserve	-15,5	-0,9	-14,6	
<b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.690,7</b>	<b>1.690,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>



De opgenomen jaarbegroting 2018 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.690,7 miljoen. Het door het ministerie van SZW toegekende budget bedraagt € 1.689,1 miljoen, dit is exclusief de vrijgave uit het bestemmingsfonds frictiekosten van € 20,0 miljoen. Daarnaast ontvangt UWW van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 0,2 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdoelgebied.

Het begrotingsresultaat van 2018 is € 25,4 miljoen. Na onttrekking van reserves resteert een resultaat van nihil. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

### **Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening**

De gerealiseerde reguliere kosten in 2018 zijn met € 1.601,8 miljoen 0,6% hoger dan in 2017 (€ 1.592,4 miljoen).

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

- *Claimbeoordeling*: in vergelijking met de begroting waren er met name meer WIA-claimbeoordelingen, minder faillissementen en meer activiteiten bij de Ziektewet. Bij de continueringen was er sprake van minder activiteiten bij met name de herindeling Wajong, de WIA-herbeoordeling van werknemers en bij de WW. Er was sprake van een hoger niveau van activiteiten bij langdurig verzuim voor de Ziektewet. De handhavingsactiviteiten lagen nagenoeg op het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: de preventieactiviteiten lagen in lijn met de begroting, de activiteiten in het kader van de dienstverlening voor werkzoekenden lagen boven de begroting.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening bij ontslagvergunningen.
- *Inkomensverzorging*: de activiteiten in relatie tot debiteurenbeheer en bestandbeheer lagen onder het begrote aantal.
- *Informatievoorziening*: het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten was nagenoeg gelijk aan het aantal dat was voorzien in de begroting.

### **Projectkosten**

Voor 2018 was € 98 miljoen begroot voor projecten. Dit is een richtbedrag, gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitproces per project geld vrijgegeven. In 2018 is een aantal ambities uit het UWW Informatieplan naar voren gehaald in de planning. Daardoor is meer budget vrijgegeven dan was begroot voor 2018. De gerealiseerde kosten zijn daarmee in lijn. In totaal is de uitputting van de totale projectkosten € 9,2 miljoen boven de begroting uitgekomen.

### **Frictiekosten**

De frictiekosten personeel bedragen € 16,9 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra, de dotatie aan de voorziening Sociaal plan en de kosten van premobiliteit. Deze voorziening wordt getroffen op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard, danwel op het moment dat met medewerkers in het kader van premobiliteit financiële afspraken worden gemaakt. Uit deze voorziening worden vervolgens de uitgaven voor personeel betaald. We streven ernaar steeds meer een formele boventalligheidsaanzegging te voorkomen, omdat het een relatief dure en voor betrokkenen onaangename interventie is. Met premobiliteitsprogramma's proberen we voortijdig te interveniëren op plekken in de organisatie waar wij door bijvoorbeeld het dalende klantaanbod boventalligheid voorzien. De kosten voor de premobiliteitsprogramma's worden ook onder de frictiekosten verantwoord.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,4 miljoen. Ultimo december 2018 stonden geen panden leeg, in principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

### **Fondsen en reserveringen**

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

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

Voor 2018 is uiteindelijk € 20,0 miljoen vrijgegeven vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Dit bedrag is volledig besteed.

In de begroting is € 0,9 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egaliseringsreserve. De gerealiseerde onttrekking aan de egaliseringsreserve bedraagt € 15,5 miljoen, waarmee een resultaat van nihil resteert.

## ICT-kosten

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

Tabel: ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	131,8
2. Hardware	26,1
3. Standaard software	42,2
4. Spraak en Data Verbindingen	12,2
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	58,9
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	156,4
<b>ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering</b>	<b>427,6</b>

## Huisvesting

UWV heeft geen panden in eigendom, we huren alleen. Om besparingen te kunnen realiseren, voeren we heronderhandelingen voor locaties waarvan zeker is dat UWV daar langdurig zal verblijven. In de grote steden is de kantorenmarkt krappere geworden, waardoor besparingen op de huurprijs moeilijker worden. We verwachten dat de huurprijzen de komende jaren blijven stijgen. In 2018 hebben we, door langere huurtermijnen af te spreken, bij verlenging van de huurovereenkomsten een besparing gerealiseerd ten opzichte van het stilzwijgend verlengen van de huurcontracten. Eind 2018 liep voor twee panden een heronderhandeling.

UWV had eind 2018 zeventig panden in portefeuille, vier minder dan eind 2017. Ook het aantal vierkante meters is in 2018 verminderd. De gerealiseerde kosten zijn binnen de begroting gebleven. Het aantal te huisvesten fte's is relatief iets minder afgenomen dan het aantal vierkante meters. De druk op huisvesting blijft dan ook hoog; er is vrijwel geen leegstand. Het aantal kantoorpanden zal de komende tijd daarom naar verwachting niet verder dalen.

Tabel: Huisvesting

	31-12-2018	31-12-2017
Aantal panden in portefeuille	70	74
Aantal vierkante meters	357.800	365.100
Aantal te huisvesten fte's	*17.063	*17.269

\* Inclusief externe inhuur en flexkrachten

UWV wil locatieonafhankelijk, dynamisch werken mogelijk maken. Met het oog hierop is de ICT-hardware het afgelopen jaar vervangen. Zo zijn de meeste desktopcomputers vervangen door laptops en vaste telefoons door smartphones. We zijn bezig een daarop gericht kantoorinrichtingsconcept te ontwikkelen.

## 6.2. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. De totale UWV-brede rechtmatigheid komt uit op 98,9%. Dit is de som van de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (financiële rechtmatigheid) en de rechtmatigheid van de aanbestedingen. Bij beide is de onrechtmatigheid gestegen. Hierop gaan we hierna nader in.

### Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar 2018 (1 oktober 2017 tot 1 oktober 2018) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over verslagjaar 2018 bedraagt 0,8. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,1.

In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

**Tabel: Financiële onrechtmatigheid 2018**

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Verslagjaar 2018	Verslagjaar 2017	Verslagjaar 2018	Verslagjaar 2017
Wajong	0,4	0,2	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,5	0,4	0,0	0,0
WIA	0,1	0,2	0,0	0,0
WW	1,8	1,2	0,5	0,0
Ziektewet	2,7	1,7	0,0	0,0
Toeslagenwet	1,7	0,7	0,8	0,0
IOW	0,0	0,0	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	1,3	3,5	1,9	0,0
<b>Totaal</b>	<b>0,8</b>	<b>0,5</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>

**Toelichting:**

- De totaalpercentages voor financiële fouten en onzekerheden zijn voor het verslagjaar 2018 hoger dan in 2017. Dat komt vooral door geconstateerde fouten bij de WW en de Ziektewet. De WW-uitkeringen maken circa 23% uit van het totaal aantal UWV-uitkeringen. Het WW-foutpercentage heeft daardoor een relatief grote impact op het UWV-cijfer.
- Bij de WW is het foutpercentage gestegen van 1,2 naar 1,8. De meeste impact hadden een fout bij de verrekening van inkomsten (foutpercentage van 0,4), twee fouten bij de beoordeling van de wekeneis (samen ook een foutpercentage van 0,4) en een onterecht afgewezen uitkeringsaanvraag (foutpercentage van 0,26). Het onzekerheidspercentage is toegenomen van 0,0 in 2017 naar 0,5 in 2018. Oorzaak voor dit relatief hoge percentage is dat in enkele gevallen onvoldoende controle-informatie kon worden verkregen.
- De grootste stijgingen doen zich voor bij de Ziektewet en de Toeslagenwet, beide zijn toegenomen met 1,0 procentpunt. Ook bij de Ziektewet ging het vooral om fouten bij de verrekening van inkomsten. Het foutpercentage hierbij is met 1,4 verdubbeld ten opzichte van 2017 (0,7); het aantal fouten steeg van acht naar negen. Fouten bij de dagloonberekening hebben geleid tot een foutpercentage van 0,9. Ook hier is het foutpercentage hoger dan in 2017 (0,6); het aantal fouten steeg van twaalf in 2017 naar zeventien in 2018.
- Bij de Toeslagenwet zijn vooral fouten geconstateerd bij toeslagen op WW-uitkeringen.
- Het foutpercentage voor de Wajong is gestegen van 0,2 naar 0,4. Er zijn vooral fouten geconstateerd bij de verstrekking van voorzieningen.
- Bij de WIA en de Kaderwet SZW-subsidies daalt het foutpercentage.
- Bij de WAO, de WAZ en de IOW blijft het foutpercentage nihil.

**Rechtmatigheid aanbestedingen**

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed. UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. Daarvan wijken we slechts bij uitzondering af, en altijd met toestemming van de raad van bestuur. We kiezen daarvoor als een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's oplevert, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. We starten dan geen nieuwe aanbesteding, of nemen daar langer de tijd voor om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. We werken er voortdurend aan om de bestaande onrechtmatigheid op te heffen. We onderzoeken per situatie de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid, zodat wij adequate maatregelen kunnen treffen.

Sinds de wijziging van de aanbestedingswetgeving in april 2016 kunnen we professionals niet meer rechtmatig inhuren via de flexpoolconstructie. Alle externe inhuur moet sindsdien worden aanbesteed. Lopende inhuurcontracten die voor 1 april 2016 zijn afgesloten zijn rechtmatig voor de volledige duur van dat contract. Voor 'sociale en andere specifieke diensten', waartoe ook verzekeringsartsen gerekend worden, geldt een uitzonderingspositie. In 2016 en 2017 is deze uitzondering door UWV geïnterpreteerd als een vrijstelling, maar gaandeweg is duidelijk geworden dat er bepaalde procedures gevolgd moeten worden om van de vrijstelling gebruik te maken. Voor 2018 heeft de raad van bestuur de onrechtmatige inhuur van verzekeringsartsen geaccepteerd omwille van de continuïteit van de dienstverlening. Deze onrechtmatige externe inhuur zal dalen doordat wij in 2018 een dynamisch aankoopstelsel hebben ingericht waarmee we vanaf 2019 verzekeringsartsen, bedrijfsartsen en niet gecertificeerde bedrijfsartsen, ANIOS'en en AIOS'en op rechtmatige wijze kunnen inhuren. De effecten hiervan op de onrechtmatigheid zullen in 2019 zichtbaar worden. Voor strategische adviesdiensten en communicatieadviseurs hebben we in 2018 aanbestedingen afgerond; ook hiervan zullen de effecten in 2019 zichtbaar worden.

De onrechtmatigheid van inkopen en uitgaven is voor 2018 vastgesteld op € 85,0 miljoen (2017: € 68,1 miljoen).

- € 18 miljoen (2017 € 27,9 miljoen) hiervan is goedgekeurd door de raad van bestuur omwille van een ongestoorde bedrijfsvoering. Het gaat hierbij voornamelijk (€ 8,4 miljoen) om contracten met leveranciers van ondersteunende ICT-applicaties en –licenties.
- € 48 miljoen (2017 € 25 miljoen) heeft betrekking op uitgaven voor externe inhuur. De toename wordt vooral veroorzaakt door de genoemde onrechtmatige inhuur van verzekeringsartsen deel (ad € 20,5 miljoen).
- € 19 miljoen (2017 € 15,2 miljoen) zijn overige onrechtmatige uitgaven.

### Beleed misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV is van mening dat over het verslagjaar 2018 in de basis sprake is van een toereikend beleid voor de beheersing van het misbruikrisico van door UWV verstrekte uitkeringen en subsidies. Desondanks laat de recente fraude met WW-uitkeringen door een groep arbeidsmigranten zien dat het beleid en de uitvoering van dit beleid scherper kan en moet, mede vanwege de grote maatschappelijke onrust die hierdoor is ontstaan. Momenteel werken we aan aanvullende maatregelen gericht op het verder voorkomen van misbruikrisico's. Onderdeel van deze maatregelen is het gezamenlijk ontwikkelen van een afwegingskader waarmee we – in samenwerking met het ministerie van SZW en in overleg met de Tweede Kamer – een gedeelde prioritering en keuze kunnen maken op de fraudethema's waarop wij onze beschikbare middelen inzetten. We steunen de ontwikkeling dat we deze afweging voortaan in afstemming met het ministerie van SZW en de Tweede Kamer gaan maken. Het afwegingskader versterkt de eigen prioriteringsmethode die UWV gebruikt voor de inschatting van mogelijke misbruikrisico's.

## 6.3. Stysteem van risicobeheersing

Het systeem van risicobeheersing van UWV is ingericht via de 'three lines of defense': het management (de lijnorganisatie) is in eerste aanleg verantwoordelijk voor een goede uitvoering van wet- en regelgeving (eerste lijn); de eenheden Businesscontrol en Kwaliteit (tweede lijn) monitoren de (kwaliteit van de) uitvoering en geven adviezen als bijsturing noodzakelijk is; de onafhankelijke interne Accountantsdienst (derde lijn) tenslotte voert een risicogerichte auditagenda uit. De jaarlijkse externe ISO-audit stelt de opzet en het bestaan vast van het kwaliteitssysteem. De IV-board adviseert de raad van bestuur over ICT en het meerjarig UWV informatieplan.

De externe accountant, de Auditdienst Rijk, het audit committee en incidenteel de Algemene Rekenkamer zorgen voor externe ogen. Verder spiegelt UWV zich jaarlijks aan vergelijkbare overheidsorganisaties door deel te nemen aan de Rijksbrede Benchmark. Onze cliëntenraden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. Beleidsmatige onderwerpen bespreken we vroegtijdig met de Centrale Cliëntenraad. Uitvoerende zaken bespreken wij op districtsniveau met de Districtscliëntenraden.

UWV kent vier uitvoerende divisies: Uitkeren, SMZ, Gegevensdiensten en Werkbedrijf. De vijfde divisie Klant en Service beheert de eerste lijn van het klantcontact en borgt de integraliteit van het klantcontact. Naast de divisies zijn er de directoraten Handhaving en Bezwaar en Beroep; deze borgen de effectiviteit en de voortdurende verbetering van een integrale uitvoering van deze thema's binnen heel UWV. Tenslotte zijn er een aantal stafdirectoraten. Deze ondersteunen de raad van bestuur bij de sturing en beheersing van de uitvoering op specifiek functionele gebieden waaronder hrm, financiën en kwaliteit (businesscontrol), ICT, beleid, strategie en kennis, audit en accountancy en juridische zaken. UWV is een landelijk werkende organisatie. De divisies kennen een spreiding van uitvoerende eenheden in districten verspreid over het land. De governance binnen UWV is ingericht langs de principes van integraal management. De divisies en directoraten worden geleid door directeuren die integraal verantwoordelijk zijn voor hun organisatieonderdeel en direct verantwoording afleggen aan de raad van bestuur. Specifiek ten aanzien van de inrichting van de second line of defense heeft UWV een relatief slanke concern overhead, waarbij het zwaartepunt ligt bij de onderdelen Businesscontrol en Kwaliteit (BC&K) in de divisies, op het hoofdkantoor en bij eenheden in de uitvoerende teams in het land. Deze organisatie van businesscontrol zo dicht mogelijk bij de uitvoering is het meest effectieve inrichtingsprincipe.

Risicomanagement is bij UWV verankerd in de planning- en controlcyclus. We maken daarbij onderscheid tussen enerzijds de reguliere uitvoering, en anderzijds de veranderingsprocessen waarbij het gaat om de beheersing van wijzigingen in de staande processen meestal uitgevoerd in projecten. Voor beide typen is een aparte planning- en controlcyclus ingericht omdat de beheersing van deze processen andere eisen stelt.

