

UWV Jaarverslag 2017



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
2017 in het kort	5
Kerncijfers	7
1. Dienstverlening voor werkzoekenden	11
1.1. Dienstverlening voor WW'ers	11
1.2. Tijdelijk extra ondersteuning voor specifieke groepen	12
2. Dienstverlening aan arbeidsbeperkten	15
2.1. Dienstverlening Ziektewet	15
2.2. Dienstverlening WIA	16
2.3. Beoordeling arbeidsvermogen/dienstverlening Wajong	18
2.4. Integrale activering Wajong	19
2.5. Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen	20
2.6. GGZ-cliënten aan het werk	21
2.7. Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking	21
2.8. Inkoop re-integratie en voorzieningen	22
3. Werkgeversdienstverlening	24
3.1. Dienstverleningsconcept	24
3.2. Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten	24
3.3. Online dienstverlening aan werkgevers	26
3.4. Internationale dienstverlening aan werkgevers	26
3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	27
4. Kwaliteit dienstverlening	29
4.1. Verbeteringen in dienstverlening	29
4.2. Tijdigheid	31
4.3. Klanttevredenheid	31
4.4. Klachten en bezwaren	32
5. ICT	34
5.1. Strategische doelstellingen UWV Informatieplan	34
5.2. Sturing op ICT	36
5.3. Versterken samenwerking met externe organisaties	36
5.4. ICT-kosten	36
5.5. Informatiebeveiliging en privacy	37
6. Handhaving	40
6.1. Preventieve handhaving	40
6.2. Risicomanagement	40
6.3. Repressieve handhaving	40
6.4. Internationale handhaving	43
6.5. Externe samenwerking	43
7. Gegevensafnemers	44
7.1. Polisadministratie	44
7.2. Loonaangifteketen	45
8. Bedrijfsvoering	47
8.1. Personeel	47
8.2. Werken aan integriteit	48
8.3. Betrouwbaarheid niet-financiële informatievoorziening	49
8.4. Huisvesting	49
8.5. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen	49
8.6. Rechtmatigheid	51
8.7. Doelmatigheid	52

9.	Governance	56
9.1.	Raad van bestuur	56
9.2.	Advies- en controleorganen UWV	56
9.3.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	58
9.4.	Kennis voor een betere uitvoering	59
9.5.	Onze omgeving	59
10.	Jaarrekening	62
10.1.	Balans per 31 december 2017	62
10.2.	Staat van baten en lasten over 2017	63
10.3.	Kasstroomoverzicht over 2017	64
10.4.	Algemene toelichting	65
10.5.	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	67
10.6.	Toelichting op de balans	69
10.7.	Toelichting op de staat van baten en lasten	76
11.	Overige gegevens	86
11.1.	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	86
11.2.	Verwerking saldo baten en lasten	88
11.3.	Vorming en vrijval fondsen en reserveringen	88
11.4.	Statutaire zeggenschap raad van bestuur	89
11.5.	Gebeurtenissen na balansdatum	90
	Lijst van afkortingen	91
	Colofon	93

Voorwoord

2017 was een hoopgevend jaar. De economie trekt steeds meer aan, waardoor minder mensen hun baan verliezen en meer mensen weer werk vinden. Dat zien we weerspiegeld in de daling van het aantal WW-uitkeringen, met maar liefst 20%. Bijna 218.800 mensen gingen vanuit een WW-uitkering weer aan de slag. Het wordt voor veel mensen makkelijker om werk te vinden, maar dat geldt in veel mindere mate voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Vooral die mensen wil UWV ondersteunen. Na jaren waarin we de meeste werkzoekenden bij hun zoektocht naar werk alleen online dienstverlening konden bieden, hebben we in 2017 stappen kunnen zetten om meer persoonlijke dienstverlening te bieden aan WW'ers. We richten ons daarbij primair op WW'ers die een verhoogd risico lopen op langdurige werkloosheid. We zijn ook gestart met een nieuwe vorm van dienstverlening voor mensen met een WIA/WGA-uitkering. We willen hen meer activeren en ondersteunen om hun resterende mogelijkheden zo veel mogelijk te benutten. We hebben in 2017 en begin 2018 met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) gesproken over hoe we de persoonlijke dienstverlening kunnen uitbreiden, mede dankzij de extra middelen die in het regeerakkoord van het nieuwe kabinet zijn geregeld. Een definitief besluit hierover volgt half 2018.

We hebben in 2017 vrijwel alle met het ministerie afgesproken prestaties behaald. Een mijlpaal was de afronding van de herindeling van alle Wajongers, waarbij we hebben vastgesteld of ze wel of niet beschikken over (enig) arbeidsvermogen. We zijn er trots op dat onze medewerkers deze gevoelige operatie tijdig en vooral uiterst zorgvuldig hebben uitgevoerd. De Wajongers met arbeidsvermogen bieden we zo veel mogelijk ondersteuning bij het vinden van werk. Dat is in 2017 goed gelukt: we hebben 8.400 Wajongers aan een baan geholpen. Dat is een extra mooie prestatie omdat er geen nieuwe Wajongers met arbeidsvermogen meer bijkomen.

Onze afspraak met het ministerie om de totale voorraad sociaal-medische beoordelingen in 2017 niet verder te laten oplopen hebben we behaald. Onze verzekeringsartsencapaciteit is en blijft ook de komende jaren echter een zorgpunt. Het aantal volledig opgeleide artsen dat voor UWV werkt is niet genoeg om alle beoordelingen uit te voeren die we in een jaar moeten doen. Het werven en behouden van nieuwe artsen is een probleem dat geldt voor de hele sector bedrijfs- en verzekeringsgeneeskunde. Voor een structureel betere balans zijn daarom fundamentele maatregelen nodig. We blijven hierover met het ministerie in gesprek.

In oktober 2017 is een nieuw kabinet aangetreden. Voor Bruno Bruins betekende dit een mooie en eervolle nieuwe functie als minister voor Medische Zorg en Sport. Voor ons betekende dit dat we helaas afscheid moesten nemen van een zeer gewaardeerde collega. We rekenen erop dat de raad van bestuur vóór de zomer van 2018 weer compleet zal zijn. We denken dat het totaalpakket aan maatregelen uit het regeerakkoord, als goed gekeken wordt naar het moment waarop gewenste veranderingen moeten plaatsvinden, voor ons technisch uitvoerbaar en haalbaar is. We houden daarbij uiteraard aandacht voor de consequenties van de beleidsvoorstellen voor de maatschappij en voor de samenloop van de verschillende maatregelen. Uitlegbaarheid aan burgers en werkgevers staat voor ons voorop.

Al met al kijken we tevreden terug op 2017. We zijn trots op de behaalde prestaties en op de stijgende klanttevredenheid. Uitkeringsgerechtigden waarderen onze dienstverlening met een 7,2 en werkgevers geven ons voor het eerst een ruime voldoende: 6,7. De Algemene Rekenkamer noemde het begin 2017 geen geringe prestatie dat UWV erin slaagt zijn kerntaken ondanks de vele beleidswijzigingen en bezuinigingen goed uit te voeren. In september spraken de toenmalige minister en staatssecretaris van SZW en meerdere Tweede Kamerleden tijdens het Algemeen Overleg SUWI-onderwerpen hun waardering uit voor de medewerkers van UWV. Die waardering doet ons goed.

2017 was ook het jaar dat UWV zijn 15-jarig jubileum vierde. Als we terugblikken, zien we een UWV-organisatie die door de jaren heen grote flexibiliteit toont en bijzondere prestaties levert, in een complexe omgeving en onder soms moeilijke omstandigheden. Als raad van bestuur zijn we onze medewerkers bijzonder erkentelijk voor de bevoegdheid en inzet waarmee zij hun werk verrichten. Voor een deel van onze medewerkers breken onzekere tijden aan, omdat door de dalende werkloosheid ook een deel van het werk van UWV vervalt. Wij zullen er alles aan doen om hen te helpen bij hun zoektocht naar nieuw werk, binnen of buiten UWV.

Raad van bestuur

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

Digitaal via werk.nl

- 31,0 miljoen bezoeken
- 471.900 cv's
- 2,6 miljoen vacatures



Samen met onze partners



Klantvragen beantwoorden

Vragen beantwoorden we zo goed en zo snel mogelijk



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

20,0 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,1 miljoen personen in polisadministratie

20 miljard gegevens naar 1.500 actieve afnemers zoals CBS, Belastingdienst en SVB

Dit alles realiseren we

- met 18.169 medewerkers (15.763 fte's)
- tegen relatief lage kosten (uitvoeringskosten bedragen 6,7% van totale kosten)

2017 in het kort

In dit hoofdstuk geven we een beknopt overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in 2017. Meer gedetailleerde informatie is te vinden in de volgende hoofdstukken van dit verslag.

Vrijwel alle prestatie-indicatoren gehaald en klanttevredenheid gestegen

Met het ministerie van SZW maken we afspraken over de prestaties die we leveren, zoals de tijdigheid van de eerste betaling, rechtmatigheid en klanttevredenheid. We hebben op alle indicatoren op één na (het percentage uitstroom in het tweede Ziektewet-jaar) minimaal de afgesproken norm gehaald. In het bijzonder zijn we trots op de stijgende lijn in het cijfer voor klanttevredenheid: landelijk een 7,2 (in 2016 een 7,1). Werkgevers waarderen ons voor het eerst met een ruime voldoende, een 6,7 (in 2016 een 6,4). De verschillende acties die we in gang hebben gezet om de werkgeversdienstverlening te verbeteren, lijken hun vruchten af te werpen.

Meer persoonlijke dienstverlening voor WW-klienten

Mensen met een WW-uitkering ondersteunen wij in de zoektocht naar werk. Sinds eind 2016 voeren we meer persoonlijke gesprekken, waarbij we onze ondersteuning afstemmen op de arbeidsmarktpositie van de individuele klant. We richten ons daarbij primair op WW'ers die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben en voor wie langdurige werkloosheid dreigt. Tijdens het zogenoemde werkoriëntatiegesprek maken we afspraken over de (sollicitatie)activiteiten die de klant zal ondernemen. Ook bespreken we of extra dienstverlening nodig is, aanvullend op de online dienstverlening, om de arbeidsmarktpositie van de klant te verbeteren. In totaal hebben we in 2017 meer dan 120.000 van deze gesprekken gevoerd. Dat is iets minder dan geraamd. In december zijn we gestart met een onderzoek naar de effectiviteit van de nieuwe dienstverlening. In 2017 heeft UWV van bijna 218.800 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens redenen gerelateerd aan werk.

Dalend aantal WW-uitkeringen

De economie is in 2017 verder aangetrokken. Veel minder mensen verliezen hun baan. Dat zien wij ook duidelijk terug in het aantal WW-uitkeringen: dat was eind december 2017 circa 20% lager dan het jaar daarvoor. Dat is goed nieuws. De aantrekkende economie betekent tegelijkertijd ook dat er in bepaalde sectoren een tekort is aan personeel. Dit laten we regelmatig in onze arbeidsmarktanalyses zien. Voor WW'ers, en ook voor andere groepen zoals werkenden die op zoek zijn naar ander werk en scholieren die zich oriënteren op een studiekeuze, is het goed om te weten waar kansen liggen. Voor bepaalde groepen, met name ouderen en langdurig werklozen, blijft het lastig om opnieuw werk te vinden. De daling van het aantal uitkeringen heeft ook invloed op ons personeelsbestand. Dat beweegt immers mee met het WW-volume. In 2017 is het aantal medewerkers gedaald. Het gaat daarbij vooral om medewerkers met een tijdelijk dienstverband. Omdat deze conjuncturele ontwikkeling de komende jaren naar verwachting doorzet, zal ook het aantal vaste dienstverbanden in onze WW-dienstverlening de komende jaren afnemen.

WGA-dienstverlening: arbeidsmogelijkheden zo veel mogelijk benutten

Bij de dienstverlening aan klanten met een uitkering op grond van de regeling Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WIA/WGA) zijn we in 2017 de persoonlijke dienstverlening anders gaan inzetten. In plaats van alle capaciteit in te zetten op degenen met de kleinste afstand tot de arbeidsmarkt, houden we nu contact met alle WGA'ers. Gezien de beperkte middelen en capaciteit is met het ministerie van SZW afgesproken om te starten met het bieden van basale dienstverlening. Centraal bij de WGA staat het zo veel mogelijk benutten van de beschikbare arbeidsmogelijkheden. Door minimaal één contactmoment per jaar in te bouwen, beogen we deze mensen meer te activeren. Eind 2017 hadden we met 83% van de nieuwe WGA'ers die toen nog dienstverlening kregen een gesprek gehad. Daarnaast bieden we sinds 2015 aanvullende dienstverlening aan WGA'ers die in eerdere jaren zijn ingestroomd. Het kost tijd om het aantal gesprekken dat we met deze WGA'ers voeren, op het juiste niveau te brengen. Inmiddels hebben we circa 30.000 van deze gesprekken gevoerd met WGA'ers die zijn ingestroomd in 2011 en 2012. We hebben eraan bijgedragen dat in 2017 2.500 WGA'ers werk vonden.

Herindeling Wajong: een met grote zorgvuldigheid uitgevoerd proces

In 2017 hebben we de herindeling van Wajongers afgerond. We hebben inzichtelijk gemaakt wie wel en wie niet beschikt over arbeidsvermogen. Voor Wajongers met arbeidsvermogen is de uitkering op 1 januari 2018 met 5% verlaagd. Deze groep krijgt extra begeleiding naar werk. Het herindelingstraject, waarmee we in 2015 zijn gestart, is spannend en onzeker geweest voor de betrokken mensen. We zijn er daarom trots op dat we dit gevoelige traject tijdig, maar bovenal met grote zorgvuldigheid, hebben doorlopen. Het feit dat het aantal bezwaren van Wajongers tegen de herindeling erg laag ligt (1% van het aantal afgegeven beschikkingen) toont aan met welke zorg we dit proces hebben doorlopen. De afspraak met het ministerie van SZW, om in 2017 8.000 Wajongers bij een werkgever te plaatsen hebben we boven verwachting ruimschoots gehaald (8.400).

Sociaal-medische beoordelingen: voorraad gedaald maar dienstverlening blijft onder druk

Voor de sociaal-medische beoordelingen die UWV uitvoert zijn de verzekeringsartsen onmisbaar. Er is een discrepantie tussen het aantal benodigde artsen en het aantal beschikbare artsen. We hebben ons in 2017 ingespannen om meer artsen te werven en te behouden. We hebben inmiddels een groot aantal artsen in opleiding, maar dit heeft nu nog een negatief effect op de productiviteit. Gedurende de opleidingsperiode, die gemiddeld vier jaar duurt, zijn ze niet volledig inzetbaar en is begeleiding door ervaren artsen nodig. Ook beogen we de beschikbare capaciteit efficiënter in te zetten. Met taakdelegatie laten we (medische) medewerkers onder supervisie van een arts taken uitvoeren. Vanwege de hoge uitstroom (bijvoorbeeld door pensionering en hogere salarissen bij commerciële partijen) was de capaciteit aan het eind van het jaar iets lager dan aan het begin. UWV heeft voor 2017 met het ministerie van SZW prioriteringsafspraken gemaakt, omdat op voorhand duidelijk was dat er onvoldoende artsen zouden zijn. Daarbij was de inzet van UWV dat de voorraden niet verder zouden oplopen. Zoals afgesproken met het ministerie was de voorraad uit te voeren sociaal-medische beoordelingen eind 2017 lager dan eind 2016. Wel is in 2017 tegelijkertijd, als gevolg van de afgesproken prioritering, de achterstand in het aantal uit te voeren herbeoordelingen toegenomen.

Wet- en regelgeving: tegemoetkomingen loondomein en tegemoetkoming dagloonbesluit

In 2017 hebben we de nodige wet- en regelgeving geïmplementeerd. Twee grote trajecten lichten we eruit, vanwege hun impact op onze klanten en onze uitvoering. De Wet tegemoetkomingen loondomein beoogt om het voor werkgevers aantrekkelijk te maken om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen. We hebben er veel in geïnvesteerd om de wet op een goede manier uitvoerbaar en uitlegbaar te krijgen. 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 uitkeringsgerechtigden een negatief effect te hebben. De minister heeft toen besloten dat het Dagloonbesluit gerepareerd moest worden en dat degenen die hiervan schade hebben ondervonden gecompenseerd moeten worden. De groep gedupeerden is zo omvangrijk dat dit gefaseerd gebeurt, in drie tranches, van december 2016 tot najaar 2018. In 2017 hebben we bijna 80.400 tegemoetkomingen verstrekt.

Verdere stappen in vernieuwing ICT-systemen

Een noodzakelijke randvoorwaarde voor een goede uitvoering van onze taken is het behoud van een goed werkend ICT-landschap. In lijn met het UWV Informatieplan 2017 – 2021 hebben we in 2017, rekening houdend met de beperkte verandercapaciteit, vooral ingezet op stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging. Op die manier is onze dienstverlening ook op de langere termijn gewaarborgd en zijn we beter in staat om nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving te implementeren. Een belangrijke stap die we in dat opzicht in 2017 hebben gezet, is de succesvolle realisatie van één uniforme betaalomgeving voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen. Zo krijgen we de komende jaren meer ruimte voor modernisering en vernieuwing van onze ICT-systemen. Eind 2017 hebben we een eerste stap gezet om aanvragen voor een WW-uitkering volledig automatisch af te handelen; inmiddels gebeurt dit voor 7% van de aanvragen. We hebben in 2017 weer een flinke stap gezet in het verder verbeteren van onze informatiebeveiliging. Gezien de snelle ontwikkelingen en de bedreigingen van buitenaf is dit een blijvend aandachtspunt. Daarbij hebben we wel te maken met een schaarse capaciteit en kennis op dit gebied, wat een breder arbeidsmarktprobleem is.

Werkvoorraad handhavingssignalen op orde

Om te borgen dat uitkeringen rechtmatig worden verstrekt en dat klanten zich aan de regels houden, doet UWV aan handhaving, zowel preventief als repressief. We ontvangen regelmatig signalen van UWV-medewerkers en van buiten over mogelijke overtredingen. De minister van SZW heeft in september 2016 aan de Tweede Kamer toegezegd dat UWV aan het einde van het eerste kwartaal van 2017 op een totale werkvoorraad van circa 20.000 fraudesignalen uit zou komen, waarvan maximaal 6.000 polissignalen. Beide doelen zijn behaald.

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. We leggen op diverse plekken in dit verslag verantwoording af over de resultaten. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de scores op de afgesproken prestatie-indicatoren in de verslagperiode.

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2017	2017	2016
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	52 dagen	53 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	19,4%	19,8%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	99,2%	99,0%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid:			
	betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	*96%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	91%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	93%	93%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	91%	92%
	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	84%	83%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	8.400	7.700
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid werkzoekenden bekend en werkend met digitale dienstverlening	6,5	7,2	7,0
	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,2	7,1
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,7	6,4
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,3%
Efficiency uitvoering	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,4%	2,4%
	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	96%	100%
Efficiency gegevensverwerking	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	84%	86%
	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99%	99%

* Dit percentage heeft alleen betrekking op de eerste betalingen. Met ingang van 2017 geldt de norm voor alle betalingen Wwz (eerste- en continueringbetalingen).

Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van onze belangrijkste overige resultaten in de verslagperiode. Aanzienlijke verschillen tussen de cijfers over 2017 en 2016 worden in de volgende hoofdstukken toegelicht.

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	2017	2016	
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen	90.400	90.700	
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	390.200	491.000	
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	47.200	45.000	
	Aantal toekenningen Ziektewet	251.700	221.600	
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	140.700	140.700	
	Aantal continueringsbeslissingen	15,1 miljoen	15,7 miljoen	
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,3 miljoen	1,4 miljoen	
	Aantal sociaal-medische beoordelingen*	192.800	204.300	
	Aantal betalingen	20,3 miljoen	21,5 miljoen	
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 46,7 miljoen	€ 41,4 miljoen	
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 2.488	€ 2.147	
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	12.700	17.200	
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	8.600	5.100	
	Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	13.000	12.500
		Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	5.200	5.000
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen		16.800	22.300	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen		6.600	5.800	
Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies		4.000	3.100	
Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)		60.800	64.500	
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen		36.900	45.200	
Aantal beoordeelde re-integratieverslagen		32.300	39.500	
Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)		471.900	534.700	
Aantal geplaatste vacatures op werk.nl		2.568.300	1.615.000	
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	4,7 miljoen	5,6 miljoen	
	Aantal afgehandelde klachten	8.100	11.000	
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	77.900	83.000	
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	13,9 miljoen	16,9 miljoen	
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1 697 miljoen	€ 1.738 miljoen	
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 20,1 miljard	€ 20,5 miljard	
	Bereikte besparingen op de uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 466 miljoen	€ 431 miljoen	
	Aantal fte's	15.800	16.000	
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	20,0 miljoen	19,8 miljoen	
	Aantal Suwinet-raadplegingen	47,9 miljoen	57,8 miljoen	

* Betreft het totaal van de claimbeoordelingen voor WIA, Wajong, banenafpraak en Integrale activering Wajong, eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en herbeoordelingen.

Uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In 2017 ontvingen 1,3 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		2017	2016	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	390.200	491.000	-21%
	Beëindigde uitkeringen	472.200	524.900	-10%
	Lopende uitkeringen	330.000	412.000	-20%
WIA	Nieuwe uitkeringen	41.700	40.000	4%
	Beëindigde uitkeringen	18.400	16.600	11%
	Lopende uitkeringen	277.000	253.400	9%
WAO	Nieuwe uitkeringen	700	700	-8%
	Beëindigde uitkeringen	21.000	22.800	-8%
	Lopende uitkeringen	272.600	293.000	-7%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	4.700	4.200	13%
	Beëindigde uitkeringen	6.100	6.100	1%
	Lopende uitkeringen	245.800	247.100	-1%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	251.700	*236.400	6%
	Beëindigde uitkeringen	299.800	*285.500	5%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	90.400	*87.200	4%

* Als gevolg van een verbeterde rekenmethode is dit cijfer bijgesteld.

WW

De economische groei heeft in 2017 doorgezet. Daardoor was het aantal nieuwe uitkeringen in 2017 aanzienlijk lager dan in 2016. Ook het aantal lopende uitkeringen nam fors af. Het positieve effect van de economische groei zien we ook terug in het bedrag aan WW-uitkeringslasten. Dit bedrag was in 2017 12% lager dan in 2016 (€ 4.917 miljoen tegenover € 5.581 miljoen). Het bedrag van 2017 is inclusief de verantwoorde lasten in verband met de 'Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen' van € 86 miljoen.

De Wet werk en zekerheid (Wwz) beoogt om het voor WW'ers aantrekkelijker te maken om een baan te accepteren met een lager loon dan het loon dat zij verdienen voordat ze werkloos werden. Het verschil wordt dan aangevuld vanuit de WW. WW'ers moeten daarom na afloop van iedere maand hun inkomsten over de voorgaande kalendermaand doorgeven. In het eerste halfjaar van 2015, dus vlak voor de inwerkingtreding van de Wwz, maakte 19,6% van de WW'ers gebruik van een vorm van verrekening van inkomsten uit arbeid. In de tweede helft van 2017 is dat gestegen tot 29,2%. Daarvan had 27,4%-punt betrekking op de Wwz-inkomstenverrekening en 1,8%-punt op de oudere regelingen.

WIA

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

WAO

Het aantal lopende WAO-uitkeringen is in 2017 verder gedaald. De instroom in de WAO bestaat alleen nog uit klanten van wie het recht op een uitkering al van vóór 2005 dateert, dat wil zeggen vóór de invoering van de WIA.

Wajong

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

Ziektewet

Er zijn meer uitkeringen toegekend dan in 2016. Dit betreft vooral uitkeringen aan werknemers met een no-riskpolis, een direct gevolg van een verruiming van deze doelgroep door de Participatiewet. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, vrouwen die ziek zijn als gevolg van hun zwangerschap of bevalling, zieke uitzendkrachten, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders).

1. Dienstverlening voor werkzoekenden

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

1.1. Dienstverlening voor WW'ers

In oktober 2016 is UWV gestart met een nieuw dienstverleningsmodel voor WW'ers. In de nieuwe dienstverlening combineren we de algemene online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering.

Dienstverleningsmodel

We streven ernaar om klanten met een WW-uitkering, op basis van een persoonlijk gesprek, meer dienstverlening op maat te bieden dan de afgelopen jaren. De individuele arbeidsmarktpositie van de klant is daarbij leidend. Daarvoor vragen we aan klanten de Werkverkenner in te vullen. De Werkverkenner is een wetenschappelijk ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. De uitkomsten van de Werkverkenner leiden tot een indeling in vier categorieën: 0–25%, 25–50%, 50–75% en 75–100% kans op werk binnen een jaar. Inmiddels vult 70% van de WW'ers de Werkverkenner in (sinds 1 januari 2017 236.400 van de 337.700 WW'ers). Van degenen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, heeft een deel inmiddels al werk gevonden of heeft werk in het vooruitzicht, een ander deel is niet-digivaardig. Klanten die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, verliezen we niet uit het oog.

WW'ers die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben (maximaal 50% kans op werkhervatting binnen een jaar) en daardoor een verhoogd risico lopen op langdurige werkloosheid, nodigen we uit voor een werkoriëntatiegesprek. Klanten uit de groepen die volgens de Werkverkenner gemiddeld een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie hebben, krijgen deze vorm van dienstverlening alleen wanneer zij aangeven dat ze hieraan behoefte hebben of als de adviseur op basis van aanvullende analyse tot de conclusie komt dat aanvullende dienstverlening mogelijk toch nodig is. In het werkoriëntatiegesprek worden afspraken gemaakt over de (sollicitatie)activiteiten die de klant zal ondernemen. Dan wordt ook besproken of extra dienstverlening nodig is, aanvullend op de online dienstverlening, om de arbeidsmarktpositie van de klant te verbeteren. De afspraken worden in een werkplan vastgelegd. De adviseur werk doorloopt vaste stappen om tot een oordeel te komen over de situatie van de klant en de interventies die daarbij passen. De beschikbare interventies zijn zo veel mogelijk gebaseerd op inzichten uit onderzoek: wat werkt voor wie op welk moment?

We vergelijken continu de gerealiseerde dienstverlening met de ramingen en sturen zo nodig bij. In 2017 hebben we 121.200 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Hiervan waren er 70.300 met mensen met een zwakke of matige arbeidspositie (0-50% kans op werkhervatting binnen een jaar). In totaal hebben we in 2017 75.800 werkplannen met aanvullende dienstverlening opgesteld, waarvan 36.500 voor mensen met een zwakke of matige arbeidspositie, 26.600 voor mensen met een (zeer) goede arbeidspositie en 12.700 voor mensen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld. In de praktijk zien we dat we de geraamde inzet van dienstverleningsinstrumenten niet geheel realiseren. Dat heeft deels te maken met de minder grote instroom in de WW en een andere verdeling over de categorieën dan verwacht. Ook merken we dat het tijd kost om het proces in de uitvoering in te voeren en vervolgens te verbeteren. We hebben inmiddels een hernieuwde prognose voor de korte (2018) en middellange termijn (2019 – 2021) opgesteld.

Als er na zes maanden werkloosheid nog geen gesprek is geweest, nodigen we de WW'er uiterlijk in de zevende maand uit voor een monitorgesprek. Doel van dit gesprek is om de voortgang van de sollicitatieactiviteiten te bewaken en te bezien of aanvullende dienstverlening door UWV wenselijk is. Met de monitorgesprekken sturen we bij als blijkt dat de kans op werkhervatting binnen een jaar kleiner is dan op grond van de Werkverkenner en aanvullende analyse was ingeschat. In 2017 hebben we 29.000 monitorgesprekken gevoerd.

Sinds de landelijke start van deze WW-dienstverlening per 1 oktober 2016 hebben we op verschillende manieren gewerkt aan de verbetering ervan. Zo volgen alle adviseurs werk die werkoriëntatiegesprekken voeren, een ontwikkeltraject om hun vakmanschap te vergroten. Er is een zogenoemd living lab ingericht om het proces als geheel verder te ontwikkelen en te verfijnen. Dit heeft verbeteringen opgeleverd in de actualiteit van gegevens, de informatievoorziening en de registratie van activiteiten. Hierdoor is bijvoorbeeld eerder bekend dat een klant weer aan het werk is, waardoor no-show voorkomen wordt. We hebben in 2017 53.600 coachingsgesprekken gevoerd. Een coachingsgesprek is een vervolgesprek waarin de resultaten van eerder gemaakte afspraken worden getoetst en vervolgstappen worden vastgesteld. De klant krijgt handvatten aangereikt waarmee hij actief en gemotiveerd naar werk

kan blijven zoeken. We zijn, in overleg met het ministerie van SZW, op 1 december 2017 gestart met een meting van de effecten van de nieuwe WW-dienstverlening.

Online dienstverlening voor werkzoekenden

Iedereen die een uitkering bij UWV aanvraagt, krijgt online dienstverlening op werk.nl. De meeste werkzoekenden (95%) vroegen in 2017 online hun WW-uitkering aan. Ook kunnen veel WW'ers met behulp van onze online dienstverlening op eigen kracht werk vinden. Iedere WW'er heeft een persoonlijke, met DigiD beveiligde, Werkmap op werk.nl. Elke werkzoekende kan via de Werkmap zijn cv publiceren, vacatures zoeken, e-learnings en webinars volgen en informatie en adviezen opzoeken. Ook bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden kunnen gebruikmaken van onze online dienstverlening.

We hebben in 2017 enkele nieuwe webinars ontwikkeld, onder meer voor werkzoekende 50-plussers, over het gebruik van LinkedIn bij de zoektocht naar een nieuwe baan, het schrijven van een goede sollicitatiebrief en jezelf onderscheiden van anderen ('personal branding').

Om de kwaliteit van cv's en het zoekgedrag van de klant verder te verbeteren, gebruiken we de online cv-kaart en de beroepenkaart. De cv-kaart geeft aan wat er goed is en wat er beter kan in het cv. Met de beroepenkaart informeren we de werkzoekende over alternatieve zoekmogelijkheden en andere, wellicht meer kansrijke, beroepen. Eind 2017 hadden 231.000 WW'ers met sollicitatieplicht een cv op werk.nl geplaatst. Dat was 84% van het totale aantal voor de arbeidsmarkt beschikbare WW'ers. De met het ministerie van SZW afgesproken norm van 75% is daarmee ruim gehaald.

In 2017 bereikte zowel het aantal geplaatste vacatures als het aantal keren dat werkgevers cv's op werk.nl bekeken een recordhoogte. Eind december waren er circa 147.000 vacatures beschikbaar op werk.nl. Ook zoeken steeds meer werkgevers naar cv's op werk.nl. De cv's zijn in 2017 17 miljoen keer bekeken.

Uitstroom naar werk van mensen met een WW-uitkering

In 2017 heeft UWV van bijna 218.800 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens redenen gerelateerd aan werk. UWV hanteert hiervoor in dit jaarverslag een andere definitie dan voorheen. Dat is omdat er door de invoering van de inkomstenverrekening per 1 juni 2015 verschuivingen zijn opgetreden in de redenen waarom WW-uitkeringen worden beëindigd. Er is bijvoorbeeld een grote groep WW'ers die na werkhervatting geen inkomstenopgave meer indient. De uitkering wordt dan beëindigd wegens het niet indienen van een inkomstenopgave, en niet wegens werkhervatting. Ook zijn er mensen die het werk voor lagere inkomsten dan voorheen hervatten en afzien van de kleine WW-uitkering die dan nog resteert. We hebben daarom een nieuwe telsystematiek ingevoerd. Ook uitkeringen die om die redenen zijn beëindigd, tellen we nu mee als een vorm van werkhervatting. Ook laten we zien hoeveel mensen er werken met een aanvulling vanuit de WW. Dat waren er eind 2017 ruim 96.000. Toch geeft deze verbeterde telsystematiek nog steeds een onderschatting van het aantal WW'ers dat aan het werk is gegaan. We kijken hoe we de telsystematiek nog verder kunnen verbeteren.