### Risicobeheersing in de reguliere uitvoering

De reguliere uitvoering is erop gericht de dienstverlening uit te voeren zoals afgesproken met het ministerie van SZW, met de juiste hoeveelheden en de juiste kwaliteit. Daarvoor is een planning- en controlcyclus ingericht. Doordat de processen van UWV worden ondersteund door ICT-systemen, beschikken we over een grote hoeveelheid procesinformatie op basis waarvan het management en de teams kunnen bijsturen. Het gaat dan bijvoorbeeld om klantinstroom, productie en voorraden. Daarnaast is het belangrijk dat de uitvoering voldoet aan de wet- en regelgeving en de afspraken die daarover met het ministerie van SZW zijn gemaakt. Het gaat dan om de kwaliteit van de beslissingen en de dienstverlening. Hierop worden audits uitgevoerd en metingen gedaan. Via leercirkels wordt de informatie over kwaliteit teruggeleid in de teams. De stafonderdelen van BC&K ondersteunen daarbij en voeden het leren en verbeteren in de teams. Deze leer- en verbetercycli in de uitvoering zijn onmisbaar om als organisatie het werk steeds weer beter te doen. Een open cultuur, waarin fouten maken mag en waarbij die in een vertrouwde sfeer kunnen worden gedeeld, is daarbij onontbeerlijk.

De planning en controlcyclus op de reguliere uitvoering begint met hoogfrequente stuurinformatie die aan teams, teamleden en teammanagement in de uitvoering wordt geleverd. Zij kunnen zien of zij op koers liggen en het werk gedaan krijgen. Zo worden bijvoorbeeld doorlooptijden, productie en voorraden voortdurend gemonitord. Er vinden daarnaast metingen van de operationele kwaliteit plaats. Daarbij wordt bekeken of de beslissingen of de dienstverlening van een team voldoen aan de eisen die we daaraan stellen. Die uitkomsten worden aan de teams teruggekoppeld, zodat zij kunnen leren van fouten en de uitvoering kunnen verbeteren.

Maandelijks maken de uitvoerende divisies, zowel op districts- als op divisieniveau, een maandrapportage met daarin de stand van zaken op de belangrijkste meetpunten. Het districtsmanagement is daardoor in staat om op ontwikkelingen bij te sturen voor zover de teams dat nog niet gedaan hebben. De BC&K-kolom ziet daar als second line op toe. Met deze maandrapportage uit de districten legt het districtsmanagement ook verantwoording over het districtsbeeld af aan de directie van de divisie. BC&K stelt met de diverse beelden uit de districten op het hoofdkantoor een landelijk beeld samen en bespreekt dit in de directie van een divisie. Hierbij is aandacht voor risico's, de landelijke ontwikkeling, maar ook voor verschillen tussen districten. De directies van de uitvoerende divisies hebben periodiek sturingsgesprekken met het districtsmanagement waarbij de voortgang aan de orde komt. Met deze rapportages en gesprekken, en met de eigen kwaliteitsonderzoeken van de divisies borgen de divisiedirecteuren hun integrale verantwoordelijkheid. Voor de raad van bestuur maakt de centrale directie Financieel Economische Zaken (FEZ) op basis van al deze beschikbare voortgangsinformatie een integrale maandrapportage die elke maand met de raad van bestuur en directeuren wordt besproken en vastgesteld. Een keer per kwartaal bereidt FEZ een kwartaalgesprek voor over de stand van zaken tussen een lid van de raad van bestuur en de divisiedirectie.

Risico's en aandachtspunten worden zo mogelijk al in de eerste laag van de planning en controlcyclus (de uitvoerende teams in de divisies) gesignaleerd en besproken. De rapportagelijnen via de daarop volgende lagen in de planning en controlcyclus (districtsmanagement, divisiedirectie en uiteindelijk FEZ en raad van bestuur) moet ervoor zorgen dat signalen aan de juiste tafel worden opgepakt. Minimaal twee keer per jaar worden er specifieke risicosessies gehouden, zowel binnen de divisies en directies als op het niveau van raad van bestuur en directeuren. De eerste keer is in november, naar aanleiding van het jaarplan, en kijkt vooruit naar het komende uitvoeringsjaar. De tweede keer is in april, als de organisatieonderdelen een voorjaarsnota opleveren. In de voorjaarsnota beoordelen de directies van de organisatieonderdelen waar zij staan in de uitvoering van het jaarplan en welke risico's zich ten aanzien van het bereiken van de doelen voordoen.

### **Risicobeheersing in projecten en verandertrajecten**

Elke grote uitvoeringsorganisatie is het kwetsbaarst op het gebied van veranderende processen. Dat is voor UWV niet anders. Door nieuwe wet- en regelgeving wijzigen elk jaar veel processen. Het is voor UWV daarom van belang de risico's in deze veranderprocessen goed te beheersen. Dat begint bij een zorgvuldig uitgebrachte uitvoeringstoets. Elke wetwijziging die het ministerie van SZW voorstelt, toetst UWV op uitvoerbaarheid en bijvoorbeeld risico's tot misbruik. Al in deze fase worden de risico's van het uitvoeringsproces in kaart gebracht en gedeeld met SZW. Als het parlement na de uitvoeringstoets besluit de regelgeving in te voeren, is het aan UWV om de regelgeving om te zetten in uitvoeringsprocessen, inclusief de ICT-ondersteuning die daar meestal voor nodig is. Deze verandertrajecten brengen wij onder in projecten. Voor projecten is een aparte planning- en controlstructuur opgezet. Deze werkt met de Uniforme Projectmethodiek UWV (UPM) en een structuur van projectportfoliebureaus waarin de control- en IV-kolom samenwerken als 'second line of defense' om de voortgang van de projecten te beheersen. Ook in de planning- en controlcyclus voor de projecten worden maandelijks voortgangsrapportages opgesteld. De projectportfoliebureaus rapporteren aan de verantwoordelijke directeuren. Het centrale projectportfoliebureau, gevormd door de directie Financieel-Economische Zaken en het CIO-office, rapporteert aan de raad van bestuur en geeft onafhankelijk advies over alle door de raad van bestuur te nemen beslissingen over projecten. Voor het juist administreren van de projecten is in de administratie een aparte projectenmodule ingericht.

Ten behoeve van de gehele risicobeheersing (reguliere uitvoering en verandertrajecten) rapporteert de internalaudit-functie van de Accountantsdienst per kwartaal aan de raad van bestuur over de uitvoering van de risicogerichte audits uit het auditjaarplan. Dit plan wordt door de raad van bestuur voorafgaand aan het jaar vastgesteld en per kwartaal herijkt. Bij de totstandkoming van het auditjaarplan vindt, conform het toezichtprotocol van het ministerie van SZW, overleg over te onderzoeken objecten plaats met het ministerie, de Auditdienst Rijk en de Algemene Rekenkamer. Zowel het plan als de rapportages worden besproken in het audit comité.

### **Normenkader**

Het ministerie van Financiën heeft in november 2013 een normenkader opgesteld waaraan semipublieke instellingen moeten voldoen met betrekking tot financieel beheer, verantwoording en (intern) toezicht. De normen gaan bijvoorbeeld over de inrichting van risicomangement, de toekomstgerichte signalerende rol van de accountant, de inrichting van governance en de meerjarenbegrotingen. Naar aanleiding van dit normenkader hebben we de inrichting en werking van ons managementsysteem geanalyseerd en nagegaan in hoeverre er afwijkingen bestaan van het normenkader. Conclusie is dat UWV op vrijwel alle elementen voldeed aan het normenkader. De punten waarop we afweken zijn reeds opgepakt.

In de jaarlijkse ISO-audits wordt geconcludeerd dat het managementsysteem bij UWV effectief en in overeenstemming met de normen is ingericht. Volgens de auditrapporten verloopt de planning- en controlcyclus beheerst: het opstellen



---

van jaarplannen, de wijze van rapporteren en het bewaken van beoogde resultaten is strak geregeld en vindt op het juiste tijdstip plaats.

## Terugblik op 2018

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

### Horizontale samenwerking

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

Om een beeld te krijgen van hoe klanten onze dienstverlening ervaren, brengen we met zogeheten klantreizen de route in kaart die zij binnen UWV afleggen. Zo zien we waar zich knelpunten voordoen, waar klantprocessen efficiënter moeten en waar de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen beter moet. Met de inzichten die de klantreizen opleveren, kunnen we onze dienstverlening structureel verbeteren. In 2018 zijn drie klantreizen in kaart gebracht: de Wwz, het bezwaarproces en het werkgeversproces 'ik heb een zieke werknemer'. Voor 2019 staan weer zes klantreizen op het programma.

UWV is al sinds 2005 ISO-gecertificeerd. ISO is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen. Uit de ISO-audit 2018 kwamen aanbevelingen om de samenwerking tussen verschillende bedrijfsonderdelen binnen het klantproces WIA te verbeteren. Aan deze aanbevelingen is opvolging gegeven, onder andere door ketenregisseurs te benoemen. De districten rapporteren periodiek over het overleg tussen de verschillende professionals binnen een keten. Verder is in 2018 een team opgericht dat de 'bouwtekening van UWV' gaat vastleggen. Procesplaten van alle wetstrajecten zullen aanvullend inzicht geven in de overdrachtsmomenten, impliciete beleidskeuzes en kwetsbaarheden. Dit inzicht zal ons helpen het managementsysteem te richten op de onderdelen van de processen die we nu wellicht minder scherp in beeld hebben.

### Vakmanschap in een krimpende organisatie

Bij UWV werken veel mensen, in verschillende functies, met verschillende aandachtsgebieden en kwaliteiten. Wil UWV zijn taken goed kunnen uitvoeren, dan is het van belang dat we de juiste mensen met de juiste inzet op de juiste plek hebben. Als gevolg van economische ontwikkelingen, de vergrijzing binnen UWV en de toenemende digitalisering verandert de behoefte aan personeel voortdurend. Bij de administratieve processen worden efficiency, automatisering en robotisering bijvoorbeeld steeds belangrijker. Hierdoor zullen administratieve functies verdwijnen. Voor specialistische functies zoals ICT'ers, artsen en arbeidsdeskundigen bestaat juist een tekort.

In 2018 lag er een forse opgave op personeelsgebied. De werkloosheid was in 2018 bijna 25% lager dan in 2017. Dit betekende dat we aanzienlijk minder personeel nodig hadden (alleen al bij de divisie Uitkeren ging het om ruim 200 fte's). We zijn erin geslaagd deze krimp te realiseren zonder boventaligheid aan te zeggen. Daartegenover staat dat we, dankzij de extra middelen uit het regeerakkoord, voor de persoonlijke dienstverlening aan WW'ers, WIA/WGA'ers en Wajongers juist extra fte's nodig hebben. Ook dit opschalen is goed gelukt, eind 2018 was de voor 2019 beoogde personele bezetting vrijwel op sterkte. Tot 2018 bestond er een tekort aan arbeidsdeskundigen. De werving van nieuwe arbeidsdeskundigen is in 2018 succesvol verlopen. Hierdoor is het tekort grotendeels verholpen. Het is in 2018 goed gelukt artsen binnen te halen: eind 2017 hadden we 840 fte's aan verzekeringsartsencapaciteit, eind 2018 was dat aantal opgelopen tot 905 fte's (inclusief de extra capaciteit dankzij taakdelegatie). Daarmee is de inzetbare capaciteit echter niet evenredig vergroot. Een deel van die capaciteit is nodig om de vele nieuwe artsen op te leiden. Gedurende deze opleiding, die vier jaar duurt, neemt de inzetbaarheid van de nieuwe artsen geleidelijk toe. We houden de komende jaren een permanente behoefte om verzekeringsartsen te werven vanwege het sterke natuurlijke verloop binnen deze beroepsgroep.

In 2018 had ons Klantencontactcentrum te maken met personeelstekorten. Ondanks verschillende maatregelen om de capaciteit op orde te krijgen, zijn we in 2018 geconfronteerd met onder andere een hoge uitstroom van klantadviseurs. De huidige uitzendpartners bleken onvoldoende in staat om voldoende nieuwe mensen te leveren en flexkrachten te motiveren om te blijven. We gaan andere afspraken met de uitzendpartijen maken over de gewenste kwaliteit en kwantiteit. Ook in de eerste maanden van 2019 is er nog een tekort aan klantadviseurs.

### Grote veranderagenda

Verschillende maatregelen uit het regeerakkoord raken UWV. Uiteraard zetten wij ons maximaal in om mee te werken aan de implementatie en uitvoering van de maatregelen. We zijn tot veel in staat. Deze nieuwe opgave komt echter bovenop de taken die we al uitvoeren, de opdrachten van het vorige kabinet die we nu bezig zijn te implementeren, en interne trajecten om onze organisatie toekomstbestendig te maken en te houden. Kortom, de veranderopgave voor UWV is zeer groot. Elke grotere opdracht die UWV moet uitvoeren, vraagt veel van de sturing en flexibiliteit van de organisatie. Volgens de ISO-audit 2018 worden veranderingen in werkwijze naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen en uitvoeringsbesluiten binnen UWV gestructureerd opgepakt, en krijgen medewerkers voldoende eigen

---

verantwoordelijkheid. De uitvoering van een aantal taken wordt bemoeilijkt door de economische situatie waardoor het moeilijk is om mensen te binden.

Het risico bestaat dat alle afzonderlijke maatregelen weliswaar uitvoerbaar zijn, maar dat de samenhang tussen de maatregelen uit het oog wordt verloren of niet goed wordt ingeschat. Op die manier kan de veranderopgave voor een bepaald organisatieonderdeel dermate groot zijn, dat we bepaalde dingen moeten uitstellen of dat de kans op fouten toeneemt. Ook moet er goed rekening worden gehouden met de ICT-impact. De implementatie van nieuwe maatregelen betekent vaak dat ICT-systemen aangepast moeten worden. In de tweede helft van 2018 hebben het ministerie van SZW en UWV samen gekeken naar het totaal aan veranderingen in 2019 en de samenhang daartussen. Daarbij zijn goede afspraken gemaakt om het totaal aan veranderingen maakbaar te houden. Dat gaan we in 2019 ook doen voor de veranderingen in 2020 en daarna.

We hebben zes van de veertien strategische ICT-doelstellingen voor 2018 kunnen realiseren. Twee worden in het eerste kwartaal van 2019 behaald. De overige zes volgen later. We zijn een project gestart om in de nabije toekomst UWV-breed een instrument in gebruik te nemen dat beter inzicht geeft in de samenhang van projecten en de maakbaarheid van het gehele projectportfolio.

### **Informatiebeveiliging en privacy**

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening stelt andere en vaak hogere eisen aan informatiebeveiliging, vooral waar het om persoonsgegevens gaat. Ook wij hebben veel aandacht besteed aan de nieuwe Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die per 25 mei 2018 in werking is getreden. De ISO-audit 2018 geeft aan dat verschillende bedrijfsonderdelen veel aandacht besteden aan informatiebeveiliging en privacyaspecten. Paragraaf 5.5. beschrijft de recente ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Met het project Implementatie AVG hebben we alles gedaan wat nodig was om aan nieuwe verplichtingen van de AVG te gaan voldoen. Het ging onder andere om het opstellen van een register van verwerkingen, het publiceren van een privacyverklaring voor klanten, het actualiseren van de procedures rond inzage- en correctierecht en de meldplicht datalekken, en het aanpassen van overeenkomsten met gegevensverwerkers. Ook hebben we een functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld.

## Governance



UWV staat midden in de samenleving. Wij streven ernaar dat ons handelen een duurzame positieve impact heeft op mens, samenleving en milieu. Met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, onderhouden we dagelijks contact. We zoeken actief de dialoog met onze stakeholders en met onze medezeggenschap, en delen graag onze kennis met anderen. Onze cliëntenraden zijn onze ogen en oren, en onze gewaardeerde partners.

---

## 7. Governance

### 7.1. 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 2018 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2018:

De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010, per 1 juli 2015 voor vijf jaar verlengd:

- lid bestuur Stichting Talent Ontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV);
- lid raad van advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA) (tot 1 november 2018);
- lid raad van advies Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB);
- voorzitter raad van toezicht Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind;
- lid Raad van inspiratie van Stichting Life Goals;
- lid Raad van Advies van Stichting instituut Gak (q.q.).

De heer Paling is per 1 januari 2018 door de minister van SZW benoemd tot voorzitter.

Mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964), lid sinds 1 januari 2012, per 1 januari 2017 voor vijf jaar verlengd:

- lid raad van advies OMO Scholengroep Tongerlo;
- lid Program Review Board van het modulaire Executive MBA programma 'Public & Private' van Nyenrode Business Universiteit;
- lid audit committee van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (tot 1 mei 2018).

De heer drs. G.B.F. (Guus) van Weelden (1959), benoemd per 1 september 2018 voor een periode van vijf jaar:

- voorzitter raad van toezicht Stichting Perspektief;
- bestuurslid Stichting Epilepsia;
- lid raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen NVvA (per 1 november 2018).

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 voor de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering. De raad van bestuur vergadert wekelijks. De UWV-directeuren zijn aanwezig bij de behandeling van voor hen relevante onderwerpen.

In de groepsraad bespreekt de raad van bestuur tweewekelijks met de directeuren de prestaties van UWV, de voortgang van grote projecten en de voorbereidingen op het gebied van strategie en beleid.

Eenmaal per maand belegt de raad van bestuur een bijeenkomst van één dagdeel waarin ruimte is voor een meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema's.

### 7.2. Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen raad van toezicht of raad van advies.

#### Intern en openbaar accountant

UWV beschikt over een interne accountantsdienst die onafhankelijk is gepositioneerd en rechtstreeks ressorteert onder de voorzitter van de raad van bestuur. De Accountantsdienst beoordeelt 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. Ieder kwartaal maakt de Accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de raad van bestuur over de internal audits en de wettelijke- en overige verplichte controles. Voor de minister van SZW controleert de Accountantsdienst de jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een controleverklaring af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

PricewaterhouseCoopers geeft als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de jaarrekening in de publieksversie van het jaarverslag. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening brengt de openbaar accountant een accountantsverslag uit aan de raad van bestuur van UWV, waarin de relevante bevindingen ter zake zijn verwoord. De eerste review conform het nieuwe toezichtbeleid op de werkzaamheden van de Accountantsdienst betreffende de controle van de verantwoordingen vindt in 2019 plaats over het verantwoordingsjaar 2018.

---

## Audit committee

In overleg met het ministerie van SZW heeft de raad van bestuur van UWV sinds 2015 een adviserend audit committee. Het audit committee adviseert de raad over de bedrijfsvoering, het auditbeleid en het risicomanagementbeleid van UWV. Het audit committee bestond in 2018 uit de heren F.L. Haverkamp, R.L. van Marion RA, mr. J.H. Ouwehand (externe leden) en de heer A. Paling MBA (voorzitter raad van bestuur UWV). De directeurs van onze Accountantsdienst en van Financieel-Economische Zaken, en de openbaar accountant ondersteunen het audit committee. Het audit committee is in 2018 vier keer bijeen geweest. Onderwerp van gesprek waren onder meer relevante actualiteiten (regeerakkoord, visiestrategie UWV en handhaving), de jaarstukken UWV 2017 en risicomanagement, de kwartaalrapportages van de Accountantsdienst, de digitale dienstverleningsstrategie, de IV-transitie en het (audit)jaarplan UWV 2019.

Het audit committee UWV wordt in 2019, in overleg met het ministerie van SZW, versterkt zodat dilemma's en risico's in de uitvoering eerder zichtbaar en besproken worden. Een sterk audit committee zorgt voor een stevige verankering van de kritische en onafhankelijke blik op de bedrijfsprocessen, het risicomanagement en de informatiestromen. De verhouding met het eigenaarschap en het toezicht van het ministerie van SZW wordt daarbij ook verstevigd, zodat elkaars expertise (professioneel uitvoeren en de politiek-bestuurlijke context) aangevuld wordt en UWV en het ministerie maximale borging organiseren op een effectieve en efficiënte uitvoering van de wettelijke taken.

## Medezeggenschap

De ondernemingsraad houdt zich bezig met de beleidsmatige en strategische koers van UWV en gaat met de raad van bestuur in gesprek over de manier waarop politieke besluiten en maatschappelijke ontwikkelingen worden opgepakt. In die hoedanigheid heeft de ondernemingsraad input geleverd voor de herijking van de visie van UWV voor de komende jaren. De relatie tussen bestuurder en de ondernemingsraad is gebaseerd op goede, transparante en nauwe samenwerking. De ondernemingsraad krijgt de wettelijk verplichte informatie en de documenten die de raad nodig heeft om zijn taken juist, tijdig en correct uit te kunnen voeren. Minimaal één keer per maand vindt het formele overleg plaats. Tussentijds vindt geregeld informeler overleg plaats. Datzelfde geldt voor het overleg dat de divisiedirecteuren hebben met de onderdeelcommissies.

De ondernemingsraad is nauw betrokken bij het personeelsbeleid voor geheel UWV en andere hrm-onderwerpen, zoals het tot stand komen van een langetermijnvisie op personeelsgebied en een visie op flexibel en locatieonafhankelijk werken. In 2018 is veel tijd besteed aan twee grote adviesaanvragen: de IV-transitie en de herinrichting van de Ziektewet-arbodienstverlening. Met de IV-transitie wil UWV een efficiënte, effectieve en wendbare IV-organisatie realiseren, waarin bedrijfsonderdelen optimaal met elkaar samenwerken. In februari 2019 heeft de raad van bestuur besloten om verder te gaan met de IV-transitie. Dit besluit wijkt deels af van het advies van de ondernemingsraad. Bestuurder en ondernemingsraad zijn met elkaar in gesprek om tot een oplossing te komen; in afwachting van nadere afspraken is de uitvoering van het besluit tijdelijk opgeschort. De ondernemingsraad is onder voorwaarden akkoord gegaan met de implementatie van het nieuwe Ziektewet-arbodienstverleningsproces. Een begeleidingscommissie zal de invoering monitoren en samen met bestuurder de evaluatie vormgeven. Daarnaast hebben adviesaanvragen gespeeld over onder meer het huren van locaties, verhuizingen door de sluiting van locaties, en diverse hrm-thema's.

## 7.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

We willen een duurzame positieve impact hebben op mens, milieu en maatschappij. Dit doen we met onze medewerkers, klanten en partners. In de periode 2016 tot en met 2018 heeft de nadruk gelegen op eigen UWV-speerpunten, zoals social return, diversiteit, gezonde leefstijl en beperking van de belasting van het milieu. In het beleid dat we ontwikkeld hebben voor de periode 2019 tot en met 2022 gaat bijzondere aandacht uit naar klimaat en milieu. We willen de komende jaren stappen zetten op weg naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. Als mensgerichte organisatie blijven we ons inzetten voor de arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak en voor een groter aandeel vrouwen en collega's met een andere culturele achtergrond in het midden- en topmanagement. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode ondertekenen. Die stelt eisen aan sociale aspecten, werkomstandigheden en milieu.

### Mens

Vitale medewerkers zijn een essentiële randvoorwaarde bij de realisatie van onze doelstellingen. We ondersteunen onze medewerkers bij hun gezonde voornemens en dagen hen uit om gezond te leven. Ook bieden we hun de mogelijkheid om zich te laten adviseren over bijvoorbeeld de inrichting van hun werkplek en over dynamisch werken.

UWV wil een inclusieve organisatie zijn. Dat betekent dat we optimaal gebruik willen maken van de diversiteit en talenten van mensen, ongeacht hun leeftijd, geslacht, afkomst, religie, seksuele geaardheid of eventuele arbeidshandicap. UWV kent vijf personeelsnetwerken, die ieder op eigen wijze invulling geven aan de begrippen diversiteit en inclusiviteit. Het gaat om Roze werkt, Jong@UWV, het ouderennetwerk PROUD@UWV, het multiculturele netwerk LEF en het vrouwennetwerk VROUW@UWV. Deze netwerken organiseren maandelijks activiteiten gericht op het creëren en stimuleren van een meer divers en inclusief UWV.



Social return is voor UWV een speerpunt, we willen sociale waarde voor de samenleving creëren. We zetten ons actief in om de arbeidskansen te vergroten van groepen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. We creëren duurzame arbeidsplaatsen voor mensen uit de doelgroep van de banenafpraak (zie ook paragraaf 5.1, onder het kopje Diversiteit en inclusiviteit). Social return maakt ook deel uit van onze aanbestedingen. Eind 2018 hebben we besloten om bij alle aanbestedingen boven € 221.000 ten minste 5% van de geraamde contractwaarde in te zetten voor social return. Leveranciers geven hier invulling aan met de zogenaamde 'bouwblokkenmethode': een transparante waardebeoordeling maakt het voor leveranciers mogelijk om social return op meerdere manieren in te vullen. Ze kunnen bijvoorbeeld zelf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst nemen, bestellingen bij sociale werkplaatsen plaatsen of maatschappelijke organisaties ondersteunen met specifieke kennis.

## Milieu

Eind 2018 hebben we besloten dat UWV in 2030 een klimaatneutrale organisatie moet zijn. Dat betekent dat onze bedrijfsactiviteiten geen negatief effect hebben op het klimaat: per saldo geen emissie van CO<sub>2</sub> en andere broeikasgassen. Uitgaande van de emissies waar UWV directe invloed op heeft, zoals het vergroenen van het elektriciteitsverbruik en het emissievrij maken van ons wagenpark, is het haalbaar om een klimaatneutrale bedrijfsvoering uiterlijk in 2030 te realiseren. Daarnaast streven we ernaar om de emissies waarop UWV indirecte invloed heeft klimaatneutraal te maken. Op de grotere UWV-kantoren monitoren we systematisch het energieverbruik en zijn we in 2018 overgegaan op het gebruik van 100% groene energie van Nederlandse oorsprong. Op deze kantoren bestaat het gasverbruik voor ten minste 15% uit biogas. Dankzij de inkoop van 100% groene Nederlandse windenergie en biogas, en de compensatie van grijs gas zijn de CO<sub>2</sub>-emissies in 2018 met bijna 10.000 ton CO<sub>2</sub> afgenomen ten opzichte van 2017. Dat is een daling van 47%. Op de daken van onze kantoren in Amsterdam en Arnhem, en sinds 2018 ook in Zwolle en Eindhoven, huisvesten we bijenvolken. We stimuleren het reizen per openbaar vervoer door onze medewerkers de NS-Business Card aan te bieden voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen. Tegelijkertijd verminderen we het aantal reizen door meer gebruik te maken van videovergaderen.

De circulaire economie is leidraad van ons milieubeleid; uitgangspunten daarvan zijn de herbruikbaarheid van producten en grondstoffen en het herstellend vermogen van natuurlijke hulpbronnen. Om het hergebruik van onze producten en grondstoffen te maximaliseren, zamelen we ons afval gescheiden in en wordt ons papierafval 100% gerecycled. Het papierverbruik is in 2018 met 9% verminderd ten opzichte van 2017. Sinds 2011 nam het papierverbruik bij UWV met bijna de helft af, voornamelijk dankzij digitalisering van onze processen en voor een klein deel door minder te printen. We focussen op vermindering van plasticgebruik en het verlengen van de levensduur van hardware en mobiele telefoons. Kantormeubilair hergebruiken we waar mogelijk; in 2018 zijn alle uitgefaseerde computers en smartphones, na gecertificeerde schoning, voor hergebruik aangeboden aan algemeen nut beogende instellingen (anbi's). Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

## Maatschappij

UWV staat midden in de maatschappij. We delen onze kennis en ervaring en werken samen met andere organisaties. Zo is UWV lid van de Rijksbrede Benchmark Groep (RBB). Dit is een initiatief van ruim dertig dienstverlenende organisaties in de publieke sector. De organisaties willen via de netwerkgroep van elkaar leren, en onderling prestaties vergelijken. De RBB heeft op 10 oktober, de dag van de duurzaamheid, samen met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) een bestuurdersbijeenkomst georganiseerd over het thema klimaat. UWV was daarbij een van de gidsorganisaties.

Wij maken ons maatschappelijk ondernemerschap concreet, meetbaar en aantoonbaar voor onszelf, en voor onze stakeholders en de samenleving. Daarvoor gebruiken wij een gecertificeerd managementsysteem: de MVO Prestatieladder. Dit systeem kent vijf niveaus waarop gecertificeerd kan worden. In 2016 hebben wij als enige publieke organisatie en zelfstandig bestuursorgaan niveau 4 (excellent) bereikt. Eind 2018 is dit opnieuw door een externe auditor getoetst, met als resultaat dat niveau 4 is gehandhaafd.

## 7.4. Onze omgeving

Met onze belangrijkste stakeholders onderhouden we structureel contact.

### Samenwerking met onze stakeholders

We vinden het belangrijk dat onze stakeholders goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarnaast willen we goed op de hoogte zijn van hun vragen, standpunten en andere bijzonderheden, zodat we daar waar nodig op in kunnen spelen. Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Dat zijn onder meer gemeenten, sociale partners (werkgevers- en werknemersorganisaties), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de cliëntenraden, en de Nationale ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk.

We ondernemen diverse activiteiten om het structurele contact met deze stakeholders te onderhouden. Zo nodigen we (medewerkers van) onze stakeholders uit voor werkbezoeken aan UWV. We betrekken onze stakeholders ook bij de

---

belangrijkste ontwikkelingen in de sociale zekerheid. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving voorzien we ze van factsheets met informatie over de belangrijkste veranderingen en nodigen we ze uit voor informatiebijeenkomsten.

Onze stakeholders zijn ook meegenomen in de totstandkoming van de UWV Visie 2018-2022: Vertrouwen in vakmanschap. Nadat we in 2017 met ruim duizend medewerkers in dialoogsessies hebben verkend welke accenten UWV de komende jaren moet leggen in zijn strategie, hebben we dit onderwerp begin 2018 uitgebreid besproken met stakeholders zoals sociale partners, onze cliëntenraden en ministeries.

De Nederlandse arbeidsmarkt kent 35 arbeidsmarktregio's en de centrumgemeenten zijn belangrijke partners van UWV om vraag en aanbod regionaal goed op elkaar aan te sluiten, in het bijzonder voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In 2018 zijn in de meeste gemeenten nieuwe gemeenteraden en colleges verkozen. De raad van bestuur is in 2018 gestart met bezoeken aan alle centrumgemeenten om kennis te maken met de vaak nieuwe wethouders die het domein Werk en Inkomen in hun portefeuille hebben. Deze kennismakingsronde wordt in 2019 afgerond.

Partijen die betrokken zijn bij UWV informeren we met verschillende publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar, zo veel mogelijk op basis van (gedrags)wetenschappelijke inzichten en bewezen ervaring, invulling aan geven. Ook zijn we in 2018 begonnen met het direct versturen van arbeidsmarktpublicaties aan de Tweede Kamer.