1.2. Tijdelijk extra ondersteuning voor specifieke groepen

Het ministerie van SZW heeft voor 2017 en 2018 in totaal € 34 miljoen extra budget beschikbaar gesteld in het kader van het nieuwe actieplan Perspectief voor 50-plussers. Een deel van dit budget (€ 11,3 miljoen) zetten we in voor onze dienstverlening aan werkzoekenden: met de extra middelen kunnen we intensieve, persoonlijke dienstverlening bieden aan WW-gerechtigden met een zwakke arbeidsmarktpositie. Dit zijn merendeels werkzoekenden van 50 jaar en ouder. We bekijken steeds aan de hand van de situatie van de klant welke interventies passend zijn, zoals een adviesgesprek, workshop, competentietest en/of netwerktraining. De overige € 22,7 miljoen van het extra budget hebben we gekregen voor de dienstverlening aan werkgevers en het organiseren van meer ontmoetingen tussen werkgevers en werkzoekenden. Het gaat dan bijvoorbeeld om speeddates, speedmeets, voorlichtingsbijeenkomsten en banenmarkten.

De trainingen 'Succesvol naar werk' vormden de basis van het vorig jaar beëindigde 'Actieplan 50PlusWerkt', een project dat werkzoekende 50-plussers ondersteunde bij het vinden van een baan. Onderzoekers van de Vrije Universiteit en Universiteit van Amsterdam hebben de effectiviteit van de training onderzocht. De rapportage is in december 2017 naar de Tweede Kamer gestuurd. Uit het onderzoek blijkt dat de training een aantoonbaar positief effect had op zowel de werkhervatting als de WW-uitstroom. De uitstroom werd met 4,5 procentpunt vergroot. Ook blijkt de training kosteneffectief: deze grotere uitstroom compenseerde ruimschoots de gemaakte kosten. Deelnemers aan de training hebben, vergeleken met de groep die geen training heeft gevolgd, betere kennis van de verschillende sollicitatiemethoden, besteden meer tijd aan sollicitaties, hebben vaker een LinkedIn-profiel en iets meer vertrouwen in hun vaardigheden om werk te zoeken. De deelnemers zijn tevreden. Gemiddeld beoordeelden zij de training met een 7,5 en de trainer met een 8,3. De training was niet voor alle deelnemers even effectief. Middelbare en hoogopgeleide vijftigplussers hadden duidelijk meer baat bij de training dan laagopgeleiden, bij wie de kans op werk niet zichtbaar toenam. UWV gaat onderzoeken waarom de training minder effectief was voor deze groep. Zo gaan we bijvoorbeeld na of de samenstelling van de trainingsgroep van belang is voor het effect van de training. Op basis van de vervolganalyses

verbeteren we onze dienstverlening. We willen in 2018 bijvoorbeeld jobhunting inzetten (het actief zoeken en benaderen van potentiële werkgevers), om vooral lager opgeleide ouderen aan werk te helpen.

In 2017 hebben we vijf inspiratiedagen georganiseerd, in Leeuwarden, Rotterdam, Arnhem, Nieuwegein en Amsterdam. Een inspiratiedag omvat sprekers, workshops en een inspiratiemarkt. De workshops voor de werkzoekenden gaan over solliciteren via social media, over netwerken, over hoe werkgevers selecteren en over de kracht van gedrag en empowerment. Werkzoekenden komen de hele dag en werkgevers een dagdeel. Het programma wordt afgesloten met een gezamenlijke netwerkborrel. Er komen per inspiratiedag gemiddeld 550 werkzoekenden en 200 werkgevers. De waardering is hoog: werkzoekenden geven gemiddeld een 8,1 en werkgevers een 7,8.

Scholingsvoucher en plaatsingsfee

Sinds mei 2016 hebben we tijdelijk scholingsvouchers beschikbaar gesteld voor scholing van WW'ers, werknemers en zzp'ers richting een beroep met goede baankansen. Hiervoor is in totaal € 45 miljoen beschikbaar gesteld, waarvan € 9 miljoen was gereserveerd voor werkzoekenden uit de langdurige zorg. De regeling liep tot eind 2017. Het aantal toekenningen in 2017 bedroeg 13.000, waarvan 9.400 voor de oorspronkelijke, brede groep en 3.600 voor werkzoekenden uit de langdurige zorg. Op 19 december 2017 was het budget voor de langdurige zorg ook volledig benut. Na het bereiken van het subsidieplafond zijn 984 bezwaren ingediend wegens afwijzing van een aanvraag om een scholingsvoucher. Daarvan zijn er 88 gegrond verklaard.

De plaatsingsfee was een tijdelijke subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die 50-plussers aan het werk helpen. De regeling was beschikbaar tot 1 oktober 2016. De hoogte van de fee liep op naarmate de arbeidsovereenkomst met de 50-plus WW'er langer duurde, met een maximum van € 1.500. Voorwaarde was dat de 50-plusser ging werken voor minstens 50% van het aantal uren waarvoor hij een uitkering ontving, met een minimum van twaalf uur per week. De eerste fee kon worden aangevraagd nadat een 50-plusser drie maanden had gewerkt. In 2017 zijn nog 3.200 aanvragen toegekend. Dit waren allemaal vervolgaanvragen op een eerdere toekenning.

Aanpak jeugdwerkloosheid

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jongeren met een bijstandsuitkering en voor jongeren zonder startkwalificatie, UWV voor jongeren met een WW-uitkering. Per 1 juli 2017 zijn de extra activiteiten van UWV voor het terugdringen van de jeugdwerkloosheid beëindigd. Tot die datum hadden we extra budget van het ministerie van SZW voor de regionale aanpak van jeugdwerkloosheid en voor het invullen van de in 2015 afgesloten werkakkoorden. Hiermee stelden we per arbeidsmarktregio voor de duur van twee jaar een adviseur (gemiddeld 1 fte) beschikbaar bij ieder regionaal Werkgeversservicepunt. Deze adviseurs maakten voorselecties van WW-jongeren, matchten WW-jongeren met vacatures en boden hen actief aan werkgevers aan. Het landelijk Werkgeversservicepunt vertaalde landelijke afspraken in sectorplannen en werkakkoorden in uitvoeringsplannen, en verzorgde de coördinatie richting de 35 arbeidsmarktregio's.

Iedere werkzoekende, ook een jongere, kan op werk.nl terecht voor informatie en advies. De jongere kan er zijn cv plaatsen en vacatures zoeken, en vindt er interactieve online leeractiviteiten (e-learnings), filmpjes, webinars en testen die helpen bij het bepalen van interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie. Speciaal op jongeren gericht is Expeditie Work, een online sollicitatiegame die werkloze jongeren moet motiveren om actief naar werk te zoeken. In 2017 trok Expeditie Work ongeveer 38.000 bezoeken.

Passend werkaanbod voor langdurig werklozen

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. Werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, zijn verplicht werk te aanvaarden dat hun wordt aangeboden. In 2017 heeft deze intensieve aanpak geleid tot 5.191 aanbiedingen van een passend werkaanbod. Dat aantal is conform de afspraak met het ministerie. Vanaf 2018 kunnen we een passend werkaanbod ook inzetten voor WW'ers met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie die zes maanden tot uiterlijk twaalf maanden werkloos zijn. In 2017 zijn minder klanten op een uitgezochte vacature aangenomen dan in 2016. Dat heeft mogelijk te maken met de aantrekkende economie: het gaat steeds meer om klanten met een zwakke arbeidspositie, zonder relevante werkervaring. Werkgevers zoeken dan liever verder naar een andere kandidaat.

Tabel: Resultaten afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	2017	2016
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	5.191	5.007
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	2.627	3.284
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	2.311	1.556
Klant heeft afgezien van uitkering	5	2
Klant heeft zelf andere baan gevonden	248	165

Activeren breder zoekgedrag

Voor mensen aan wie sinds 1 juli 2015 een WW-uitkering is toegekend, geldt dat na zes maanden werkloosheid in principe alle arbeid passend is. Het ministerie van SZW heeft per 1 april 2015 extra middelen beschikbaar gesteld voor het activeren van breder zoekgedrag. Met WW'ers die nog geen werkoriëntatiegesprek hebben gehad en na zes maanden nog werkloos zijn, voeren we in de zesde of zevende maand van werkloosheid een activeringsgesprek waarin de adviseur werk van UWV afspraken maakt met de werkzoekende over het verbreden van diens sollicitatieactiviteiten. In 2017 zijn 37.400 van deze activeringsgesprekken gevoerd. Met ingang van 2018 geven onze adviseurs werk, waar dat naar hun inschatting nodig is, klanten al in een eerder stadium het advies om breder te zoeken, Vanaf zes maanden werkloosheid kan dat leiden tot bindende afspraken.

2. Dienstverlening aan arbeidsbeperkten

We zijn er van overtuigd dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Burgers die als gevolg van arbeidsongeschiktheid (tijdelijk) geen inkomen hebben, kunnen rekenen op persoonlijke dienstverlening. Die is erop gericht klanten hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te laten benutten. Daarbij kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven, of schakelen we een (interne) jobcoach in. Als mensen door ziekte of arbeidsongeschiktheid (tijdelijk) niet kunnen werken, krijgen ze een uitkering als ze daar recht op hebben.

2.1. Dienstverlening Ziektewet

Bepaalde groepen (ex-)werknemers hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. Deze zogenoemde vangnetters vallen onder de Ziektewet. Het gaat onder meer om zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract of dienstverband (eindedienstverbanders). UWV begeleidt deze mensen op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers. Na 44 weken ziekte voeren we voor hen een eerstejaars Ziektewet-beoordeling (EZWB) uit. Als we bij de beoordeling vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in passende arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. Het maatmanloon is het loon dat iemand verdient zou hebben als hij niet ziek zou zijn geworden.

UWV heeft in 2017 39.600 eerstejaars Ziektewet-beoordelingen uitgevoerd. We hadden eind 2017 een achterstand van 3.600 nog uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen (zie paragraaf 2.5 Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen). Dit is het gedeelte van de voorraad beoordelingen waarop we niet meer binnen de wettelijke termijn een beschikking kunnen afgeven. De achterstand is in 2017 met 1.200 gedaald. We hebben voorrang gegeven aan het uitvoeren van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en daarbij gebruikgemaakt van een met het ministerie van SZW afgestemde screeningswerkwijze. Daarbij maakt een multidisciplinair team op basis van dossieronderzoek een selectie van uitkeringsgerechtigden. Wanneer we op basis daarvan van oordeel zijn dat er grote kans is dat de betrokken uitkeringsgerechtigde recht op een Ziektewet-uitkering houdt, dan geven we een beslissing af zonder reguliere beoordeling. Indien de uitkeringsgerechtigde of diens voormalige werkgever bezwaar maakt tegen deze beschikking, verrichten we alsnog een verzekeringsgeneeskundig en arbeidskundig onderzoek. Klanten die niet in de selectie zijn opgenomen doorlopen de reguliere procedure. We evalueren de screeningswerkwijze nu. De uitslag hiervan verwachten we eind 2018. Artsen kunnen de screeningswerkwijze in 2018 blijven toepassen.

Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom in de WIA

	Norm 2017	2017	2016
Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	52 dagen	53 dagen
Percentage uitstroom in het tweede Ziektewet-jaar	20,0%	19,4%	19,8%

De eerste score in de tabel betreft de gemiddelde verzuimduur van mensen die in het eerste Ziektewet-jaar uitstromen. De tweede score is het percentage mensen dat na de eerstejaars Ziektewet-beoordeling uitstroomt tot de maximale datum in het tweede Ziektewet-jaar. De tweede score is lager dan de norm. Dat komt doordat we een achterstand hebben met het uitvoeren van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Uitkeringen die naar aanleiding van de eerstejaars Ziektewet-beoordeling worden beëindigd, worden niet meegeteld als uitstroom in het tweede Ziektewet-jaar.

Pilots in het kader van de Ziektewet-arbo

Van november 2016 tot juni 2017 voerde UWV in nauwe afstemming met het ministerie van SZW twee pilots uit binnen het proces van de Ziektewet-arbodienstverlening. De doelstelling was om te onderzoeken of een andere werkwijze kon bijdragen aan een besparing op de uitvoeringskosten van UWV. Daarnaast moesten de beproefde processen voldoen aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en relevante wet- en regelgeving. Beide pilots richtten zich op de eerste dertien weken van de arbeidsongeschiktheid van de klant. In de ene pilot begeleidde de medewerker verzuimbeheersing van UWV mensen met een Ziektewet-uitkering gedurende maximaal dertien weken zonder gebruik te maken van gezondheidsgegevens. In de tweede pilot gebeurde dit mét gebruik van gezondheidsgegevens. De medewerker verzuimbeheersing werkte hierbij geprotocolleerd onder supervisie van de verzekeringsarts. Voor de zomer van 2017 waren de pilots afgerond en zowel kwalitatief als kwantitatief geëvalueerd. Inmiddels was de Autoriteit Persoonsgegevens veevoerderd met het onderzoek naar de rechtsgeldigheid van de gegevensverwerking door de medewerker verzuimbegeleiding. Met de voorlopige bevindingen van de Autoriteit Persoonsgegevens in het achterhoofd

hebben we op basis van de uitkomsten van de evaluatie een aangescherpt model voor de Ziektewet-arbodienstverlening uitgewerkt.

De kern van deze nieuwe werkwijze is dat er onderscheid wordt gemaakt tussen standaardafhandeling in de eerste lijn en maatwerk waar nodig in de tweede lijn. Allereerst wordt via een digitale vragenlijst vastgesteld of de gevalsbehandeling moet worden voorgelegd aan de verzekeringsarts. Vervolgens zet de medewerker verzuimbeheersing gedurende (maximaal) de eerste dertien ziekte weken in op het coachend activeren van de klant. De medewerker verzuimbeheersing handelt geprotocolleerd, binnen strikte juridische kaders en onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. Na bespreking in het multidisciplinair overleg bepaalt de verzekeringsarts of overdracht naar de tweede lijn aan de orde is. Een klant wordt sowieso naar de tweede lijn overgedragen als langdurig verzuim dreigt.

Dit model is robuust, toekomstvast en kosteneffectief. Het biedt een goede Ziektewet-arbodienstverlening die voldoet aan de eisen van de AP. Op dit ogenblik wordt het nieuwe dienstverleningsmodel afgestemd met de medezeggenschap en met beroepsgroepen. We verwachten dat definitieve besluitvorming in de eerste helft van 2018 plaatsvindt. Daarna wordt het model per 1 januari 2019 ingevoerd, zoals afgesproken met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Beoordeling re-integratieverslag

De verantwoordelijkheid voor de begeleiding van zieke werknemers met een vast dienstverband ligt bij de werkgevers. Tijdens de ziekte van de werknemer betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. Tijdens de ziekteperiode is de werkgever verplicht zich in te spannen om de zieke werknemer te begeleiden naar passend werk binnen of buiten zijn bedrijf. De werknemer is verplicht daaraan mee te werken. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Dit doen we op basis van het re-integratieverslag dat werkgever en werknemer opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. We hebben in 2017 32.300 re-integratieverslagen beoordeeld, 13% daarvan hebben we niet goedgekeurd. Indien we vaststellen dat de werkgever zich onvoldoende heeft ingespannen, legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon maximaal een jaar langer doorbetalen. In 2017 legden we 2.200 inhoudelijke loonsancties op, meer dan in 2016. We legden ook 1.700 administratieve loonsancties op wegens een onvolledig re-integratieverslag, iets minder dan in 2016.

Tabel: Opgelegde loonsancties

	2017	2016
Inhoudelijke loonsancties	2.247	1.828
Administratieve loonsancties	1.711	1.747

Zowel de werkgever als de werknemer kan UWV tussentijds om een deskundigenoordeel vragen als hij van mening is dat de ander zich onvoldoende inspant, twijfels heeft over de geschiktheid om te werken of zich afvraagt of het aangeboden werk passend is. In 2017 hebben we 14.000 van dergelijke deskundigenoordelen uitgevoerd.

2.2. Dienstverlening WIA

Wie bijna twee jaar ziek is en daardoor niet of minder kan werken, kan een WIA-uitkering aanvragen. Binnen de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) zijn er twee mogelijkheden. Mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn en daardoor niet meer kunnen werken, krijgen een uitkering volgens de regeling Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten (IVA). Als mensen nog gedeeltelijk kunnen werken, of tijdelijk niet maar binnen afzienbare termijn wel weer kunnen werken, ontvangen ze een WIA/WGA-uitkering. UWV ondersteunt mensen met een WIA/WGA-uitkering om hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te benutten. Daarvoor hebben we met het ministerie van SZW een nieuw dienstverleningsmodel afgesproken.

Beoordelingen

Sinds het vierde kwartaal van 2015 is het aantal WIA-aanvragen fors toegenomen. We hebben in 2017 meer WIA-aanvragen afgehandeld dan in 2016 (56.400 tegenover 53.300). Het gaat hierbij vooral om aanvragen van zieke werknemers met een vast dienstverband en zieke WW'ers, die vallen onder het vangnet van de Ziektewet. We kenden 39.000 WIA-aanvragen toe en wezen 17.400 aanvragen af. Het aantal toekenningen is de afgelopen jaren fors toegenomen. In 2017 ging het om 67,9% (2016: 67,7%) tegenover 57,4% in 2013 en 2014. De toename van het aantal WIA-aanvragen door zieke WW'ers is onder meer het gevolg van de stijging van het aantal WW'ers in de afgelopen jaren. Deze stijging werkt met een vertraging van twee à drie jaar door in het aantal WIA-aanvragen.

Herbeoordelingen

We voeren een herbeoordeling uit op verzoek van de uitkeringsgerechtigde zelf, of van diens werkgever of verzekeraar. Ook als we vermoeden dat de sociaal-medische situatie van de klant is gewijzigd, of wanneer het onduidelijk is of er sprake is van duurzame arbeidsongeschiktheid, kan de verzekeringsarts zelf een herbeoordeling inplannen. Het resultaat van een herbeoordeling kan zijn dat iemand een hogere of een lagere uitkering krijgt. De herbeoordeling is daarmee een belangrijk instrument om vast te stellen of iemand nog de juiste uitkering ontvangt. Daarnaast levert de

herbeoordeling informatie op over eventuele wijzigingen in de restverdiencapaciteit en daarmee de activeringsmogelijkheden.

We hebben in 2017 36.900 herbeoordelingen uitgevoerd. In 2016 hebben we de achterstand in het aantal door de arts ingeplande WIA-herbeoordelingen teruggebracht naar 4.000. In 2017 is de achterstand volgens verwachting met circa 6.800 gestegen tot 10.800. We hebben te weinig verzekeringsartsen (zie hiervoor paragraaf 2.5 Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen) en met het ministerie van SZW hadden we afgesproken dat we in 2017 voorrang zouden geven aan het verminderen van de achterstanden in eerstejaars Ziektewet-beoordelingen, WIA-claimbeoordelingen en het afronden van de herindelingsoperatie voor de Integrale activering Wajong.

Zoals in de Kamerbrief bij de derde monitor artsencapaciteit van 20 juli 2017 is aangegeven, heeft UWV tijdens het opschonen van de werkvoorraden in 2016 geconstateerd dat voor een groep klanten (WGA 80–100 op medische gronden) ten onrechte geen herbeoordeling was ingepland. Naar aanleiding hiervan hebben we een onderzoek ingesteld naar het registratieproces. Uit de analyse blijkt dat de bestaande registraties van herbeoordelingen in de verschillende systemen binnen UWV niet op elkaar aansluiten en dat er onvoldoende controle is op de registratie van aangevraagde en afgehandelde herbeoordelingen. De betrokken bedrijfsonderdelen hebben hierop een plan van aanpak opgesteld met concrete afspraken en maatregelen om proces, systeem en besturingsafspraken op elkaar te laten aansluiten en periodieke controles in te richten. We plannen de herbeoordelingen die alsnog moeten worden uitgevoerd in voor 1 maart 2018. In het tweede kwartaal van 2018 doen we een vervolgonderzoek om na te gaan of de gemaakte afspraken en getroffen maatregelen hebben geleid tot een verbetering in de sluitendheid van de registratie.

Nieuw dienstverleningsproces voor mensen met een WIA-uitkering

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

We hebben een nieuw dienstverleningsproces WIA/WGA 2017 afgesproken met het ministerie van SZW. De nieuwe dienstverlening is erop gericht alle mensen die de WIA/WGA instromen gedurende vijf jaar te activeren om hun mogelijkheden maximaal te benutten, hun zelfredzaamheid te bevorderen en bij te dragen aan de rechtmatigheid van de uitkering. Hierbij maken we maximaal gebruik van ingekochte re-integratietrajecten. De dienstverlening bestaat concreet uit oriëntatie- en monitorgesprekken, het opstellen van een werkplan – waarin afspraken met betrekking tot werk worden vastgelegd – en een klantprofiel. We matchen klanten op beschikbare vacatures en wanneer een herbeoordeling aan de orde is, voeren we deze uit. UWV monitort de voortgang van alle klanten. In overleg met het ministerie van SZW richten we ons vooral op mensen aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend (80–100%). Na de periode van vijf jaar verstrekken we alleen nog de uitkering, maar als de klant daarom vraagt dan verlenen we nog wel dienstverlening. Daarnaast moet de klant zelf blijven werken aan zijn re-integratie en blijft hij verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven. In geval van een wijziging in de sociaal-medische situatie vindt zo nodig opnieuw een herbeoordeling plaats.

Gedurende 2017 kregen in totaal 19.100 mensen die recent in de WIA/WGA waren terechtgekomen onze nieuwe re-integratiedienstverlening. Eind 2017 waren dat er nog 16.900; van de andere 2.200 is de dienstverlening beëindigd, meestal omdat de uitkering inmiddels is geëindigd. Het is onze intentie om met elke klant minimaal een en gemiddeld twee keer per jaar contact te hebben. Op die manier kunnen we onze klanten in beeld houden. We hebben met 83% van de nieuwe instroom minimaal één gesprek gevoerd. Dat we nog niet met iedereen een gesprek hebben gevoerd komt doordat er sprake is van een grotere instroom in de WGA dan verwacht en doordat er meer tijd nodig is om de nieuwe dienstverlening volledig te operationaliseren.

Tabel: Re-integratiedienstverlening voor mensen met WIA/WGA-uitkering, ingestroomd in 2017

	Realisatie 2017
Instroom WIA/WGA 2017 met arbeidsmogelijkheden, eind 2017 in re-integratiedienstverlening	16.906
Waarmee in 2017 minimaal één gesprek is gevoerd	14.022
Waarvoor in 2017 een werkplan is opgesteld	15.949
Waarvoor in 2017 een klantprofiel is opgesteld	12.100

In de opgestelde werkplannen zijn de afspraken vastgelegd om waar mogelijk een reguliere baan te vinden. Daarnaast maken we via een klantprofiel voor bedrijven inzichtelijk welke mensen met een arbeidsbeperking beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. In het klantprofiel vermelden we onder meer het aantal uren dat de desbetreffende werkzoekende kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken, en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Eind 2017 waren in totaal 43.100 klantprofielen van WGA'ers beschikbaar. Hiermee hebben we onze ambitie gerealiseerd om eind 2017 30.700 klantprofielen te hebben opgesteld.

Ook voor mensen die in eerdere jaren in de WIA/WGA zijn ingestroomd hebben we aandacht. Mensen die in de jaren 2013 en 2014 de WIA 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.

Tabel: Extra re-integratiedienstverlening voor mensen met WIA/WGA-uitkering, ingestroomd in 2013-2014

	Realisatie 2017
Instroom WIA/WGA 2013-2014 met arbeidsmogelijkheden, eind 2017 in extra re-integratiedienstverlening	1.863
Waarmee in 2017 minimaal één gesprek is gevoerd	1.232
Waarvoor in 2017 een werkplan is opgesteld	1.819
Waarvoor in 2017 een klantprofiel is opgesteld	986

Doel is dat eind 2018 alle WGA-klanten die daarvoor in aanmerking komen, onze nieuwe dienstverlening ontvangen.

Project Intensivering WGA 80–100

We zijn in september 2015 een project gestart waarbij regiovestigingen activerende intensieve dienstverlening bieden aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80–100%). Het gaat om mensen die in 2011 zijn ingestroomd in de WIA. In 2017 is de doelgroep uitgebreid met mensen die in 2012 zijn ingestroomd. Sinds 1 januari 2017 nemen dertig regio's deel aan het project.

Het doel van het project is tweeledig. UWV herstelt het contact met deze mensen om te kijken hoe ze ervoor staan, welke mogelijkheden ze hebben en wat ze nodig hebben om die mogelijkheden te benutten. Dit kan, indien nodig, resulteren in een overleg met de verzekeringsarts voor een herbeoordeling om vast te stellen of de uitkering nog rechtmatig wordt verstrekt. Daarnaast kan UWV met het project onderzoeken hoeveel mensen uit de doelgroep dankzij de intensieve dienstverlening op maat weer in beweging komen en uiteindelijk aan de slag gaan, betaald of onbetaald. De deelnemende regiovestigingen brengen in beeld welke activiteiten worden ingezet en welke resultaten dit oplevert. In 2017 hebben we voor dit project in totaal € 12 miljoen uitgetrokken.

Tabel: Resultaten project Intensivering WGA 80–100

	Realisatie
Aantal deelnemers	7.537
Van wie eind 2017 nog dienstverlening kregen	6.540
Voor wie een herbeoordeling is aangevraagd	1.147
Met als resultaat overgang naar de IVA	864
Aantal gevoerde gesprekken	30.100
Resultaat gesprekken	
Aantal deelnemers met vrijwilligerswerk	1.141
Aantal deelnemers gedeeltelijk aan het werk	279
Aantal deelnemers uitgestroomd naar werk	53

Inmiddels zijn er gesprekken gevoerd met ruim 7.500 klanten uit de doelgroep. Een groot deel van hen heeft een beperkt netwerk of leeft zelfs geïsoleerd. Veel van deze klanten zijn ervan overtuigd dat zij niets meer kunnen. De eerste activeringsgesprekken gaan daar vaak over. Verder legt UWV voor hen verbinding met gemeentelijke voorzieningen die ze voorheen niet gebruikten. Daarnaast activeren we mensen die al richting de arbeidsmarkt kunnen bewegen. We verwachten dat de ondersteuning, aandacht en activering helpen om het zelfvertrouwen van de doelgroep te vergroten, waardoor ze op de langere termijn meer kansen hebben om weer werk te vinden. Het project is eind 2017 geëindigd. Alle klanten die in 2011 en 2012 om arbeidskundige redenen de WGA 80–100 zijn ingestroomd, zijn na het project opgenomen in de nieuwe basale dienstverlening. Bij die nieuwe dienstverlening maken we dankbaar gebruik van de inzichten die we bij deze pilot hebben opgedaan.

2.3. Beoordeling arbeidsvermogen/dienstverlening Wajong

Met de Beoordeling arbeidsvermogen beoordeelt UWV of iemand kan werken en, als dat zo is, of hij in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Lukt dat niet, dan bekijken we of hij in aanmerking komt voor een Indicatie banenafpraak. Met deze indicatie worden mensen opgenomen in het landelijk doelgroepregister voor de extra arbeidsplaatsen die werkgevers creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Wie geen arbeidsvermogen heeft en dat ook niet kan ontwikkelen, krijgt een Wajong-uitkering – mits hij voldoet aan de overige wettelijke voorwaarden. We hebben in 2017 26.000 beschikkingen op aanvragen voor de Beoordeling arbeidsvermogen afgegeven. Dat zijn er

2.800 meer dan in 2016. Mensen die alleen in een beschutte omgeving kunnen werken omdat ze meer begeleiding of aanpassingen op de werkplek nodig hebben dan een gewone werkgever kan bieden, kunnen sinds 1 januari 2017 zelf een Advies indicatie beschut werk aanvragen. In 2017 hebben we 1.700 van deze adviezen afgegeven.

Via een klantprofiel maken we voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. Werkgeversadviseurs, adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen in de regio letten op de bruikbaarheid en de volledigheid van de klantprofielen. Eind 2017 telden we 79.800 Wajongers met een volledig klantprofiel. Hiermee hebben we onze ambitie van 76.000 klantprofielen voor Wajongers gehaald. Daarnaast vragen wij Wajongers om op werk.nl een cv te plaatsen, om hun talenten, vaardigheden, mogelijkheden en belemmeringen in beeld te brengen. Voor een groot deel van de Wajongers is het zelf opstellen van een cv te hoog gegrepen. Op verzoek helpen we ze daarbij. Eind 2017 hadden 9.700 Wajongers een cv op werk.nl geplaatst.

2.4. Integrale activering Wajong

In het kader van de Participatiewet heeft UWV mensen met een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong) en de Wajong 2010 in twee groepen ingedeeld: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. Voor Wajongers die arbeidsvermogen hebben, is de uitkering per 1 januari 2018 omlaag gegaan naar maximaal 70% van het wettelijk minimumloon. Dit geldt ook voor uitkeringsgerechtigden op grond van de Wajong 2010 die tijdelijk geen arbeidsvermogen hebben. Wajongers die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, behouden het recht op een uitkering van 75% van het wettelijk minimumloon en behoren niet langer tot de doelgroep voor de banenafpraak. De herindeling was een omvangrijke, gevoelige operatie die veel van onze medewerkers heeft gevraagd. We stellen met gepaste trots vast dat we erin zijn geslaagd de herindeling en activering zorgvuldig, met respect voor de Wajongers, en binnen de gestelde termijn af te ronden.

Verzending vooraankondigingen

In juli 2015 zijn we gestart met de landelijke verzending van vooraankondigingen aan Wajongers van wie we inschatten dat ze arbeidsvermogen hebben. Eind maart 2017 hadden we volgens plan, op volgorde van leeftijd, alle oWajongers geïnformeerd over de voorgenomen indeling arbeidsvermogen. Half mei 2017 hadden we dat ook voor alle Wajongers 2010 gedaan. In de vooraankondiging vroegen we de Wajongers uitdrukkelijk om via een reactieformulier aan te geven of ze akkoord zijn met de indeling. 81% heeft gereageerd. Als mensen na een herinnering niet reageerden, gingen wij ervan uit dat ze het eens waren met de voorlopige herindeling. Daarover hebben zij een beslissing ontvangen. Wajongers die niet akkoord gingen met de voorgenomen indeling hebben we benaderd om de situatie te bespreken. Als ook tijdens dit gesprek bleek dat de Wajonger niet akkoord was, nodigden we hem uit voor een sociaal-medische beoordeling.

Uitgevoerde sociaal-medische beoordelingen

We hebben ruim 85.000 beoordelingen voor een herindeling verricht (waarvan ruim 33.900 in 2017). Het ging om 59.000 Wajongers die hebben aangegeven niet akkoord te zijn met de voorgenomen indeling, 21.000 Wajongers die we niet hebben kunnen indelen of die kort hebben gewerkt in de periode 2008 tot 2015 en 5.000 Wajongers die na de herindeling om een nieuwe herindeling hebben gevraagd omdat hun situatie is gewijzigd in de periode 2015 - 2017. Van 52% van de beoordeelde Wajongers is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. De herindeling van de oWajongers is per 1 juli 2017 afgerond, die van de Wajong 2010 per 1 oktober 2017. Na die datum vinden nog wel nieuwe beoordelingen op verzoek van de Wajonger plaats.

Effectueringsbrief

Alle Wajongers die beschikken over arbeidsvermogen hebben in het vierde kwartaal van 2017 een effectueringsbrief ontvangen waarbij we ze nogmaals hebben geattendeerd op de uitkeringsverlaging per 1 januari 2018. Voorts zijn de Wajongers in de brief attent gemaakt op de eventuele mogelijkheid om toeslagen aan te vragen.

Bezwaren tegen indeling

Indien een Wajonger het eens is met de voorlopige indeling, hier niet op heeft gereageerd of een beoordeling heeft gehad, dan volgt een besluit van UWV. Tegen dit besluit kan de Wajonger bezwaar en beroep aantekenen. Dat is tot nu toe gebeurd bij slechts 1% van het aantal afgegeven beschikkingen. Dit naar verhouding erg lage percentage kan vermoedelijk worden verklaard door de zorgvuldigheid waarmee we dit hele proces hebben uitgevoerd.

Activering

Aan niet-werkende oWajongers van wie is vastgesteld dat ze over arbeidsvermogen beschikken, bieden we zo veel mogelijk ondersteuning. Van 2015 tot 2019 is hiervoor € 95 miljoen beschikbaar. We bieden zelf dienstverlening of kopen deze in. De afspraak met het ministerie van SZW is dat we geen verdere activiteiten starten voor de oWajongers met arbeidsvermogen die al werken of die al actieve dienstverlening ontvangen. Tot en met december 2017 kwamen er bijna 24.000 oWajongers in aanmerking voor een startgesprek en eventuele verdere dienstverlening. Tot en met die

datum hebben we vrijwel alle voorgenomen startgesprekken gevoerd. Het is vanwege de complexe problematiek waarmee Wajongers te maken hebben niet altijd eenvoudig om met hen in contact te komen en te blijven. Toch hebben we voor nagenoeg alle klanten voor wie dat aan de orde is een werkplan en klantprofiel kunnen opstellen.

Uitkomst van de tot en met december 2017 gehouden startgesprekken is dat 11% van de oWajongers aan het werk is, 8% klaar is voor een baanaanbod, 46% geactiveerd en/of arbeidsfit gemaakt moet worden en 35% afziet van dienstverlening. Tot en met december 2017 hadden we bijna 14.000 klantprofielen opgesteld. Voor de oWajongers die afzien van dienstverlening doen we dat niet. Tot en met december 2017 hebben we bijna 5.500 re-integratietrajecten ingekocht, die vrijwel allemaal nog doorlopen. Omdat zo'n traject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Tot en met december 2017 hebben we, sinds de start van het project, ruim 1.800 oWajongers uit de doelgroep geplaatst op een werkplek.

2.5. Totaalaantal uitgevoerde beoordelingen

UWV heeft in 2017 192.800 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Om de afgesproken dienstverlening te kunnen realiseren, hebben we voldoende artsen met de gewenste kennis en vaardigheden nodig. In 2017 konden we daarover onvoldoende beschikken. We hebben daarom met het ministerie van SZW afgesproken om in 2017 in ieder geval de herindelingsoperatie in het kader van de Integrale activering Wajong af te ronden, verder voorrang te geven aan claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen, en om de totale voorraad beoordelingen niet verder te laten oplopen. Eind december was de voorraad uit te voeren sociaal-medische beoordelingen lager dan eind 2016. Dat komt vooral doordat we veel beoordelingen in het kader van de Integrale activering Wajong hebben verricht. Verder heeft de inzet van screeningteams bij de afhandeling van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen (zie paragraaf 2.1) bijdragen aan het verminderen van de totale voorraad. Wel is tegelijkertijd, als gevolg van de afgesproken prioritering, de achterstand in het aantal uit te voeren herbeoordelingen toegenomen. Het gaat daarbij vooral om professionele herbeoordelingen. Voor de afhandeling daarvan geldt geen wettelijke termijn, omdat deze op indicatie van de verzekeringsarts plaatsvindt. Ook de achterstand in het aantal uit te voeren WIA-claimbeoordelingen is iets opgelopen. Het gaat hier echter vooral om aanvragen van mensen die in het buitenland wonen. Daarvoor geldt een langere doorlooptijd.

Verzekeringsartsencapaciteit

Het in balans brengen van de benodigde en de aanwezige verzekeringsartsencapaciteit is al jaren een kernthema binnen UWV. Tot op heden is het onvoldoende gelukt om daarvoor binnen de bestaande kaders en verhoudingen een oplossing te vinden.

Tabel: Verzekeringsartsencapaciteit

	2017	2016
Aantal fte's		
Aantal geregistreerd verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	221	299
Aantal geregistreerd verzekeringsartsen met taakdelegatie	167	130
Extra capaciteit door taakdelegatie	107	84
Aantal A(N)IOS	261	277
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	84	67
Opleidingsinvestering en neventaken	-128	-136
Totaal netto capaciteit in fte's	712	721

We willen toe naar een situatie waarin de beschikbare netto verzekeringsartsencapaciteit structureel uitsluitend bestaat uit geregistreerde verzekeringsartsen die zo veel mogelijk werken met taakdelegatie, aangevuld met basisartsen in dienst van UWV die in opleiding zijn tot verzekeringsarts (AIOS'en) en enkele artsen die niet in opleiding zijn tot specialist (ANIOS'en) die we mogelijk kunnen werven voor die opleiding. Zolang de benodigde netto fte verzekeringsartsencapaciteit hoger is dan deze voorkeurscapaciteit, zullen we aanvullende capaciteit moeten aanboren. Het gaat dan vooral om extra ANIOS'en en de inhuur van externe verzekeringsartsen. In 2017 hebben we fors ingezet op het uitbreiden van de netto artsencapaciteit, met intensieve werving en een uitbreiding van de inzet van taakdelegatie. Dit heeft helaas niet geleid tot een hogere bezetting. De netto verzekeringsartsencapaciteit was in 2017 zelfs lager dan in 2016. Dat komt doordat ervaren verzekeringsartsen uitstromen als gevolg van pensionering en door een hoog verloop aan ANIOS'en, vooral door vertrek naar de curatieve sector.

Zoals aangegeven in de vierde monitor artsencapaciteit zijn fundamentele keuzes nodig. De raad van bestuur heeft daarom, in overleg met het ministerie van SZW, de expertgroep 'Gerichte inzet van verzekeringsarts' in het leven geroepen. Deze expertgroep bestaat uit een externe voorzitter, vertegenwoordiging van de vak- en beroepsgroep van verzekeringsartsen en bedrijfsartsen, de wetenschap en UWV, en een waarnemer vanuit het ministerie. De expertgroep heeft als opdracht om binnen en buiten de wettelijke kaders te onderzoeken hoe UWV de verzekeringsarts gerichter kan inzetten. De expertgroep brengt in maart 2018 advies uit aan de raad van bestuur. Om de inzet van artsen verder te

optimaliseren willen we de prognosekracht verbeteren. Dat is het vermogen om te voorspellen wanneer een herbeoordeling het effectiefst kan worden ingezet. Ook gaan we professionele werkwijzen ontwikkelen en toepassen op het gebied van screening. Daarmee krijgen we kwalitatief inzicht in voorraden, zodat we klanten zo gericht mogelijk kunnen beoordelen.

Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerd en achterstand sociaal-medische beoordelingen

	Afspraak SZW	Realisatie 2017	Achterstand eind 2016	Achterstand eind 2017
IaW	29.100	33.947		
Herbeoordelingen	44.700	36.937	4.033	10.847
Wajong	9.400	8.659	219	290
Banenaafspraak	18.900	17.312		
WIA	57.900	56.349	1.625	1.996
EZWB	46.600	39.636	4.814	3.565
Totaal	206.600	192.840	10.691	16.698

2.6. Ggz-cliënten aan het werk

Het overgrote deel van de mensen met een lichte of matige psychische aandoening is in staat daarmee te werken en doet dat ook, soms met begeleiding en ondersteuning. De arbeidsparticipatie van mensen met ernstige psychische aandoeningen blijft echter beduidend achter. Om hun arbeidsparticipatie te bevorderen, stelt UWV voor de periode 2017 – 2021 een onderzoekssubsidie van € 20 miljoen beschikbaar voor de inzet van de methode Individuele plaatsing en steun (IPS) voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. IPS is een bewezen effectieve methodiek die ggz-instellingen kunnen inzetten voor mensen met ernstige psychische aandoeningen die zelf aangeven te willen werken. Zij worden met inzet van deze methodiek bemiddeld naar en ondersteund bij het behoud van betaald werk. UWV subsidieert jaarlijks 500 IPS-trajecten, inclusief onderzoek naar het verloop van de trajecten. We streven ernaar op basis van dit onderzoek na vijf jaar onder andere een uitspraak te kunnen doen over de wijze waarop IPS-trajecten structureel kunnen worden gefinancierd.

De € 4 miljoen die hiervoor jaarlijks beschikbaar is, komt uit het re-integratiebudget. Ggz-instellingen die volgens het IPS-model werken, kunnen een beroep doen op deze gelden. Deze regeling heeft een impuls gegeven aan de inzet van IPS. UWV heeft toegezegd om in samenwerking met ggz-instellingen minimaal honderd klanten bij hun re-integratie met IPS te begeleiden. Via deze onderzoekssubsidieregeling heeft UWV in het eerste traject van 2017 aan 23 instellingen 247 trajecten toegekend voor een bedrag van € 2 miljoen. In juli 2017 is het tweede traject van start gegaan. Hierin hebben 23 instellingen 248 trajecten toegekend gekregen voor de tweede € 2 miljoen. Uiteindelijk zijn in 2017 477 cliënten begeleid met IPS. In het eerste halfjaar van 2018 passen we de regeling in overleg met de ggz-instellingen aan. De aanvraagprocedure wordt bijvoorbeeld eenvoudiger.

Ook gemeenten gaan over tot financiering van IPS-trajecten. Dit gebeurt onder andere in het kader van de Impulsregeling samenwerkingsverbanden van het ministerie van SZW. Sommige gemeenten hebben hierbij de regeling van UWV als voorbeeld genomen, onder andere voor de toekenning van gelden aan ggz-instellingen. UWV heeft in samenwerking met de VNG in 2016 en 2017 24 bijeenkomsten georganiseerd voor 28 arbeidsmarktregio's om de samenwerking tussen gemeenten, UWV en ggz-instellingen te stimuleren. Als vervolg op deze bijeenkomsten heeft het ministerie van SZW voor de komende twee jaar € 3,5 miljoen beschikbaar gesteld om de samenwerkingsverbanden verder te ontwikkelen en te verstevigen. Dit heeft er toe geleid dat 31 arbeidsmarktregio's in de zomer van 2017 projectplannen hebben ingediend, die ook zijn toegekend. In sommige van deze projectplannen worden ook IPS-trajecten toegekend.

2.7. Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

In 2017 vonden 13.000 mensen met een arbeidsbeperking een baan; dat zijn er 500 meer dan in 2016. Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is ook gestegen. Dit is een mooie prestatie, omdat er steeds moeilijker plaatsbare Wajongers overblijven doordat er geen nieuwe Wajong-uitkeringen meer worden toegekend aan jonggehandicapten met arbeidsvermogen.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	2017	2016
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	13.000	12.500
Mensen met recht op Wajong-uitkering	8.400	7.700
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	4.600	4.800
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	300	400
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.500	2.400
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	1.800	2.000

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

2.8. Inkoop re-integratie en voorzieningen

UWV krijgt jaarlijks van het ministerie van SZW budgetten voor het inkopen van re-integratiedienstverlening en voorzieningen. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) financiert de onderwijsvoorzieningen voor Wajongers.

Besteding re-integratiebudget

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. In 2017 zijn 26.800 re-integratiediensten ingekocht. De uitgaven hiervoor bedroegen € 72,2 miljoen. Dit is inclusief de kosten van ingekochte dienstverlening voor de Integrale activering Wajong en de ingezette IPS-trajecten. Er was € 95 miljoen beschikbaar, dus niet het gehele budget is besteed. Dit komt deels doordat het implementeren van het inkoopkader een langere aanloopfase had dan voorzien. Verder wordt binnen het nieuwe inkoopkader in twee stappen ingekocht: eerst de dienst Werkfit maken en daarna de dienst Naar werk. Door deze gespreide inkoop verschuift een deel van de uitgaven door naar 2018, terwijl bij de oude inkoopkaders het totale pakket altijd in één keer werd ingekocht. Ten slotte is in het nieuwe inkoopkader een aantal aanpassingen doorgevoerd die het voor re-integratiebedrijven gemakkelijker maakt om een traject te starten voor mensen voor wie vooraf niet zonder meer vaststaat dat zij daadwerkelijk werkfit te maken zijn. Er is onder andere een evaluatiemoment ingebouwd in de re-integratiedienst Werkfit maken: voor klanten met een Ziektewet-uitkering na drie maanden, voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering na zes maanden. Als dan blijkt dat de dienstverlening stagneert omdat de klant op dat moment geen verdere ontwikkelingsmogelijkheden heeft, dan kan de dienst worden beëindigd zonder dat dit negatieve consequenties heeft voor het re-integratiebedrijf. Deze aanpassingen zijn per 1 oktober 2017 in het inkoopkader doorgevoerd. De effecten hiervan zullen vanaf 2018 zichtbaar zijn.

Tabel: Aantal ingekochte re-integratiediensten

	2017	2016	2015	2014	2013	2012
WAO	414	397	490	549	605	735
Ziektewet	7.703	7.777	11.497	13.841	10.791	9.267
oWajong/Wajong 2010	11.694	10.022	10.196	11.595	10.594	8.977
WIA	6.962	4.266	4.553	5.411	4.790	4.219
Totaal	26.773	22.462	26.736	31.396	26.780	23.198

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel in een kalenderjaar gestarte re-integratietrajecten hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van het re-integratietraject. Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Vooral voor de in 2015 en 2016 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. In de tabel is zichtbaar dat het plaatsingspercentage de laatste jaren weer is gestegen.

Tabel: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking

Jaar	Percentage
2011	34,9%
2012	26,2%
2013	26,1%
2014	29,0%
2015	33,6%
2016	31,1%

Inzet voorzieningen

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bedroegen in 2017 € 78,2 miljoen. De totale uitgaven in 2017 blijven daarmee binnen het budget van € 85 miljoen. Bij intermediaire- en vervoersvoorzieningen is het aantal toekenningen in 2017 lager dan in 2016. Een mogelijke verklaring is dat voor voortzetting van de inzet van een tolk geen nieuwe aanvraag meer nodig is. Ook het aantal toekenningen voor externe jobcoaching is lager dan in 2016. Bij interne jobcoaching nam het aantal toekenningen toe, er is een verschuiving te zien van externe naar interne jobcoaching. Bij meeneembare voorzieningen was het aantal toekenningen hoger dan in 2016.

Onderwijsvoorzieningen

In 2017 hebben we 6.700 onderwijsvoorzieningen toegekend. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in 2017 € 24,6 miljoen aan voorzieningen uitgegeven: € 23,1 miljoen voor de klant (€ 1,1 miljoen boven het beschikbaar gestelde budget) en € 1,5 miljoen voor uitvoeringskosten (conform het voor 2017 geraamde bedrag). Het bedrag van € 23,1 miljoen voor de klant bestaat uit € 11,6 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 4,0 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 7,5 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). De uitgaven in 2017 zijn iets lager dan in 2016.

3. Werkgeversdienstverlening

Werkgevers zijn zowel samenwerkingspartners als klanten van UWV. In beide rollen bieden we werkgevers passende dienstverlening. We zorgen voor meer administratief gemak en helpen werkgevers om vacatures te vervullen, met extra aandacht voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We toetsen ontslagaanvragen en werkvergunningen, en verlenen adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) bij aanvragen om een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid aanvragen.

3.1. Dienstverleningsconcept

Om te bereiken dat werkgevers en werkzoekenden elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, brengen we vraag en aanbod bij elkaar, veelal online. Verder bieden we werkgevers dienstverlening via een landelijk Werkgeversservicepunt en 35 regionale Werkgeversservicepunten. In een Werkgeversservicepunt werken UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra zo veel mogelijk samen.

Onze adviseurs werkgeversdienstverlening werken steeds nauwer samen met hun collega's van de werkzoekendendienstverlening. Dat leidt tot een betere afstemming van het aanbod van werkzoekenden op de vraag van werkgevers, en we kunnen sneller leveren. Ook zetten we in op meer ontmoetingen tussen werkgevers en werkzoekenden met behulp van bijvoorbeeld inspiratiedagen en speeddates. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen in het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak. Via het landelijk Werkgeversservicepunt sluiten we met werkgevers en sectoren convenanten en samenwerkingsafspraken af om vooral mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Verder geven we werkgevers (juridische) ondersteuning over procedures. We informeren werkgevers ook via werkgeversbijeenkomsten, congressen, workshops en webinars, en we initiëren netwerkgroepen voor werkgevers.

Ook in andere opzichten werken we aan de verdere verbetering van onze werkgeversdienstverlening. Van werkgevers en van onze eigen medewerkers ontvangen we signalen over fouten die worden gemaakt, en aanbevelingen om processen bij werkgevers of UWV te verbeteren. We gaan na hoe groot het gesignaleerde probleem is en bij welke werkgevers dit probleem het meest speelt. We bezoeken deze werkgevers vervolgens en bieden we ze ondersteuning. Als het probleem wordt veroorzaakt door onduidelijkheid van de kant van UWV, dan bekijken we hoe we dat structureel kunnen oplossen. We merken bijvoorbeeld dat werkgevers niet altijd begrijpen waarom wij een boete opleggen als zij hun werknemers niet op tijd ziekmelden. Daarom gaan we in 2018 meer op bezoek bij werkgevers die veel boetes krijgen. Verder zorgen we voor betere voorlichting over dit onderwerp via de Werkgeversservicepunten. Zo kunnen we ervoor zorgen dat we minder Ziektewet-boetes hoeven op te leggen.

In oktober zijn we een programma gestart om de dienstverlening aan werkgevers met een zieke werknemer verder te verbeteren. Via een pilot die in december in Almere is gestart, testen we of we de klanttevredenheid van werkgevers kunnen verbeteren met gerichte, professionele telefonische contacten. De speciaal aangewezen klantadviseurs beperken zich niet tot de vraag van de werkgever maar brengen ook adviezen uit en attenderen hem op volgende stappen. Wanneer de klantadviseur niet direct antwoord kan geven op een vraag, schakelt hij met een collega die dat wel kan. Zo zorgen we ervoor dat de werkgever op tijd een duidelijk antwoord krijgt en niet opnieuw zijn verhaal hoeft te doen. De pilot loopt tot begin april 2018.

We betrekken werkgevers bij de ontwikkeling van onze dienstverlening. Daarvoor organiseren we klankbordgroepen voor werkgevers en brancheorganisaties. Sinds begin september kunnen werkgevers ook via een werkgeverspanel meedenken en meepraten over de dienstverlening. Eind december hadden zich circa 500 werkgevers aangemeld.

3.2. Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

In het sociaal akkoord 2013 hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken dat werkgevers in de publieke en de private sector zich inspannen om tussen 2014 en 2026 structureel in totaal 125.000 banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Ook regelt de wet welke mensen tot de doelgroep voor de banenafpraak behoren en dat deze doelgroep wordt vastgelegd in het doelgroepregister. Werkgevers en burgers kunnen online zien of personen zijn opgenomen in het doelgroepregister. Hoewel gemeenten op individueel niveau kunnen zien of een persoon een doelgroepregistratie heeft, zijn veel gemeenten nu niet in staat om een compleet beeld van hun doelgroepopulatie uit de eigen systemen te krijgen. Daarom krijgen gemeenten op verzoek eenmalig van UWV hun populatie uit het bestand van het Landelijk Doelgroepregister. Het ministerie van SZW heeft de gemeenten in oktober op de hoogte gebracht van

deze mogelijkheid. Gemeenten konden tot en met januari 2018 een aanvraag indienen; 268 gemeenten hebben dat gedaan.

Werkzoekenden kunnen op werk.nl aangeven dat zij tot de doelgroep van de banenafpraak behoren. In de Programmaraad (het samenwerkingsorgaan van Divosa, Cedris, VNG en UWV) is afgesproken dat gemeenten en UWV inzetten op een gezamenlijk bestand van werkzoekenden die in aanmerking komen voor een baan uit de banenafpraak, zodat werkgevers in één systeem naar kandidaten kunnen zoeken. Om inzicht te geven in de mogelijkheden van beschikbare kandidaten hebben we de Kandidatenverkenner banenafpraak ontwikkeld. Hiermee kunnen werkgevers anonieme profielen bekijken en bewaren van mensen die vallen onder de banenafpraak. In zo'n anoniem profiel staan het opleidingsniveau, de werkervaring, reisafstand, beschikbaarheid en affiniteiten van de kandidaat. Werkgevers kunnen via de persoonlijke Mijn werk.nl-omgeving met een account toegang krijgen tot de Kandidatenverkenner.

Vanuit de Programmaraad zijn speciale teams beschikbaar die gemeenten kunnen helpen bij het gebruiken van UWV-applicaties en bij het opstellen van de klantprofielen voor arbeidsbeperkte klanten van gemeenten die tot de doelgroep voor de banenafpraak behoren. Veertien gemeenten uit acht verschillende arbeidsmarkregio's hebben gebruik gemaakt van het aanbod van UWV om hun klantprofielgegevens door de speciale teams in te laten voeren in Sonar, het hiervoor bestemde UWV-systeem. Inmiddels zijn alle 35 arbeidsmarkregio's (in meerdere of mindere mate) actief bezig met het zelf aanmaken van profielen in Sonar. Eind december 2017 stond er van 85.100 kandidaten een volledig profiel in Sonar. Bijna 4.000 van deze profielen zijn gemeentelijk, de meerderheid van deze profielen is van Wajongers. We verwachten dat het aantal beschikbare klantprofielen zal toenemen doordat gemeenten sinds september 2017 hun klantprofielen automatisch kunnen inlezen in Sonar. Nog niet alle gemeentelijke ICT-leveranciers kunnen op dit moment hun data exporteren. Met deze leveranciers overleggen we intensief over noodzakelijke aanpassingen.

We vragen werkgevers om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Werkgevers kunnen vacatures die geschikt zijn voor kandidaten uit het doelgroepregister aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. De Werkgeversservicepunten selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten. Zij koppelen vervolgens kandidaten aan vacatures. Werkgevers die kandidaten zoeken, kunnen onder andere gebruikmaken van de Kandidatenverkenner, informatie over de kandidaten opvragen en via het Werkgeversservicepunt met hen in contact komen. In 2017 hebben de Werkgeversservicepunten 3.600 vacatures met Wajongers vervuld. Wajongers vinden ook hun weg naar werk via de ondersteuning van een re-integratiebedrijf, een private arbeidsbemiddelaar of via hun netwerk.

Tweemeting banenafpraak

Het ministerie van SZW heeft eind juni 2017 de tweede landelijke monitor banenafpraak gepubliceerd en de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de banenafpraak. UWV heeft de informatie voor deze monitor geleverd. De tweede meting laat het aantal gecreëerde banen in het kader van de banenafpraak zien per eind 2016, en zet dit af tegen de oorspronkelijke meting van 1 januari 2013. In de marktsector zijn in deze periode bijna 19.000 banen gerealiseerd, bij de overheid bijna 3.600. Het eerste aantal ligt boven de doelstelling die is afgesproken in het sociaal akkoord, het tweede aantal eronder. De overheidswerkgevers zijn bezig met een inhaalslag maar hebben aangegeven dat ze tijd nodig hebben om de achterstand in te halen. Het quotum is dan ook per 1 januari 2018 voor de overheidswerkgevers wel geactiveerd, maar er zullen over dit jaar nog geen heffingen plaatsvinden in 2019. Er is wet- en regelgeving in de maak die, de mogelijkheid biedt om, wanneer overheidswerkgevers in 2018 collectief voor voldoende banen zorgen, de quotumregeling weer te deactiveren. Om op regionaal niveau meer inzicht te geven in de voortgang van de banenafpraak publiceert UWV ieder kwartaal de regionale rapportages banenafpraak. Deze rapportages bieden onder andere informatie over de voortgang en ontwikkelingen per arbeidsmarkregio op het niveau van banen en personen.

Bedrijfsadvies inclusieve organisatie

UWV voert kosteloos bedrijfsanalyses inclusieve arbeidsorganisatie uit voor bedrijven die streven naar een duurzame inschakeling van mensen met een arbeidsbeperking. Onze professionals ondersteunen deze bedrijven niet alleen bij de analyse van werkprocessen en het herontwerp van functies, maar ook bij de werving en selectie van geschikte kandidaten vanuit de doelgroep. Verder vervullen ze een actieve rol bij het inwerken, trainen en begeleiden van de nieuwe werknemers en hun begeleiders op de werkvloer. Inmiddels zijn van 111 in 2017 uitgevoerde analyses de resultaten bekend. Bij de betreffende organisaties is in totaal bijna 9.400 uur per week (dit zijn minimaal 234 fte's bij een werkweek van veertig uur) geschikt en bijna 4.940 uur per week (123 fte's) mogelijk geschikt bevonden voor invulling door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Samen met de Universiteit van Maastricht leiden we ook andere professionals uit de sociale zekerheid en het bedrijfsleven op om bedrijfsanalyses en adviezen inclusieve organisatie te verzorgen.

3.3. Online dienstverlening aan werkgevers

Op werk.nl kunnen werkgevers vacatures publiceren en zelf cv's zoeken in de cv-bank. Ook kunnen ze op de site een eigen beveiligde Mijn werk.nl-omgeving aanmaken. In 2017 werd deze omgeving maandelijks gemiddeld 79.000 keer bezocht, via gemiddeld 6.800 werkgeversaccounts. Werkgevers bekeken per maand gemiddeld 1,5 miljoen keer een cv. Sinds mei van dit jaar is het voor werkgevers mogelijk om via werk.nl zelf een [beroepenkaart](#) op te vragen met informatie over het beroep waarvoor ze personeel zoeken. De kaart vermeldt bijvoorbeeld hoeveel mensen op werk.nl met hun cv naar dit beroep (en soortgelijke beroepen) zoeken en welke opleidingen zij hebben gevolgd. Er zijn tot nu toe 2.500 beroepenkaarten opgevraagd door werkgevers. Dit gebruik ligt aanzienlijk lager dan het bezoek aan de cv-bank. Daarom zullen we in 2018 meer aandacht besteden aan het gebruik en nut van de beroepenkaart via de website en via de Werkgeversservicepunten.

Op het werkgeversportaal op uwv.nl kunnen werkgevers steeds meer digitale diensten afnemen via een persoonlijk, beveiligd account. Ze kunnen er bijvoorbeeld zelf nagaan of een sollicitant of werknemer staat ingeschreven in het doelgroepregister. Verder kunnen ze hun ziek-, zwangerschaps- en herstelmeldingen doen via de Verzuimmelder en Digipoort. De [Verzuimmelder](#) is bedoeld voor kleinere aantallen meldingen, [Digipoort](#) voor grotere aantallen. Op 1 september is de vernieuwde [ERD-premiewijzer](#) live gegaan. Met deze gebruiksvriendelijke tool kunnen werkgevers hun premie berekenen als ze in het publieke bestel blijven of eigenrisicodrager worden.

Werkgevers kiezen steeds vaker voor het digitale kanaal. Dat zien we terug in het sterk groeiende aantal gebruikers van het werkgeversportaal. Eind 2017 telden we bijna 139.600 werkgeveraccounts (eind 2016: 119.000) en waren er bijna 61.100 werkgevers aangesloten op Digipoort (2016: 55.000). 138.100 werkgevers maken actief gebruik van hun account, oftewel 40% van alle werkgevers. Dat zijn er 36% meer dan in 2016. Het werkgeversportaal kreeg in 2017 in totaal 1,2 miljoen bezoeken (2016: ruim 905.000); dat is gemiddeld 100.000 bezoeken per maand.

Verbeteren werkgeversportaal

Omdat de technische ontwikkelingen en de vereisten aan online dienstverlening niet stilstaan, zijn we eind 2016 het project Ketenstabiliteit werkgeversportaal gestart. Hiermee brengen we het werkgeversportaal op uwv.nl naar een niveau dat past bij de huidige eisen. Die betreffen niet alleen beschikbaarheid en onderhoud, maar ook webrichtlijnen en gebruikerservaring. Eind juni hebben we een vernieuwde vormgeving in gebruik genomen. Het portaal heeft nu dezelfde moderne uitstraling en gebruiksvriendelijkheid als Mijn UWV-particulieren en het zakelijk portaal, en is te gebruiken op computers, tablets en smartphones. Werkgevers kunnen sinds eind juli digitaal vragen stellen aan medewerkers van UWV via Uw berichten op het werkgeversportaal. Dat deden ze in 2017 bijna 8.800 keer. Sinds medio augustus kunnen medewerkers van UWV via de Uw berichten-omgeving op hun beurt vragen stellen aan werkgevers en hen vragen documenten te uploaden.

Versneld aanleveren loonaangiftegegevens

WW'ers moeten na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten zij in de voorbije maand hebben ontvangen. Om het de klant gemakkelijker te maken, wil UWV zo veel mogelijk de gegevens uit de loonaangifte voorinvullen op het inkomstenopgaveformulier. We hebben werkgevers via hun koepel- en brancheorganisaties verzocht om de loonaangiften versneld in te sturen. In 2017 hadden de maandaanleveraars op de eerste werkdag na afloop van de maand gemiddeld 36% van de werknemergegevens aangeleverd, op de vijfde werkdag was dat al gemiddeld 51%. Dit is een stijging van ruim 24% respectievelijk ruim 18% ten opzichte van 2015, toen we hiermee begonnen. We hebben met de Belastingdienst afgesproken om in 2018 meer werkgevers te bewegen de loonaangiftegegevens sneller aan te leveren, bij voorkeur tegelijk met of kort na het verstrekken van de loonstrook. We intensiveren hiervoor onze communicatie.

Op basis van de opgedane ervaringen met de inkomstenopgave en het versneld aanleveren van loonaangiften onderzoeken we of nadere aanpassingen aan de salarisstrook gewenst en mogelijk zijn. In 2017 hebben we met vertegenwoordigers van de vier grote gemeenten, het Nationaal instituut voor budgetvoorlichting (Nibud) en de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) een concreet voorstel uitgewerkt voor een uniforme indeling van (een deel van) de loonstrook. Binnen de uitvoeringsorganisaties liepen al verschillende initiatieven om de loonstrook aan te passen. Om deze met elkaar in lijn te brengen, is het gezamenlijke traject met gemeenten, Nibud en NVVK eind 2017 tijdelijk stilgezet. In februari 2018 wordt gekeken naar de wijze waarop het streven naar een eenduidige loonstrook verder opgepakt kan worden.

3.4. Internationale dienstverlening aan werkgevers

European Employment Services (EURES), een netwerk van Europese arbeidsvoorzieningsdiensten, draagt bij aan één grote, Europese arbeidsmarkt met een vrije uitwisseling van werknemers. Het gaat om een samenwerkingsverband van de lidstaten van de Europese Unie plus Noorwegen, Liechtenstein en IJsland; 31 landen die samen de Europese Economische Ruimte vormen. Zwitserland heeft zich hierbij ook aangesloten. UWV coördineert in Nederland de dienstverlening van dit internationale netwerk. We zorgen ervoor dat mensen en vacatures bij elkaar worden gebracht,

en we verstrekken informatie en advies. Dat helpt bij het maken van een weloverwogen keuze om over de landsgrenzen heen personeel te werven of werk te zoeken.

EURES richt zich vooral op het vervullen van vacatures waarvoor de werkgever in eigen land geen geschikte kandidaten kan vinden. In 2017 werden 290 plaatsingen op dergelijke moeilijk vervulbare vacatures gerealiseerd (2016: 350). Het ging om 176 buitenlandse werkzoekenden op knelpuntvacatures in Nederland (2016: 90) en 114 werkzoekenden uit Nederland in Europa (2016: 260).

3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV heeft een onafhankelijke, toetsende rol bij ontslaanvragen en tewerkstellingsvergunningen. We willen bevorderen dat werkgevers zorgvuldig onderbouwde ontslaanvragen indienen. Daarnaast verstrekt UWV arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via uwv.nl en tijdens congressen. Deze congressen worden goed bezocht en hoog gewaardeerd.

Toetsing ontslaanvragen

Werkgevers kunnen in twee situaties een ontslaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslaanvragen om persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter. Werknemers die minimaal twee jaar bij een werkgever in dienst zijn geweest (met een vast of tijdelijk contract) krijgen bij ontslag een transitievergoeding. Voor kleine bedrijven geldt tot 2020 een overgangsregeling. Als ze aan de voorwaarden van die regeling voldoen, mogen ze een lagere transitievergoeding betalen. UWV kan desgevraagd gelijktijdig met de beslissing over de ontslaanvraag een verklaring afgeven of het bedrijf voldoet aan de voorwaarden voor een lagere transitievergoeding.

Mede door de aantrekkende economie zijn er in 2017 minder ontslaanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen ingediend dan in 2016. Daarnaast lijken werkgevers steeds vaker in goed overleg met werknemers tot een beëindiging van het arbeidscontract te komen. Een ontslagprocedure bij UWV is daardoor minder vaak nodig.

In 2017 hebben we 85% van de ontslagvergunningen tijdig afgehandeld. Van een groot deel van de zaken die niet tijdig zijn afgehandeld, is de overschrijding van de termijn te verklaren door factoren die zich buiten de invloedssfeer van UWV bevinden. Het gaat onder andere om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer, samenloop met een verzoek of aan de voorwaarden voor de overgangsregeling transitievergoeding is voldaan, samenhang tussen kortdurende en langdurende zaken in grotere collectieve aanvragen, en onvoorziene extra behandelrondes. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 98%.

Tabel: Ontslaanvragen

	2017		2016	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslaanvragen	16.600		22.200	
Aantal afgewikkelde ontslaanvragen	16.800		22.300	
Aantal verleende ontslagvergunningen	5.600	33%	9.900	45%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	8.200	49%	8.800	39%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	2.200	13%	2.300	10%
Afgewezen ontslaanvragen	800	5%	1.300	6%

UWV werkt constant aan verbetering van het aanvraagproces en de informatie hierover om zo sneller een complete indiening van aanvragen te bereiken. Hiertoe hebben we dit jaar aanvraagformulieren en handleidingen aangepast.