Op onze [verantwoordingswebsite](#) ontsluiten we informatie op een publieksvriendelijke manier. Op deze website staan teksten die ontleend zijn aan de verantwoordingsverslagen voor de minister, plus allerlei aanvullende informatie en cijfers. De site wordt drie keer per jaar geactualiseerd.

## Onze cliëntenraden

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen vroegtijdig met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden. In 2018 hebben we het ontwerpjaarplan UWV 2019 voor advies voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad. Dit is inmiddels een jaarlijks proces. De feedback van de Centrale Cliëntenraad zorgt voor verbetering, aanscherping en grotere leesbaarheid van de teksten.

We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving en nieuwe werkprocessen. Dat doen we via de website van de cliëntenraden, en in overleggen die we met de cliëntenraden voeren. We betrekken hen bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die daarvoor worden gestart. Hiervoor organiseren we landelijke bijeenkomsten, met uit iedere raad een vertegenwoordiger. Er waren in 2018 bijeenkomsten over het klantenpanel UWV, over de ontwikkeling van de digitale dienstverlening binnen UWV, de rapportagevoorziening Bravo voor onze medische professionals en de nieuwe werkwijze bij de Ziektewet-arbodienstverlening. Ook bij andere acties om onze dienstverlening te verbeteren betrekken we de cliëntenraden steeds vaker.

De beltarieven van UWV Klantencontact zijn al langer onderwerp van gesprek tussen de Centrale Cliëntenraad en UWV. Nadat de Centrale Cliëntenraad hierover in 2017 opnieuw een ongevraagd advies had uitgebracht, hebben we een onderzoek ingesteld naar de diverse mogelijkheden om de 0900-nummers te vervangen. Bij het besluit om de 0900-nummers te vervangen door 088-nummers is rekening gehouden met de voorkeur van de Centrale Cliëntenraad. Sinds 26 november 2018 is UWV bereikbaar via de nieuwe 088-nummers. Voor deze nummers betalen klanten een lokaal tarief, ze zijn dus goedkoper uit. Om onze klanten aan de nieuwe nummers te laten wennen, blijven de oude, duurdere 0900-nummers nog een jaar bestaan.

Naast de reguliere overleggen bezoekt de raad van bestuur de Districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken in de uitvoeringspraktijk die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. Tijdens deze bezoeken krijgen we veel informatie die we gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraden hebben laten weten dat zij de bezoeken zeer waarderen en zijn van mening dat UWV hiermee laat zien dat het op een professionele manier omgaat met cliëntenparticipatie. In 2018 zijn alle cliëntenraden een keer bezocht.

In november 2017 heeft de raad van bestuur besloten de Districtscliëntenraad Gelderland Midden & Zuid op te heffen, vanwege een onoplosbare situatie. De FNV was het, samen met twee leden van de cliëntenraad, niet eens met deze beslissing. Zij hebben beroep ingesteld tegen onze beslissing op bezwaar tot ontbinding van de cliëntenraad. De rechtszaak heeft in oktober plaatsgevonden. Eind 2018 heeft de rechtbank het beroep ongegrond verklaard. Inmiddels is een nieuwe raad met een onafhankelijke voorzitter van start gegaan.

## Relatie met ministerie van SZW

UWV heeft te maken met meerdere rollen van het ministerie van SZW.

### Eigenaar

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. Hiermee is het ministerie zowel 'eigenaar' als opdrachtgever van UWV. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijke

---

tussenverslagen en ons 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.

### **Opdrachtgever**

In 2018 zijn het ministerie van SZW en UWV nauw met elkaar in gesprek geweest over de verdere uitwerking van de maatregelen van het regeerakkoord.

### **Toezichthouder**

Het organisatiegerichte toezicht door de Inspectie SZW is met ingang van het verantwoordingsjaar 2016 afgeschaft. Deze wijziging is ingegeven door positieve ontwikkelingen: de interne sturing en beheersing binnen de zelfstandige bestuursorganen (zbo's), de controle daarop door de accountants en de sturing door het ministerie op de zbo's zijn de laatste jaren verder verbeterd, onder andere door de herijking van de sturingsvisie en het instellen van een CIO en een adviserend audit committee. De wettelijke toezichtstaak is belegd binnen het ministerie van SZW. De minister en staatssecretaris van SZW hebben medio 2017 ingestemd met het nieuwe Toezichtbeleid SZW – UWV en SVB. Kern van dit beleid is dat UWV en SVB zelf verantwoordelijk zijn voor het functioneren van de uitvoering; de minister van SZW (namens de minister de secretaris-generaal) is verantwoordelijk voor toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de zbo's. Het ministerie heeft het toezicht in 2018 conform het vastgestelde beleid uitgevoerd. Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van een meerjarige risicoagenda die is opgesteld door de toezichtmedewerker van SZW.

# Jaarrekening



## 8. Jaarrekening

### 8.1. Balans per 31 december 2018

Tabel: Balans per 31 december 2018, na bestemming resultaat

Bedragen x € 1 miljoen		31 december 2018	31 december 2017
<b>ACTIVA</b>	<b>Ref.</b>		
<b>Vaste activa</b>			
Materiële vaste activa	(1)	104	86
Financiële vaste activa	(2)	163	163
Totaal vaste activa		267	249
<b>Viottende activa</b>			
Vorderingen	(3)	3.302	3.190
Liquide middelen	(4)	3	2
Totaal viottende activa		3.305	3.192
<b>Totaal activa</b>		<b>3.572</b>	<b>3.441</b>
<b>PASSIVA</b>			
<b>Fondsen</b>			
Fondsvermogen	(5)	-798	-5.790
Bestemmingsfondsen	(6)	198	218
Egalisatiereserve	(7)	67	83
Totaal fondsen		-533	-5.489
<b>Voorzieningen</b>	(8)	69	81
<b>Kortlopende schulden</b>	(9)	4.036	8.849
<b>Totaal passiva</b>		<b>3.572</b>	<b>3.441</b>



## 8.2. Staat van baten en lasten over 2018

Tabel: Staat van baten en lasten over 2018

Bedragen x € 1 miljoen		2018	2017
<b>BATEN</b>			
	<b>Ref.</b>		
<b>Baten wettelijke taken sv</b>			
Premiebaten	(10)	25.456	23.569
Rijksbijdragen	(11)	4.503	4.444
<b>Totaal baten</b>		<b>29.959</b>	<b>28.013</b>
<b>LASTEN</b>			
<b>Programmakosten</b>			
Uitkeringen	(12)	19.872	20.106
Sociale lasten	(13)	3.268	3.285
Overige baten en lasten	(14)	137	142
		23.277	23.533
<b>Uitvoeringskosten</b>			
Personeelskosten	(15)	1.345	1.337
Huisvestingskosten	(16)	104	107
Automatiseringskosten	(17)	236	217
Kantoorkosten	(18)	24	25
Vervoers- en overige kosten	(19)	38	35
		1.747	1.721
Af: netto-omzet uitvoeringskosten		-21	-24
		1.726	1.697
<b>Financiële baten en lasten</b>	(20)		
Rentebaten		0	0
Rentelasten		0	0
		0	0
<b>Totaal lasten</b>		<b>25.003</b>	<b>25.230</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>		<b>4.956</b>	<b>2.783</b>

## 8.3. Kasstroomoverzicht over 2018

Tabel: Kasstroomoverzicht over 2018

Bedragen x € 1 miljoen	2018	2017
<b>KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN</b>		
Ontvangsten		
Premies	25.343	23.511
Rijksbijdragen	4.414	4.425
Overige baten	91	119
Netto-omzet uitvoeringskosten	21	25
	29.869	28.080
Uitgaven		
Uitkeringen	-19.704	-20.035
Sociale lasten	-3.281	-3.283
Overige lasten	-228	-268
Uitvoeringskosten	-1.723	-1.695
	-24.936	-25.281
<b>Totale kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>4.933</b>	<b>2.799</b>
<b>KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN</b>		
Investerings in materiële vaste activa	-42	-13
Desinvesteringen in materiële vaste activa	1	0
<b>Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-41</b>	<b>-13</b>
<b>KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN</b>		
Opgenomen middelen	-4.891	-2.788
Rentebaten en -lasten	0	0
<b>Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>-4.891</b>	<b>-2.788</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>1</b>	<b>-2</b>
Specificatie netto-kasstroom		
Stand 1 januari	2	4
Stand 31 december	3	2
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>1</b>	<b>-2</b>

---

## 8.4. Algemene toelichting

### Taken UWV

Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van de fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd.

Wij beheren de volgende fondsen:

- Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)
- Werkhervattingskas (Whk)
- Sectorfondsen
- Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)
- Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)
- Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afi)
- Toeslagenfondsen

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.

### Beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik

We streven ernaar een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zo veel mogelijk wordt voorkomen en het burgers en bedrijven gemakkelijk wordt gemaakt goede aanvragen te doen. We stemmen de mate en intensiteit van onze controles af op het gedrag van burgers en bedrijven, en dwingen naleving af als burgers en bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen. We weten dat het overgrote deel van de burgers en bedrijven te goeder trouw is en bereid is uit zichzelf regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van UWV.

Bij alle door UWV uit te voeren taken kunnen de medewerkers, in meerdere of mindere mate, worden geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O). Met name uitkeringen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik omdat recht, hoogte en duur mede afhankelijk zijn van gegevens die uitkeringsgerechtigden zelf verstrekken. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van sociale wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van de uitvoering van UWV. Om naleving te bevorderen en niet-naleving tegen te gaan, beschikken wij over een reeks van instrumenten op het gebied van het voorkomen van fouten en fraudebestrijding die wij zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten.

Op basis van de beschikbare personele en financiële middelen maken we voortdurend keuzes over waar we onze capaciteit inzetten. Daarom is het uitgesloten om op alle individuele gevallen gerichte controle uit te voeren. Daarnaast zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die controle mogelijkheden beperken of verhinderen. Ook dat wegen we mee bij het bepalen van onze prioriteiten. Dit betekent dat er ook bij een toereikend M&O-beleid sprake is van inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen en de juistheid van mogelijke terugvorderingen. Wij zijn van mening dat wij binnen de hierboven geschetste context al het mogelijke hebben gedaan om deze inherente onzekerheid zo veel mogelijk te beperken. Wij hebben deze onzekerheid geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheid doet naar onze mening geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

### Financiering

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). De middelen die nodig zijn voor de uitkeringen en uitvoeringskosten van de verschillende wetten verkrijgen wij door premieheffing bij verzekerden/werkgevers en uit financiering door het Rijk.

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, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd. De ultimo 2018 opgenomen middelen zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

### Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de 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 jaarverantwoording op waarin deze financiële verantwoording aflegt over zijn taken. De Belastingdienst geeft in zijn jaarverantwoording aan dat de uitvoering van zijn rechtshandavingsbeleid beperkingen kent, waardoor een niet te kwantificeren inherente onzekerheid bestaat voor de volledigheid van de ontvangen premies. Bij de definitieve jaarverantwoording zit een controleverklaring van de Auditdienst Rijk.

---

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 2016 zijn vastgesteld op 9 oktober 2018. Voor de belastingjaren 2017 en 2018 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2019 respectievelijk 2020 vastgesteld.

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

### **Rijksbijdragen SZW**

Het ministerie van SZW financiert alle lasten van het Afj en van het Toeslagenfonds. Daarnaast worden enkele specifieke wetten en regelingen binnen AWF en Aof door dit ministerie betaald. Voor een nadere detaillering van deze rijksbijdragen wordt verwezen naar de tabel 'Nog te verrekenen rijksbijdragen' (zie pagina 76).

### **Rijksbijdrage OCW**

De verantwoordelijkheid voor de onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap ligt bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Voor de uitvoering van artikel 19a van de Wet overige OCW-subsidies (WOOS) krijgt het Afj ingevolge het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap een rijksbijdrage van dit ministerie.

### **Schattingen**

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormen wij ons over verschillende zaken een oordeel. Daarbij maken wij schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien dit voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen, inclusief de bijbehorende veronderstellingen, opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

### **Verbonden partijen**

Als verbonden partij worden aangemerkt alle rechtspersonen waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Met betrekking tot de verbonden partijen wordt informatie opgenomen die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het pensioenfondsbestuur bestaat uit negen leden. Drie bestuursleden, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de raad van bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de ondernemingsraad. Daarnaast hebben twee gepensioneerden zitting in het bestuur.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen d.d. 29 november 2001 (Wet SUWI). Op grond hiervan legt BKWI zelfstandig verantwoording af over zijn activiteiten. De cijfers van BKWI zijn om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV. Het door de minister van SZW aan BKWI toegekende budget voor 2018 bedraagt € 8,4 miljoen.

### **Toelichting op het kasstroomoverzicht**

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. UWV heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de programma- en de uitvoeringskosten zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. Onder de kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn alleen opgenomen de investeringen waarvoor in 2018 geldmiddelen zijn opgeofferd. De kredieten die zijn opgenomen bij de minister van Financiën ter financiering van de vermogenstekorten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

## 8.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

### Algemene grondslagen

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 en zoveel als mogelijk met Titel 9 Boek 2 BW. Afwijkingen ten opzichte van Titel 9 Boek 2 BW zijn hierna toegelicht.

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 BW 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.

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de staat van baten en lasten zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

### Functionele valuta

De jaarrekening is opgesteld in euro's, dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van UWV. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's zijn koersverschillen niet aan de orde.

### Afrondingen

Alle bedragen in de financiële verantwoording worden afgerond op miljoenen euro's (met uitzondering van enkele tabellen in de Toelichting). 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 '-'.

### Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste stelsel- en schattingswijzigingen zoals opgenomen in de desbetreffende paragrafen.

## Grondslagen voor waardering van activa en passiva

### Immateriële vaste activa

De behandeling van zelf vervaardigde 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 BW – 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.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal 10 jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn;
- Inventaris: 3 - 10 jaar;
- Hardware en software: 2 - 5 jaar.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder-waardeverminderingverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten, onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

### Financiële vaste activa

Met ingang van 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Ultimo 2011 resteerde een vordering van UWV op het ministerie van SZW van € 163 miljoen aan niet-afgerekend transactieresultaat. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde vordering als langlopend dient te worden getypeerd, aangezien zij niet eerder wordt betaald door het ministerie van SZW dan bij beëindiging van de



---

desbetreffende wet of opheffing van het desbetreffende fonds. De vordering wordt gewaardeerd tegen de nominale waarde.

### **Vorderingen**

De vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van de verwachte inbaarheid van de vorderingen. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de resultaatposten 'Uitkeringen' en 'Sociale lasten'.

### **Liquide middelen**

Liquide middelen bestaan grotendeels uit direct opvraagbare banktegoeden. Voor elk van de door ons beheerde fondsen houden wij een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Ultimo 2018 en 2017 is het saldo van de rekeningen-courant negatief; het wordt daarom onder de kortlopende schulden vermeld als 'Opgenomen middelen'. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **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 voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

### **Kortlopende schulden**

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Dit is meestal de nominale waarde.

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

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar. De baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd. De lasten die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar worden in acht genomen indien zij bekend zijn geworden vóór het opmaken van de jaarrekening.

### **Premiebatens**

De premiebatens over het premiejaar 2018 zijn bepaald door de ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de in het volgende verslagjaar nog te ontvangen premies over 2018.

### **Rijksbijdragen**

De baten uit rijksbijdragen zijn bepaald door de totale lasten van de rijksgefinancierde wetten en regelingen, bestaande uit programmakosten en uitvoeringskosten, te verminderen met de overige baten.

### **Uitkeringen en sociale lasten**

De uitkeringen en bijbehorende sociale lasten worden op grond van de wettelijke regelingen verwerkt in de staat van baten en lasten.

### **Overige baten en lasten**

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken en Europees Sociaal Fonds (ESF)-baten worden – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd.

### **Personeelskosten**

De lonen, salarissen en bijbehorende sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers. De pensioenpremies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit leidt tot een terugstorting of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen. Naast de premiebetalingen bestaan er geen andere verplichtingen.

### **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. Opbrengsten van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de diensten zijn verricht.

### **Afschrijvingen op materiële vaste activa**

Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de staat van baten en lasten, te weten de huisvestingskosten, de automatiseringskosten en de kantoorkosten. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting.

## Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

## Financiële instrumenten

UWV maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van krediet van het ministerie van Financiën. Hierdoor is er geen krediet- en liquiditeitsrisico. UWV maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten.

## Belastingen

Per 1 januari 2016 zijn ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen (zoals UWV) onderworpen aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan heeft UWV al zijn activiteiten beoordeeld. De conclusie was dat UWV in 2016 geen activiteiten heeft ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin. De Belastingdienst heeft bevestigd geen aanleiding te zien een aangiftebiljet vennootschapsbelasting uit te reiken over het jaar 2016. Ook in 2017 en 2018 heeft UWV geen activiteiten ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

## 8.6. Toelichting op de balans

### Materiële vaste activa (1)

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

Tabel: Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2018</b>				
Aanschafwaarde	119	29	76	224
Cumulatieve afschrijvingen	-55	-15	-68	-138
<b>Boekwaarden</b>	<b>64</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>86</b>
<b>Mutaties</b>				
Investerings	6	3	33	42
Desinvesterings	0	0	-1	-1
Afschrijvingen	-12	-3	-8	-23
<b>Saldo mutaties</b>	<b>-6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>18</b>
<b>Stand per 31 december 2018</b>				
Aanschafwaarde	119	30	102	251
Cumulatieve afschrijvingen	-61	-16	-70	-147
<b>Boekwaarden</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>104</b>

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2018 € nihil (2017: € nihil). Wij hanteren daarbij de rentetarieven die worden toegepast op de rekeningen-courant die wij aanhouden bij de minister van Financiën. De investeringen in hardware en software betreft de vervanging van de kantoorautomatisering incl. mobiele telefoons. In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 7 miljoen (2017: € 11 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Het betreft projectmatige investeringen in gehuurde panden.

### Financiële vaste activa (2)

Dit betreft nog te verrekenen rijksbijdragen met het ministerie van SZW, respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de Toeslagenwet. Het eerstgenoemde bedrag kan door ons direct worden opgeëist, zodra door wet- en regelgeving het Afj wordt opgeheven of de Wajong wordt ingetrokken. Voor het tweede genoemde bedrag geldt eenzelfde situatie voor het Toeslagenfonds en/of de Toeslagenwet. De vordering heeft hierdoor een langlopend karakter. Over de vordering wordt door het ministerie van SZW geen rente vergoed.

## Vorderingen (3)

Tabel: **Vorderingen**

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2018	31 december 2017
<b>Programmakosten</b>		
Premievorderingen	2.534	2.421
Faillissementsvorderingen	365	391
Uitkeringsdebiteuren	308	335
Nog te verrekenen rijksbijdragen	62	-
Overige vorderingen en overlopende activa	11	13
	3.280	3.160
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Debiteuren	3	3
Vooruitbetaalde kosten	17	22
Overige vorderingen en overlopende activa	2	5
	22	30
<b>Totaal</b>	<b>3.302</b>	<b>3.190</b>

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar, en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. Hierbij kunnen twee kanttekeningen worden gemaakt. Voor de faillissementsvorderingen geldt dat inning afhankelijk is van de afhandeling van het faillissementsdossier door de curator. Hoewel deze post als kortlopend wordt gerubriceerd, lopen deze vorderingen veelal meerdere jaren voordat finale afwikkeling plaatsvindt. Voor uitkeringsdebiteuren die niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen waardoor de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar kan zijn.

### Premievorderingen

Het saldo van de premievorderingen bestaat nagenoeg geheel uit een raming over de maand december 2018 van de nog te ontvangen premies. Er worden geen premievorderingen over de voorafgaande premiejaren verantwoord, omdat de nagekomen ontvangsten over de voorafgaande premiejaren marginaal zijn.

Omdat de premievorderingen geheel worden geïncasseerd in de eerste maanden van het nieuwe verslagjaar, wordt geen voorziening voor oninbaarheid aangehouden.

### Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWW ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWW als vordering ingediend bij de curator. Uit de langjarige data blijkt dat bij het opheffen van een faillissement door de curator gemiddeld circa 27% van de ingestelde vorderingen is geïncasseerd. Dit percentage is toegepast voor de waardering van de faillissementsvorderingen.

### Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijbehorende sociale lasten en boetes. In het saldo uitkeringsdebiteuren zijn tevens het verhaal van uitkeringen WW en WGA op respectievelijk overheidswerkgevers en werkgevers eigenrisicodrager WGA alsmede het verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) opgenomen.

### Voorzieningen oninbare vorderingen

Op de faillissementsvorderingen en de uitkeringsdebiteuren zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Deze voorzieningen zijn bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december. Het verloop van de voorzieningen kan als volgt worden weergegeven:

**Tabel: Voorziening oninbare vorderingen**

Bedragen x € 1 miljoen	Voorziening oninbare faillissementsvorderingen	Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2018</b>	<b>1.058</b>	<b>288</b>	<b>1.346</b>
Bij: dotatie	99	42	141
Af: onttrekking	-170	-19	-189
Af: vrijval	-	-	0
<b>Stand per 31 december 2018</b>	<b>987</b>	<b>311</b>	<b>1.298</b>

**Nog te verrekenen rijksbijdragen**

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 62,6 miljoen (vordering) en op het ministerie van OCW voor € 0,3 miljoen (schuld met betrekking tot de WOOS). De afrekening met SZW en OCW vindt in 2019 plaats op basis van de gegevens in de hieronder opgenomen afreken tabel.

**Tabel: Nog te verrekenen rijksbijdragen**

Bedragen x € 1.000	Programmakosten 2018			Uitvoeringskosten 2018			Totaal
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	
Wajong	3.092.775	3.114.000	-21.225	140.693	150.000	-9.307	-30.532
Re-integratie Wajong	97.685	99.500	-1.815	104.586	96.000	8.586	6.771
Beoordeling gemeentelijke doelgroep	-	-	-	17.900	17.900	-	-
OOS	23.446	23.700	-254	1.376	1.405	-29	-283
<b>Totaal Afj</b>	<b>3.213.906</b>	<b>3.237.200</b>	<b>-23.294</b>	<b>264.555</b>	<b>265.305</b>	<b>-750</b>	<b>-24.044</b>
Tegemoetkomingen WAO	64.106	64.000	106	1.400	1.400	-	106
Tegemoetkomingen WIA-IVA	29.605	23.000	6.605	-	-	-	6.605
Tegemoetkomingen WIA-WGA	51.829	59.000	-7.171	-	-	-	-7.171
Tegemoetkomingen WAZ	2.654	3.000	-346	-	-	-	-346
Tegemoetkomingen Wajong	65.314	66.300	-986	-	-	-	-986
Toeslagenwet (incl. BIA)	442.279	448.000	-5.721	-	-	-	-5.721
IOW	77.326	69.600	7.726	2.068	2.068	-	7.726
<b>Totaal Toeslagenfonds</b>	<b>733.113</b>	<b>732.900</b>	<b>213</b>	<b>3.468</b>	<b>3.468</b>	<b>-</b>	<b>213</b>
Wazo-ZEZ	165.561	66.700	98.861	2.776	3.668	-892	97.969
<b>Totaal Aof</b>	<b>165.561</b>	<b>66.700</b>	<b>98.861</b>	<b>2.776</b>	<b>3.668</b>	<b>-892</b>	<b>97.969</b>
Basisdienstverlening	-	-	-	91.640	91.640	-	-
Wsw-indicatiestelling	-	-	-	4.193	4.193	-	-
WW 50-plusregeling	6	0	6	-	-	-	6
Regeling scholing kansberoep	-861	170	-1.031	-	-	-	-1.031
Tegemoetkoming dagloonbesluit WW	20.090	28.500	-8.410	2.050	2.050	-	-8.410
Scholingsbudget WW	1.638	4.000	-2.362	700	700	-	-2.362
<b>Totaal AWf</b>	<b>20.873</b>	<b>32.670</b>	<b>-11.797</b>	<b>98.583</b>	<b>98.583</b>	<b>-</b>	<b>-11.797</b>
<b>Totaal nog te verrekenen</b>	<b>4.133.453</b>	<b>4.069.470</b>	<b>63.983</b>	<b>369.382</b>	<b>371.024</b>	<b>-1.642</b>	<b>62.341</b>

**Liquide middelen (4)**

Onder de liquide middelen zijn banktegoeden in rekening-courant opgenomen. De liquide middelen staan voor een bedrag van € 0,2 miljoen niet ter vrije beschikking. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in de paragraaf 'Kasstroomoverzicht'.

## Fondsvermogen (5)

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 2018 (per saldo € 4.956 miljoen bate) is als volgt:

■ Toevoeging Fondsvermogen	€ 4.992 miljoen
■ Onttrekking Bestemmingsfonds frictiekosten	€ -/- 20 miljoen
■ Onttrekking Egalisatiereserve	€ -/- 16 miljoen
■ Totaal	€ 4.956 miljoen

Tabel: Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2018	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	31 december 2018
Aof	5.022	2.886	-	7.908
Whk	1.983	12	-	1.995
Sectorfondsen	190	164	-	354
AWf	-13.639	1.587	-	-12.052
Ufo	955	307	-	1.262
Afj en Toeslagenfonds	-	-	-	-
<b>Totaal fondsen</b>	<b>-5.489</b>	<b>4.956</b>	<b>-</b>	<b>-533</b>
Af: bestemd fondsvermogen	-218	20	0	-198
Af: egalisatiereserve	-83	16	-	-67
<b>Netto fondsvermogen</b>	<b>-5.790</b>	<b>4.992</b>	<b>0</b>	<b>-798</b>

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve in mindering gebracht. Het fondsvermogen is negatief omdat met name de premie WW-AWf, die door het ministerie van SZW wordt vastgesteld, in voorgaande jaren ver beneden lastendekkend niveau lag. Zoals is toegelicht in paragraaf 8.4. onder 'Financiering' is er geen risico ten aanzien van de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Het Afj en het Toeslagenfonds kennen geen vermogen en worden volledig gefinancierd uit rijksbijdragen.

Bij de Whk vond tot en met 2012 een extra vermogensopbouw plaats. Sinds 2007 maken wij samen met de private verzekeraars deel uit van het duale stelsel voor WGA-verzekeringen. De private verzekeraars passen een rentedekkingstelsel toe en zijn daardoor genoodzaakt in de eerste jaren een vermogen op te bouwen. Wij passen het omslagstelsel toe en waren tot en met 2012 verplicht een extra opslag (rentehobbel) op de lastendekkende premie te berekenen om tot genormaliseerde concurrentieverhoudingen te komen tussen de publieke en private sector. In het kader van de wijzigingen in het hybride stelsel van de WGA (Wet verbetering hybride markt WGA 2017) is dit aparte vermogen van € 1.472 miljoen per 1 januari 2017 omgezet in het zogenoemde staartlastvermogen. Hieruit worden vanaf 2017 staartlasten gefinancierd van werkgevers die het publieke stelsel hebben verlaten. Over het verloop van het staartlastvermogen rapporteren wij in de financiële nota's. Het resterend staartlastvermogen ultimo 2018 is in onze Januarinota berekend op € 1.127 miljoen.

## Bestemmingsfondsen (6)

Tabel: Bestemmingsfondsen

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2018	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2018
Frictiekosten	209	-20	-	189
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	9	-	0	9
<b>Totaal</b>	<b>218</b>	<b>-20</b>	<b>0</b>	<b>198</b>

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. In 2018 is € 20 miljoen vrijgegeven vanuit het bestemmingsfonds Frictiekosten. Van de totale bestemmingsfondsen ad



€ 198 miljoen is € 58 miljoen beschikbaar voor 2019. Een bedrag van € 140 miljoen is beschikbaar voor 2020 en daarna.

## Egalisatiereserve (7)

Tabel: Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2018	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2018
Reguliere activiteiten	27	-16	-	11
W&R-projecten	10	-2	-	8
Vrij besteedbaar	46	2	-	48
<b>Totaal</b>	<b>83</b>	<b>-16</b>	<b>-</b>	<b>67</b>

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWW verplicht een egalisatiereserve te vormen voor het positieve begrotingsresultaat. Voor het vormen en voor het uitnutten van de egalisatiereserve is – in tegenstelling tot de bestemmingsfondsen – in principe geen toestemming van het ministerie van SZW vereist, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan. De egalisatiereserve voor reguliere activiteiten bedraagt ultimo 2018 € 11 miljoen, en voor wet- en regelgevingprojecten (W&R) € 8 miljoen. Het resterende bedrag van € 48 miljoen heeft een vrij besteedbaar karakter. Een specificatie van de Egalisatiereserve is opgenomen in paragraaf 9.3. van de Overige gegevens.

## Voorzieningen (8)

Tabel: Voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Sociaal plan	Jubileumuitkeringen	Tweede ziektejaar	Huurafkoop/leegstand	Terugbouwverplichtingen	Transitievergoedingen	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2018</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>81</b>
Bij: dotatie	5	2	1	1	0	1	10
Af: onttrekking	-11	-3	-3	-1	0	0	-18
Af: vrijval	-3	-	-	-1	0	-	-4
<b>Stand per 31 december 2018</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>69</b>
<b>Samenstelling</b>							
Korte termijn (< 1 jaar)	6	2	3	0	1	1	13
Middellange termijn (1-5 jaar)	13	11	2	2	1	-	29
Lange termijn (> 5 jaar)	1	26	-	0	0	-	27
<b>Stand per 31 december 2018</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>69</b>

### Voorziening sociaal plan

Deze voorziening is gevormd voor de afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers in het kader van reorganisaties die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden. De vrijval van € 3 miljoen heeft betrekking op boventalligen die eerder dan voorzien zijn uitgestroomd naar ander werk.

### Jubileumuitkeringen

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Hierbij is rekening gehouden met de blijfkans. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

### Tweede ziektejaar

De voorziening is gevormd voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen in het tweede ziektejaar aan personeelsleden die per balansdatum naar verwachting blijvend niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. Deze voorziening omvat tevens de

ontslagvergoedingen voor blijvend arbeidsongeschikten. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

#### Huurafkoop/leegstand

Deze voorziening is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruikmaken van de gehuurde locaties. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde.

#### 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. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde.

#### Transitievergoedingen

Deze voorziening is gevormd als uitvloeisel van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Volgens de Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband van minimaal twee jaar dat zal worden beëindigd in 2019 of daarna. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde.