Tewerkstellingsvergunningen en -adviezen

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen inhuren die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. We gaven 97% van de tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken af. Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid aanvragen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze. We hebben 88% van de verzoeken om advies binnen vijf weken afgehandeld.

Tabel: (Advies)aanvragen tewerkstellingsvergunning

	2017		2016	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	6.600		5.800	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	6.600		5.800	
Verleende vergunningen	5.700	86%	5.200	90%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	200	3%	200	3%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	700	11%	400	7%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	3.900		3.200	
Aantal afgegeven adviezen GVVA	4.000		3.100	
Positieve adviezen	3.200	80%	2.500	81%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	100	3%	100	3%
Negatieve adviezen	700	17%	500	16%

4. Kwaliteit dienstverlening

Mensen die een beroep op UWV doen moeten kunnen rekenen op betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. Dat geldt ook voor werkgevers. Mensen die moeite hebben met online dienstverlening ondersteunen we daarbij.

4.1. Verbeteringen in dienstverlening

Onze dienstverlening verloopt via allerlei kanalen: face to face, online, telefonisch en via social media. We zetten voortdurend in op verbetering van onze dienstverlening.

Online dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

We bieden steeds meer online dienstverlening, zowel aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden als aan werkgevers en zakelijke relaties. Het is voor veel mensen vanzelfsprekend om relatief eenvoudige administratieve zaken digitaal af te handelen. Online dienstverlening biedt snelle, goede service en meer gemak bij burgers, tegen lagere kosten voor UWV. En burgers maken daarvan steeds vaker gebruik. UWV komt met [werk.nl](#) en [uwv.nl](#) twee keer voor in de top vijf van meestbezochte (semi)overheidssites. In 2017 kreeg [uwv.nl](#) 49,2 miljoen bezoeken. Het Mijn UWV-portaal kreeg 24,9 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 2,1 miljoen bezoeken per maand. Onze website [werk.nl](#) noteerde in 2017 31 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 2,6 miljoen bezoeken per maand. We hebben onze websites responsive gemaakt, waardoor ze zich aanpassen aan het scherm waarop ze bekeken worden. We zien dat steeds meer mensen met een smartphone onze websites bezoeken, inmiddels is dit 34%. We verwachten dat dit de komende jaren verder zal toenemen. Het aandeel bezoeken met een smartphone of tablet aan Mijn UWV steeg in de loop van 2017 van 35,2% naar 45,5%.

Voor onze dienstverlening via internet is beschikbaarheid essentieel. In 2017 was [uwv.nl](#) gemiddeld 99,99% beschikbaar. In dezelfde periode was [werk.nl](#) 98,6% beschikbaar. Onbeschikbaarheid werd grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud, dat in weekenden plaatsvindt. Hierover informeren we gebruikers vooraf. We zetten in op het verder ontkoppelen van ons systeemlandschap, om de hinder door verstoringen of gepland onderhoud te verminderen.

Nagenoeg alle 2 miljoen jaaropgaven over 2016 zijn eind januari, begin februari beschikbaar gesteld via Mijn UWV. Klanten kregen via een gepersonaliseerde aankondiging op de website bericht dat de jaaropgave klaar stond. Mensen die zelf aangeven dat zij behoefte hebben aan een papieren versie (bijvoorbeeld omdat ze niet met een computer overweg kunnen), kregen die toegestuurd. In totaal zijn 300.000 exemplaren per post verzonden.

In 2017 hebben we diverse nieuwe instrumenten ontwikkeld. Zo hebben we sinds 26 juli 2017 stapsgewijs voor klanten de mogelijkheid ingevoerd om op Mijn UWV digitaal de status in te zien van hun aanvraag voor een Ziektewet- en/of Wazo-uitkering. Er wordt informatie getoond over de beslidsdata en betalingsmomenten. Hierover ontvingen we altijd veel telefonische vragen. De Ziektewet-statusaanvraag wordt momenteel circa 33.000 keer per week bezocht, de Ziektewet-betalgegevens 11.000 keer. Sinds de landelijke invoering per 16 oktober 2017 is het aantal telefonische vragen hierdoor beduidend lager dan daarvoor. Nadat uit klantonderzoek bleek dat jonggehandicapten er vaak ten onrechte vanuit gaan dat ze in aanmerking komen voor een Wajong-uitkering, hebben we een adviestool ontwikkeld waarmee ze in enkele stappen zien welke situatie voor hen geldt: de Indicatie banenafpraak, het Advies indicatie beschut werk of een Wajong-uitkering. Ook ziet de jonggehandicapte op welke ondersteuning hij mogelijk recht heeft. Verder hebben we instrumenten ontwikkeld om de klant te helpen bij een WIA-of Wajong-aanvraag en bij zijn re-integratie. In maart is een e-mailnotificatie op het moment van uitbetalen van de WW-uitkering getest bij 18.000 nieuwe klanten en een vergelijkbare controlegroep. Uit de evaluatie blijkt dat de notificatie effectief is. De groep die de notificatie heeft ontvangen, belt 25% minder vaak met de vraag wanneer de uitkering wordt overgemaakt dan de groep die de notificatie niet krijgt. We streven ernaar de notificatie voor alle WW-betalingen in de eerste maanden van 2018 in te voeren.

Tabel: Contact met de klant

	2017	2016
Bezoeken aan uwv.nl	49,2 miljoen	50,8 miljoen
Bezoeken aan werk.nl	31,0 miljoen	35,8 miljoen
Digitale berichten	1,8 miljoen	1,4 miljoen
Telefonische contacten (beantwoord)	4,7 miljoen	5,6 miljoen

Klantenpanels

We horen graag wat onze klanten van onze dienstverlening vinden. Via het online UWV Panel kunnen WW'ers hun mening laten horen, meedenken en hun wensen en behoeften delen. Eind september bestond het UWV Panel één jaar. 5.000 WW'ers hebben sinds de start van het panel meegedacht over onze dienstverlening. De wensen van het panel over de openingstijden van UWV Klantencontact zijn meegenomen in een pilot voor nieuwe openingstijden. Verder is bijvoorbeeld de WW-toekenningsbrief aangepast op basis van onderzoek onder het panel. In december is ook een WIA-klantenpanel van start gegaan, hiervoor hadden zich eind december al 738 WIA-klanten aangemeld.

Telefonische dienstverlening en social media

Eenvoudige, niet-persoonsgebonden vragen van klanten beantwoorden we bij voorkeur online, via onze websites. Burgers maken al lang niet meer gebruik van alleen de telefoon om met bedrijven te communiceren. Steeds vaker gebeurt dit via e-mail, WhatsApp en social media. Anderhalf jaar geleden hebben we - naast de UWV LinkedInpagina en het Twitteraccount - de UWV Facebookpagina in het leven geroepen. Op onze Facebookpagina kunnen we klanten en niet-klanten laten zien wat UWV doet en daarover ook met hen in gesprek gaan. Een social mediateam werkt samen met klantadviseurs aan actuele berichtgeving en het beantwoorden van vragen. Deze klantadviseurs hebben in 2017 zo'n 125.000 reacties op onze berichten beoordeeld en zelf ongeveer 45.000 keer via social media op vragen en discussies gereageerd. We gebruiken social media niet om specifieke persoonsgebonden klantvragen te beantwoorden.

Het blijft natuurlijk ook mogelijk telefonisch vragen te stellen. In 2017 hebben we ruim 4,7 miljoen telefonische vragen beantwoord, aanzienlijk minder dan in 2016 (5,6 miljoen). Dat komt vooral doordat we als gevolg van de positieve economische ontwikkelingen minder WW-vragen krijgen. Daarnaast kiezen klanten steeds vaker het onlinekanaal om informatie op te halen. 87% van de bellers kreeg direct antwoord en ruim 80% was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening. In de eerste dagen van de maand bellen klanten vooral over de inkomstenopgave, in de tweede week over de uitbetaling. We zijn intussen beter in staat om deze pieken op te vangen.

Naast telefonische vragen hebben we in 2017 ruim 1,8 miljoen vragen beantwoord via onze met DigiD beveiligde e-mailkanalen. Wanneer een klant lang op een pagina van uwv.nl blijft, dan krijgt hij proactief de mogelijkheid aangeboden om te chatten met een klantadviseur. Het aantal proactieve chatberichten is in de laatste maanden van 2017 gestegen naar 3.500 per maand. Ook voor dove en slechthorende klanten is chatten een effectieve vorm van contact met UWV.

Ondersteuning aan niet- en minder digivaardigen

Mensen die niet goed met online dienstverlening kunnen omgaan, helpen we op onze vestigingen op weg. WW'ers die de Werkmap nog niet gebruiken of die nog geen (goed) cv op werk.nl hebben gezet, nodigen we uit voor een workshop om van deze dienstverlening gebruik te leren maken. Het ministerie van SZW heeft ons hiervoor extra budget toegekend. We hebben dit budget en de activiteiten in het nieuwe dienstverleningsmodel WW geïntegreerd.

Speciaal voor niet-digivaardige en laaggeletterde klanten hebben we nog zeven papieren brochures, die elk een klantproces op hoofdlijnen beschrijven. In de brochures staan veel illustraties en het taalgebruik is eenvoudig. De brochures hebben het keurmerk van de Stichting Makkelijk Lezen.

Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV wil zich richten op het voorkomen en het niet laten verergeren van al bestaande schulden. Wanneer we bijvoorbeeld een klant een boete willen opleggen, vragen we hem een inkomstenonderzoek in te vullen als hij denkt dat hij de boete niet binnen een bepaalde tijd kan betalen. Op basis van dat onderzoek kunnen we de boete dan verlagen. Dit hebben we begin 2017 in een beleidsregel vastgelegd. We spitsen onze ondersteuning toe op de preventie en signalering van schulden en het doorverwijzen van klanten met schuldenproblematiek. De signalerings- en doorverwijsfunctie gaan we, op een beheerste manier, in een pilot uitproberen. Daarvoor hebben we in 2017 de voorbereidingen getroffen. Medewerkers die dagelijks contact hebben met klanten, zullen onderzoeken op welke manier zij klanten met (mogelijke) financiële problematiek kunnen herkennen en hoe zij kunnen zorgen voor een warme overdracht naar gemeentes of wijkteams. Deze pilot start in februari 2018 in samenwerking met de gemeente Amsterdam. Medio 2018 bepalen we of de pilot kan worden uitgebreid naar andere gemeenten.

Daarnaast gaan we na hoe we rondom preventie onze communicatie-uitingen kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld door de informatie op uwv.nl over inkomens terugval en het voorkomen en oplossen van schulden te verbeteren. Ook kijken we of we meer maatwerk kunnen bieden binnen het gehele invorderingsproces.

Ondersteuning bij nabetalingen

Als UWV nabetalingen doet aan uitkeringsgerechtigden, kan dit fiscale gevolgen hebben voor de klant. De afgelopen twee jaar is in samenwerking met de Belastingdienst een pilot gehouden waarin UWV-medewerkers bij grote nabetalingen contact opnamen met de klant. Ze stelden de klant dan op de hoogte van de nabetaling en wezen op de eventuele fiscale gevolgen. Daarnaast vroegen de UWV-medewerkers of de Belastingdienst contact met de klant mocht

opnemen om deze te adviseren. Alle klanten uit de pilot waren tevreden over deze werkwijze. Sinds half juni 2017 nemen we, als we aan een klant met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een nabetaling van € 5.000 of meer doen, altijd contact op met de klant en met de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft een speciaal team in het leven geroepen om deze contacten af te handelen.

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 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. In december 2016 is het besluit aangepast voor flexwerkers, starters en voor mensen die na 104 weken ziekte niet in aanmerking komen voor de WIA en daardoor instromen in de WW. Voor uitkeringsgerechtigden die op 1 januari 2017 een lopende uitkering hadden, is het dagloon per die datum herzien. Deze groep heeft in april 2017 een tegemoetkoming ontvangen (in totaal bijna 80.400). Het dagloon voor de uitkeringsgerechtigden bij wie sprake is van samenloop van meerdere rechten (de zogenaamde herlevers) is inmiddels in januari 2018 herzien; zij krijgen hun eventuele tegemoetkoming in april 2018.

De laatste groep uitkeringsgerechtigden voor wie het dagloon nog gerepareerd moet worden, is de groep die ziek is geweest in de referteperiode, maar niet de wachttijd van 104 weken heeft volgemaakt. Vanaf 1 december 2017 bepalen we het dagloon voor deze groep op basis van de nieuwe regels. Uitkeringsgerechtigden uit deze doelgroep die in de periode tussen 1 juli 2015 en 1 december 2017 een lagere uitkering hebben ontvangen, hebben mogelijk recht op een tegemoetkoming. Voor hen hebben wij een aanmeldprocedure ingericht, aangezien wij deze mensen niet automatisch kunnen selecteren en betalen.

4.2. Tijdigheid

1,3 miljoen mensen zijn afhankelijk van een uitkering van UWV. Een van de cruciale taken van UWV is er voor te zorgen dat die uitkering elke maand correct en tijdig wordt betaald. Circa 4.000 van onze medewerkers werken elke dag met volle inzet om dit voor elkaar te krijgen. Slagen we er niet op tijd in, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen wij dat klanten in financiële problemen raken.

Sinds de invoering van de Wet werk en zekerheid (Wwz) per 1 juli 2015 meten we hoeveel dagen er verstrijken vanaf het moment dat UWV de inkomstenopgave retour ontvangt tot en met de betaalbaarstelling van de uitkering. De gemiddelde doorlooptijd van de Wwz-betalingen bedroeg in 2017 drie kalenderdagen. 98% van de Wwz-betalingen in 2017 is binnen de met het ministerie van SZW afgesproken tien kalenderdagen gedaan.

Tabel: Prestatie-indicatoren – Tijdigheid betaling

	Norm 2017	2017	2016
Betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	minimaal 90%	98%	96%*
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	minimaal 85%	92%	91%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	minimaal 85%	93%	93%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	minimaal 85%	91%	92%

* Dit percentage heeft alleen betrekking op de eerste betalingen.

4.3. Klanttevredenheid

We willen ervoor zorgen dat burgers onze dienstverlening als een duidelijk, zorgvuldig en logisch geheel ervaren. Daarom hebben we in beeld gebracht welke trajecten een klant bij UWV doorloopt. De zogenoemde klantreizen voor het aanvragen van een WW-uitkering en voor het aanvragen van een WIA-uitkering zijn inmiddels nauwgezet in kaart gebracht.

Resultaten klanttevredenheidsmeting

We meten de klanttevredenheid voor de meeste doelgroepen twee maal per jaar. Sinds begin 2017 wordt de klanttevredenheid van WW- en WIA-klanten maandelijks gemeten. Het landelijk klanttevredenheidscijfer van uitkeringsgerechtigden is 7,2. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2016 (7,1). Ook de tevredenheid van beide subdoelgroepen WW-werkzoekenden (0-3 en 4-12 maanden uitkering) over de dienstverlening is opnieuw gestegen. De tevredenheid over de digitale dienstverlening voor werkzoekenden via werk.nl is ten opzichte van 2016 verder toegenomen. Dat is sinds de invoering van deze meting in 2013 een grote stap voorwaarts (toen 6,4, nu 7,2).

Ook de tevredenheid van werkgevers over de uitvoering van de wettelijke taken door UWV is gestegen, van 6,4 naar 6,7. UWV heeft zo'n hoge score niet eerder behaald. De stijging van de werkgeverstevredenheid is vooral te danken aan de verbeterde communicatie, zowel offline als online. De waardering over de toon en de helderheid van de brieven laat een stijgende trend zien. Online zien we vooral hogere waardering voor uwv.nl en dan vooral de duidelijkheid van de formulieren, het gemak van het digitaal aanleveren van gegevens en de ondersteuning die de website biedt. Wat betreft telefonie zijn werkgevers meer tevreden over de snelheid waarmee ze iemand aan de lijn krijgen en over de vriendelijkheid van de Klantencontact-medewerker. Wel zien we een lichte daling van de tevredenheid over de mate waarin werkgevers een duidelijk en afdoend antwoord op hun vragen krijgen. De dienstverlening van de accountmanagers wordt door werkgevers hoog gewaardeerd, met een tevredenheid van 8,6 (2016: 8,4). De tevredenheid van werkgevers over de digitale dienstverlening via werk.nl is licht gedaald.

Tabel: Klanttevredenheid

	Norm 2017	Gemiddelde score 2017	Gemiddelde score 2016
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,2	7,1
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,7	6,4
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	7,1	6,7
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	7,0	6,8
Klanttevredenheid werkzoekenden, bekend en werkend met digitale dienstverlening	6,5	7,2	7,0
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en – vervulling	n.v.t.	6,0	6,1

4.4. Klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing 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. Ook schrijnende situaties handelen we samen met klanten af. Klanten die een klacht hebben ingediend, nodigen we uit voor een gesprek. Dat helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren. Met hetzelfde doel analyseren binnengekomen klachten. Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen.

Klachten

In 2017 ontvingen we 8.047 klachten, een kwart minder dan in 2016. De klachten gingen vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers worden bejegend. We kregen vooral minder klachten over de Wwz: 2.430. In 2016 waren dat er nog bijna twee keer zoveel (4.775). Deze afname is vooral te danken aan de daling van de WW-populatie, de doorgevoerde verbeteringen in het proces rond de inkomstenopgaves en betere informatie hierover op onze portalen.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2017 was de klachtintensiteit 0,3%. De met het ministerie van SZW afgesproken norm voor 2017 is 0,4%.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	Eerste vier maanden	Tweede vier maanden	Derde vier maanden	Totaal
2016	4.125	3.389	3.275	10.789
2017	3.022	2.642	2.383	8.047

In 2017 hebben we 8.094 klachten afgehandeld. Een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2016. Voor ruim 99% van de klachten (doelstelling is 95%) lukte de afhandeling ervan binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken.

We lossen veel klachten vroegtijdig op. We zoeken kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een acceptabele oplossing. De op deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Het aantal klachten dat we zo oplossen is gedaald doordat we sinds 2017 vaker direct actie ondernemen om de onderliggende problemen in de uitvoering op te lossen, zodat we daarna minder klachten over hetzelfde onderwerp krijgen. Hierdoor daalt het percentage klachten 'oordeel niet van toepassing' en stijgen de overige percentages. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel: Oordeel over klachten

	2017		2016	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.808	22,3%	1.774	16,2%
Ongegrond	1.360	16,8%	1.726	15,7%
Niet ontvankelijk	159	2,0%	198	1,8%
Oordeel niet van toepassing	2.715	33,5%	5.524	50,4%
Geen oordeel	2.052	25,4%	1.742	15,9%
Totaal	8.094	100%	10.964	100%

Afhandeling bezwaren

In 2017 werden 76.600 bezwaren ingediend. Dit is minder dan in 2016 (81.700). Er werden minder wetstechnische bezwaren en minder medische bezwaren ingediend.

Het percentage gegronde bezwaren was in 2017 hoger dan in 2016 (24,3% tegenover 22,8%). Het percentage ingetrokken bezwaarzaken daalde licht (van 25,9% in 2016 naar 25,6% in 2017).

Tabel: Afhandeling bezwaren

	2017	2016
Ontvangen bezwaren	76.600	81.700
WW	22.900	24.600
Arbeidsongeschiktheidswetten	34.900	37.800
Ziektewet	18.800	19.300
Afgehandelde bezwaren	77.900	83.000
WW	23.300	25.400
Arbeidsongeschiktheidswetten	36.000	37.500
Ziektewet	18.600	20.100

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2017 was de bezwaarintensiteit 2,4%. Dit is binnen de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 3,0%.

We streven ernaar bezwaren vaker met mediation op te lossen. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator. In 2017 zijn 102 mediations gestart en afgerond, in 2016 waren dit er 89. Zowel het aantal ontvangen als het aantal afgehandelde beroepszaken lag in 2017 lager dan in 2016.

Tabel: Afhandeling (hoger) beroep

	2017	2016
Ontvangen	12.640	13.760
Beroep	8.900	10.000
Hoger beroep	2.800	2.800
Schadebesluiten	900	900
Verzoekschriften	40	60
Afgehandeld	12.820	13.350
Beroep	9.500	10.000
Hoger beroep	2.300	2.600
Schadebesluiten	1.000	700
Verzoekschriften	20	50

5. ICT

De komende jaren verbeteren we de stabiliteit en toekomstvastheid van ons ICT-systeemlandschap. De concrete uitwerking is opgenomen in het meerjarige UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren. We hebben het UWV Informatieplan 2018–2022, samen met het Jaarplan 2018, in september 2017 aan de minister van SZW aangeboden. Samen met het ministerie informeren we onze belangrijkste stakeholders over de ontwikkeling van onze ICT en wat dit voor hen betekent. Dat doen we onder andere via het Rijks ICT-dashboard. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten bij ministeries en zelfstandige bestuursorganen, zoals UWV. Zulke projecten komen ook in aanmerking voor een toets van het Bureau ICT-toetsing (BIT) op de risico's en de slaagkans. De voortgang op de strategische doelstellingen in het UWV Informatieplan vormt een terugkerend onderwerp in de overleggen met het ministerie van SZW.

5.1. Strategische doelstellingen UWV Informatieplan

UWV werkt aan zijn ICT volgens de in het UWV Informatieplan (UIP) vastgestelde prioriteiten. Voor 2017 hebben we prioriteit toegekend aan de stabiliteit en continuïteit van ons ICT-landschap. Hierin hebben we verbeteringen doorgevoerd, maar het vraagt nog veel inzet om onze vitale dienstverlening te borgen. De succesvolle afronding per 1 januari 2018 van 1UBO-AW (één uniforme betaalomgeving voor de arbeidsongeschiktheidswetten), is een eerste stap op weg van drie betaalstraten naar één. Hierna volgt de WW. Vervolgens zullen we de betrokken systemen moderniseren.

Naast stabiliteit en continuïteit geven we ook hoge prioriteit aan de implementatie van nieuwe of veranderende wet- en regelgeving. In aanloop naar het regeerakkoord hebben we intensief contact gehad met het ministerie van SZW over de beleidsvoornemens van het nieuwe kabinet. 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.

In het UWV Informatieplan 2017 – 2021 hebben we voor het eerst strategische doelstellingen verbonden aan de prioriteiten. De projecten in het plan helpen ons om focus aan te brengen en deze strategische doelstellingen te realiseren. Zeven van de dertien strategische doelstellingen voor 2017 zijn behaald, de overige zullen we als gevolg van bijstelling van de plannen later realiseren. Daarbij is een vast protocol gehanteerd waarbij de raad van bestuur beslissingen neemt op basis van de prioriteiten in het UWV Informatieplan. Doordat we prioriteit geven aan onze activiteiten om de stabiliteit en continuïteit van ons ICT-systeemlandschap te vergroten, is een aantal andere activiteiten vertraagd. Zo hebben we vertraging opgelopen bij het realiseren van een centrale voorziening met basisgegevens van onze klanten zoals postadressen en ook bankrekeningnummers. De kosten van de uitvoering van de projectportfolio zijn in 2017 binnen de begroting gebleven (zie ook hoofdstuk 8.7 Doelmatigheid).

Hieronder lichten we kort per prioriteit de strategische doelstellingen toe, en geven we op hoofdlijnen aan welke resultaten we in 2017 hebben bereikt.

Prioriteit stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

De borging van de beschikbaarheid van het bestaande systeemlandschap is gebaseerd op drie pijlers. In de eerste plaats monitoren we ketens van systemen, dit breiden we verder uit. Dat is nodig omdat alleen op die manier steeds het verband zichtbaar blijft tussen verstoringen en de effecten daarvan op de dienstverlening. Het project Ketenstabilisatie Mijn UWV.nl heeft ervoor gezorgd dat de maandelijkse inkomstenverrekening voor de WW onder ketenmonitoring is gebracht.

De tweede pijler is het preventief onderhoud. ICT-systemen moeten niet alleen in stand worden gehouden maar ook continu worden verbeterd. Het programma Groot onderhoud voert planmatig upgrades uit, zodat de hard- en software waarop applicaties draaien, ondersteuning blijven krijgen. In 2017 is een aantal trajecten uitgevoerd om verknoopte onderdelen van ons systeemlandschap te ontkoppelen en op die manier minder kwetsbaar te maken voor verstoringen in een keten. Daarnaast automatiseren wij ons technisch beheer en werken we bijvoorbeeld aan het automatisch implementeren van software en het automatisch testen. Hierdoor zijn wij in staat sneller veranderingen door te voeren en verminderen we het aantal fouten en herstelacties bij de implementatie van onze software. Het project Digitale werkplek richt zich op het faciliteren van efficiënte samenwerking tussen UWV-medewerkers. Eind van het jaar is de aanpassing van de kantoorautomatisering hiervoor opgeleverd en is het project afgerond. Ook het upgraden van ons enterprise resource planning (ERP)-systeem (Peoplesoft) loopt volgens plan en is voor een groot deel gereed.

De derde pijler is informatiebeveiliging. Naast de reguliere activiteiten om onze processen en systemen veilig te maken en te houden, analyseren we de beveiliging van UWV op centraal niveau. Het instrumentarium daarvoor is uitgebreid, in samenhang met de beveiligingsmaatregelen die het rekencentrum verzorgt. Het project Loghost is gestart. Hiermee

kunnen we naar verwachting vanaf eind 2018 met een generiek logging-platform afwijkend gebruik van de systemen detecteren, ongeacht of dit interne of externe oorzaken heeft. Daarnaast monitoren we wijzigingen op de systemen, en toetsen we gedurende het ontwikkelproces of op te leveren software voldoet aan de beveiligingseisen.

Op kortere termijn zijn er ook acties die bijdragen aan andere prioriteiten zoals vereenvoudiging en modernisering. In 2017 hebben we bijvoorbeeld gewerkt aan het in elkaar schuiven van de rapportagevoorzieningen die het werk van onze sociaal-medische professionals ondersteunen. Een goede inrichting luistert nauw en kost meer tijd dan voorzien. Voor de Participatiewet zijn de rapportagevoorzieningen inmiddels in elkaar geschoven en met behulp van een pilot verder verbeterd. Het workflowsysteem voor sociaal-medische dienstverlening is gemoderniseerd zodat we deze werkprocessen nog een aantal jaren kunnen ondersteunen.

Prioriteit wet- en regelgeving

Op verzoek van de overheid passen we onze systemen continu aan veranderingen in wet- en regelgeving aan. Over de implementatie van (grootschalige) nieuwe wet- en regelgeving blijven we in gesprek met het ministerie van SZW, om de samenhang met de in het UWV Informatieplan beschreven trajecten te bewaken. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT, bevorderen we dat ICT optimaal bijdraagt aan de beleidsdoelstelling. Bij de uitwerking van de maatregelen uit het regeerakkoord werken UWV en het ministerie intensief samen. Er is een BIT-toets gestart voor voorbereidingen op de inleenadministratie en quotumheffing in het kader van de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten.

Prioriteit vereenvoudiging en modernisering

Vereenvoudiging en modernisering, waaronder het vernieuwen en vervangen van bestaande ICT, is de komende jaren nodig om het ICT-landschap van UWV wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen. Het tijdig vervangen van verouderde ICT-componenten draagt ook bij aan het behoud van stabiliteit en continuïteit op de langere termijn.

Een van de grootste lopende projecten op dit gebied is 1UBO (één uniforme betaalomgeving). Dit project ontvlecht de bruto-netto bepaling en de betaalfunctie uit de bestaande uitkeringsystemen en brengt deze onder in één gemeenschappelijke betaalstraat. We hebben dit per 1 januari 2018 gerealiseerd voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen. De januaribetaling was succesvol en heeft een beperkt aantal extra telefoontjes en bevindingen opgeleverd. Er is een nazorgteam ingezet om vragen te beantwoorden of op de juiste plek in de organisatie neer te leggen. Daarnaast worden er extra inspanningen geleverd om de bevindingen op te lossen. Ondertussen zijn de plannen voor de vervolgstap voor de werkloosheidsregelingen ingevuld. Hierop is een BIT-toets gedaan in het verlengde van de eerdere toets voor de systemen voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen. Met de uitkomst voelen we ons gesteund om door te gaan op de ingeslagen weg. De aanbeveling van het BIT om in overleg met het ministerie van SZW goed de wetgevingskalender voor het WW-domein af te stemmen en langetermijndoelstellingen in te kleuren, nemen we ter harte.

Een ander belangrijk project is het opnieuw contracteren van datacenterdienstverlening. We zetten in op snellere levertijden, flexibel op- en afschalen en cloud-/virtualisatietechnieken. In oktober is de geselecteerde leveranciers gevraagd een aanbieding te doen. Omdat verschillende partijen aangaven een betere aanbieding te kunnen doen bij een ruimere omschrijving van de te leveren diensten, is de uitnodiging tot inschrijving in januari 2018 in licht aangepaste vorm opnieuw gepubliceerd. De opgelopen vertraging bedraagt twee maanden. De BIT-toets op het project voor de verwerving van nieuwe datacenterdienstverlening is inmiddels afgerond.

Een ander majeur project is de migratie van onze portalen werk.nl en uwv.nl naar één uniforme portaaltechnologie. In 2017 is de initiatiefase afgerond van de eerste stap (Transitie werk.nl). De BIT-toets is aangevraagd. We hebben besloten om voor een periode van twee jaar (tot medio 2019) verlengde ondersteuning te contracteren voor werk.nl, zodat dit portaal rechtstreeks kan worden overgezet naar de nieuwe uniforme portaaltechnologie. Voor ontwikkeling en onderhoud van uwv.nl en werk.nl hebben we een overeenkomst afgesloten met één leverancier. We willen zorgen voor een voor klanten logische verdeling van functies tussen uwv.nl en werk.nl. We hadden hiervoor in 2017 diensten willen overzetten, maar de planvorming hiervoor is vertraagd. We zullen deze in het eerste kwartaal van 2018 afronden. We bekijken daarbij in hoeverre het mogelijk is het ontvlechten van de diensten uit werk.nl te combineren met de Transitie werk.nl.

Om de verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen mogelijk te maken, ontwikkelen we een gemeenschappelijke e-dossierfunctionaliteit. We verwachten dat we deze in het eerste kwartaal van 2018 gefaseerd in gebruik nemen. Voorzien was om dit jaar een nieuw platform neer te zetten voor de modernisering van ons datawarehouse (datafabriek). Gebleken is dat meer tijd nodig is om tot een heldere en eenduidige aanpak te komen. De aanbesteding voor de te verwerven tooling is inmiddels gestart. Omdat de aanbesteding voor ICT-middelen voor business-rulesmanagement niet tot het gewenste aanbod bleek te leiden, is een alternatief gezocht en gevonden binnen een bestaande softwaresuite die UWV gebruikt. Hiermee is vertraging voorkomen. Tot slot is de vervanging van de hardware van de kantoorautomatisering voorbereid. In 2018 vervangen we de huidige afgeschreven pc's en laptops.

Prioriteit functionele doorontwikkeling en baten

Sinds half september 2017 wordt een gedeelte van de WW-aanvragen geautomatiseerd afgehandeld (straight through processing), dus zonder menselijke tussenkomst. We realiseren dit door een slimme(re) aanvraag van gegevens bij de klant en een optimaal gebruik van gegevens die we al in huis hebben. Voor de klant betekent geautomatiseerde afhandeling een snellere doorlooptijd van de aanvraag en dus eerder duidelijkheid. De eerste stap in de implementatie van dit traject is nu afgerond; inmiddels wordt 7% geautomatiseerd afgehandeld. Met verdere verbeterstappen verwachten we dit percentage te kunnen verhogen.

5.2. Sturing op ICT

Met het project Transitie Informatievoorziening (IV) zetten we in op een meer samenhangende, domeinoverstijgende ICT-sturing en op het aanscherpen van rolverdelingen in relatie tot gestandaardiseerde processen en bestaande systemen die door verschillende partijen worden gebruikt. In het voorjaar van 2017 zijn er een aantal grootschalige informatiesessies voor alle IV-medewerkers geweest, waarin de voorziene ontwikkelingen zijn toegelicht.