### Kortlopende schulden (9)

Tabel: Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2018	31 december 2017
<b>Programmakosten</b>		
Nog te betalen uitkeringen	1.425	1.311
Nog af te dragen belastingen	329	328
Nog af te dragen premies sociale verzekeringen	449	462
Opgenomen middelen	1.648	6.539
Nog te verrekenen rijksbijdragen	-	27
Overige schulden en overlopende passiva	8	10
	3.859	8.677
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Leveranciers	52	52
Belastingen en premies sociale verzekeringen	61	62
Pensioenen en VUT	2	6
Overige schulden en overlopende passiva	62	52
	177	172
<b>Totaal</b>	<b>4.036</b>	<b>8.849</b>

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar.

#### Nog te betalen uitkeringen

De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat uit € 794 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 534 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2018 die in 2019 zijn vastgesteld, alsmede crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004). Daarnaast is in deze post € 97 miljoen opgenomen inzake de verplichting voor de Compensatieregeling ZEZ. Voor een nadere uiteenzetting van deze regeling wordt verwezen naar de toelichting op de resultaatpost 'Uitkeringen (12)'.

#### Nog af te dragen belastingen

De nog af te dragen belastingen bestaan voornamelijk uit de loonbelasting en de premies volksverzekeringen die zijn ingehouden op de uitkeringen over de maand december en nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd.

#### Nog af te dragen premies sociale verzekeringen

De nog af te dragen premies sociale verzekeringen bestaan voor € 214 miljoen uit de premies werknemersverzekeringen, de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang van de uitkeringen over de maand december die nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd. Over de vakantiegeldverplichtingen en de nog te betalen uitkeringen verwachten wij € 235 miljoen te moeten afdragen.

## Opgenomen middelen

Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wfsv houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Ultimo 2018 en 2017 is het saldo van de rekeningen-courant negatief en daarom onder de kortlopende schulden vermeld als 'Opgenomen middelen'.

De opgenomen middelen houden verband met de financiering van de vermogenstekorten. Bij een tekort aan liquide middelen maken wij ingevolge artikel 120, lid 4 van de Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent. Bij een tekort in rekening-courant blijven de voorwaarden voor het aanhouden van een rekening-courant bij de minister van Financiën van toepassing. Aanvullende afspraken over de termijnen waarop de terugbetaling moet plaatsvinden, zijn daarom niet aan de orde. Per 31 december 2018 hebben wij per saldo een tekort in de rekeningen-courant van € 1.648 miljoen.

## Overige schulden en overlopende passiva (Programmakosten)

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

## Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

### Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

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

**Tabel: Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten**

Bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	58	186	65	309
Energiecontracten	3	7	-	10
Projecten huisvesting	3	-	-	3
Autoleasecontracten	4	6	0	10
Automatiseringscontracten	86	28	-	114
<b>Totaal</b>	<b>154</b>	<b>227</b>	<b>65</b>	<b>446</b>

### Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2018 € 21 miljoen voor trajecten gestart in 2016, 2017 en 2018 (eind 2017: € 36 miljoen voor trajecten gestart in 2015, 2016 en 2017). De daling ten opzichte van 2017 wordt veroorzaakt door de herijking van de parameters die worden gebruikt voor de berekening van deze verplichtingen. 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 2018 € 33 miljoen (eind 2017: € 33 miljoen).

### Niet-verwerkte vorderingen

*Regeling scholing kansberoep* - In mei 2016 zijn de scholingsvouchers voor scholing richting een zogenoemd 'kansberoep' beschikbaar gesteld. Hiervoor was in totaal € 45 miljoen door het ministerie van SZW uitgetrokken, verdeeld in € 36 miljoen voor WW'ers, werknemers en zzp'ers (economiebreed) en € 9 miljoen voor werkzoekenden uit de langdurige zorg.

Wij hebben de besteding van deze regeling onderzocht aan de hand van een uitgebreide steekproef op 90% van de toegekende scholingsvouchers. Hieruit bleek dat van circa € 5,5 miljoen aan verstrekte vouchers de besteding niet conform de voorwaarden van de regeling is geweest danwel dat begunstigen daarover geen of onvoldoende informatie hebben verstrekt. Begin 2019 zijn bij de betreffende begunstigen de verstrekte gelden teruggevorderd. Daar de omvang van de ontvangsten op deze vorderingen tamelijk onzeker is, is ervoor gekozen deze vorderingen en de bijbehorende baten niet te verwerken in de balans en de staat van baten en lasten. Dit zal in de jaarrekening 2019 plaatsvinden omdat er dan duidelijkheid is over de omvang van de terugontvangen bedragen. De ontvangen bedragen zullen worden vergoed aan het ministerie van SZW omdat deze regeling geheel rijksgefinancierd was.

---

*Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid* – In 2020 kan UWV een compensatie krijgen voor de transitievergoeding die in de periode 1 juli 2015 – 31 december 2018 is betaald bij het ontslag van eigen werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Het gaat naar schatting om een bedrag van circa € 6 à 7 miljoen.

### **Niet-verwerkte verplichtingen**

*Toepassing van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid* – In de periode 1 januari 2013 – 24 november 2014 heeft UWV op grond van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid boetes opgelegd onder het regime van 100% boete. Naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) op 24 november 2014 heeft UWV een substantiële versoepeling van het boetebeleid doorgevoerd. Door de minister van SZW is in 2015 besloten dat de uitspraak van de CRvB niet met terugwerkende kracht zou worden toegepast. Op 7 maart 2019 heeft de CRvB uitspraak gedaan over herzieningsverzoeken van boetes die zijn opgelegd in de periode 1 januari 2013 – 24 november 2014. De CRvB vindt het niet aanvaardbaar dat er, gezien de uitspraak van 24 november 2014, geen overgangsrecht tot stand is gebracht. De CRvB heeft in de uitspraak van 7 maart jl. een aantal richtlijnen gegeven op basis waarvan UWV herzieningsverzoeken zal beoordelen. De omvang van de opgelegde boetes was over 2013 € 18 miljoen en over 2014 € 52 miljoen.

*Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid* – Vanaf 2020 kunnen werkgevers compensatie krijgen voor de transitievergoeding die zij moeten betalen bij het ontslag van werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Transitievergoedingen die in dit kader door werkgevers zijn verstrekt kunnen met terugwerkende kracht tot 1 juli 2015 worden gecompenseerd door UWV. De aanvragen voor deze gevallen kunnen worden ingediend in de periode 1 april 2020 tot en met 30 september 2020. Op basis van een schatting van het ministerie van SZW wordt verwacht dat er in het tweede en derde kwartaal van 2020 ruim 63.000 aanvragen voor compensatie oude jaren ingediend zullen worden.

*Proefprocedures over het verhaal van WGA-uitkering op de werkgever-eigenrisicodragers en de procespositie van verzekeraars daarbij* – In 2013 heeft UWV WGA-uitkeringen die gedurende 2009 tot en met 2012 zijn betaald, verhaald op eigenrisicodragende werkgevers. Een verzekeringsmaatschappij treedt in een groot deel van de bezwaarzaken daartegen op, deels namens de betrokken werkgevers, deels omdat zij meent zelf, als verzekeraar, direct belanghebbende te zijn. Per saldo gaat het om drie rechtsvragen waarover in drie proefprocedures uiteindelijk van de Centrale Raad van Beroep duidelijkheid zal worden verkregen. Over twee van de drie vragen heeft de Rechtbank Utrecht ons in oktober 2016 in het gelijk gesteld; de voor de derde rechtsvraag uitgezochte casus bleek bij nader inzien niet geschikt. Daarvoor is een nieuwe zaak geselecteerd, waarvoor we in afwachting zijn van de uitspraak van de Rechtbank Utrecht. Daarna zal ook in die zaak hoger beroep worden aangetekend. Vervolgens zullen alle drie de zaken bij de Centrale Raad van Beroep in samenhang worden behandeld. De verwachting is dat de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep in 2019 of 2020 bekend zullen zijn. De zaken waar deze proefprocedures over handelen, gaan in totaal om een bedrag van € 3 miljoen. Mocht het uiteindelijke oordeel van de Centrale Raad van Beroep negatief voor UWV zijn, dan kan dat (afhankelijk van de exacte motivering) in het slechtste scenario leiden tot doorwerking in ook andere zaken. Dat kan leiden tot een hoger bedrag aan extra programmakosten, alsmede een beperkt bedrag aan extra uitvoeringskosten.

*Overige niet-verwerkte verplichtingen* - Jaarlijks dienen derden claims bij ons in, omdat zij menen UWV aansprakelijk te kunnen stellen voor geleden schade. Bij toewijzing van alle nog af te handelen claims kan dit leiden tot maximaal € 3 miljoen aan extra kosten. 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.

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

### Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

#### Premiebatens (10)

De premiebatens bestaan nagenoeg geheel uit premiebatens over het premiejaar 2018 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebatens over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebatens wordt beïnvloed door de hoogte van de premieloonsummen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebatens kunnen als volgt worden gespecificeerd:

**Tabel: Premiebatens**

Bedragen x € 1 miljoen	2018	2017
Basispremie WAO/WIA (Aof)	15.151	13.977
Gedifferentieerde premie Whk	1.750	1.608
Premie sectorfondsen	2.480	2.528
Premie WW-AWf	5.681	5.055
Ufo-premie	394	401
<b>Totaal</b>	<b>25.456</b>	<b>23.569</b>

In de hiernavolgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2017 weergegeven.

**Tabel: Premiepercentages**

Percentages	2018	2017	Mutatie in %-punten
Basispremie WAO/WIA (Aof)	6,27	6,16	0,11
Gedifferentieerde premie Whk <sup>1</sup>	1,22	1,16	0,06
Premie sectorfondsen <sup>2</sup>	1,28	1,39	-0,11
Premie WW-AWf	2,85	2,64	0,21
Ufo-premie	0,78	0,78	0,00

<sup>1</sup> Rekenpremie

<sup>2</sup> Gemiddeld gerealiseerd percentage

Het premiepercentage Whk is het rekenpercentage voor de WGA en Ziektewet-flex. De premiedelen WGA en Ziektewet-flex worden betaald door werkgevers die bij UWV verzekerd zijn. Voor deze premiedelen kunnen werkgevers ook kiezen voor eigenrisicodragerschap.

Het gemiddelde premiepercentage voor de sectorfondsen wordt in de fondsennota's berekend op basis van de vastgestelde percentages, met als wegingsfactoren de geraamde premielonen per sector. Voor de jaarrekening wordt de berekening uitgevoerd met de gerealiseerde premies en premielonen, omdat de geraamde premielonen na de ontvangst van de loonaangiftegegevens over december als wegingsfactoren niet langer actueel zijn.

#### Rijksbijdragen SZW en OCW (11)

De rijksbijdragen per fonds zijn als volgt:

**Tabel: Rijksbijdragen**

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Afj	3.214	3.180	264	241	3.478	3.421
Toeslagenfondsen	734	724	3	3	737	727
Aof	165	63	3	4	168	67
AWf	21	127	99	102	120	229
<b>Totaal</b>	<b>4.134</b>	<b>4.094</b>	<b>369</b>	<b>350</b>	<b>4.503</b>	<b>4.444</b>

Voor een specificatie van de rijksbijdragen per wet/regeling verwijzen wij naar de tabel 'Nog te verrekenen rijksbijdragen' op pagina 76.



## Programmakosten

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

**Tabel: Lasten naar wet en fonds**

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten*		Uitvoeringskosten**		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
<b>LASTEN PER WET</b>										
<b>Arbeidsongeschiktheid</b>										
WAO	4.132	4.355	738	769	0	1	87	84	4.957	5.209
WIA-IVA	2.513	2.059	457	373	-25	-25	102	96	3.047	2.503
WIA-WGA	2.669	2.521	490	457	54	53	317	272	3.530	3.303
WAZ	125	138	8	9	0	0	3	4	136	151
Wajong	2.968	2.966	199	192	89	64	263	240	3.519	3.462
BIA	0	0	0	0	-	-	-	-	0	0
<b>Werkloosheid</b>										
WW	4.090	4.917	790	931	-85	-87	637	718	5.432	6.479
IOW	72	56	6	3	0	0	2	2	80	61
<b>Ziekte en zorg</b>										
Ziektewet	1.645	1.577	306	288	69	67	304	264	2.324	2.196
Wazo	1.120	1.072	204	190	0	0	6	7	1.330	1.269
Wazo-ZEZ	161	59	4	4	0	-	3	4	168	67
<b>Overig</b>										
Toeslagenwet	377	386	66	69	-1	-1	-	-	442	454
OOS	0	-	-	-	23	23	1	2	24	25
Kaderwet SZW-subsidies***	0	-	-	-	1	35	1	4	2	39
Wbo	0	-	-	-	12	12	-	-	12	12
<b>Totaal</b>	<b>19.872</b>	<b>20.106</b>	<b>3.268</b>	<b>3.285</b>	<b>137</b>	<b>142</b>	<b>1.726</b>	<b>1.697</b>	<b>25.003</b>	<b>25.230</b>
<b>LASTEN PER FONDS</b>										
Aof	9.985	9.304	1.784	1.652	82	83	583	540	12.434	11.579
Whk	1.373	1.346	262	256	6	3	97	61	1.738	1.666
Sectorfondsen	1.912	2.185	360	391	-132	-159	176	178	2.316	2.595
AWf	2.998	3.668	571	696	70	129	574	649	4.213	5.142
Ufo	39	50	21	25	0	0	27	25	87	100
Afj	2.902	2.901	199	192	112	87	265	241	3.478	3.421
Toeslagenfonds	663	652	71	73	-1	-1	4	3	737	727
<b>Totaal</b>	<b>19.872</b>	<b>20.106</b>	<b>3.268</b>	<b>3.285</b>	<b>137</b>	<b>142</b>	<b>1.726</b>	<b>1.697</b>	<b>25.003</b>	<b>25.230</b>

\*Inclusief rentebaten en -lasten.

\*\*Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

\*\*\* Betreft de Regeling scholing kansberoep en de Regeling WW 50-plus en het scholingsbudget UWV.

### Uitkeringen (12)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden en zijn per 1 januari 2018 met 0,80% en per 1 juli 2018 met 1,03% geïndexeerd. In deze post is onder de wet WW en het AWf voor € 19 miljoen (2017: € 86 miljoen) aan uitkeringen opgenomen in het kader van de Tijdelijke regeling tegemoetkomingen dagloonbesluit WW.

De vorming dan wel vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren is opgenomen onder de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten.

Naar aanleiding van uitkeringsfraude WW bij arbeidsmigranten, die in het afgelopen jaar is geconstateerd, hebben UWV en het ministerie van SZW afspraken gemaakt om te komen tot een strakkere aanpak van deze fraude, zoals een intensievere controle op adresgegevens van arbeidsmigranten en registratie van tussenpersonen teneinde hier meer grip op te krijgen. De omvang van de geconstateerde fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten is nog niet in een bedrag gekwantificeerd. In voorkomende gevallen waar fraude wordt geconstateerd, zal de uitkering worden

teruggevorderd. Op dit moment kan niet worden gekwantificeerd hoeveel er in totaal kan worden teruggevorderd. Om dit in context te plaatsen: UWV heeft in 2018 voor circa € 115 miljoen WW-uitkeringen verstrekt aan uitkeringsgerechtigden uit Midden- en Oost-Europa met een tijdelijk dienstverband. Dit is 2,6% van de totale WW-verstrekingen in 2018.

De verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten op overheidswerkgevers zijn in mindering gebracht op de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het Ufo. Voor 2018 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 301 miljoen (2017: € 329 miljoen) en inzake sociale lasten € 45 miljoen (2017: € 47 miljoen).

De verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten op eigenrisicodragende werkgevers zijn eveneens in mindering gebracht op de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in de Whk. Voor 2018 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 310 miljoen (2017: € 353 miljoen) en inzake sociale lasten € 52 miljoen (2017: € 60 miljoen).

De WAZ en WAO zijn wetten die respectievelijk in 2004 en 2005 zijn beëindigd. Voor de WAO is de WIA in de plaats gekomen. Per saldo zijn de uitkeringslasten van de WAO en WIA ten opzichte van 2017 gestegen van € 8.935 miljoen naar € 9.314 miljoen (4,2%). Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen.

De daling van de WW-uitkeringen is het gevolg van de economische hoogconjunctuur die zich in 2018 heeft voortgezet.

De stijging van de Wazo-ZEZ-uitkeringen van € 59 miljoen in 2017 naar € 161 miljoen wordt veroorzaakt door de 'Tijdelijke regeling compensatie zelfstandigen, beroepsbeoefenaren en meewerkende echtgenoten bevallen in het tijdvak 7 mei 2005 tot 4 juni 2008' (kortweg: Compensatieregeling ZEZ). Vrouwelijke zelfstandigen die zijn bevallen op of na 7 mei 2005 en vóór 4 juni 2008, konden geen beroep doen op een regeling die hun recht gaf op een zwangerschaps- en bevallingsuitkering. Naar aanleiding van een aantal procedures is de Compensatieregeling ZEZ in het leven geroepen. Rechthebbenden ontvangen € 5.600 per bevalling. In totaal zijn er in 2018 ruim 17.300 compensaties toegekend hetgeen resulteert in een kostenpost van ruim € 97 miljoen. De aanmelding voor de regeling is per 1 oktober 2018 gesloten. De regeling is rijksgefinancierd. De uitbetaling van de compensaties vindt in 2019 plaats.

De daling bij de Toeslagenwet met € 9 miljoen wordt bijna geheel veroorzaakt door twee tegengestelde effecten. Enerzijds zorgt de afname van WW-uitkeringen ook voor een vermindering van de toeslagen op deze moederwet. In 2017 waren de lasten € 80 miljoen; in 2018 € 60 miljoen. Anderzijds heeft de verlaging van uitkeringen van Wajongers met arbeidsvermogen per 1 januari 2018 van 75 naar 70% effect gehad op de Toeslagenwet-uitgaven. Deze verlaging leidt tot een toename van de toeslagen op deze moederwet van € 21 miljoen in 2017 naar € 31 miljoen in 2018.

In 2018 is een onvolkomenheid geconstateerd in fondsverantwoording van bepaalde WIA-uitkeringen die in voorgaande jaren zijn geboekt. Over de boekjaren 2011 tot en met 2017 is derhalve een fondscorrectie doorgevoerd. Voor het Aof is dit een last van, exclusief sociale lasten, € 106 miljoen en voor Whk, Sectorfondsen en Ufo een bate van respectievelijk € 85 miljoen, € 20 miljoen en € 1 miljoen.

### **Sociale lasten (13)**

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen naar wet- en fondsindeling. De lasten in het kader van de Tijdelijke regeling tegemoetkomingen dagloonbesluit WW bedragen € 1 miljoen. De fondscorrectie werkgeverslasten met betrekking tot de in de toelichting op resultaatpost Uitkeringen (12) genoemde onvolkomenheid is een last voor het Aof van € 19 miljoen en voor Whk, Sectorfondsen en Ufo een bate van respectievelijk € 15 miljoen, € 4 miljoen en afgerond € 0 miljoen.

### **Overige baten en lasten (14)**

De overige baten en lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

**Tabel: Overige baten en lasten**

Bedragen x € 1 miljoen

2018

2017

	2018	2017
<b>Overige baten</b>		
Ontvangsten uit overige verhaalszaken	72	59
Boetes	8	12
Baten ESF inzake re-integratie	-	34
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	9	8
Diverse overige baten	0	0
	<b>89</b>	<b>113</b>
<b>Overige lasten</b>		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	85	72
Werkvoorzieningen	75	78
Onderwijsvoorzieningen	23	23
Subsidie aan instellingen	13	13
Ziektewet-arbointerventies	2	2
Regeling scholing kansberoep	1	29
Programmakosten overig	1	1
50-plus-regeling	0	5
Totaal re-integratielasten	200	223
Bijdrage aan SER	12	12
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	8	10
Reiskosten cliënten	3	3
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	1	2
Remigratiebijdragen	0	1
Diverse overige lasten	2	4
	<b>226</b>	<b>255</b>
<b>Totaal</b>	<b>137</b>	<b>142</b>

In de lasten per fonds komen ook onderlinge fondsbijdragen tot uitdrukking die in de tabel Overige baten en lasten zijn geëlimineerd. Het AWF en het Aof verstrekken op basis van verschillende regelingen onderlinge fondsbijdragen aan de sectorfondsen voor een totaalbedrag van € 129 miljoen (2017: € 153 miljoen). Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWF:

- € 0 miljoen (2017: € 0 miljoen) ten gunste van enkele sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (WW);
- € 44 miljoen (2017: € 68 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal dertien weken (Ziektewet). In het cijfer van € 44 miljoen is een correctie van € 11 miljoen bate verwerkt over 2017.

Ten laste van het Aof komt € 85 miljoen (2017: € 85 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren van de ziektegeld- en WGA-lasten in de sector uitzendbedrijven. De baten ESF inzake re-integratie betreffen de in 2017 ontvangen ESF-subsidies, waarvan € 31,7 miljoen aan de re-integratie Wajong is toegerekend, € 1,9 miljoen aan de WIA/WGA en € 0,1 miljoen aan de WAO.

### Uitvoeringskosten

Vooruitlopend op een formele wijziging van de Wfsv via de Verzamelwet 2019 worden de uitvoeringskosten van de Ziektewet-flex evenals in 2017 niet toegerekend aan het Aof, maar aan de Whk.

## Uitvoeringskosten

**Tabel: Uitvoeringskosten naar wet**

Bedragen x € 1 miljoen	Regulier		Frictiekosten		Overige projecten		W&R projecten		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
	<b>Arbeidsongeschiktheid</b>									
WAO	79	78	5	4	-	-	3	2	87	84
WIA - IVA	95	90	6	5	-	-	1	1	102	96
WIA - WGA	294	256	21	14	1	1	1	1	317	272
WAZ	3	4	-	-	-	-	-	-	3	4
Wajong	244	224	16	11	1	1	2	4	263	240
<b>Werkloosheid</b>										
WW	590	673	41	38	1	2	5	5	637	718
IOW	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
<b>Ziekte en zorg</b>										
Ziektewet	285	249	17	13	1	1	1	1	304	264
Wazo	5	6	1	1	-	-	-	-	6	7
Wazo-ZEZ	3	4	-	-	-	-	-	-	3	4
<b>Overig</b>										
OOS	1	2	-	-	-	-	-	-	1	2
Kaderwet SZW-subsidies	1	4	-	-	-	-	-	-	1	4
<b>Totaal</b>	<b>1.602</b>	<b>1.592</b>	<b>107</b>	<b>86</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>1.726</b>	<b>1.697</b>

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie Toerekening uitvoeringskosten UWV 2018. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds. Over de notitie is overeenstemming bereikt met het ministerie van SZW. Op grond van deze notitie krijgen de Toeslagenwet en de Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria (BIA) geen uitvoeringskosten toegerekend.

**Tabel: Realisatie uitvoeringskosten versus begroting**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017	Begroting 2017
Personeel	1.259	1.258	1.266	1.325
Huisvesting	107	111	105	119
Automatisering	200	220	187	217
Overige kosten	36	39	35	62
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.602</b>	<b>1.628</b>	<b>1.593</b>	<b>1.723</b>
Bijzondere baten	-	-	-	-
Bijzondere lasten	-	-	-	-
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.602</b>	<b>1.628</b>	<b>1.593</b>	<b>1.723</b>
<b>Projectkosten</b>	<b>107</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>112</b>
Frictiekosten personeel	17	25	7	25
Frictiekosten huisvesting	0	1	2	0
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>25</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.726</b>	<b>1.752</b>	<b>1.697</b>	<b>1.860</b>

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

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de uitvoeringskosten per kostensoort inclusief projectkosten, zoals opgenomen in de staat van baten en lasten.

## Personeelskosten (15)

Tabel: Personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2018	2017
Lonen en salarissen	842	855
Sociale lasten	143	135
Pensioenen	115	114
Externe inleen	167	157
Kosten Sociaal Plan	17	7
Overige personeelskosten	61	69
<b>Totaal</b>	<b>1.345</b>	<b>1.337</b>

*Lonen en salarissen* – De lonen en salarissen zijn € 13 miljoen (1,5%) lager dan in 2017. Deze afname is met name het gevolg van een afname van de personele bezetting.

*Pensioenen* – De pensioenlasten bedragen € 115 miljoen (2017: € 114 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De regeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling.
- Het pensioengevend salaris wordt bepaald op basis van middelloon.
- Indexatie vindt plaats voor zover de middelen van het fonds dat toelaten. Voor actieve deelnemers vindt indexatie plaats op grond van cao-loonsverhogingen, voor gepensioneerden op grond van de prijsindex.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de door werkgever en deelnemers gezamenlijk verschuldigde jaarlijkse premie niet meer bedraagt dan de door cao-partijen vastgestelde maximale premie, evenals de premiegrondslag. De in de cao 2016-2018 vermelde maximale premie bedraagt 20%. De feitelijke premie voor 2018 is door het bestuur van het Pensioenfonds vastgesteld op 20% van de bruto salarissom met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,738%.

De dekkingsgraad geeft de verhouding weer tussen de bezittingen (aandelen, obligaties, vastgoed etc.) en de verplichtingen (de waarde van alle nu en in de toekomst uit te keren pensioenen) van het fonds. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen twaalf maanden, dit is de basis waarop pensioenfonds hun beleid moeten afstemmen. Per 31 december 2018 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 103,2% (102% per 31 december 2017). De vereiste dekkingsgraad bedraagt 117,8% ultimo 2018.

Omdat het Pensioenfonds niet voldoet aan de vereiste dekkingsgraad heeft het Pensioenfonds in 2018 een geactualiseerd herstelplan ingediend bij De Nederlandsche Bank (DNB). In dat plan staat beschreven hoe het fonds op basis van verwachte rendementen en het fondsbeleid binnen de looptijd van het herstelplan (tien jaar) weer financieel gezond verwacht te worden. DNB heeft dit herstelplan goedgekeurd. Uit dit plan blijkt dat pensioenfonds UWV naar verwachting de eerste komende jaren niet kan indexeren. Aanvullende maatregelen zijn volgens het herstelplan niet nodig om op tijd financieel gezond te zijn. Het Pensioenfonds mag daarnaast niet langdurig een dekkingsgraad hebben onder de minimaal vereiste dekkingsgraad (104,3%). Op 1 januari 2020 moet de beleidsdekkingsgraad en de actuele dekkingsgraad minimaal gelijk zijn aan 104,3%. Uit het ingediend geactualiseerd herstelplan blijkt dat naar verwachting deze dekkingsgraad tijdig gehaald wordt.

Het vermogen van het pensioenfonds bedroeg ultimo 2018 ongeveer € 7,6 miljard (2017: € 7,3 miljard).

*Externe inleen* – De kosten van externe inleen bedragen € 167 miljoen. De kosten hebben voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen van ICT'ers, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

*Friciekosten personeel* – De friciekosten personeel bedragen € 17 miljoen. Deze friciekosten bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra, de dotatie aan de voorziening Sociaal plan en de kosten van premobiliteit.

*Overige personeelskosten* – Deze kosten betreffen onder meer opleidingskosten, reiskosten en cateringkosten.



## Huisvestingskosten (16)

**Tabel: Huisvestingskosten**

Bedragen x € 1 miljoen	2018	2017
Huren	46	48
Afschrijvingen	13	14
Beveiliging	14	14
Schoonmaak	9	9
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraankoop en leegstand	0	0
Overige huisvestingskosten	22	22
<b>Totaal</b>	<b>104</b>	<b>107</b>

De huisvestingskosten zijn € 3 miljoen lager dan in 2017, met name door de afbouw van het aantal vestigingen. De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 1 miljoen (2017: € 1 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

## Automatiseringskosten (17)

De automatiseringskosten (inclusief projecten maar exclusief de personeelskosten van medewerkers werkzaam in de IV-keten) zijn met € 236 miljoen circa 9% hoger dan in 2017 (€ 217 miljoen). Dit wordt met name veroorzaakt door de bijdrage van € 17 miljoen voor de site Mijn.overheid.nl die in 2018 voor het eerst aan UWV in rekening is gebracht. Daarnaast is er sprake van hogere kosten voor applicatiewijzigingen. In de automatiseringskosten is een bedrag van € 8 miljoen (2017 € 5 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

## Kantoorkosten (18)

De kantoorkosten liggen met € 24 miljoen in lijn met het niveau van 2017 (€ 25 miljoen). In de kantoorkosten is een bedrag van € 3 miljoen (2017 € 3 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

## Vervoers- en overige kosten (19)

De vervoers- en overige kosten zijn met € 38 miljoen licht toegenomen ten opzichte van 2017 (€ 35 miljoen). Het hogere kostenniveau in 2018 wordt voornamelijk verklaard door een eenmalige bate in 2017.

## Financiële baten en lasten (20)

Volgens de regelgeving wordt over de dagelijkse saldi van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën rente berekend. Over de creditsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan het 12-maands Euribor van de desbetreffende dag. Over de dagelijkse debetsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan het 1-maands Euribor. In afwijking van de Regeling Wfsv is door de minister van Financiën een tarief van 0% toegepast in geval van negatieve rente.

## Accountants honorarium

De interne accountantsdienst controleert voor de minister van SZW de jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een controleverklaring af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

PwC Accountants maakt, voor zover vaktechnisch mogelijk, gebruik van de werkzaamheden van de Accountantsdienst en geeft op basis van deze- en de overige door de externe accountant verrichte werkzaamheden als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de jaarrekening zoals opgenomen in deze versie van het jaarverslag.

In onderstaande tabel worden alle vergoedingen aan PricewaterhouseCoopers (PwC) verantwoord.

**Tabel: Accountants honorarium**

Bedragen x € 1,-	2018	2017
Onderzoek van de jaarrekening (PwC Accountants N.V.)	286.000	201.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten (PwC Advisory N.V.)	161.000	488.000
<b>Totaal</b>	<b>447.000</b>	<b>689.000</b>

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountantshonoraria. Opgegeven worden de lasten ten aanzien van het boekjaar waarop de (controle)werkzaamheden betrekking hebben.

Verder vermelden we de kosten van de Accountantsdienst zoals deze als last in het boekjaar zijn verantwoord: deze bedroegen in 2018 € 4,7 miljoen (2017 € 4,7 miljoen). De werkzaamheden waarop deze kosten betrekking hebben zijn toegelicht in paragraaf 7.2. Circa 40% van deze werkzaamheden betreft verantwoordingsonderzoeken, waaronder met name de jaarrekening van UWV.

## WNT verantwoording 2018

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op UWV. Het voor UWV toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2018 € 189.000. Dit betreft het algemeen bezoldigingsmaximum.