5.3. Versterken samenwerking met externe organisaties

Naast samenwerking met andere grote uitvoerders, zoals de Belastingdienst, werken we steeds meer samen met andere uitvoeringsorganisaties waarmee we raakvlakken hebben. We werken samen bij concrete voorzieningen en processen, maar er is ook aandacht voor strategische samenwerking op de langere termijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatiebeveiliging en de betrokkenheid bij ontwikkeling en gebruik van de generieke digitale infrastructuur voor de e-overheid. Kennisdeling rond innovatie hoort daar ook bij.

UWV participeert in de Manifestgroep, samen met vijftien andere organisaties in de overheidssector. Deze organisaties hebben net als UWV direct contact met burgers en bedrijven; samen zijn we verantwoordelijk voor een groot deel van de overheidsdata en datastromen. De Manifestgroep staat voor een goede dienstverlening aan burgers en bedrijven en wil ervoor zorgen dat deze minimaal last hebben van complexe regels en organisaties. De deelnemers streven daarom gezamenlijk naar een zorgvuldige, efficiënte, betrouwbare en transparante uitvoering en inrichting van gegevensmanagement en gegevensstromen. Effectievere centrale sturing op een beperkter aantal thema's biedt betere mogelijkheden voor de uitvoering om de dienstverlening te verbeteren. In de tweede helft van 2017 is in aanloop naar het regeerakkoord gewerkt aan een positiebepaling voor het verder ontwikkelen van de generieke digitale infrastructuur van de overheid. Dit moet in 2018 in samenspraak met het nieuwe kabinet leiden tot een breed gedragen visie.

Ondertussen worden ook bijdragen geleverd aan de verdere ontwikkeling van bestaande e-overheidsvoorzieningen zoals het verbeteren en toekomstbestendig maken van de Berichtenbox en het werken met machtigingen. Ook worden de mogelijkheden verkend van innovaties zoals de blockchaintechnologie. Deze technologie (bekend van de bitcoin) biedt nieuwe perspectieven voor de onweerlegbare vastlegging van transacties. De Manifestgroep heeft eind 2016 besloten de kennis op dit gebied te bundelen en aan de hand van mogelijke toepassingen en pilots verder studie te maken van de mogelijkheden. Een eerste conferentie om dit thema breder binnen de uitvoeringswereld te verkennen heeft plaatsgevonden in juni 2017. Blockchaintechnologie wordt als kansrijk gezien. Het horizontale samenwerken dat deze innovatie kenmerkt, kan helpen om keteninformatisering sneller te realiseren, waarbij de burger centraal staat. Een tweede conferentie heeft begin 2018 plaatsgevonden.

5.4. ICT-kosten

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

Tabel: ICT-kosten

Bedragen x 1 miljoen	Realisatie 2017
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	125,1
2. Hardware	24,8
3. Standaard software	38,2
4. Spraak en Data Verbindingen	12,6
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	42,9
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	141,2
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	384,8

5.5. Informatiebeveiliging en privacy

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

Activiteiten

Een belangrijk referentiepunt voor het zeker stellen van gegevensbescherming vormt het normenkader van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). Op basis van eigen risicoanalyses stelt UWV vast welke aspecten en BIR-normen aandacht vragen om de belangrijkste informatie- en beveiligingsrisico's te beperken en de algehele beveiliging van gegevens voor UWV op een hoger niveau te brengen. Voor 2017 is extra budget ingezet om het applicatielandschap op orde te brengen. Zo zijn applicaties met een hoog risico aangepast in lijn met de eisen van secure software development (SSD), en hebben we maatregelen doorgevoerd voor logging en monitoring en voor het anonimiseren van testdata. UWV heeft zich in 2017 aangesloten bij het Nationaal Detectie Netwerk van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) – een samenwerkingsverband voor het beter en sneller waarnemen van digitale gevaren en risico's. Zo kunnen we informatie uitwisselen met de rijksoverheid over cyberdreigingen. Al met al hebben we in 2017 flinke stappen gezet, maar we realiseren ons dat we te maken hebben met voortdurend nieuwe normen en risico's, die ook weer nieuwe maatregelen vereisen.

Algemene verordening gegevensbescherming

Vanaf 25 mei 2018 zal de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verankerd zijn in de Nederlandse wetgeving en gehandhaafd worden. De verordening komt in de plaats van de Wet bescherming persoonsgegevens. Het belang van de bescherming van de privacy van de burger staat buiten kijf. Het is echter ook zaak de privacymaatregelen niet dermate ver door te laten slaan dat de feitelijke dienstverlening onmogelijk wordt. We moeten ondanks beperkingen in de toegang en het gebruik van persoonsgegevens ons werk kunnen blijven doen. In een uitvoeringstoets hebben we vastgelegd welke verdere activiteiten UWV moet uitvoeren om alle nieuwe voorgeschreven beheersmaatregelen op 25 mei 2018 geïmplementeerd of geïnitieerd te hebben. Dit is in 2017 vertaald naar een project Implementatie AVG dat zich richt op onder meer:

- de positionering en taken van de aan te stellen functionaris gegevensbescherming;
- het maken van het register van gegevensverwerkingen;
- de vraag hoe UWV invulling kan geven aan de plicht om voor burgers transparant te maken welke gegevens UWV vastlegt en hoe zij daar inzage in kunnen krijgen en er correcties in kunnen laten aanbrengen;
- het waarborgen van privacy bij de inrichting van de werkprocessen en informatieverwerkende systemen door het toepassen van ontwerpprincipes als privacy by design en privacy by default en het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen bij nieuwe ontwikkelingen en bij projecten.

De impact van ontwikkelingen op UWV op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming, is dermate groot dat er een programmadirecteur is aangesteld om zo effectief en samenhangend mogelijk de bedrijfsbrede maatregelen te treffen die nodig zijn om aan de eisen te kunnen voldoen. Het meerjarige programmaplan begint vorm te krijgen. In 2017 hebben we maatregelen getroffen om het raadplegen en gebruiken van data-analysebestanden van UWV te beperken tot medewerkers die daar functioneel toegang toe moeten hebben, en om deze data ook alleen vanaf de UWV-werkplek te ontsluiten. Verder hebben we er via een project voor gezorgd dat medewerkers van gemeenten en sociale werkvoorziening alleen nog toegang krijgen tot informatie over werkzoekenden in UWV-informatiesystemen als dat voor de uitvoering van hun wettelijke taken nodig is. De toegang van gemeentelijke medewerkers en leveranciers tot onze systemen wordt steeds verder ingeperkt tot de minimaal noodzakelijke gegevens waarvoor een wettelijke basis bestaat. Ook is besloten zo snel mogelijk op e-Herkenning aan te sluiten (2018). Het project hiervoor is gestart (zie ook hierna subparagraaf Onderzoeken Autoriteit persoonsgegevens en Inspectie SZW).

Beveiligingsassessment DigiD 2017 - 2018

Klanten van UWV kunnen met DigiD inloggen in webapplicaties van UWV, zoals de Werkmap en de Mijn UWV-omgeving. Jaarlijks voert UWV Logius de webapplicaties met een DigiD-aansluiting beveiligingsassessments uit om te bepalen of is voldaan aan de door Logius gestelde normen. In 2016 voldeed UWV aan deze normen. Voor het assessment over 2017 heeft Logius de normen aangescherpt. In verband met deze aanscherping zijn de voorbereidingen voor het assessment over 2017 eerder gestart. Zo zijn de zogenoemde penetratietesten al uitgevoerd en zijn de bevindingen gedeeld met de interne eigenaren van de desbetreffende portalen om de gevonden kwetsbaarheden tijdig op te lossen.

Onderzoeken Autoriteit Persoonsgegevens en Inspectie SZW

Naar aanleiding van rapporten van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Inspectie SZW hebben de Suwinet-partijen – Sociale Verzekeringsbank (SVB), UWV en de gemeentelijke sociale diensten, vertegenwoordigd door de Vereniging van

Nederlandse Gemeenten (VNG) – het programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet opgesteld. Daarin is samengewerkt aan verbeterde beveiliging en privacy van (persoons)gegevens die worden uitgewisseld via Suwinet.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft specifieke tekortkomingen geconstateerd in de controle, monitoring en verantwoording over het gebruik van persoonsgegevens door partijen die gebruikmaken van Suwinet-Inlezen. Om deze tekortkomingen weg te nemen, zijn via het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) afspraken gemaakt met de afnemers over onder andere logging van en verantwoording over het gegevensgebruik via Suwinet. Hierover heeft UWV eind 2016 gerapporteerd aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Er zijn in 2017 snelle herstelacties uitgevoerd om de tekortkomingen te verhelpen. Daarnaast is UWV, samen met de ketenpartners, bezig om de afspraken over de verantwoording over gegevensgebruik, inclusief de punten uit het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens, structureel te borgen in een herijkt Suwinet normenkader. Dit traject start in 2018.

De Autoriteit Persoonsgegevens voert onderzoek uit naar de beveiliging van de toegang tot het werkgeversportaal van UWV. In het eind augustus 2017 uitgebrachte rapport met definitieve bevindingen concludeert de Autoriteit Persoonsgegevens dat UWV op dit moment geen meerfactorauthenticatie (inloggen met zowel een wachtwoord als bijvoorbeeld een code per sms) toepast bij het verlenen van toegang tot het werkgeversportaal en daarmee handelt in strijd met de wet. UWV is volgens het voorstel voor de Wet generieke digitale infrastructuur verplicht zich aan te sluiten op eHerkenning. We hebben de Autoriteit Persoonsgegevens laten weten meerfactorauthenticatie in het vierde kwartaal van 2018 via deze rijksbrede generieke voorziening te zullen realiseren.

Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet

UWV werkt intensief mee aan het ketenbrede programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGS). De huidige Suwinet-Inkijkvoorzieningen worden fijnmaziger gemaakt, in lijn met de autorisatiestructuur per bedrijfs onderdeel en per rol. Medewerkers krijgen op basis van hun functie en rol alleen nog toegang tot de gegevens die zij nodig hebben om hun taken te kunnen uitvoeren.

De eerste hierop gebaseerde inkijkschermen zijn eind 2016 opgeleverd door BKWI. De implementatie binnen UWV vindt fasegewijs plaats, en is voorafgegaan door een wetstechnische toets per functierol. Deze toets was noodzakelijk om vast te leggen dat het inzagerecht is gebaseerd op de juiste wet- en regelgeving. Deze toetsen zijn begin 2017 gestart, en zijn voor UWV afgerond in september 2017.

Eind 2017 beschikten diverse organisatieonderdelen over de nieuwe inkijkschermen. In het eerste kwartaal van 2018 komen ze ook beschikbaar voor de resterende organisatieonderdelen. Sinds september 2016 werken we daarnaast aan de mede hiervoor noodzakelijke automatische synchronisatie van de autorisatiestructuur van UWV met de BKWI Inkijk-systemen. Eind juni 2017 waren de servers van BKWI en UWV gekoppeld. Een wijziging in de autorisatiegegevens van een UWV-medewerker wordt nu automatisch bij BKWI bekend. De feitelijke ingebruikname van deze oplossing vindt gelijktijdig plaats met de uitrol van de nieuwe inkijkschermen.

Naar aanleiding van de privacy impact assessment 'Toegang persoonsgegevens Suwinet' voert UWV maatregelen in om de toegang tot persoonsgegevens via Suwinet verder te beperken. Op de langere termijn werken we toe naar een ICT-landschap waarin medewerkers alleen toegang krijgen tot burgerservicenummers die tot hun werkpakket behoren. Dit is een bredere ontwikkeling die verder reikt dan Suwinet en zich ook richt op andere kanalen voor het leveren van gegevens.

Autorisatiebeheer

We hebben de laatste jaren gewerkt aan het verbeteren van het autorisatiebeheer op onze systemen en applicaties. Het autorisatiebeheer is grotendeels sluitend gemaakt door het automatisch toekennen van toegangsrechten tot de systemen die UWV gebruikt. Een belangrijk deel van de resterende systemen is opgenomen in een controlesysteem waarmee maandelijks afwijkingen tussen toegestane en feitelijke toegang voor medewerkers worden verklaard. Enkele grotere systemen zijn in verband met nieuwbouw of vanwege bestaande andere controlemiddelen niet in dit controlesysteem opgenomen. In 2017 zijn we begonnen het aantal beheerders met toegang tot de UWV-systemen te beperken.

Veilige digitale communicatie

Veilige digitale communicatie wordt steeds belangrijker. UWV wisselt via de Mijn UWV-omgeving inmiddels veiliger berichten uit met burgers. Dit houdt in dat dit berichtenverkeer versleuteld (encrypted) wordt en daarmee niet leesbaar is voor derden. Het berichtenverkeer tussen de burger en werk.nl vindt al langer via de werkmap versleuteld plaats.

Meldplicht datalekken

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken in werking getreden. Overheidsinstellingen en bedrijven zijn sindsdien verplicht om ernstige datalekken binnen drie dagen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook is het in bepaalde gevallen verplicht om betrokkenen (klanten, medewerkers) over een datalek te informeren. UWV heeft in 2017 in 84 situaties melding van een datalek gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en - één situatie

uitgezonderd - ook aan betrokkenen. Het aantal datalekken was in het tweede jaar van de meldplicht hoger, waarschijnlijk door grotere bewustwording en bekendheid van het verschijnsel datalek en een grotere geneigdheid om lekken te melden. De meldingen in 2017 hebben vooral betrekking op foutief geadresseerde brieven en het bijvoegen van rapportages van andere klanten aan verzonden brieven.

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

6. Handhaving

UWV wil voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden. We zetten in op preventieve handhaving. Op basis van data-analyse zijn we steeds beter in staat om risicoprofielen op te stellen. Op basis hiervan kunnen we gericht handhaven, zowel preventief als repressief. Mensen die willens en wetens de regels overtreden, pakken we aan. Op basis van de risicoanalyses kan dat steeds gericht.

6.1. Preventieve handhaving

We zien dat een groeiende groep burgers moeite heeft met complexe regels. Voor UWV wordt het steeds belangrijker om hen te helpen en om onderscheid te maken tussen een foutje en een overtreding. We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren hen via campagnes, verbeteren het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en verzenden automatische berichten om mensen op hun verplichtingen te attenderen. We kijken ook naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. Zo onderzoeken we hoe we de kans kunnen vergroten dat uitkeringsgerechtigden de regels nakomen en zich meer inspannen om werk te vinden. We hebben bijvoorbeeld in een praktijkonderzoek onderzocht of een persoonlijk werkplan leidt tot toegenomen intrinsieke motivatie, hogere klanttevredenheid en effectiever werkzoekgedrag. Het onderzoek heeft aangetoond dat het persoonlijk werkplan een effectieve vorm van dienstverlening is en onder andere zorgt voor meer sollicitatieactiviteiten. Hierna is het persoonlijk werkplan in 2017 landelijk geïmplementeerd. Begin 2017 is onderzoek gedaan naar het sollicitatiegedrag van WW'ers om inzicht te krijgen in het daadwerkelijk sollicitatiegedrag van WW'ers, de variatie daarin en de wijze van registratie van sollicitatieactiviteiten via werk.nl. De belangrijkste bevindingen van het onderzoek zijn dat WW'ers veel en diverse sollicitatieactiviteiten ondernemen en dat meer dan de helft van de geïnterviewden minder sollicitatieactiviteiten registreert dan ze daadwerkelijk uitvoeren.

6.2. 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 paragraaf 6.3. onder Fraudethema's).

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

6.3. Repressieve handhaving

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

Overtredingen inlichtingenplicht

In 2017 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 46,7 miljoen, en is een bedrag van € 7,6 miljoen aan boetes opgelegd. Er zijn gemiddeld 2.000 afdoeningen per maand gerealiseerd (in totaal 24.000). Doordat we de door de klant opgegeven inkomsten voor de Wwz nu altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken, kunnen we bij de uitkeringsverstrekking rekening houden met die

inkomsten. Hierdoor neemt het aantal terugvorderingen af. We gaan dit de komende jaren ook voor de andere wetten doen. Daardoor zal dit bedrag de komende jaren nog verder teruglopen.

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

	2017		2016	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	24.000		24.700	
Opgelegde boetes	12.700	53%	17.200	70%
Opgelegde waarschuwingen	8.600	36%	5.100	21%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	2.600	11%	2.300	9%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	100	0%	100	0%

Per 1 januari 2017 is als onderdeel van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving (de nieuwe Fraudewet) de mogelijkheid uitgebreid om een waarschuwing te geven in plaats van een boete. Dit heeft ertoe geleid dat er in 2017 meer waarschuwingen zijn gegeven en minder boetes zijn opgelegd dan in 2016.

Fraudethema's

We doen ook onderzoek naar meer georganiseerde en grootschalige fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele regelovertreding, vooral als doel inzicht te verkrijgen in (mogelijke) fraudefenomenen, zodat we daarover adviezen kunnen geven aan de verschillende UWV-onderdelen, de ketenpartners en het ministerie. In 2017 hebben we met betrekking tot grootschalige fraude in totaal € 12,5 miljoen teruggevorderd (2016: € 5,3 miljoen), € 786.700 aan boetes opgelegd (2016: € 631.800) en € 18,0 miljoen bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend (2016: € 13,4 miljoen). Hieronder lichten we enkele relevante onderzoeken kort toe.

Gefingeerde dienstverbanden: We doen onderzoek naar dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Wij werken hierbij nauw samen met de Inspectie SZW. In 2017 heeft UWV € 3,2 miljoen in verband met gefingeerde dienstverbanden teruggevorderd. Daarnaast is € 2,7 miljoen bespaard door het stoppen of niet toekennen van WW-uitkeringen als gevolg van onderzoek naar gefingeerde dienstverbanden.

Faillissementen: Er wordt onderzoek gedaan naar mogelijk onterecht aangevraagde WW-faillissementsuitkeringen. Doordat we onterechte aanvragen niet toekenden, hebben we in 2017 € 1,3 miljoen op de uitkeringslasten bespaard.

Hennepteelt: Bij de bestrijding van uitkeringsfraude gerelateerd aan hennepeteelt is in 2017 een bedrag van € 1,9 miljoen teruggevorderd.

Gezondheidsfraude: Er is sprake van gezondheidsfraude als een klant, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten vertoont die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid. Als er sprake is van vermoedelijke gezondheidsfraude, wordt deze informatie ter beschikking gesteld voor een (her)beoordeling door een verzekeringsarts. In 2017 is in 34 gevallen de uitkering beëindigd of verlaagd. Daarnaast zijn 40 herbeoordelingen uitgevoerd naar aanleiding van onderzoek naar fraude met het persoonsgebonden budget (pgb)-gerelateerde fraude. De totale besparing als gevolg van (her)beoordelingen in het kader van gezondheidsfraude is € 14 miljoen. UWV en het Verbond van Verzekeraars hebben in april 2017 een convenant afgesloten voor samenwerking op het terrein van de aanpak van gezondheidsfraude. Omdat er minder meldingen zijn gedaan dan verwacht, is de pilot verlengd tot 31 januari 2018.

Wijzigen inkomstenverhouding WW: Er zijn inmiddels 297 directeur-grotoaandeelhouders onderzocht die in de polisadministratie hun inkomstenverhouding hebben veranderd om zo mogelijk in aanmerking te komen voor een WW uitkering. Daarvan bleken 78 signalen onderzoekwaardig te zijn. Die worden verder onderzocht; eind februari wordt het eindrapport opgeleverd.

Fictieve inkomensverhoging voor aanvraag WIA: We hebben het fenomeen 'inkomstenverhoging vóór beoordeling WIA' inzichtelijk gemaakt. Als een werknemer arbeidsongeschikt is in de zin van de wet WIA, dan vormen de gegevens uit de polisadministratie de basis om het recht, de hoogte en duur van de WIA-uitkering vast te stellen. Een hogere loonaangifte op papier kan leiden tot een hogere uitkering. Werkgevers kunnen de inkomstenopgaven van hun werknemers met een terugwerkende kracht van vijf jaar corrigeren. Met data-analyse is de omvang van dit fenomeen en de te onderzoeken doelgroep in kaart gebracht. Voor dit thema zijn 150 signalen onderzocht, waarvan er 33 onderzoekwaardig zijn. Afhankelijk van de uitkomsten gaan we na of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden en in welke frequentie we eventuele toekomstige onderzoeken op dit fenomeen zouden moeten uitvoeren.

Interventieactiviteiten: Bij de interventieactiviteiten die de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (onder voorzitterschap van het ministerie van SZW) initieert, trekken we samen op met onder andere de Inspectie SZW en de Belastingdienst. Doel is onder meer om misstanden, uitbuiting en uitkeringsfraude gezamenlijk aan te pakken. Momenteel lopen er diverse projecten waaraan UWV actief deelneemt. Het project Aanpak malafide uitzendbureaus en het project Schoonmaak zijn hier voorbeelden van. Binnen de verschillende projecten zetten we preventieve en repressieve instrumenten in. Een van de preventieve acties is het veelvuldig uitvoeren van controles op de werkplek. Samen met onze ketenpartners nemen we ook regelmatig deel aan lokale interventieactiviteiten.

Ontwikkeling werkvoorraden fraudesignalen

Sinds 2015 is er op het gebied van handhaving sprake van te hoge werkvoorraden van fraudesignalen. Signalen over mogelijke fraude zijn onder andere afkomstig uit bestandsvergelijkingen tussen uitkering- en loonadministraties, zogeheten polissignalen. Daarnaast ontvangen we externe meldingen van burgers en instanties, en interne meldingen van UWV-medewerkers. De minister heeft in september 2016 aan de Tweede Kamer toegezegd dat UWV aan het einde van het eerste kwartaal van 2017 op een totale werkvoorraad van circa 20.000 fraudesignalen uit zal komen, waarvan maximaal 6.000 polissignalen. Beide doelen zijn behaald. Eind 2017 was de voorraad polissignalen volledig weggewerkt. In 2017 is naar aanleiding van polissignalen een bedrag van € 9,8 miljoen teruggevorderd (2016: € 10,6 miljoen) en is een bedrag van € 1,8 miljoen aan boetes opgelegd (2016: € 4,0 miljoen). Ook deze iets lagere bedragen hebben te maken met de versoepeling van de nieuwe fraudewet, waardoor we in 2017 meer waarschuwingen konden geven en niet meteen een boete oplegden. De voorraad interne meldingen is gedurende 2017 afgebouwd naar 3.500. Onze inspanningen richten zich erop om ook de voorraad externe meldingen weg te werken.

Tabel: Ontwikkeling werkvoorraden signalen

	Stand eind 2017	Stand eind maart 2017	Stand eind 2016
Polissignalen	0	5.400	11.100
Externe meldingen	3.900	3.900	4.100
Interne meldingen	3.500	7.000	8.900
Totaal	7.400	16.300	24.100

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 inspant, 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.

Tabel: Afdoening overtredingen inspanningsplicht

	2017		2016	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	102.500		102.400	
Opgelegde maatregelen	60.800	59%	64.500	63%
waarvan maatregelen WW	55.800		59.700	
WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	1.000		9.600	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	6.100		5.500	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	21.200		14.600	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	12.400		14.300	
overtredingen van de controlevoorschriften	8.300		8.600	
overige	6.800		7.100	
waarvan maatregelen overige wetten	5.000		4.800	
Opgelegde waarschuwingen	38.300	37%	34.700	34%
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	3.400	4%	3.200	3%

Het aantal maatregelen tegen mensen die te laat hun WW-uitkering aanvroegen is fors gestegen. Dat komt doordat we hierop scherper hebben gecontroleerd. De daling van het aantal maatregelen aan WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden, houdt verband met een in juni doorgevoerde aanpassing in het aanvraagproces, waarbij de aanvraag van de WW automatisch leidt tot inschrijving. Ook hoeft de WW-gerechtigde de inschrijving niet meer te verlengen door koppeling met ons uitkeringsstelsel. In het vierde kwartaal van 2017 zijn we gestart met onderzoek naar hoe UWV klienten die in het begin van hun WW niet of nauwelijks gebruik maken van werk.nl, op basis van gedragswetenschappelijke inzichten kan stimuleren om tijdig sollicitatieactiviteiten via werk.nl door te geven. Dit onderzoek hangt samen met afspraken met het ministerie van SZW over de sluitende aanpak voor waarschuwingen en maatregelen bij niet-solliciteren.

6.4. Internationale handhaving

In internationaal verband voert UWV zelfstandig controles uit. Het Interventieteam Buitenland bezocht in 2017 597 klanten in Frankrijk, de ABC-eilanden, Italië, Groot-Brittannië, Bulgarije, Servië, Finland, Duitsland en Thailand. Daarnaast zijn los van de vooraf geplande landbezoeken negen individuele controles uitgevoerd in het buitenland. Dit heeft geleid tot 109 rapporten. Het Internationaal Bureau Fraude-informatie heeft in 2017 ruim 1.900 verzoeken om informatie, ondersteuning of onderzoek ontvangen. In 2017 is bij 213 vermogensonderzoeken voor gemeenten voor € 3,4 miljoen aan buitenlands vermogen achterhaald.

Network Group European Benefit Fraud

Op 11 en 12 september 2017 is de Network Group European Benefit Fraud bijeengekomen in Parijs. De bijeenkomst werd door UWV samen georganiseerd met Pôle emploi, het Franse uitvoeringsorgaan op het gebied van werknemersverzekeringen. Er waren 40 deelnemers uit veertien verschillende Europese landen. Tijdens deze bijeenkomst hebben we kennis gedeeld over de toepassing van datamining en data-analyse, casestudies en fraudepreventie. Verschillende landen presenteerden hun analysetools. Ook werd het 'European Platform to Combat Social Security Fraud and Error' gedemonstreerd. Via dit digitale platform kan het hele jaar kennis en ervaring worden uitgewisseld door de deelnemers van de Network Group.

6.5. Externe samenwerking

UWV heeft in maart 2017 aan het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC) verzocht om toetreding tot het LIEC en de regionale centra (RIEC's). Aan het LIEC nemen onder andere de Belastingdienst, FIOD, Inspectie SZW, Openbaar Ministerie, gemeenten, Nationale Politie en IND deel. De landelijke en regionale samenwerking met de andere overheidsorganisaties stelt UWV beter in staat om misbruik van sociale verzekeringen als gevolg van georganiseerde criminaliteit te voorkomen en te bestrijden. Ons verzoek tot deelname werd positief ontvangen. Naar verwachting wordt het convenant in het eerste kwartaal van 2018 ondertekend.

7. Gegevensafnemers

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.

7.1. Polisadministratie

De polisadministratie maakt deel uit van de loonaangifteketen. Dit is een samenwerkingsverband van UWV, de Belastingdienst en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) voor de heffing van belasting en premies en voor het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de inkomstenverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Suwinet is een van de manieren om gegevens uit de polisadministratie te raadplegen. Via Suwinet kunnen de ketenpartners ook elkaars gegevens inzien. In beperkte mate zijn de gegevens ook toegankelijk voor andere overheidsorganisaties die via een aansluitprotocol toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet.

Verbeteren kwaliteit

In onze polisadministratie stonden eind december 2017 20,0 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,1 miljoen mensen. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsverstrekking. Daarnaast leveren we gegevens aan derden. Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. We hebben in 2017 99% van de gegevensleveringen conform de afspraken over tijdigheid en volledigheid uitgevoerd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 95%.

In 2017 zijn we verder gegaan met het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. In 2016 hadden we onder andere al een abonnementenservice ontwikkeld, die afnemers in staat stelt zich te abonneren op bepaalde betekenisvolle (levens)gebeurtenissen van burgers zoals overlijden, wijzigingen in partnerregistratie, ontstaan van inkomsten en verhuizing. Dit zijn gebeurtenissen die impact hebben op de processen van UWV en publieke partners. Binnen UWV hebben we nu op vijf backoffices een nieuwe aanpak getest inzake het ontstaan van loonbetalingen bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Op het moment dat een inkomstenverhouding ontstaat, nemen we met de uitkeringsgerechtigde contact op om een afspraak te maken over de verrekening van diens inkomsten uit arbeid. Hierdoor voorkomen we onterechte of te hoge uitkeringsuitbetalingen. De proef is geslaagd, in oktober hebben we de aanpak landelijk uitgerold naar alle backoffices voor de arbeidsongeschiktheidswetten. In 2018 gaan we een soortgelijke pilot uitvoeren voor de WW. Daarnaast hebben wij bij onze afnemers (intern en extern) geïnventariseerd of ze geïnteresseerd zijn in een uitbreiding van hun abonnement en welke nieuwe gebeurtenissen ze eventueel graag zouden zien opgenomen in het aanbod. Op basis van deze inventarisatie bepalen we in 2018 welke nieuwe gebeurtenissen we in het abonnement gaan aanbieden.

Verder ligt de nadruk op het gebruik van standaarddiensten bij gegevensleveringen. Hiermee voorkomen we complexe voortbrengingsprocessen. De vier bronnen van de polisadministratie (loonaangiftenadministratie, werkgeversadministratie, persoonsadministratie en doelgroepregister) zijn via standaarddiensten ontsloten en kunnen zowel los als gecombineerd worden ingezet voor het samenstellen van gegevensleveringen. Nieuwe gegevensaanvragen handelen we zo veel mogelijk af met inzet van deze standaarddiensten. Bestaande specifieke, op één klant afgestemde gegevensleveringen zetten we ook zo veel mogelijk om naar breed inzetbare gegevensleveringen. Eind 2017 werd er bij 86% van deze leveringen gebruikgemaakt van standaarddiensten.

Sinds mei 2017 kunnen burgers op Mijn UWV hun dienstverband(en), loongegevens over het lopende jaar en de daaraan voorafgaande vier afgesloten kalenderjaren inzien. Daarnaast zijn deze gegevens uitgebreid met de fiscale bijtelling en de eigen bijdrage voor de auto van de zaak.

Pilot Handig!

ABN AMRO (inclusief Florius), ING, Rabobank, De Hypotheker, Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (WEW), UWV, Vereniging Eigen Huis, Hypotheken Data Netwerk (HDN) en Adviesbox hebben samen met een adviesbureau de handen ineen geslagen om het aanvraagproces voor een hypotheek te vereenvoudigen. Het is de bedoeling van deze partijen om op termijn over te gaan naar een volledig digitaal aanvraagproces voor hypotheek. Een eerste stap hierbij is het

vervangen van de werkgeversverklaring. In plaats van deze verklaring kan de consument gebruikmaken van het zogenoemde verzekeringsbericht: een bestaand digitaal document met bij UWV beschikbare persoonlijke loon- en arbeidsgegevens, voorzien van een waarmerk. Dit waarmerk zorgt ervoor dat de gegevens niet vervalst kunnen worden en hypotheekverstrekkers er zeker van kunnen zijn dat de informatie die door de consument wordt aangeleverd van UWV afkomstig is. De consument kan dit verzekeringsbericht op vrijwillige basis gebruiken voor de aanvraag van een hypotheek. Hiervoor loopt sinds augustus 2016 de pilot Handig!

Per maart 2017 hebben de deelnemende banken de pilot Handig! uitgebreid met 75 intermediairs. De deelnemende intermediairs kunnen bij deze banken een hypotheek aanvragen met het digitaal verzekeringsbericht van UWV in plaats van met een werkgeversverklaring. Zo wordt het aanvragen van een hypotheek voor steeds meer consumenten eenvoudiger gemaakt. Sinds begin april is de loonhistorie op het digitaal verzekeringsbericht uitgebreid naar vijf jaar. Ook worden extra gegevens over een eventuele leaseauto getoond. Hierdoor is het aantal consumenten dat het digitaal verzekeringsbericht kan gebruiken voor een hypotheekaanvraag zeer sterk toegenomen: van circa 30% naar 60 tot 70% van de aanvragers in loondienst. De consument kan dit verzekeringsbericht zelf downloaden via Mijn UWV op uwv.nl.

De resultaten van de pilot zijn zeer positief. Consumenten maken er dankbaar gebruik van. Tussen 7 april en 31 december 2017 zijn er binnen de pilot ruim 1.200 hypotheekaanvragen gedaan met behulp van het verzekeringsbericht. Consumenten ervaren gemak en volledige regie en zien toekomst in dit gebruik van digitale gegevens. Ook staan vrijwel alle adviseurs positief tegenover de pilot en moedigen zij een verdere uitrol aan. Zij geven aan met het verzekeringsbericht een verantwoord advies te kunnen geven; de banken kunnen een goede inschatting van het (krediet) risico maken. Sinds januari 2018 wordt het gebruik van het verzekeringsbericht, en daarmee de beoordeling van het inkomen op basis van het sv-loon, stapsgewijs opengesteld voor alle hypotheekverstrekkers, adviseurs en consumenten.

Elektronische gegevensuitwisseling met gerechtsdeurwaarders

UWV ontvangt van gerechtsdeurwaarders en andere deurwaarders schriftelijke verzoeken om informatie (VOI). UWV en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders hebben hiervoor een gestandaardiseerde, beveiligde digitale uitwisseling ontwikkeld, e-VOI. Met e-VOI hebben gerechtsdeurwaarders inzage in gegevens over uitkeringen die door UWV worden betaald: de hoogte ervan, de toegepaste verrekening en/of de eerder gelegde beslagen. Op basis van deze gegevens kan de gerechtsdeurwaarder vaststellen of beslag gelegd kan worden. In de elektronische gegevensuitwisseling is geregeld dat iedere deurwaarder standaard een vaste set van gegevens krijgt. Deze gegevens mogen alleen worden geleverd op basis van een wettelijke grondslag.

7.2. Loonaangifteketen

Ongeveer € 158 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 meer dan 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 loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. 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.

Werking van de loonaangifteketen

	Norm 2017	2017	2016
1 Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥98%	98,4%	99,9%
2 Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	98,4%	98,7%
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%	99,9%	100,0%
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%	98,6%	98,6%
5 Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥95%	98,9%	99,1%
6 Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte	≤1%	0,56 % (voorlopige score)	0,13%
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. Het kernteam loonaangifteketen heeft daarom een aantal uitgangspunten vastgesteld, die richtinggevend zijn voor herontwerp van de loonaangifteketen. Belangrijkste uitgangspunten zijn dat uitval van gegevens en loonaangiften zo veel mogelijk moet worden beperkt door controles zo vroeg mogelijk in het proces te laten plaatsvinden, en dat er meer gebruik wordt gemaakt van koppeling van bestanden en minder van dataoverdracht. Inmiddels hebben UWV, de Belastingdienst en het CBS samen met aanleveraars en afnemers van loonaangiftegegevens een toekomstvisie voor de loonaangifteketen ontwikkeld die in september 2017 op de najaarsconferentie van de keten is gepresenteerd. De ketenpartners hebben gezamenlijk bepaald welke ontwikkelingen daarbij prioriteit hebben: gezamenlijk optrekken, versneld terugkoppelen en actualiteit van gegevens. De gewenste ontwikkelingen zullen in 2018 en 2019 worden opgenomen in een ontwikkelagenda voor de loonaangifteketen en voor finale besluitvorming worden voorzien van een business case. Daarnaast heeft de najaarsconferentie drie speerpunten opgeleverd:

- verkenning of blockchaintechnologie bruikbaar is voor (onderdelen van) de loonaangifteketen;
- met alle betrokken partijen gezamenlijk optrekken op het gebied van wet- en regelgeving en eenduidige definities;
- versneld terugkoppelen van fouten in de loonaangifte.

Voor elk van deze onderwerpen is een plan van aanpak opgesteld.

In februari 2017 heeft UWV drie kritische nominatieve loongegevensleveringen voor de vooraf ingevulde heffingen (VIH) 2016 voor burgers tijdig en volledig aan de Belastingdienst verstrekt. Alle leveringen waren technisch verwerkbaar en hebben ertoe geleid dat 97,1% van de voorgevulde gegevens in de aangifte inkomstenbelasting 2016 volledig is. Nog niet eerder was de bruikbaarheid zo groot. Met deze voorgevulde gegevens doen ongeveer 8,8 miljoen mensen hun aangifte inkomstenbelasting.

Sinds 1 maart 2017 kunnen loonaangiften alleen nog via Digipoort bij de Belastingdienst worden aangeleverd. De overgang naar dit nieuwe kanaal raakte ongeveer 630.000 inhoudingsplichtigen met hun ruim 18,7 miljoen inkomstenverhoudingen. Door tijdige en intensieve communicatie hierover is de overgang nagenoeg probleemloos verlopen.

Vanaf 2018 wordt een aantal nieuwe controles op de loonaangiften uitgevoerd, vooral gericht op de consistentie binnen de aangifte. Hierbij wordt onder meer gekeken of voldaan wordt aan de voorwaarden voor de werknemersverzekeringen. Inhoudingsplichtigen krijgen een terugkoppeling over kennelijke onjuistheden. Zij kunnen daarmee hun loonaangifte corrigeren, zodat gegevens juist in de polisadministratie geregistreerd worden.

In San Diego heeft de loonaangifteketen begin 2017 de Strategic Alliance Award ontvangen. Deze internationale prijs is toegekend voor de ketensamenwerking tussen UWV, de Belastingdienst en het CBS met externe partners, op basis van wederzijdse afhankelijkheid. De award is aanleiding geweest voor het uitbrengen van een boek waarin de volledige ontwikkeling van de loonaangifteketen staat beschreven. Daarnaast is een masterclass Samenwerken ontwikkeld, in eerste instantie voor gebruik binnen UWV en de Belastingdienst.

8. Bedrijfsvoering

We hebben een stabiele, efficiënt werkende interne organisatie nodig om onze doelen te bereiken en onze kerntaken uit te voeren. Onze medewerkers vormen daarbij de cruciale factor; zij zetten dagelijks de schouders onder het vele werk. We zien dat door de groeiende complexiteit van wet- en regelgeving én de steeds ingewikkeldere vragen van burgers een groot beroep wordt gedaan op de kennis en kunde van onze medewerkers. Dat vraagt de komende jaren een extra impuls. We investeren in duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en bieden duurzame plekken in het kader van de banenafpraak. Doel is te komen tot een stabiele organisatie, waarbij continuïteit van de uitvoering vooropstaat en die tegelijkertijd in staat is snel te reageren op veranderingen. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering systematisch en werken continu aan verbeteringen. In 2017 zijn we gestart met het herijken van de UWV-visie voor de periode 2018-2022. Om medewerkers zoveel mogelijk te betrekken bij het opstellen van de visie, zijn in het najaar van 2017 door het hele land dialoogsessies gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten konden medewerkers meedenken en meepraten over de koers van UWV. De opbrengsten van deze gesprekken worden gebruikt om de visie verder in te kleuren.

8.1. Personeel

De medewerkers van UWV dragen met hun inzet en expertise wezenlijk bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen en zorgen voor een wendbaar UWV dat mee kan gaan in zowel intern als extern gedreven ontwikkelingen. Dit komt de kwaliteit van onze dienstverlening ten goede. We bevorderen dat UWV-medewerkers zich blijven ontwikkelen, zodat ze intern en extern kunnen doorstromen naar ander werk. Voor een gezonde organisatie is bovendien nieuw bloed nodig. We willen niet alleen gebruikmaken van de kennis en ervaring binnen de organisatie maar ook actief jongere medewerkers aantrekken. In 2017 hebben we 1.358 nieuwe medewerkers aangenomen; 735 van hen zijn jonger dan 35 jaar (54% van de nieuwe medewerkers).

Het aantal medewerkers in vaste dienst is ten opzichte van eind 2016 met 46 afgenomen. Flexkrachten zetten we vooral in om pieken in het werk op te vangen, of ter vervanging bij ziekte. Als er tijdelijk behoefte is aan specialistische kennis of ervaring voor complexe functies, maken we gebruik van externe mensen. In de collectieve arbeidsovereenkomst (cao), die loopt van 1 augustus 2016 tot en met 31 december 2018, is opgenomen dat gedurende deze looptijd 350 tijdelijke dienstverbanden worden omgezet naar vaste dienstverbanden. In 2017 is dat gebeurd voor 680 tijdelijke dienstverbanden. Dit hogere aantal heeft te maken met de verkorte termijn voor tijdelijke contracten vanuit de Wwz en de wens van de bedrijfsonderdelen om de omvang van de flexibele schil te verminderen.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind december 2017	Eind december 2016
Medewerkers		
Vaste medewerkers	16.403	16.449
Tijdelijke medewerkers	1.599	1.801
Overige medewerkers	167	185
Totaal	18.169	18.435
Fte's	15.763	15.993

Mobiliteit

UWV wil een wendbare organisatie zijn met medewerkers die gezond, mobiel en weerbaar zijn. Dit past in onze visie op duurzame inzetbaarheid en is dan ook verwerkt in de huidige cao. We stimuleren onze medewerkers om arbeidsfit te zijn voor nieuwe functies binnen en buiten UWV. Indien nodig en mogelijk scholen we hen daarvoor om. Bij reorganisaties streven we ernaar boventaligheid zo veel mogelijk te voorkomen en uitstroom op andere manieren te laten verlopen; denk aan natuurlijke uitstroom en vroegtijdige doorstroming naar nieuwe of andere taken en rollen. Dankzij het actieve preventieve beleid en doordat er in 2017 geen grote reorganisaties zijn geweest, zijn er dit jaar slechts dertig medewerkers boventalig geworden. Dit zijn er aanzienlijk minder dan in 2016 (181).

Diversiteit

Bij UWV lopen tal van initiatieven op het gebied van diversiteit en inclusiviteit. Met de ondertekening van het charter Diversiteit hebben we vastgelegd dat we ons actief zullen inzetten voor meer diversiteit en inclusiviteit op de werkvloer. Met het charter Talent naar de Top hebben we ons uitgesproken voor meer vrouwen in de top van de organisatie.

Inmiddels wordt 39,0% van de leidinggevende posities op alle managementniveaus vervuld door vrouwen (31,7% in het eerste en tweede echelon en 40,3% in het derde en vierde echelon). In 2016 was dat 37,2% (en respectievelijk 26,6% en 39,0%). Tijdens de opening van de Week van de Diversiteit, eind 2017, heeft UWV zijn overkoepelend mission statement en een actieplan, in de vorm van een manifest, ondertekend. Met het manifest maken we duidelijk wat we verstaan onder diversiteit en inclusiviteit, waarom we het belangrijk vinden en wat we in de praktijk gaan doen. Daar hoort bijvoorbeeld bij dat we op ambitieuze wijze invulling willen geven aan de banenafpraak (zie ook hierna onder Inclusiviteit).

Inclusiviteit

Doel van het project Banenafpraak is om UWV meer divers te maken en te voldoen aan de opdracht vanuit de landelijke banenafpraak om 125.000 banen te creëren voor personen uit het doelgroepregister. Onze ambitie is om zelf eind 2020 in totaal rond de 500 medewerkers in het kader van de banenafpraak in dienst te hebben. Inmiddels werken in totaal 261 medewerkers uit het doelgroepenregister binnen UWV. Het gaat hierbij zowel om aangepaste als om reguliere functies, grotendeels structureel en deels tijdelijk. De inspanningen zijn verder gericht op verduurzaming van inclusief werkgeverschap en het behoud van de bestaande, specifiek voor de doelgroep gecreëerde, arbeidsplaatsen en de vervulling ervan door mensen uit de doelgroep.

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen, geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen, zich verder te ontwikkelen en mbo-vakdiploma's te halen. We richten ons op mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Deze mensen worden geselecteerd door de uitzendpartners. In 2017 zijn er 48 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart. Dat zijn er veel minder dan in eerdere jaren. Dat komt doordat het aantal telefonische contacten sterk is teruggelopen (zie ook hoofdstuk 4.1 Telefonische dienstverlening). Sinds september nemen we geen nieuwe klantadviseurs meer aan. UWV Klantencontact Groningen is eind 2017 uitgeroepen tot het beste leerbedrijf van de provincie Groningen. We zien dit als een erkenning voor onze jarenlange inzet om talenten op te leiden voor een vak.

8.2. Werken aan integriteit

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitsbeleid richten we ons vooral op preventie in de vorm van bewustzijn: 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. Het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie staat bovenaan de integriteitsagenda van UWV. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode.

In november is de nieuwe gedragscode verschenen. Deze is aangepast naar aanleiding van recente ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving (onder andere datalekken en Wet Huis voor klokkenluiders). In de code wordt bijzondere aandacht gevraagd voor het omgaan met vertrouwelijke informatie en veilig digitaal communiceren met de klant. Ook staan er richtlijnen in voor het opleggen van sancties bij misbruik van vertrouwelijke informatie. Daarnaast zijn gedragsvoorbeelden en dilemma's opgenomen waar collega's in hun dagelijks werk tegenaan kunnen lopen. Naast de gedragscode is ook de meldregeling herijkt in verband met de in juli 2016 in werking getreden Wet Huis voor klokkenluiders en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). UWV heeft in 2017 een nieuw screeningsbeleid voor werving en selectie van nieuwe medewerkers en managers geïmplementeerd. Dat betekent dat medewerkers een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) nodig hebben voor zij in dienst treden, een managementfunctie krijgen of een functie met bijzondere vertrouwelijkheid gaan bekleden.

We steken veel tijd in gesprekken over integriteit met elkaar, maar ook met andere organisaties. We zijn ervan overtuigd dat nadenken over integriteit de beroepstrots en professionaliteit versterkt. Het bespreken van morele dilemma's die medewerkers in de werkpraktijk tegenkomen, krijgt steeds nadrukkelijker een plek in de organisatie. We leggen dilemma's uit de praktijk voor aan medewerkers en stimuleren het bespreken van dilemma's op de werkvloer. Een commissie van externe integriteitsdeskundigen voorziet UWV van adviezen op basis van de uitkomsten van het integriteitsdashboard waarmee UWV het integriteitklimaat in de organisatie monitort. Ook zijn er e-learningmodules ontwikkeld waarmee alle medewerkers onder meer leren verantwoord om te gaan met vertrouwelijke informatie.

Het UWV Bureau Integriteit onderzoekt ook signalen van binnen en buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen, en ook over klanten en derden. In 2017 ontvingen we 246 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In 89 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 57 keer waren het klanten of derden. In deze periode zijn 113 integriteitsonderzoeken gestart en werden 108 zaken volledig afgesloten (waarvan dertien zaken uit 2016). Het aantal onderzoeken is lager dan het aantal meldingen, omdat niet elke melding leidt 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 worden meldingen ontvangen die niet blijken te gaan over mogelijke schending van de integriteit. Deze meldingen worden overgedragen aan bijvoorbeeld het klachtenbureau van UWV, het bedrijfsonderdeel Handhaving of aan de manager van de melder. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 27 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een berisping tot ontslag op staande voet. Dit laatste gebeurde één keer, vijf keer werd een

dienstverband beëindigd en één keer werd een uitzendovereenkomst beëindigd. In acht gevallen is een strafrechtelijke aangifte gedaan tegen een klant of een derde, tweemaal wegens valsheid in geschrifte, tweemaal wegens mishandeling/vernieling, éénmaal wegens verduistering van uitkeringsgeld en driemaal wegens bedreiging.

8.3. Betrouwbaarheid niet-financiële informatievoorziening

Het SUWI-normenkader niet-financiële informatie heeft tot doel vast te stellen of de niet-financiële informatie in de verantwoording naar het ministerie van SZW op ordelijke, deugdelijke en controleerbare wijze tot stand komt. De inrichting van de informatievoorziening moet voldoen aan de gestelde (minimum)eisen. 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 2017. Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VB-informatie voor 2017 voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt.

8.4. Huisvesting

Om besparingen te kunnen realiseren, starten we heronderhandelingen voor locaties waarvan zeker is dat UWV daar langdurig zal verblijven. In de grote steden is de kantorenmarkt krapper geworden, waardoor besparingen op de huurprijs moeilijker zullen worden. Eind 2017 liep nog voor één pand een heronderhandeling. Eind 2017 had UWV 74 panden in portefeuille, tien minder dan eind 2016. Ook het aantal vierkante meters is licht verminderd (met 5.300 tot 365.100 m²). De gerealiseerde kosten zijn in 2017 ruim binnen de begroting gebleven.

Tabel: Huisvesting

	31-12-2017	31-12-2016
Aantal panden in portefeuille	74	84
Aantal vierkante meters	365.100	370.400
Aantal te huisvesten fte's	17.269*	17.863*

* Inclusief externe inhuur en flexkrachten.

UWV onderhoudt goede contacten met de Rijksgebouwendienst en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen. Zo maakt het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) gebruik van de spreekuurvoorzieningen op onze locaties.

In het kader van de samenwerking tussen negen grote zelfstandige bestuursorganen (zbo's), waaronder de SVB en het CIZ, wordt eens per kwartaal een gezamenlijk huisvestingsoverleg gehouden. UWV is hiervan de voorzitter. In dit overleg bespreken we gezamenlijke huisvestingsontwikkelingen en delen we kennis op dit gebied.

8.5. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen

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 risicomanagement, 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 met het normenkader. Conclusie is dat UWV op vrijwel alle elementen voldoet aan het normenkader. De punten waarop we afwijken zijn reeds opgepakt.

Het managementsysteem van UWV is ingericht via de 'three lines of defense': de uitvoering door de lijn (eerste lijn), de monitoring via de eenheden Businesscontrol en Kwaliteit (tweede lijn) en de auditing door de Accountantsdienst (derde lijn). De jaarlijkse ISO-audit, de externe accountant, 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.

Risicomanagement is bij UWV verankerd in de planning- en controlcyclus (P&C-cyclus) binnen alle lagen van de organisatie. We maken daarbij onderscheid tussen de reguliere ofwel de ongewijzigde uitvoering, en de veranderingsprocessen waarbij het gaat om de beheersing van wijzigingen in de staande processen. Voor beide typen is een aparte P&C-cyclus ingericht omdat de beheersing van deze processen andere eisen stelt.

Reguliere uitvoering

In de reguliere uitvoering is de dagelijkse sturing op productie, voorraden en capaciteit, op basis van actuele stuur- en verantwoordingsinformatie diep in de organisatie, bepalend voor de vraag of UWV zijn doelen bereikt. We combineren dit met een gedegen P&C-cyclus, waardoor we het proces tijdig kunnen bijsturen als doelen niet dreigen te worden gehaald. Deze P&C-cyclus bestaat uit maandrapportages in de districten en maandelijkse rapportages op divisie-/directieniveau. Voor de vergaderingen van de raad van bestuur stelt de directie Financieel-Economische Zaken maandelijks een rapportage op waarin onder meer gebruik wordt gemaakt van deze rapportages van de organisatieonderdelen. Naast de maandrapportages zijn er kwartaalgesprekken tussen een lid van de raad van bestuur en individuele directeuren over de voortgang, waarin onderwerpen diepgaander kunnen worden voorbereid en besproken. Deze kwartaalgesprekken worden voorbereid door de directie Financieel-Economische Zaken. Onderwerpen die als risico zijn benoemd, worden binnen de P&C-cyclus met extra aandacht gevolgd.

Een uitgebreid stelsel van cost accounting, dat gebruik maakt van circa 170 operationele producten en tijdsnormeringen voor betrokken functionarissen, stelt ons in staat de benodigde capaciteit van elke functiesoort af te stemmen op de verwachte klantstromen. Hierdoor hebben de uitvoerende districten voldoende capaciteit van de juiste functiesoort beschikbaar om het werk te doen. Kwartaalsgewijze nacalculatie geeft ons informatie of de capaciteit en klantstromen nog in balans zijn. Deze productiegerichte manier van begroten, gebaseerd op activity based costing, is de ruggengraat van onze interne budgettering en de gesprekken met het ministerie van SZW over de kosten van onze dienstverlening bij nieuwe wet- en regelgeving. De Algemene Rekenkamer heeft in zijn rapport uit januari 2017 over de balans tussen middelen en taken aanbevolen de productnormen consequenter te herijken, een aanbeveling die wij ter harte nemen.

Veranderingsprocessen

Voor de beheersing van de veranderingsprocessen, veelal vormgegeven in projecten, is een aparte planning- en controlstructuur opgebouwd die werkt met de Uniforme Projectmethodiek UWV (UPM) en een structuur van portfoliebureaus waarin de control- en IV kolom samenwerken als 'second line of defense' op de voortgang van de projecten. Ook in de P&C-cyclus voor de projecten worden maandelijks voortgangsrapportages opgesteld. De portfoliebureaus rapporteren aan de verantwoordelijke directeuren en het centrale portfoliebureau, gevormd door de directie Financieel-Economische Zaken en het CIO-office, rapporteert aan de raad van bestuur. Het centrale portfoliebureau voorziet daarnaast alle door de raad van bestuur te nemen beslissingen in het projectdomein van een onafhankelijk advies. Voor het juist administreren van de projecten is een aparte projectenmodule ingericht in de administratie.

Terugblik 2017 en doorkijk naar 2018

We kijken met tevredenheid terug op de werking van het UWV-managementsysteem in 2017. Vrijwel alle afspraken met het ministerie van SZW zijn behaald, onze klanten zijn tijdig geholpen en de uitvoeringsprocessen zijn binnen de bandbreedtes gebleven. Alleen in het medische proces zijn de voorraden en de tijdigheid van de beoordelingen niet op het gewenste niveau. Dat hebben we in een vroegtijdig stadium besproken met het ministerie van SZW; bij de besprekingen over het Jaarplan 2017 zijn hierover afspraken gemaakt. De klanttevredenheid over 2017 is op alle onderdelen hoger dan vorig jaar. Ook de maatregelen die in 2017 zijn genomen om een verdere verslechtering van de rechtmatigheid te voorkomen sorteerden effect. Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over het verslagjaar 2017 bedraagt 0,5.

Eind 2017 heeft de raad van bestuur met de directeuren in de groepsraad een risicosessie gehouden waarin vier accenten zijn gelegd:

Vakmanschap in een krimpende organisatie. De beschikbaarheid van gemotiveerd en kwalitatief goed onderlegde medewerkers is van groot belang. Bij de administratieve processen worden efficiency, automatisering en robotisering steeds belangrijker. Hierdoor zullen administratieve functies verdwijnen. Ons beleid is erop gericht om boventaligheid zo veel mogelijk te voorkomen. Voor specialistische functies van artsen en arbeidsdeskundigen bestaat juist een tekort. Voor beide vraagstukken is het van belang dat wij een betrouwbaar beeld hebben van de ontwikkeling van de benodigde en de beschikbare capaciteit. Kwalitatief goede meerjarige strategische personeelsplannen worden dus steeds belangrijker. In 2017 zijn sessies georganiseerd om voor elk organisatieonderdeel een strategisch meerjarenpersoneelsplan op te leveren. Deze plannen bieden zicht op de schaarse capaciteit voor cruciale functies en een leidraad hoe aan voldoende capaciteit te komen.

Implementatie nieuwe dienstverlening WW en WIA/WGA. Eind 2016 hebben we het nieuwe dienstverleningsmodel voor de WW ingevoerd en in 2017 dat voor de WIA/WGA. Met het maken van die afspraken is het nieuwe beleid uiteraard niet direct operationeel. Het jaar 2017 heeft in het teken gestaan van het verder optimaliseren en doorontwikkelen van deze nieuwe dienstverlening. In het regeerakkoord is extra budget beschikbaar gesteld voor persoonlijke dienstverlening. Met het ministerie van SZW maken we afspraken over de extra productie die wij voor het extra budget leveren. Dit vraagt voor 2018 en de jaren daarna een goede sturing op hetgeen met SZW wordt afgesproken. In 2018 willen we de sturing in de regio's versterken door bedrijfsbureaus in te richten en stuur- en verantwoordingsinformatie te harmoniseren. Het wordt een zoekproces naar enerzijds meer sturing en anderzijds het behouden van de ruimte die de uitvoering nodig heeft om haar werk goed te kunnen doen en om UWV de intrinsiek gemotiveerde organisatie te laten blijven die het nu is.

Maakbaarheid van de projectportfolio. De afgelopen jaren zien we dat het budget dat we beschikbaar hebben voor projecten niet wordt uitgeput. De strategische projecten zoals 1UBO en de wetgevingstrajecten lopen qua planning op schema. Maatprojecten waarbij de einddatum minder van belang is, gaan later van start. Wij wijten dat aan de schaarse beschikbaarheid van ICT-capaciteit en kennis van de UWV-processen. We hebben in 2017 veel aandacht besteed aan een maakbaarheidstoets van de projectportfolio. Dit heeft geleid tot een meer realistische portfolio aan het begin van het jaar. In de projectportfolio zijn we in 2017 gaan werken met het principe dat gedurende het jaar altijd projecten kunnen worden toegevoegd en dat er minder nadruk wordt gelegd op een harde portfoliovaststelling in september voorafgaand aan het jaar. We zijn gaan werken met een stocklist met drie categorieën projecten, waarbij de laagste categorie alleen mag starten als de projecten van de hoogste categorie gestart zijn en op koers liggen. Dit leidt tot een betere allocatie van schaarse verandercapaciteit.

Informatiebeveiliging en privacy. Een nadrukkelijk accent in de risicobeheersing voor 2018 wordt de voortgang op informatiebeveiliging en privacy. In 2017 is met extra budget een risicogericht actieplan opgesteld, waarin secure software development, het anonimiseren van testdata en logging en monitoring centraal staan. Met de inwerkingtreding van de AVG op 25 mei 2018 moet deze basis minimaal op orde zijn. In 2018 is de uitdaging om de basis in ieder geval geregeld te hebben en voor een aantal nieuwe onderdelen te bezien wat een verantwoord niveau is om na te streven. Voor de reguliere sturing via de planning & controlcyclus is het van belang een goed beeld te hebben over de voortgang op de AVG-maatregelen.

8.6. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. De totale UWV-brede rechtmatigheid is de som van de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (financiële rechtmatigheid) en de rechtmatigheid van de aanbestedingen. Deze komt uit op 99,2%.

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 2017 (1 oktober 2016 tot 1 oktober 2017) 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 het verslagjaar 2017 bedraagt 0,5. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,0. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel: Financiële onrechtmatigheid 2017

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Verslagjaar 2017	Verslagjaar 2016	Verslagjaar 2017	Verslagjaar 2016
Wajong	0,2	0,0	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,1	0,0	0,0
Wazo	0,4	0,9	0,0	0,0
WIA	0,2	0,4	0,0	0,0
WW	1,2	1,8	0,0	0,2
Ziektewet	1,7	3,0	0,0	0,0
Toeslagenwet	0,7	1,8	0,0	0,0
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0
IOW	0,0	4,5	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	3,5	-	0,0	-
Totaal	0,5	0,8	0,0	0,1

Toelichting:

- De totaalpercentages voor financiële fouten en onzekerheden zijn voor het verslagjaar 2017 lager dan in 2016.
- De uitkeringsmassa WW maakt circa 26% uit van de totale UWV-uitkeringsmassa. Het foutpercentage voor de WW heeft daardoor een relatief grote impact op het totaalcijfer. Onjuiste toepassing van maatregelen is bij de WW de belangrijkste foutsoort.
- De Regeling scholing en plaatsing oudere werklozen en de Tijdelijke Regeling subsidie scholing richting een kansberoep werden tot 2017 verantwoord onder de WW. Omdat het om subsidieregelingen gaat, worden ze vanaf 2017 apart verantwoord onder de Kaderwet SZW-subsidies.

- Het foutpercentage voor de Wajong stijgt met 0,2 procentpunt. Het betreft fouten op het gebied van re-integratie en de berekening van de hoogte van de uitkering met verdienstenaf trek.
- De foutpercentages voor de overige wetten zijn gedaald of gelijk gebleven. Een aanzienlijke daling doet zich voor bij IOW, Ziektewet, Toeslagenwet, WW en Wazo.

Rechtmatigheid aanbestedingen

UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. Afwijkingen van deze regels worden gemotiveerd voorgelegd aan de raad van bestuur. Deze verleent een akkoord als de afwijking noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan de klant. We hebben met het ministerie van SZW regelmatig contact over de juiste balans tussen bedrijfsrisico's, rechtmatigheid, migratiekosten, verandercapaciteit en tempo. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. Dan nemen we bewust het besluit om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. De komende jaren hebben we te maken met een aantal grote aanbestedingen, zoals die voor datacenterdienstverlening, voor nieuwe applicatieleveranciers (voor online dienstverlening) en voor backofficeapplicaties. Aanbestedingen voor het ICT-landschap en de daaruit voortvloeiende migratietrajecten leggen een zeer grote druk op de verandercapaciteit van UWV. We kiezen er daarom voor aanbestedingen te doen op momenten die logisch samenhangen met de verdere ontwikkeling van applicaties binnen ons ICT-landschap.

Uiteraard werken we er voortdurend aan om onrechtmatigheid te beperken. Daarvoor is een aanbestedingskalender opgesteld. Verder hebben we onderzoek gedaan naar de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid. Op basis van deze analyse is een plan van aanpak opgesteld met maatregelen om de onrechtmatigheid terug te dringen. De effecten worden de komende jaren geleidelijk zichtbaar.

Tot 18 april 2016 viel de inhuur van extern personeel niet onder de aanbestedingsplicht. Sinds de inwerkingtreding van een nieuwe Europese verordening geldt die uitzondering alleen nog voor specifieke functies, zoals arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen. Voor alle andere functies, zoals IV-functies en communicatieadviseurs geldt sindsdien de reguliere aanbestedingsprocedure. Dit heeft consequenties voor de (rechtmatige) inhuur van extern personeel via UWV Marktplaats. Het is niet mogelijk onrechtmatigheid geheel te voorkomen, maar we beperken deze wel zo veel mogelijk. Per 1 april 2017 hebben we via Europese aanbestedingen met tien leveranciers raamovereenkomsten afgesloten voor het leveren van IV-functionarissen. In 2017 hebben we € 25,0 miljoen uitgegeven aan de onrechtmatige inhuur van extern personeel (2016: € 15,5 miljoen).

Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de periode van onrechtmatigheid in het jaar van de onrechtmatige handeling. Het absolute bedrag aan onrechtmatigheid in een verslagjaar is daardoor onder andere afhankelijk van het aantal contractmutaties en afgeronde aanbestedingstrajecten in dat verslagjaar. In 2017 is, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, een aantal contracten ter waarde van € 27,9 miljoen onrechtmatig afgesloten (2016: € 34,4 miljoen). Over 2017 hebben wij een onrechtmatigheid van uitgaven vastgesteld van € 15,2 miljoen (2016: € 15,7 miljoen).

Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV is van mening dat over het verslagjaar 2017 sprake is van een toereikend beleid voor de beheersing van het misbruikrisico van door UWV verstrekte uitkeringen en subsidies.

8.7. 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.

Bij de vaststelling van het budget dat het ministerie van SZW beschikbaar stelt, wordt gebruik gemaakt van een volumemodel, het light model genoemd. In dit volumemodel beweegt het budget mee met de uitkeringsvolumes van de acht grote uitkeringsregelingen die UWV uitvoert: de WW, de WIA, de Wajong, de Ziektewet (inclusief de Wazo), de WAO, de WAZ, de Wsw en de IOW. Bij elk van deze wetten zijn twee producten gedefinieerd: de afhandeling van een uitkeringsaanvraag en de (maandelijkse) continuering van de uitkering. De kosten van de uitvoering van UWV zijn toegerekend aan deze producten, op basis waarvan de prijzen van deze zestien producten zijn bepaald. Tweemaal per jaar stelt het ministerie de meerjarige volumeramingen van de zestien producten in het light model bij. Dit wordt formeel aan UWV gecommuniceerd via de Meibrief en de reactiebrief op het ontwerpjaarplan (voorheen Augustusbrief). Gewijzigde volume-inzichten die nadien optreden, worden voor het komende jaar niet meer in het budget verwerkt. Onder meer omdat de gerealiseerde volumes voor met name de WW lager zijn uitgevallen dan geraamd, zijn de uitvoeringskosten in 2017 aanzienlijk lager uitgevallen dan begroot.