**Tabel: bezoldiging topfunctionarissen**

Bedragen x € 1,-	Fred Paling	José Lazeroms	Guus van Weelden
<b>Functiegegevens</b>	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/9 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	173.510	173.510	57.837
Beloningen betaalbaar op termijn	12.979	12.979	4.326
<b>Subtotaal</b>	<b>186.489</b>	<b>186.489</b>	<b>62.163</b>
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>189.000</b>	<b>189.000</b>	<b>63.173</b>
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Totaal bezoldiging 2018</b>	<b>186.489</b>	<b>186.489</b>	<b>62.163</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Gegevens 2017</b>			
<b>Functiegegevens</b>	Lid RvB*	Lid RvB	-
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	-
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	-
Dienstbetrekking?	ja	ja	-
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	166.683	157.966	-
Beloningen betaalbaar op termijn	12.762	12.762	-
<b>Subtotaal</b>	<b>179.445</b>	<b>170.728</b>	-
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>181.000</b>	<b>181.000</b>	-
<b>Totaal bezoldiging 2017</b>	<b>179.445</b>	<b>170.728</b>	-

\* Per 27 oktober 2017 is de heer Paling benoemd tot waarnemend voorzitter RvB en per 1 januari 2018 tot voorzitter.

UWV kent geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking voor het verslagjaar 2018. UWV heeft geen toezichhoudende topfunctionarissen.

In 2018 zijn aan topfunctionarissen geen uitkeringen verstrekt wegens beëindiging van het dienstverband.

**Tabel: Bezoldiging niet-topfunctionarissen**

Bedragen x € 1	Directeur	Directeur	Directeur
<b>Functiegegevens</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,05
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	177.309	180.454	190.264
Beloningen betaalbaar op termijn	12.979	12.979	12.979
<b>Totaal bezoldiging 2018</b>	<b>190.288</b>	<b>193.433</b>	<b>203.243</b>
<b>Individueel toepasseljk drempelbedrag bezoldiging</b>	<b>189.000</b>	<b>189.000</b>	<b>189.000</b>
Verplichte motivering van de overschrijding van het individueel toepasseljk drempelbedrag bezoldiging: zie	*	*	**
<b>Gegevens 2017</b>			
Functiegegevens			
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2017 (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,05
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	175.995	181.087	188.667
Beloningen betaalbaar op termijn	12.762	12.762	12.762
<b>Totaal bezoldiging 2017</b>	<b>188.757</b>	<b>193.849</b>	<b>201.429</b>

\* Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

\*\* Wordt veroorzaakt door een hoger aantal contracturen, een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

### Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2018 waren gemiddeld 15.430 werknemers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2017: 15.748). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfsonderdeel was in 2018 respectievelijk 2017 als volgt:

**Tabel: gemiddeld aantal fte's**

	Werk- bedrijf	SMZ	Uit- keren	K&S	GD	B&B	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
2017	4.468	3.645	3.424	545	189	982	401	1.856	238	<b>15.748</b>
2018	4.372	3.691	3.225	574	197	965	403	1.895	108	<b>15.430</b>

### Gebeurtenissen na balansdatum

Voor zover relevant zijn de feiten en gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan na balansdatum vermeld in dit jaarverslag.

Amsterdam, 12 april 2019

Raad van bestuur UWW

Fred Paling, voorzitter

José Lazeroms

Guus van Weelden

## Overige gegevens



---

## 9. Overige gegevens

### 9.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van UWV

#### Verklaring over de jaarrekening 2018

##### Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen wettelijke jaarrekening (paginanummers 66 tot en met 90) een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) op 31 december 2018 en van het resultaat en de kasstromen over 2018 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

Tevens geven naar ons oordeel

- de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2018 (jaarverslag 2018, pagina 54 tot en met 56); en
- de weergave van de uitgaven in 2018 aan onderwijsvoorzieningen (jaarverslag 2018, pagina 17)

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2018 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap.

##### *Wat we hebben gecontroleerd*

Wij hebben ingevolge artikel 49 lid 3 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018 van het UWV te Amsterdam, de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitoefening over 2018 en de weergave van de uitgaven in 2018 aan onderwijsvoorzieningen gecontroleerd. De jaarrekening van UWV bestaat uit:

- de balans per 31 december 2018;
- de staat van baten en lasten over 2018;
- het kasstroomoverzicht over het jaar geëindigd op 31 december 2018; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2018.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is 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 10.6.9, Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

##### De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b en het Controleprotocol WNT vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

##### Onafhankelijkheid

Wij hebben de jaarverantwoording gecontroleerd in onafhankelijkheid van de raad van bestuur van UWV zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA). Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

##### Benadrukking van het "Beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik"

Wij vestigen de aandacht op de paragraaf 'Beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik' op pagina 70 van de jaarrekening.

In deze paragraaf wordt uiteengezet dat als gevolg van de keuzes in het door het UWV gevoerde beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik, onzekerheid blijft bestaan omtrent de juistheid en volledigheid van door belanghebbenden zelf verstrekte gegevens. De daarmee samenhangende inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen en de juistheid van mogelijke terugvorderingen is door de raad van bestuur van UWV geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheid doet naar de mening van de raad geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.



## Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

## Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag (pagina 2 tot en met 65);
- de overige gegevens (hoofdstuk 9).

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW en de Wet- en Regeling SUWI is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW, de Wet en Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de Wet en Regeling SUWI.

## Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

### Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening, 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 en de bepalingen bij en krachtens de WNT; en voor
- een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of UWV in staat is om zijn werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het gehanteerde verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om UWV te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of UWV zijn activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

### Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 12 april 2019

w.g.  
F. van Galen RA  
Accountantsdienst UWV  
Postbus 58285  
1040 HG Amsterdam

---

## Bijlage bij onze controleverklaring over de wettelijke jaarrekening 2018 van UWV

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

### Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, het Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fraude of fouten is. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of UWV zijn activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de Raad van Bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

## 9.2. Regeling omtrent 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.

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisereserve te vormen bij een positief begrotingsresultaat. Reeds bij de jaarrekening 2014 heeft de minister van SZW ingestemd met de vorming van de egalisereserve. Voor dotaties, onttrekkingen en vrijval na 2014 is geen voorafgaande instemming vereist. De egalisereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar. Dit komt ultimo 2018 overeen met een bedrag van € 89,0 miljoen.

### 9.3. Vorming en vrijval fondsen en reserveringen

De bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van deze fondsen en reserveringen in 2018 kan als volgt worden weergegeven:

**Tabel: Bestemmingsfondsen en egalisatiereserve**

Bedragen x € 1 miljoen	1-1-2018	Onttrekking	Dotatie/ vrijval	31-12-2018	Gebruik in 2019	Gebruik in 2020 e.v.
<b>BESTEMMINGSFONDSEN</b>						
<b>Friciekosten</b>	<b>208,600</b>	<b>-20,000</b>	<b>-</b>	<b>188,600</b>	<b>48,400</b>	<b>140,200</b>
<b>Programmamakosten</b>						
a. Re-integratie instrumenten	9,300	-	-0,100	9,200	9,200	-
	<b>9,300</b>	<b>-</b>	<b>-0,100</b>	<b>9,200</b>	<b>9,200</b>	<b>-</b>
<b>Totaal bestemmingsfondsen</b>	<b>217,900</b>	<b>-20,000</b>	<b>-0,100</b>	<b>197,800</b>	<b>57,600</b>	<b>140,200</b>
<b>EGALISATIERESERVE</b>						
<b>Wet- en regelgevingprojecten</b>						
a. Implementatie Participatiewet	3,200	-	-	3,200	2,000	1,200
b. Elektr. gegevensuitwisseling/EESSI	3,542	-1,066	-	2,476	1,500	0,976
c. SUB/Walvis	2,000	-	-	2,000	-	2,000
d. Verkorten termijn loonaangifte	-	-	<b>0,320</b>	<b>0,320</b>	<b>0,320</b>	-
e. Ned. handelsregister project	0,500	-0,204	-	0,296	0,296	-
f. Quotumheffing	0,500	-0,500	-	-	-	-
g. Single permit	0,383	-0,383	-	-	-	-
h. Bonus beschut werk gemeenten	0,050	-0,034	-0,016	-	-	-
	<b>10,175</b>	<b>-2,187</b>	<b>0,304</b>	<b>8,292</b>	<b>4,116</b>	<b>4,176</b>
<b>Reguliere activiteiten</b>						
a. IaW-budget Werkbedrijf - regio's	14,800	-4,100	-	10,700	10,700	-
b. Programmaraad	-	-	1,346	1,346	1,346	-
c. Ondersteuning mensen met afstand tot de arbeidsmarkt op onderwijsbanen	-	-	0,200	0,200	0,200	-
d. Leerwerkloketten - Taalakkoord Werkgevers	0,070	-0,070	0,100	0,100	0,100	-
e. Informatiebeveiliging en privacy	5,815	-5,815	-	-	-	-
f. Artsen SMZ	4,708	-4,708	-	-	-	-
g. Vervangingsinvesteringen BKWI	1,180	-1,136	-0,044	-	-	-
h. Dedicated arbeidsdeskundigen	0,900	-0,900	-	-	-	-
	<b>27,473</b>	<b>-16,729</b>	<b>1,602</b>	<b>12,346</b>	<b>12,346</b>	<b>0,000</b>
<b>Vrij besteedbaar</b>	<b>45,286</b>	<b>3,416</b>	<b>-1,906</b>	<b>46,796</b>	<b>10,000</b>	<b>36,796</b>
<b>Totaal egalisatiereserve</b>	<b>82,934</b>	<b>-15,500</b>	<b>0,000</b>	<b>67,434</b>	<b>26,462</b>	<b>40,972</b>
<b>Totaal fondsen en reserveringen</b>	<b>300,834</b>	<b>-35,500</b>	<b>-0,100</b>	<b>265,234</b>	<b>84,062</b>	<b>181,172</b>

### 9.4. 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 UWW zijn opgedragen.

---

# Lijst van afkortingen

<b>A2A</b>	Application to Application
<b>ABU</b>	Algemene Bond Uitzendondernemingen
<b>Afj</b>	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
<b>AG</b>	arbeidsgeschiktheid
<b>AIOS</b>	arts in opleiding tot specialist
<b>ANBI</b>	algemeen nut beogende instellingen
<b>ANI OS</b>	arts niet in opleiding tot specialist
<b>Aof</b>	Arbeidsongeschiktheidsfonds
<b>AP</b>	Autoriteit Persoonsgegevens
<b>arbo</b>	arbeidsomstandigheden
<b>AVG</b>	Algemene verordening gegevensbescherming
<b>AWf</b>	Algemeen Werkloosheidsfonds
<b>AWVN</b>	Algemene Werkgeversvereniging Nederland
<b>BIA</b>	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria
<b>BIO</b>	Baseline informatiehuishouding Rijksoverheid
<b>BIR</b>	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
<b>BIT</b>	Bureau ICT-Toetsing
<b>BKWI</b>	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
<b>BRI</b>	Basisregistratie inkomen
<b>BRM</b>	business rules management
<b>BRP</b>	Basisregistratie Personen
<b>bsn</b>	burgerservicenummer
<b>btw</b>	belasting over de toegevoegde waarde (omzetbelasting)
<b>BVGs</b>	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
<b>BW</b>	Burgerlijk wetboek
<b>CBS</b>	Centraal Bureau voor de Statistiek
<b>CID</b>	commissie van (externe) integriteitsdeskundigen
<b>CJIB</b>	Centraal Justitieel Incassobureau
<b>COPC</b>	Customer Operations Platform Center
<b>CRvB</b>	Centrale Raad van Beroep
<b>DBA</b>	Wet deregulering beoordeling arbeidsrelatie
<b>DNB</b>	De Nederlandsche Bank
<b>ESF</b>	Europees Sociaal Fonds
<b>ETL</b>	Extract, Transform and Load
<b>EU</b>	Europese Unie
<b>EZWB</b>	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
<b>fte</b>	fulltime-equivalent
<b>FNV</b>	Federatie Nederlandse Vakbeweging
<b>GEB</b>	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
<b>ggz</b>	geestelijke gezondheidszorg
<b>IaW</b>	Integrale activering Wajong
<b>IBF</b>	Internationaal Bureau Fraude-informatie
<b>IB&amp;P</b>	informatiebeveiliging & privacy
<b>ICT</b>	Informatie- en communicatietechnologie
<b>IND</b>	Immigratie- en Naturalisatiedienst
<b>IOW</b>	Inkomensvoorziening oudere werklozen
<b>ISMS</b>	Information Security Management System
<b>ITB</b>	Interventieteam Buitenland
<b>IPS</b>	methode Individuele plaatsing en steun
<b>ISO</b>	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
<b>IV</b>	Informatievoorziening(functie)
<b>IVA</b>	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
<b>LAA</b>	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
<b>LAN</b>	local area network
<b>LIEC</b>	Landelijk Informatie en Expertise Centrum
<b>LIV</b>	lage-inkomensvoordeel
<b>LKV</b>	loonkostenvoordeel
<b>LSI</b>	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
<b>MDM</b>	mobile device managementomgeving
<b>NAR</b>	non-activiteitsregeling
<b>NBBU</b>	Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen
<b>NVAB</b>	de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde

<b>NVVG</b>	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
<b>OCW</b>	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>O&amp;O-fondsen</b>	Opleidings- en Ontwikkelingsfondsen
<b>OPB&amp;CM</b>	operationele procesbesturing en casemanagement
<b>oWajong</b>	oude Wajong
<b>P&amp;C-cyclus</b>	planning & controlcyclus
<b>PaWa</b>	passend werkaanbod
<b>POC</b>	Proof of concept
<b>RBB</b>	Rijksbrede Benchmark Groep
<b>RIEC</b>	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
<b>RSIN</b>	rechtspersonen en samenwerkingsverbanden informatienummer
<b>RVO</b>	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
<b>SER</b>	Sociaal-Economische Raad
<b>SNG</b>	Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders
<b>SSD</b>	secure software development
<b>SZW</b>	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>1UBO</b>	één uniforme betaalomgeving
<b>Ufo</b>	Uitvoeringsfonds voor de overheid
<b>UIP</b>	UWV Informatieplan
<b>UPM</b>	Uniforme Projectmethodiek UWV
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<b>VAR</b>	Verklaring Arbeidsrelatie
<b>VB</b>	verantwoord begroten
<b>VNG</b>	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
<b>VOG</b>	Verklaring omtrent gedrag
<b>VWS</b>	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
<b>Wab</b>	Wet arbeidsmarkt in balans
<b>Wajong 2010</b>	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
<b>Wajong 2015</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
<b>Walvis</b>	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in de sociale verzekeringswetten
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg
<b>Wbp</b>	Wet bescherming persoonsgegevens
<b>Wet SUWI</b>	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
<b>Wfsv</b>	Wet financiering sociale verzekeringen
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
<b>Whk</b>	Werkhervattingskas
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>WIEG</b>	Wet invoering extra geboorteverlof
<b>WNT</b>	Wet normering topinkomens
<b>WOOS</b>	Wet Overige OCW-subsidies
<b>W&amp;R</b>	wet- en regelgeving
<b>Wbo</b>	Wet op de bedrijfsorganisatie
<b>Wsw</b>	Wet sociale werkvoorziening
<b>Wtl</b>	Wet tegemoetkomingen loondomein
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>Wwz</b>	Wet werk en zekerheid
<b>zbo</b>	zelfstandig bestuursorgaan
<b>ZEZ</b>	regeling Zelfstandige en Zwanger



---

# Colofon

**Uitgave**

UWV  
Financieel-Economische Zaken

**Postadres**

UWV Hoofdkantoor  
La Gardiaweg 94  
1043 DL Amsterdam

**Inlichtingen**

020-6875703

**Auteurs**

Hans Berghuis  
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2019