Tabel: Resultaat 2017 op hoofdlijnen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie 2017	Begroting 2017	Vershil	%
Reguliere uitvoeringskosten	1.592,4	1.722,8	-130,4	-7,6%
Projectkosten	95,1	112,0	-16,9	-15,1%
Frictiekosten	9,4	25,1	-15,6	-62,3%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.697,0	1.859,8	-162,9	-8,8%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-68,8	68,8	-
Onttrekking aan egaliseringsreserve	-	-23,0	23,0	-
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.697,0	1.768,0	-71,1	-4,0%

Wij hebben in 2017 in totaal € 162,9 miljoen minder uitgegeven dan begroot. Niet het gehele budget dat was gereserveerd voor projecten is benut en de boventaligheid (frictiekosten) is beperkt gebleven. De onderuitputting op de reguliere uitvoeringskosten bedraagt circa € 130 miljoen. UWV heeft de oorzaken van de onderuitputting op de reguliere uitvoeringskosten geanalyseerd, om te bekijken in hoeverre deze ook in latere jaren doorwerken in lagere uitgaven. Op hoofdlijnen zijn voor de onderuitputting 2017 de volgende oorzaken te benoemen:

- **Volume** € 40 miljoen
De gerealiseerde WW-aantallen zijn aanzienlijk lager dan de aantallen waarmee door het ministerie van SZW in de begroting is gerekend. Deze lagere realisatiecijfers werken door in verschillende activiteiten van de uitvoering van UWV. Zo is niet alleen het aantal af te handelen aanvragen van de divisie Uitkeren lager, maar leidt een lager uitkeringsvolume ook tot bijvoorbeeld minder telefoontjes, minder bezwaren, minder maatregelen en minder klachten.
- **Tijdelijke onderbezetting** € 30 miljoen
De vacatureruimte verschilt van jaar op jaar in omvang. In tijden met een gunstige economische situatie doet zich meer mobiliteit voor binnen de UWV-organisatie. Er is dan vaker sprake van tijdelijke vacatureruimte en daarmee onderbezetting.
- **Efficiency en besparingen** € 25 miljoen
Mede dankzij het automatiseren van processen slaagt UWV er geregeld in om gedurende het jaar efficiënter te werken dan een gehanteerde normtijd. Hierdoor is een efficiency van € 10 miljoen gerealiseerd. Daarnaast zijn door heronderhandelingen met leveranciers besparingen van € 15 miljoen gerealiseerd op onder andere ons datacentrum en op onze huurpanden.
- **Incidentele meevallers** € 15 miljoen
Dit betreft een aanzienlijk aantal grotere en kleinere meevallers die hebben geleid tot onder andere hogere ESF-baten en lagere IV-kosten.
- **Anticipatie-effect** € 10 miljoen
Het budget in 2018 is bijna € 130 miljoen lager dan in 2017. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere verwachte uitkeringsvolumes. In 2017 is door divisies geanticipeerd op het lagere budget voor 2018. Zo zijn openstaande vacatures niet vervuld, omdat richting 2018 afgeschaald moet worden.
- **Ex-ante begrotingsoverschot** € 10 miljoen
Medio 2017 heeft UWV een compensatie van € 30 miljoen ontvangen voor de loon- en prijsontwikkeling. Bij UWV was in 2017, onder andere als gevolg van cao-ontwikkelingen, sprake van een kostenstijging van € 20 miljoen. Daardoor is op deze post een begrotingsoverschot van € 10 miljoen ontstaan.

Een groot deel van bovengenoemde redenen leidt tot structureel lagere uitgaven. Deze structurele onderuitputting is verwerkt in de begroting voor 2018 en de jaren erna.

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 2017 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie 2017	Begroting 2017	Vershil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	460,9	504,2	-43,2	-8,6%
1.2 Continueren	430,4	475,5	-45,1	-9,5%
1.3 Handhaving	53,4	54,7	-1,3	-2,4%
	944,8	1.034,4	-89,6	-8,7%
2. Preventie & dienstverlening				
2.1 Preventie	14,4	13,1	1,3	9,9%
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	350,7	367,4	-16,8	-4,6%
	365,0	380,5	-15,5	-4,1%
3. Registratie arbeidsverhoudingen				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	42,6	47,4	-4,8	-10,2%
3.2 Werkgeversdienstverlening	78,2	84,8	-6,6	-7,7%
	120,8	132,2	-11,4	-8,6%
4. Inkomensverzorging				
4.1 Betalingen	72,0	74,8	-2,9	-3,8%
	72,0	74,8	-2,9	-3,8%
5. Informatievoorziening				
5.1 Informatievoorziening	89,8	100,8	-11,0	-10,9%
	89,8	100,8	-11,0	-10,9%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.592,4	1.722,8	-130,4	-7,6%
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	81,5	95,7	-14,3	-14,9%
Invoering Wet- en regelgeving	13,6	16,2	-2,6	-16,3%
Totaal projectkosten	95,1	112,0	-16,9	-15,1%
Frictiekosten sociaal plan	7,2	25,0	-17,8	-71,1%
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	2,2	0,1	2,2	3661,9%
Totaal frictiekosten	9,4	25,1	-15,6	-62,3%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.697,0	1.859,8	-162,9	-8,8%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-68,8	68,8	
Onttrekking aan egaliseriereserve	-	-23,0	23,0	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.697,0	1.768,0	-71,1	-4,0%

De opgenomen jaarbegroting 2017 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.768,0 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.766,6 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het totale begrotingsresultaat van € 71,1 miljoen (4,0%).

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten in 2017 zijn met € 1.592,4 miljoen circa 3,0% lager dan in 2016 (€ 1.641,8 miljoen). Over heel 2017 is een budgetoverschrijding van € 130,4 miljoen gerealiseerd (7,6%), die eerder in deze paragraaf is toegelicht.

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

- *Claimbeoordeling*: er waren minder claimbeoordelingen Wajong en WW, minder faillissementen en minder verzuimbeheer zieke WW'ers. Daarnaast was er sprake van meer herindelingen Wajong en waren er minder continueringen Wwz en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Met name de handhavingsafdoeningen en maatregelen WW lagen onder het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: door meevallende volumes WW lagen de activiteiten in het kader van de dienstverlening voor werkzoekenden onder de begroting.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening ontslagvergunningen.
- *Inkomensverzorging*: met name de activiteiten voor debiteurenbeheer lagen onder het begrote aantal.
- *Informatievoorziening*: het aantal telefonische klantcontacten in relatie tot de WW was minder groot dan voorzien in de begroting.

Projectkosten

De uitputting van de totale projectkosten is € 16,9 miljoen lager dan begroot. De onderuitputting is opgetreden doordat veel projecten zich in het eerste halfjaar nog in de opstartfase bevonden. Hierdoor zijn de maandelijkse projectkosten pas in de tweede helft van het jaar op het niveau van de begroting uitgekomen. Het niet gebruikte deel van het budget voor de projecten Wet- en regelgeving van € 2,6 miljoen wordt via de egalisatiereserve doorgeschoven naar 2018.

Frichtiekosten

De frictiekosten voor het sociaal plan bedragen € 7,2 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra en de dotatie aan de voorziening Kosten sociaal plan. Deze frictiekosten ontstaan op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard. Dan wordt een voorziening getroffen waaruit vervolgens de uitgaven voor boventalligen worden betaald. Deze frictiekosten hebben daarom geen relatie met de actuele uitgaven die UWV thans op grond van het sociaal plan verricht.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 2,2 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100% leegstand, en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkantemetertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging. Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is er sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Ultimo 2017 staan geen panden leeg, in principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 68,8 miljoen opgenomen als verwacht gebruik vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Het betreft de volgende begrotingsposten:

- Frictiekosten projecten € 43,8 miljoen;
- Frictiekosten sociaal plan € 25,0 miljoen.

In verband met de kostenontwikkeling in 2017 hebben wij geen vrijgave uit het bestemmingsfonds aangevraagd.

In de begroting is € 23 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egalisatiereserve. Dit betreft € 16,2 miljoen voor reguliere uitvoeringskosten en € 6,8 miljoen voor wet- en regelgeving-projecten. In verband met het positieve budgetresultaat hebben wij geen kosten ten laste van de egalisatiereserve gebracht.

9. 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.

9.1. 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 2017 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2017:

De heer mr. drs. B.J. (Bruno) Bruins (1963), voorzitter sinds 1 januari 2012, per 1 januari 2017 voor vijf jaar verlengd:

- voorzitter raad van toezicht Nederlandse Publieke Omroep (NPO)
- lid raad van toezicht Stichting Lezen & Schrijven
- ambassadeur UNICEF Den Haag
- voorzitter audit committee van het ministerie van Justitie en Veiligheid (tot 1 juli 2017)
- lid raad van commissarissen Movares (vanaf 1 juli 2017)
- lid raad van advies Stichting Instituut Gak (q.q.)

Op 26 oktober 2017 is de heer Bruins beëdigd als minister voor Medische Zorg en Sport en teruggetreden als voorzitter van de raad van bestuur.

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 van het bestuur van Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU) (tot 11 april 2017)
- lid audit committee van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

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

- lid bestuur Stichting Talent Ontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- lid raad van advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA)
- lid raad van advies Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB)
- voorzitter raad van toezicht Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind

Op 27 oktober 2017 is de heer Paling benoemd tot waarnemend voorzitter van de raad van bestuur en op 1 januari 2018 door de minister van SZW benoemd tot voorzitter.

De raad van bestuur stelt de missie, de ambities, de normen en waarden en de strategie van UWV vast. De raad besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering. 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 de raad de voortgang van de belangrijkste projecten volgt en waarin ruimte is voor een meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema's.

9.2. Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen raad van toezicht of raad van advies.

Toezicht

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. Omdat het stelsel van toezicht nu goed werkt, is de wettelijke toezichtstaak 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.

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 af bij de jaarrekening in de publiekversie van het jaarverslag. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening brengt de interne accountantsdienst samen met 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 zal in 2019 plaatsvinden, 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 2017 uit de heren F.L. Haverkamp, R.L. van Marion RA, mr. J.H. Ouwehand (externe leden), en tot 26 oktober 2017 de heer mr. drs. B.J. Bruins (voorzitter raad van bestuur UWV) en vanaf die datum de heer A. Paling MBA (waarnemend voorzitter raad van bestuur UWV). De directeuren van onze Accountantsdienst en van Financieel Economische Zaken, en de openbaar accountant ondersteunen het audit committee. Het audit committee is in 2017 viermaal bijeen geweest. Onderwerp van gesprek waren de jaarstukken UWV 2016, de dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking en voor WW'ers, het viermaandenverslag UWV 2017, het (audit)jaarplan UWV 2018 en het regeerakkoord. In de vergaderingen is onder andere gesproken over automatisering en de financiering ervan, mogelijkheden tot vereenvoudiging van de diverse financieringsbronnen en daarmee samenhangende fondsenadministratie, informatiebeveiliging en privacy bij sociaal-medische beoordelingen en de mogelijke gevolgen van het regeerakkoord voor UWV. Daarnaast hebben de leden werkbezoeken gebracht om zich te laten voorlichten op het gebied van cybercriminaliteit en inbraakgevoeligheid bij UWV en de uitvoering van de nieuwe dienstverlening WW. De zelfevaluatie van het audit committee vond plaats in het najaar van 2017. Een belangrijke uitkomst is dat het risicomanagement van UWV een prominentere rol moet krijgen. De leden van het audit committee willen dit onder meer bereiken door het risicomanagement onderdeel te laten uitmaken van de te bespreken thema's.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad is voor de raad van bestuur een strategische partner bij het opstellen van de toekomstplannen. 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. Er is een start gemaakt om de strategische personeelsplannen van de verschillende divisies meer met elkaar te vergelijken. In 2018 wordt deze analyse afgerond. In 2017 zijn veel advies- en instemmingaanvragen bij de ondernemingsraad ingediend en afgehandeld. 2017 heeft vooral in het teken gestaan van de IV-transitie, adviesaanvragen over het langer huren van locaties en verhuizingen door de sluiting van locaties, en diverse hrm-thema's.

9.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij streven ernaar dat ons handelen een duurzame positieve impact heeft op mens, samenleving en milieu. UWV gebruikt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) de driedeling mens, milieu en samenleving. Ons mvo-beleid voor de periode 2016 tot en met 2018 legt de nadruk op eigen UWV-speerpunten, zoals social return, diversiteit, gezonde leefstijl en beperking van de belasting van het milieu.

Mens

We ondersteunen UWV-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 dynamisch werken.

We willen de diversiteit en inclusiviteit binnen onze organisatie bevorderen (zie hiervoor hoofdstuk 8.1 onder Diversiteit en Inclusiviteit). Social return is voor UWV een speerpunt. Als dienstverlener en opdrachtgever zetten we ons in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, maar ook als werkgever bieden we hun een kans. In het nieuwe facilitaire dienstverleningscontract hebben we met de twee leveranciers afgesproken dat zij elk 25 medewerkers die onder de doelgroep voor de banenafpraak vallen, gaan begeleiden. Deze medewerkers komen in dienst bij UWV en worden begeleid door medewerkers van de leverancier en UWV. De leveranciers zetten daarnaast, zoals in de aanbesteding is gevraagd, medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in.

UWV kent vijf medewerkersnetwerken, 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. We hebben prijzen uitgereikt aan de manager die op onderscheidende wijze invulling geeft aan duurzame inzetbaarheid, aan de jongere die een onderscheidende prestatie heeft geleverd zowel binnen, als ook (maatschappelijk) buiten UWV en aan een oudere collega die heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van jongeren.

Milieu

Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode voor leveranciers ondertekenen. Die stelt eisen aan sociale aspecten, werkomstandigheden en milieu. De circulaire economie is leidraad van ons milieubeleid; uitgangspunten van de circulaire economie zijn herbruikbaarheid van producten en grondstoffen en het Herstellend Vermogen van natuurlijke hulpbronnen. Speerpunt is het verminderen van de milieubelasting. In juni is een advies- en impulsteam ingericht dat het circulaire denken en doen moet bevorderen.

Wij willen de belasting van het milieu tot een minimum beperken. Op grotere kantoren monitoren we systematisch het energieverbruik. Op het verbruik van elektriciteit hebben we daar in 2017 een besparing gerealiseerd van 26% ten opzichte van het peiljaar 2012. In dezelfde periode hebben we op het gasverbruik een besparing gerealiseerd van 50%. De CO₂-uitstoot, veroorzaakt door het totaal energieverbruik van UWV (electriciteit en gas/warmte), is ten opzichte van 2012 verminderd met 29%. Met de implementatie van het nieuwe energiecontract zijn we overgegaan op 100% groene elektriciteit van Noorse oorsprong (vanaf 1 januari 2017) en van Nederlandse oorsprong (vanaf 1 januari 2018). Afval wordt voor 74% gerecycled. We stimuleren 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. Het papierverbruik is sinds 2012 met 40% verminderd, voornamelijk als gevolg van digitalisering van onze processen en voor een klein deel door minder te printen.

Samenleving

Wij zijn 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, bij elkaar in de keuken kijken en onderling prestaties vergelijken. De RBB heeft een mvo-platform. In het tweede kwartaal van 2017 heeft toenmalig UWV-bestuursvoorzitter Bruno Bruins voor de raad van participanten van de RBB (bestuurders van de deelnemende organisaties) een presentatie verzorgd over mvo bij UWV.

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. Deze kent vijf niveaus waarop gecertificeerd kan worden. In 2016 hebben wij als enige publieke organisatie en zelfstandig bestuursorgaan niveau 4 bereikt, wat volgens deze ladder betekent dat UWV van algemeen niveau is doorgroeid naar een excellent niveau. Eind 2017 is dit opnieuw door een externe auditor getoetst, met als resultaat dat niveau 4 is gehandhaafd.

In oktober hebben we onze missie op het gebied van diversiteit met bijbehorend actieplan gelanceerd, in de vorm van het Manifest Diversiteit & Inclusiviteit. Het motto is 'op de verschillen na zijn we allemaal hetzelfde'. Doelgroep is iedereen, een statement dat we zowel intern als naar de buitenwereld willen maken.

9.4. Kennis voor een betere uitvoering

In 2017 zijn verschillende onderzoeken afgerond en nieuwe onderzoeken gestart die gericht zijn op het verbeteren van onze dienstverlening. Zo zijn er twee proefschriften verdedigd over onderzoek naar verbeteringen in onze dienstverlening aan zogenoemde vangnetters, zieke werknemers die geen werkgever meer hebben. De door de promovendi onderzochte interventies leidden er niet toe dat mensen met psychische klachten en vangnetters met kanker sneller aan het werk komen. De analyses bieden wel aanknopingspunten om de interventies zo aan te passen dat werkhervatting wel bevordert wordt. Inmiddels is in samenwerking met het Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid (AMC) een vervolgonderzoek ingesteld naar psychische klachten bij vangnetters. Ook worden verzekeringsartsen nu beter getraind in het adviseren van vangnetters, rekening houdend met multiproblematiek.

Binnen dit verslag komt op diverse plekken aan de orde hoe UWV gebruikmaakt van kennis. In het kader van het kennisthema financiële problematiek en schulden is een pilot gestart, waarin geëxperimenteerd wordt met dienstverlening door UWV, gebaseerd op eerder binnen dit thema uitgevoerd onderzoek (zie voor meer informatie hoofdstuk 4.1, Ondersteuning aan mensen met schulden). Ook is een onderzoek gestart naar het voorkomen van financiële problematiek bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Binnen het thema gedragsbeïnvloeding is een onderzoek gestart om no-show bij spreekuren te verminderen. Ook binnen de andere kennisagendathema's lopen verschillende onderzoeken. Het thema technologie binnen het programma maatschappelijke ontwikkelingen heeft een methode opgeleverd die in kaart brengt hoe functies als gevolg van technologie op de middellange termijn veranderen. Dit is relevant voor onze arbeidsbemiddeling. Deze methode wordt nu getest in de praktijk. Daarnaast hebben we in beeld gebracht welke mogelijkheden technologie biedt om mensen met een beperking vaker en beter mee te laten doen op de arbeidsmarkt. Deze resultaten zijn in januari 2018 gepresenteerd op een symposium, met als doel om ervoor te zorgen dat deze mogelijkheden werkelijkheid worden. Voor de evaluatie van beleid zijn de reguliere beleidsmonitoren, zoals de monitor Arbeidsparticipatie (voor de wetten Wajong en de WIA) en de monitor Bezava gemaakt. Ook is onderzoek afgerond dat laat zien dat het trainingsprogramma voor oudere werkzoekenden 'Succesvol naar werk' de kans op het vinden van een baan voor deze groep verhoogt.

Verder verzorgt UWV actuele informatie en advies over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Met maandelijks publicaties geeft UWV inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen zoals jongeren, 50-plussers en WW'ers. We voorzien de regio's onder meer van regionale arbeidsmarktinformatie en sectorale arbeidsmarktanalyses voor regionaal arbeidsmarktbeleid. Deze informatie bieden wij niet alleen aan via (online) publicaties maar ook met presentaties, workshops en interviews. We ontsluiten de arbeidsmarktinformatie via een speciaal [portaal op werk.nl](#). Dit portaal biedt, naast landelijke en sectorale informatie, kwantitatieve en kwalitatieve informatie over vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. In 2017 trok dit portaal gemiddeld 23.000 bezoekers per maand, een stijging van ruim 20% ten opzichte van 2016. In een sterk veranderende arbeidsmarkt is het belangrijk om te weten in welke sectoren tekorten en overschotten te verwachten zijn. Samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen maken we daarom elk jaar sectorbeschrijvingen en beschrijvingen van enkele sectoroverschrijdende beroepsclusters. Naast de jaarlijkse Arbeidsmarktanalyse brengen we thematische publicaties uit om kansen en knelpunten in beeld te brengen. Vooral publicaties waarin overstapberoepen voor een specifiek beroep worden gepresenteerd met infographics, worden veelvuldig gebruikt in de media. Met Regio in beeld, dat in het najaar verscheen, geven we per regio inzicht in onder andere de kansen en knelpunten voor werkzoekenden en werkgevers. We hebben de thema's voor deze publicaties samen met gemeenten bepaald.

9.5. 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. Daarom nodigen we (medewerkers van) onze stakeholders uit om werkbezoeken aan UWV af te leggen. 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 bijeenkomsten om hen hierover nader te informeren. In 2017 zijn een nieuwe Tweede Kamer en een nieuw kabinet gestart. De nieuwe Kamercommissie voor Sociale Zaken is in september op bezoek geweest bij UWV. Tijdens dit bezoek hebben we uitleg gegeven over onze werkzaamheden en het belang van ICT voor de uitvoering van onze taken. Daarnaast zijn de nieuwe bewindspersonen kort na hun aantreden bij ons op bezoek geweest voor een nadere kennismaking met UWV.

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. 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.

Blijvend in ons geheugen: nationale ramp MH17

In de periode juli tot eind december 2017 heeft UWV een bijdrage geleverd aan het project Blijvend in ons geheugen, onder coördinatie van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Aanleiding voor het project was de motie van het CDA-kamerlid Omzigt om informatie over de vliegcrash met de MH 17 blijvend te bewaren. We hebben ons best gedaan om zoveel mogelijk informatie te verzamelen en beschikbaar te stellen (onder andere mail, brieven, telefonisch contact met nabestaanden en condoleances die te linken zijn aan de ramp met de MH17). Ook hebben we gezorgd voor een duurzame toegankelijkheid van de informatie. Een index van de verzamelde informatie is in 2017 door het Nationaal Archief op de hiervoor ingerichte website GahetNa gepubliceerd. De digitale omgeving wordt definitief in het eerste kwartaal van 2018 vormgegeven. De verwachting is dat een deel van de aan MH17 gerelateerde informatie moet worden uitgezonderd van vernietiging. Welke informatie dat betreft is aangegeven in het zogenoemde afbakingsdocument dat UWV heeft opgesteld. Over 20 jaar wordt de informatie overgedragen aan het Nationaal Archief.

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. Verder hebben we een reactie gegeven op een ongevraagd advies van de Centrale Cliëntenraad over de inzet van ervaringsdeskundigheid bij UWV. We gaan dit bespreken in de diverse commissies uit de Centrale Cliëntenraad en in het overleg met de divisiedirecties. Hieruit zal duidelijk moeten worden hoe ervaringsdeskundigheid binnen UWV ingezet kan worden en in welke vorm.

In 2017 hebben we het ontwerpjaarplan UWV 2018 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.

De beltarieven van UWV Klantencontact zijn al langer onderwerp van gesprek tussen de Centrale Cliëntenraad en UWV. Naar aanleiding van een uitspraak eerder dit jaar van het Europese Hof van Justitie dat bellen naar de klantenservice van een bedrijf niet duurder mag zijn dan een gewoon telefoongesprek, heeft de Centrale Cliëntenraad hierover opnieuw een ongevraagd advies uitgebracht. We hebben aan de raad teruggekoppeld dat deze uitspraak volgens het ministerie van Economische Zaken geen effect heeft voor UWV, waardoor het huidige beltarief ongewijzigd blijft. Daarnaast kregen we vanuit de Centrale Cliëntenraad signalen dat klanten soms meer in rekening krijgen gebracht dan op basis van onze tarieven mogelijk is. Die kosten worden mogelijk veroorzaakt door zogenoemde doorschakelpartijen: partijen die de beller op verzoek doorverbinden en daarvoor extra kosten in rekening brengen. We hebben hiervan melding gemaakt bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving of nieuwe werkprocessen. Dat doen we via de [website van de cliëntenraden](#), en in de diverse overleggen die met de cliëntenraden plaatsvinden. Ook betrekken we de cliëntenraden bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die daarvoor worden gestart. Hiervoor organiseren we veel landelijke bijeenkomsten, met uit iedere raad een vertegenwoordiger. We hebben in 2017 bijeenkomsten gehad over de klantreizen WIA en Boete, over het klantenpanel UWV en over de ontwikkeling van de digitale dienstverlening binnen UWV. Ook bij andere acties om onze dienstverlening te verbeteren betrekken we de cliëntenraden steeds vaker.

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 kunnen 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 2017 zijn alle cliëntenraden een keer bezocht.

We hebben ons in 2017 gericht op de verdere doorontwikkeling van de website van de cliëntenraad. Een van de wensen van de raadsleden was de mogelijkheid om digitaal te kunnen declareren. Per 1 mei is dit gerealiseerd. De ervaringen van de raadsleden hiermee zijn positief. Verdere wensen voor verbeteringen van de website pakken we in overleg met de raden op.

Begin mei 2017 is het jaarverslag van de cliëntenraden op hun website gepubliceerd. Het jaarverslag is ook in gedrukte vorm verschenen. De leden van de cliëntenraden kunnen het verslag uitreiken aan hun gesprekspartners en gebruiken voor de promotie van cliëntenparticipatie, bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten of bezoeken aan werkpleinen.

We hebben met de Centrale Cliëntenraad afgesproken dat we de regeling cliëntenparticipatie regelmatig evalueren. Ook in 2017 hebben we dit gedaan. Bij dit proces zijn alle raden betrokken, zodat we een breed draagvlak creëren. De opmerkingen die de raden hebben gemaakt, zijn beoordeeld door een werkgroep met cliëntenraadsleden en een aantal UWV-medewerkers. Dit heeft geleid tot een conceptregeling die in de overlegvergadering van de Centrale Cliëntenraad en UWV is geaccordeerd. De manier waarop we dit proces vormgeven wordt door de raden gewaardeerd.

In november 2017 heeft de raad van bestuur besloten de cliëntenraad Gelderland Midden & Zuid op te heffen, vanwege een onoplosbare situatie. Inmiddels wordt een nieuwe raad geformeerd.

Relatie met ministerie van SZW

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

In 2017 hebben we regelmatig met het ministerie gesproken over het op 31 januari gepubliceerde rapport van de Algemene Rekenkamer 'UWV, balanceren tussen ambities en middelen'. De Algemene Rekenkamer heeft geconstateerd dat UWV de afgelopen jaren de taken adequaat heeft uitgevoerd en geeft aan dat dit geen geringe prestatie is. De afgelopen jaren heeft UWV een groot aantal wijzigingen in wet- en regelgeving doorgevoerd, in een periode van oplopende werkloosheid en taakstellingen. De aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer zijn gericht op verdere verbetering van samenwerking, informatievoorziening en communicatie tussen UWV en het ministerie van SZW. We gaan deze aanbevelingen samen oppakken. Zo zijn we gezamenlijk een traject gestart om de relatie tussen wettelijke taken, prestaties en kosten beter in beeld te krijgen.

Het totaalpakket aan maatregelen uit het regeerakkoord, getiteld Vertrouwen in de toekomst, is naar onze inschatting technisch uitvoerbaar en haalbaar voor UWV. We houden daarbij uiteraard aandacht voor de consequenties van de beleidsvoorstellen voor de maatschappij en voor de samenloop van de verschillende maatregelen. Ook in 2018 blijven het ministerie van SZW en UWV nauw met elkaar in gesprek over de verdere uitwerking van de maatregelen van het regeerakkoord. Het gaat ons daarbij om de bedoeling van de voorstellen, maar ook om het tempo en de benodigde investeringen in de komende jaren.

10. Jaarrekening

10.1. Balans per 31 december 2017

Tabel: Balans per 31 december 2017

Na bestemming resultaat

bedragen x € 1 miljoen

		31 december 2017	31 december 2016
ACTIVA	Ref.		
Vaste activa			
Materiële vaste activa	(1)	86	95
Financiële vaste activa	(2)	163	163
Totaal vaste activa		249	258
Viottende activa			
Vorderingen	(3)	3.190	3.195
Liquide middelen	(4)	2	4
Totaal viottende activa		3.192	3.199
Totaal activa		3.441	3.457
PASSIVA			
Fondsen			
Fondsvermogen	(5)	-5.790	-8.503
Bestemmingsfondsen	(6)	218	151
Egalisatiereserve	(7)	83	80
Totaal fondsen		-5.489	-8.272
Voorzieningen	(8)	81	94
Kortlopende schulden	(9)	8.849	11.635
Totaal passiva		3.441	3.457

10.2. Staat van baten en lasten over 2017

Tabel: Staat van baten en lasten over 2017

bedragen x € 1 miljoen		2017	2016
BATEN			
	Ref.		
Baten wettelijke taken sv			
Premiebaten	(10)	23.569	22.687
Rijksbijdragen	(11)	4.444	4.343
Totaal baten		28.013	27.030
LASTEN			
Programmakosten			
Uitkeringen	(12)	20.106	20.440
Sociale lasten	(13)	3.285	3.337
Overige baten en lasten	(14)	142	190
		23.533	23.967
Uitvoeringskosten			
Personeelskosten	(15)	1.337	1.369
Huisvestingskosten	(16)	107	108
Automatiseringskosten	(17)	217	222
Kantoorkosten	(18)	25	26
Vervoers- en overige kosten	(19)	35	37
		1.721	1.762
Af: netto-omzet uitvoeringskosten		-24	-24
		1.697	1.738
Financiële baten en lasten	(20)		
Rentebaten		-	0
Rentelasten		-	-
		0	0
Totaal lasten		25.230	25.705
Saldo van baten en lasten		2.783	1.325

10.3. Kasstroomoverzicht over 2017

Tabel: Kasstroomoverzicht over 2017

bedragen x € 1 miljoen

	2017	2016
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Premies	23.511	22.378
Rijksbijdragen	4.425	4.395
Overige baten	119	73
Netto-omzet uitvoeringskosten	25	25
	28.080	26.871
Uitgaven		
Uitkeringen	-20.035	-20.395
Sociale lasten	-3.283	-3.327
Overige lasten	-268	-275
Uitvoeringskosten	-1.695	-1.761
	-25.281	-25.758
Totale kasstroom uit operationele activiteiten	2.799	1.113
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN		
Investerings in materiële vaste activa	-13	-14
Desinvesterings in materiële vaste activa	0	0
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten	-13	-14
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Opgenomen middelen	-2.788	-1.099
Rentebaten en -lasten	-	0
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten	-2.788	-1.099
Netto-kasstroom	-2	0
Specificatie netto-kasstroom		
Stand 1 januari	4	4
Stand 31 december	2	4
Netto-kasstroom	-2	0

10.4. 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 (Afj)
- Toeslagenfonds

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

Financiering

De 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 2017 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 nog te ontvangen 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 2015 zijn vastgesteld op 10 oktober 2017. Voor de belastingjaren 2016 en 2017 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2018 respectievelijk 2019 vastgesteld. Uit ervaring weten we dat de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels geen materiële correcties tot gevolg heeft.

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

Rijksbijdragen SZW

De programmakosten en uitvoeringskosten van de Wajong (Afj), de Toeslagenwet, de Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria (BIA), de tegemoetkomingen voor de arbeidsongeschiktheidswetten en de Inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW) (Toeslagenfonds), en de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof (Aof) worden gefinancierd uit rijksbijdragen van het ministerie van SZW. Daarnaast ontvangen wij een rijksbijdrage voor uitvoeringskosten verbonden aan de basisdienstverlening en de indicatiestelling voor de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) alsmede een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Kaderwet SZW-subsidies (bestaande uit de Regeling scholing kansberoep en de WW 50-plus) en de Tijdelijke regeling tegemoetkomingen dagloonbesluit WW.

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 (OOS) krijgt het Afj ingevolge het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap een rijksbijdrage van dit ministerie.

Stelselwijzigingen

Stelselwijziging faillissementsvorderingen

In de UWV-jaarrekeningen tot en met 2016 werden de faillissementsvorderingen niet in de balans opgenomen vanwege de grote mate van onzekerheid over de inbaarheid. Inmiddels zijn hierover voldoende historische gegevens beschikbaar om het mogelijk te maken deze vorderingen vanaf het boekjaar 2017 in de balans op te nemen. 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 in deze jaarrekening toegepast voor de waardering van de faillissementsvorderingen. Concreet betekent deze stelselwijziging (van kasstelsel naar stelsel van baten en lasten) dat de post 'Vorderingen' en het fondsvermogen van het AWF per 1 januari 2017 eenmalig zijn verhoogd met € 419 miljoen. Dit bedrag bestaat uit de faillissementsvorderingen per 1 januari 2017 ad € 1.553 miljoen, onder aftrek van een voorziening voor het risico van oninbaarheid van € 1.134 miljoen. Voorts worden de betalingen van faillissementsuitkeringen niet meer verantwoord onder de resultaatposten 'Uitkeringen' en 'Sociale Lasten' maar onder de balanspost 'Vorderingen'. Ontvangsten op faillissementsvorderingen worden niet meer gerubriceerd onder de resultaatpost 'Overige baten en lasten' maar in mindering gebracht op de balanspost 'Vorderingen'. Daarentegen wordt de vorming van de voorziening op oninbare faillissementsvorderingen onder de resultaatposten 'Uitkeringen' en 'Sociale Lasten' opgenomen.

Conform art. 384 lid 6 BW 2 zijn wegens deze stelselwijziging de vergelijkende cijfers 2016 in de jaarrekening aangepast. De resultaatpost 'Uitkeringen' is verlaagd met € 80 miljoen en de resultaatpost 'Sociale lasten' is verminderd met € 10 miljoen. Het bedrag van € 80 miljoen bij 'Uitkeringen' bestaat enerzijds uit de terugname van de lastenpost faillissementsuitkeringen in 2016 van € 297 miljoen en anderzijds de dotatie van de voorziening oninbare faillissementsvorderingen van € 217 miljoen. Het bedrag van € 10 miljoen bij 'Sociale lasten' bestaat enerzijds uit de terugname van de lastenpost faillissementsuitkeringen in 2016 van € 36 miljoen en anderzijds de dotatie van de voorziening oninbare faillissementsvorderingen van € 26 miljoen. De aanpassing van de resultaatpost 'Overige baten en lasten' bedraagt € 101 miljoen minder baten vanwege het niet meer verantwoord van de ontvangsten op vorderingen onder deze resultaatpost.

Wijziging rubricering toevoeging en vrijval voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren

In het verlengde van deze stelselwijziging hebben wij besloten de toevoeging aan of de vrijval van de voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren eveneens te rubriceren onder de resultaatposten 'Uitkeringen' en 'Sociale Lasten' in plaats van onder de resultaatpost 'Overige baten en lasten'. Wij hebben de vergelijkende cijfers over 2016 overeenkomstig aangepast. Concreet betekent dit een verhoging van de resultaatposten 'Uitkeringen' met € 18 miljoen en 'Sociale lasten' met € 2 miljoen tegenover een verlaging van het saldo van de resultaatpost 'Overige baten en lasten' met € 20 miljoen.

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 2017 bedraagt € 8,7 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. 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.

10.5. 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. 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: 3 - 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-waardevermindingsverlies 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

Per 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 2017 en 2016 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 2017 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 2017.

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.

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.

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 heeft UWV geen activiteiten ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

10.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (1)

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

Tabel: Materiële vaste activa

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Stand per 1 januari 2017				
Aanschafwaarde	122	31	74	227
Cumulatieve afschrijvingen	-54	-15	-63	-132
Boekwaarden	68	16	11	95
Mutaties				
Investerings	10	1	2	13
Desinvesterings	0	0	0	0
Afschrijvingen	-14	-3	-5	-22
Saldo	64	14	8	86
Stand per 31 december 2017				
Aanschafwaarde	119	29	76	224
Cumulatieve afschrijvingen	-55	-15	-68	-138
Boekwaarden	64	14	8	86

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 2017 € nihil (2016: € nihil). Wij hanteren daarbij de rentetarieven die worden toegepast op de rekeningen courant die wij aanhouden bij de minister van Financiën.

In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 11 miljoen (2016: € 5 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Het betreft voornamelijk 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 2017	31 december 2016
Programmakosten		
Premievorderingen	2.421	2.364
Faillissementsvorderingen	391	419
Uitkeringsdebiteuren	335	366
Overige vorderingen en overlopende activa	13	12
	3.160	3.161
Uitvoeringskosten		
Debiteuren	3	4
Vooruitbetaalde kosten	22	24
Overige vorderingen en overlopende activa	5	6
	30	34
Totaal	3.190	3.195

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 2017 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 UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV 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 in deze jaarrekening 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 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

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Voorziening oninbare faillissementsvorderingen	Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren	Totaal
Stand per 1 januari 2017	1.134	301	1.435
Bij: dotatie	139	12	151
Af: onttrekking	-215	-22	-237
Af: vrijval	-	-3	-3
Stand per 31 december 2017	1.058	288	1.346

De dotatie aan de voorziening oninbare faillissementsvorderingen komt ten laste van het AWF. Van de dotatie aan de voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren van € 12 miljoen komt € 5 miljoen voor rekening van het Afj en € 4 miljoen ten laste van het Toeslagenfonds. Deze dotaties hebben nagenoeg geheel betrekking op vorderingen die in 2017 zijn ingesteld. Het restant van € 3 miljoen betreft Aof, AWf, Ufo en Whk. Bij Sectorfondsen is een vrijval van € 3 miljoen verantwoord. De reden hiervan is een verbeterde incassoratio op vorderingen, dit mede als gevolg van de economische hoogconjunctuur.

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 fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisereserve 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.

Tabel: Fondsvermogen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2017	Saldo baten en lasten	Vorming bestem- mingsfondsen en egalisereserve	31 december 2017
Aof	2.557	2.465	-	5.022
Whk	2.041	-58	-	1.983
Sectorfondsen	257	-67	-	190
AWf ¹	-13.781	142	-	-13.639
Ufo	654	301	-	955
Afj en Toeslagenfonds	-	-	-	-
Totaal fondsen	-8.272	2.783	-	-5.489
Af: bestemd fondsvermogen	-151	-	-67	-218
Af: egalisereserve	-80	-	-3	-83
Netto fondsvermogen	-8.503	2.783	-70	-5.790

¹ De beginstand is inclusief een verhoging van € 419 miljoen als gevolg van de stelselwijziging faillissementsvorderingen

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 2017 is in onze Januarinota berekend op € 1.312 miljoen.

Bestemmingsfondsen (6)

Tabel: Bestemmingsfondsen

bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2017	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2017
Frictiekosten	141	-	68	209
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	10	-	-1	9
Totaal	151	-	67	218

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. In 2017 is geen beroep gedaan op het bestemmingsfonds Frictiekosten, dit in verband met de kostenontwikkeling in 2017. De dotatie in 2017 aan het bestemmingsfonds Frictiekosten heeft betrekking op de intensivering van de dienstverlening in de periode 2019-2022. Van de totale bestemmingsfondsen ad € 218 miljoen is € 69 miljoen beschikbaar voor 2018. Een bedrag van € 149 miljoen is beschikbaar voor 2019 en daarna.

Egalisatiereserve (7)

Tabel: Egalisatiereserve

bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2017	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2017
Reguliere activiteiten	16	-15	26	27
W&R-projecten	13	-5	2	10
Vrij besteedbaar	51	20	-25	46
Totaal	80	-	3	83

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV 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 2017 € 27 miljoen, en voor wet- en regelgevingprojecten (W&R) € 10 miljoen. Het resterende bedrag van € 46 miljoen heeft een vrij besteedbaar karakter. Een specificatie van de Egalisatiereserve is opgenomen in paragraaf 11.3 van de Overige gegevens.

Voorzieningen (8)

Tabel: Voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	Sociaal plan	Jubileum-uitkeringen	Tweede ziektejaar	Huurafkoop/leegstand	Terugbouwverplichtingen	Transitievergoedingen	Totaal
Stand per 1 januari 2017	45	40	3	2	3	1	94
Bij: dotatie	2	2	7	1	0	0	12
Af: onttrekking	-18	-2	-3	0	0	-1	-24
Af: vrijval	0	-	-	0	-1	-	-1
Stand per 31 december 2017	29	40	7	3	2	0	81
Samenstelling							
Korte termijn (< 1 jaar)	9	3	4	1	0	0	17
Middellange termijn (1-5 jaar)	18	10	3	2	2	-	35
Lange termijn (> 5 jaar)	2	27	-	-	-	-	29
Stand per 31 december 2017	29	40	7	3	2	0	81

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.

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 is vanaf 2017 inclusief 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 gebruik maken van de gehuurde locaties.

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.

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 2018 of daarna. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde.

Kortlopende schulden (9)

Tabel: Kortlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen	31 december 2017	31 december 2016
Programmamakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.311	1.298
Nog af te dragen belastingen	328	327
Nog af te dragen premies sociale verzekeringen	462	459
Opgenomen middelen	6.539	9.327
Nog te verrekenen rijksbijdragen	27	1
Vooruit ontvangen rijksbijdragen	-	45
Overige schulden en overlopende passiva	10	19
	8.677	11.476
Uitvoeringskosten		
Leveranciers	52	47
Belastingen en premies sociale verzekeringen	62	61
Pensioenen	6	-
Overige schulden en overlopende passiva	52	51
	172	159
Totaal	8.849	11.635

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar.

Nog te betalen uitkeringen

De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat uit € 804 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 507 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2017 die in 2018 zijn vastgesteld, alsmede crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004).

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 € 230 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 € 232 miljoen te moeten afdragen.

Opgenomen middelen

Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Ultimo 2017 en 2016 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 Wet financiering sociale verzekeringen 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 2017 hebben wij per saldo een tekort in de rekeningen-courant van € 6.539 miljoen.

Nog te verrekenen rijksbijdragen

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 26,6 miljoen (schuld) en op het ministerie van OCW voor € 0,1 miljoen (vordering). De afrekening met SZW en OCW vindt in 2018 plaats op basis van de gegevens in de hieronder opgenomen afrekentabel.

Tabel: Nog te verrekenen rijksbijdragen

bedragen x € 1.000	Programmakosten 2017			Uitvoeringskosten 2017			Totaal
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	
Wajong	3.087.003	3.109.000	-21.997	138.001	140.000	-1.999	-23.996
Re-integratie Wajong ¹	69.172	72.800	-3.628	83.568	85.000	-1.432	-5.060
Beoordeling gemeentelijke doelgroep	-	-	-	18.100	18.100	-	-
OOS	23.108	23.000	108	1.511	1.528	-17	91
Totaal Afj	3.179.282	3.204.800	-25.518	241.180	244.628	-3.448	-28.966
Tegemoetkomingen WAO	68.253	68.100	153	1.400	1.400	-	153
Tegemoetkomingen WIA-IVA	19.846	22.000	-2.154	-	-	-	-2.154
Tegemoetkomingen WIA-WGA	54.587	51.000	3.587	-	-	-	3.587
Tegemoetkomingen WAZ	2.932	3.000	-68	-	-	-	-68
Tegemoetkomingen Wajong	65.392	65.000	392	-	-	-	392
Toeslagenwet (incl. BIA)	453.419	456.000	-2.581	-	-	-	-2.581
IOW	59.208	62.400	-3.192	2.000	2.000	-	-3.192
Totaal Toeslagenfonds	723.637	727.500	-3.863	3.400	3.400	-	-3.863
Wazo-ZEZ	63.250	63.500	-250	3.622	3.500	122	-128
Totaal Aof	63.250	63.500	-250	3.622	3.500	122	-128
Basisdienstverlening	-	-	-	84.627	84.627	-	-
WSW-indicatiestelling	-	-	-	4.120	4.120	-	-
WW 50-plus	5.331	5.000	331	240	240	-	331
Regeling scholing kansberoep	29.304	23.000	6.304	4.100	4.100	-	6.304
Tegemoetkoming dagloonbesluit WW	92.695	92.900	-205	9.210	9.210	-	-205
Totaal AWf	127.330	120.900	6.430	102.297	102.297	-	6.430
Totaal nog te verrekenen	4.093.499	4.116.700	-23.201	350.499	353.825	-3.326	-26.527

¹ Inclusief de baten uit ESF-subsidies

De gerealiseerde programmakosten Re-integratie Wajong bestaan voor € 100,9 miljoen uit lasten re-integratie Wajong en voor € 31,7 miljoen uit baten van in 2017 ontvangen ESF-subsidies. De gerealiseerde uitvoeringskosten Re-integratie Wajong bestaan voor € 85,9 miljoen uit lasten re-integratie Wajong en voor € 2,3 miljoen uit baten van in 2017 ontvangen ESF-subsidies.

Vooruit ontvangen rijksbijdragen

De ultimo 2016 vooruit ontvangen rijksbijdragen betroffen een verschuiving door het ministerie van SZW van een deel van de bevoorschotting van de programmakosten re-integratie Wajong 2017 naar 2016. Het kabinet had hiertoe besloten om het uitgavenbeeld op de Rijksbegroting in 2017 te ontlasten.

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 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

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	57	137	29	223
Energiecontracten	3	11	-	14
Projecten huisvesting	3	-	-	3
Overige bedrijfsmiddelen	30	107	55	192
Autoleasecontracten	5	7	-	12
Automatiseringscontracten	162	293	23	478
Totaal	260	555	107	922

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 2017 € 36 miljoen voor trajecten gestart in 2015, 2016 en 2017 (eind 2016: € 35 miljoen voor trajecten gestart in 2014, 2015 en 2016). 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 2017 € 33 miljoen (eind 2016: € 37 miljoen).

Niet-verwerkte vorderingen

Regeling scholing kansberoep - In mei 2016 zijn de scholingsvouchers voor scholing richting een zogenoemd 'kansberoep' beschikbaar gesteld. Hiervoor is 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 de economiebrede scholingsvouchers onderzocht aan de hand van een steekproef. Hieruit bleek dat er bij circa 20% van de verstrekte vouchers reden is tot zorg omtrent de besteding, conform de voorwaarden van de regeling, door aanvragers. Daarom zullen we in 2018 nader onderzoek naar de besteding doen. Indien oneigenlijk gebruik wordt geconstateerd dan zal het betaalde bedrag in principe worden teruggevorderd. De financiële consequenties van de uitkomsten van het nadere onderzoek zullen in de jaarrekening 2018 worden verantwoord.

Niet-verwerkte verplichtingen

Tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen - Wij gaan met ingang van 1 april 2018 de Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen in verband met de conversie van het dagloon van zogenoemde herlevers (Staatsblad 2017 nr. 475 van 4 december 2017) uitvoeren. Deze regeling biedt een

financiële tegemoetkoming aan de herlevers die over de periode van 1 juni 2015 tot en met 31 december 2017 door het Dagloonbesluit 2015 geen of een lagere WW-uitkering hebben ontvangen dan waarop zij volgens het in 2016 herziene Dagloonbesluit recht zouden hebben. Op basis van een eerste schatting verwachten wij voor 2018 een bedrag van € 20 miljoen tot € 24 miljoen aan tegemoetkomingen ten laste van het AWf uit te geven. Het fonds krijgt voor deze uitgaven een volledige bijdrage van het Rijk.

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 € 4 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.

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 een drietal 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 eind 2018 of in 2019 bekend zullen zijn. De zaken waar deze proefprocedures over handelen, gaan in totaal om een bedrag van € 3 miljoen. Als het uiteindelijke oordeel van de Centrale Raad van Beroep negatief voor UWV mocht 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.

10.7. 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 2017 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	2017	2016
Basispremie WAO/WIA (Aof)	13.977	12.908
Gedifferentieerde premie Whk	1.608	1.688
Premie sectorfondsen	2.528	3.248
Premie WW-AWf	5.055	4.471
Ufo-premie	401	372
Totaal	23.569	22.687

In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2016 weergegeven.

Tabel: Premiepercentages

percentages	2017	2016	mutatie in %-punten
Basispremie WAO/WIA (Aof)	6,16	5,88	0,28
Gedifferentieerde premie Whk ¹	1,16	1,12	0,04
Premie sectorfondsen ²	1,39	1,81	-0,42
Premie WW-AWf	2,64	2,44	0,20
Ufo-premie	0,78	0,78	0,00

¹ Rekenpremie

² Gemiddeld gerealiseerd percentage

Het premiepercentage Whk 2016 is het rekenpercentage voor de WGA-vast, WGA-flex en Ziektewet-flex. Vanaf 2017 zijn de premiepercentages voor de WGA-vast en WGA-flex samengevoegd tot één percentage voor de WGA. 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)

Hieronder zijn opgenomen de rijksbijdragen van het ministerie van SZW het Afj (Wajong) en het Toeslagenfonds (Toeslagenwet, BIA, tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten en IOW). Daarnaast krijgt het Afj in het kader van de Wet Overige OCW Subsidies (OOS) een rijksbijdrage van het ministerie van OCW voor de financiering van de onderwijsvoorzieningen. Het Aof ontvangt een rijksbijdrage van het ministerie van SZW voor de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof. Het AWF (WW) ontvangt een rijksbijdrage voor de basisdienstverlening en de indicatiestelling Wsw, alsmede rijksbijdragen voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Kaderwet SZW-subsidies en de Tijdelijke regeling tegemoetkomingen dagloonbesluit WW. Daarnaast ontvangt het AWF een rijksbijdrage voor activiteiten waarbij UWV optreedt als kassier. Het gaat om € 2,0 miljoen voor de Programmaraad.

Tabel: Rijksbijdragen

bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Afj	3.180	3.137	241	221	3.421	3.358
Toeslagenfonds	724	788	3	3	727	791
Aof	63	60	4	4	67	64
AWf	127	30	102	100	229	130
Totaal	4.094	4.015	350	328	4.444	4.343

Voor een specificatie van de rijksbijdragen per wet verwijzen wij naar de tabel 'Nog te verrekenen rijksbijdragen' op pagina 74.

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 ¹		Uitvoeringskosten ²		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Lasten per wet										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	4.355	4.608	769	812	1	0	84	84	5.209	5.504
WIA-IVA	2.059	1.737	373	311	-25	-13	96	99	2.503	2.134
WIA-WGA	2.521	2.360	457	422	53	47	272	297	3.303	3.126
WAZ	138	153	9	9	0	0	4	4	151	166
Wajong	2.966	2.903	192	188	64	102	240	219	3.462	3.412
BIA	0	1	0	0	-	-	-	-	0	1
Werkloosheid										
WW	4.917	5.581	931	1.045	-87	-81	718	748	6.479	7.293
IOW	56	40	3	3	0	0	2	2	61	45
Ziekte en zorg										
Ziektewet	1.577	1.514	288	277	67	71	264	271	2.196	2.133
Wazo	1.072	1.067	190	192	0	0	7	7	1.269	1.266
Wazo-ZEZ	59	57	4	4	-	-	4	4	67	65
Overig										
Toeslagenwet	386	419	69	74	-1	-1	-	-	454	492
OOS	-	-	-	-	23	23	2	2	25	25
Kaderwet SZW-subsidies ³	-	-	-	-	35	30	4	1	39	31
Wbo	-	-	-	-	12	12	-	-	12	12
	20.106	20.440	3.285	3.337	142	190	1.697	1.738	25.230	25.705
Lasten per fonds										
Aof	9.304	9.055	1.652	1.607	83	91	540	504	11.579	11.257
Whk	1.346	1.262	256	236	3	-1	61	123	1.666	1.620
Sectorfondsen	2.185	2.313	391	413	-159	-157	178	215	2.595	2.784
AWf	3.668	4.228	696	791	129	131	649	646	5.142	5.796
Ufo	50	46	25	25	0	2	25	26	100	99
Afj	2.901	2.824	192	188	87	125	241	221	3.421	3.358
Toeslagenfonds	652	712	73	77	-1	-1	3	3	727	791
Totaal	20.106	20.440	3.285	3.337	142	190	1.697	1.738	25.230	25.705

¹ Inclusief rentebaten en -lasten.

² Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

³ Betreft de Regeling scholing kansberoep en de Regeling WW 50-plus

Uitkeringen (12)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden en zijn per 1 januari 2017 met 0,94% en per 1 juli 2017 met 0,89% geïndexeerd. In deze post is onder de wet WW en het AWf voor € 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 zijn opgenomen onder de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten.

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 2017 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 329 miljoen (2016: € 338 miljoen) en inzake sociale lasten € 47 miljoen (2016: € 48 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 2017 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 353 miljoen (2016: € 348 miljoen) en inzake sociale lasten € 60 miljoen (2016: € 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 tezamen ten opzichte van 2016 gestegen van € 8.705 miljoen naar € 8.935 miljoen (2,6%). Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen.

De daling van de WW-uitkeringslasten is toe te schrijven aan de economische hoogconjunctuur die zich met name in 2017 heeft gemanifesteerd.

Niettegenstaande de invoering van de Participatiewet zijn de uitkeringen van het Afj gestegen. Het van kracht worden van de Participatiewet heeft ertoe geleid dat het aantal Wajongers ultimo 2017 ten opzichte van 2016 met ongeveer 1.300 is gedaald naar 245.800. De oorzaak van de stijging van de uitkeringslasten is, naast indexeringen, dat de Wajongers die ten laste van het Afj komen een jaar ouder zijn dan in 2016. Wanneer Wajongers, jonger dan 23 jaar, een jaar ouder worden, stijgt hun uitkering met circa 18%. Voorts is per 1 juli 2017 de leeftijd waarop men in aanmerking komt voor het minimumloon voor volwassenen verlaagd en is het minimumjeugdloon vanaf 18 jaar verhoogd.

Het Toeslagenfonds betaalt toeslagen (Toeslagenwet), uitkeringen BIA en IOW en tegemoetkomingen voor arbeidsongeschiktheidswetten. De daling van de uitkeringslasten wordt deels veroorzaakt door een vermindering van de uitbetaalde tegemoetkomingen met ongeveer € 42 miljoen en deels door een afname van de uitbetaalde toeslagen op WW-uitkeringen met circa € 25 miljoen. Voorts is wegens de afbouw van de dubbele heffingskorting in 2016 de toeslag op Wajong-uitkeringen in 2017 ongeveer € 5 miljoen lager dan in 2016. De uitkeringslasten voor de IOW-uitkeringen zijn daarentegen met € 16 miljoen gestegen naar € 56 miljoen. Dat komt doordat de doelgroep, mensen van 60 jaar of ouder bij aanvang van de WW, een steeds groter beroep doet op deze wet. Een toenemend aantal van deze werklozen bereikt de maximale WW-duur. De uitkeringen BIA zijn, conform wet en regelgeving, in de loop van 2017 beëindigd.

De lasten van de tegemoetkomingen die onderdeel vormen van het Toeslagenfonds zijn zoals gemeld ten opzichte van 2016 gedaald van € 253 miljoen naar € 211 miljoen. Dat is een gevolg van de daling van de bruto-individuele tegemoetkoming van € 334 in 2016 naar € 274 in 2017.

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 € 6 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

2017

2016

	2017	2016
Overige baten		
Ontvangsten uit overige verhaalszaken	59	50
Baten ESF inzake re-integratie	34	-
Boetes	12	14
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	8	8
Diverse overige baten	0	0
	113	72
Overige lasten		
Onderwijsvoorzieningen	23	23
Werkvoorzieningen	78	80
Subsidie aan instellingen	13	13
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	72	74
Ziektewet-arbointerventies	2	3
50-plus-regeling	5	14
Regeling scholing kansberoep	29	16
Programmakosten overig	1	1
Totaal re-integratielasten	223	224
Bijdrage aan SER	12	12
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	10	9
Reiskosten cliënten	3	4
Remigratiebijdragen	1	2
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	2	2
Diverse overige lasten	4	9
	255	262
Totaal	142	190

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.

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 € 153 miljoen (2016: € 151 miljoen). Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWF:

- € 0 miljoen (2016: € 8 miljoen) ten gunste van enkele sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (WW);
- € 68 miljoen (2016: € 58 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal dertien weken (Ziektewet).

Ten laste van het Aof komt € 85 miljoen (2016: € 85 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren van de ziektegeld- en WGA-lasten in de sector uitzendbedrijven.

Uitvoeringskosten

Vooruitlopend op een formele wijziging van de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) via de Verzamelwet 2019 worden de uitvoeringskosten van de Ziektewet-flex evenals in 2016 niet toegerekend aan het Aof, maar aan de Whk.

Vanaf 2014 zijn de uitvoeringskosten met betrekking tot eerstejaars Ziektewet-beoordelingen ten onrechte aan de Whk in plaats van het Aof toegerekend. Daarom is voor de boekjaren 2014 tot en met 2016 een fondscorrectie van € 21 miljoen verantwoord. De lasten met betrekking tot eerstejaars Ziektewet-beoordelingen voor 2017 bedragen € 7,0 miljoen.

Uitvoeringskosten

Tabel: Uitvoeringskosten naar wet

bedragen x € 1 miljoen	Regulier		Fricatiekosten		Overige projecten		W&R projecten		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	78	80	4	3		1	2	0	84	84
WIA - IVA	90	93	5	4		1	1	1	96	99
WIA - WGA	256	281	14	13	1	2	1	1	272	297
WAZ	4	4		-		-		-	4	4
Wajong	224	205	11	8	1	1	4	5	240	219
Werkloosheid										
WW	673	706	38	31	2	4	5	7	718	748
IOW	2	2		-		-		-	2	2
Ziekte en zorg										
Ziektewet	249	258	13	11	1	1	1	1	264	271
Wazo	6	6	1	1		0		0	7	7
Wazo-ZEZ	4	4		-		-		-	4	4
Overig										
OOS	2	2		-		-		-	2	2
Kaderwet SZW-subsidies	4	1							4	1
Totaal	1.592	1.642	86	71	5	10	14	15	1.697	1.738

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2017'. 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 Bia geen uitvoeringskosten toegerekend.

Tabel: Realisatie uitvoeringskosten versus begroting

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2017	Begroting 2017	Realisatie 2016	Begroting 2016
Personeel	1.266	1.325	1.298	1.266
Huisvesting	105	119	108	116
Automatisering	187	217	198	200
Overige kosten	35	62	38	58
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.593	1.723	1.642	1.639
Bijzondere baten	-	-	-	-
Bijzondere lasten	-	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.593	1.723	1.642	1.639
Projectkosten	95	112	78	82
Fricatiekosten sociaal plan	7	25	18	12
Fricatiekosten huisvesting	2	0	0	1
Totaal frictiekosten	9	25	18	13
Totaal	1.697	1.860	1.738	1.734

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 sociaal plan 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	2017	2016
Lonen en salarissen	855	874
Sociale lasten	135	141
Pensioenen	114	114
Externe inleen	157	157
Kosten Sociaal Plan	7	18
Overige personeelskosten	69	65
Totaal	1.337	1.369

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 19 miljoen (2,2%) lager dan in 2016. Deze afname is met name het gevolg van een afname van de personele bezetting.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 114 miljoen (2016: € 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 2017 is door het bestuur van het Pensioenfonds vastgesteld op 20% van de bruto salarissom met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,875%.

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 2017 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 102% (95,5% per 31 december 2016). De vereiste dekkingsgraad bedraagt 117,9% ultimo 2017. Daarnaast dient het Pensioenfonds te voldoen aan de wettelijk vastgestelde minimaal vereiste dekkingsgraad van 104,3%.

Omdat het Pensioenfonds niet voldoet aan de minimale vereiste dekkingsgraad van 104,3% heeft het Pensioenfonds in 2017 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 vermogen van het pensioenfonds bedroeg ultimo 2017 ongeveer € 7,3 miljard (2016: € 7,1 miljard).

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 157 miljoen. De kosten hebben voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen van ICT'ers, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

Kosten Sociaal Plan – De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 7 miljoen. De kosten bestaan uit een dotatie aan de reorganisatievoorziening en de kosten van onze mobiliteitscentra.

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

Huisvestingskosten (16)

Tabel: Huisvestingskosten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2017	2016
Huren	48	50
Afschrijvingen	14	14
Beveiliging	14	15
Schoonmaak	9	9
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraafkoop en leegstand	0	-2
Overige huisvestingskosten	22	22
Totaal	107	108

De huisvestingskosten zijn € 1 miljoen lager dan in 2016, met name door de afbouw van het aantal vestigingen. De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 1 miljoen (2016: € 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 € 217 miljoen circa 2% lager dan in 2016 (€ 222 miljoen). Dit wordt met name veroorzaakt door lagere kosten voor het datacentrum. In de automatiseringskosten is een bedrag van € 5 miljoen (2016 € 5 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

Kantoorkosten (18)

De kantoorkosten bedragen € 25 miljoen, dit is € 1 miljoen lager dan in 2016. De kostenafname is met name het gevolg van lagere portokosten. In de kantoorkosten is een bedrag van € 3 miljoen (2016 € 4 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

Vervoers- en overige kosten (19)

De vervoers- en overige kosten zijn met € 35 miljoen licht gedaald ten opzichte van 2016 (€ 37 miljoen).

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.

Accountantshonorarium

Hieronder worden verstaan alle vergoedingen aan PricewaterhouseCoopers (PwC).

Tabel: Accountantshonorarium

<i>bedragen x € 1,-</i>	2017	2016
Onderzoek van de jaarrekening (PwC Accountants N.V.)	201.000	153.000
Andere controleopdrachten		-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein		-
Andere niet-controlediensten (PwC Advisory N.V.)	488.000	601.000
Totaal	689.000	754.000

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.

WNT verantwoording 2017

Per 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van het voor UWV van toepassing zijnde algemene WNT-maximum.

Het bezoldigingsmaximum in 2017 voor UWV is € 181.000. Dit geldt naar rato van de duur en/of omvang van het dienstverband.

Tabel: bezoldiging topfunctionarissen

<i>bedragen x € 1,-</i>	mr. drs. B.J. Bruins	A. Paling MBA	drs. J.P.M. Lazeroms
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB*	Lid RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 25/10	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja	ja	ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	137.313	166.683	157.966
Beloningen betaalbaar op termijn	10.442	12.762	12.762
<i>Subtotaal</i>	<i>147.755</i>	<i>179.445</i>	<i>170.728</i>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	147.775	181.000	181.000
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totaal bezoldiging 2017	147.755	179.445	170.728
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan: zie	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2016			
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	1,0	1,0	1,0
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	214.488	164.900	203.893
Beloningen betaalbaar op termijn	12.545	12.545	12.545
Totaal bezoldiging 2016	227.033	177.445	216.438

* Per 27 oktober 2017 is de heer Paling benoemd tot waarnemend voorzitter en per 1 januari 2018 tot voorzitter van de raad van bestuur.

UWV kent geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking voor het verslagjaar 2017. UWV heeft geen toezichthoudende topfunctionarissen.

In 2017 zijn aan topfunctionarissen geen uitkeringen verstrekt wegens beëindiging van het dienstverband.

Tabel: Bezoldiging niet-topfunctionarissen

bedragen x € 1	Directeur	Directeur	Directeur
Functiegegevens			
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (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
Totaal bezoldiging 2017	188.757	193.849	201.429
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	181.000	181.000	181.000
Verplichte motivering: zie	1)	1)	2)
Gegevens 2016			
Functie(s) in 2016	Directeur	Directeur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	1,0	1,0	1,05
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	178.583	176.015	191.396
Beloningen betaalbaar op termijn	12.545	12.545	12.545
Totaal bezoldiging 2016	191.128	188.560	203.941

1) Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag, de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw en een belaste eenmalige uitkering van 0,5% voortvloeiend uit de cao.

2) Wordt veroorzaakt door een hoger aantal contracturen, een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag, de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw en een belaste eenmalige uitkering van 0,5% voortvloeiend uit de cao.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2017 waren gemiddeld 15.748 werknemers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2016: 16.157). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfs onderdeel was in 2017 respectievelijk 2016 als volgt:

Tabel: gemiddeld aantal fte's

	WERK- bedrijf	SMZ	Uit- keren	K&S	GD	B&B	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
2016	4.352	3.596	3.773	516	178	1.025	462	1.893	362	16.157
2017	4.468	3.645	3.424	545	189	982	401	1.856	238	15.748

Amsterdam, 14 maart 2018
Raad van bestuur UWV

Fred Paling, voorzitter

José Lazeroms

11. Overige gegevens

11.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van UWV

Verklaring over de jaarrekening 2017

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen wettelijke jaarrekening (paginanummers 62 tot en met 85) een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) op 31 december 2017 en van het resultaat en de kasstromen over 2017 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 2017 (jaarverslag 2017, pagina 51 en 52); en
- de weergave van de uitgaven in 2017 aan onderwijsvoorzieningen (jaarverslag 2017, pagina 23).

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2017 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 2017 van het UWV te Amsterdam, de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitoefening over 2017 en de weergave van de uitgaven in 2017 aan onderwijsvoorzieningen gecontroleerd. De jaarrekening van UWV bestaat uit:

- de balans per 31 december 2017;
- de staat van baten en lasten over 2017;
- het kasstroomoverzicht over het jaar geëindigd op 31 december 2017; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2017.

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.

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 3 tot en met 61);
- de overige gegevens (hoofdstuk 11).

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, 14 maart 2018

w.g.

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

Bijlage bij onze controleverklaring over de wettelijke jaarrekening 2016 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 gereede 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.

11.2. Verwerking saldo baten en lasten

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

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

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

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2017 (per saldo € 2.783 miljoen bate) is als volgt:

■ Toevoeging Fondsvermogen	€ 2.713 miljoen
■ Toevoeging bestemmingsfonds Frictiekosten	€ 68 miljoen
■ Vrijval bestemmingsfonds Re-integratietrajecten en –voorzieningen	€ -/- 1 miljoen
■ Toevoeging Egalisatiereserve	€ <u>3 miljoen</u>
■ Totaal	€ 2.783 miljoen

11.3. Vorming en vrijval fondsen en reserveringen

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisatiereserve te vormen bij een positief begrotingsresultaat. Reeds bij de jaarrekening 2014 heeft de minister van SZW ingestemd met de vorming van de egalisatiereserve. Voor dotaties, onttrekkingen en vrijval na 2014 is geen voorafgaande instemming vereist. De egalisatiereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar. Dit komt ultimo 2017 overeen met een bedrag van € 92,6 miljoen.

Van het positieve begrotingsresultaat over 2017 van € 71,1 miljoen is € 68 miljoen toegevoegd aan het bestemmingsfonds Frictiekosten, het restant van € 3,1 miljoen is toegevoegd aan de egalisatiereserve.

In 2017 is geen beroep gedaan op het bestemmingsfonds Frictiekosten, dit in verband met de kostenontwikkeling in 2017.

De bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van deze fondsen en reserveringen in 2017 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Bestemmingsfondsen en egalisatiereserve

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	1-1-2017	Onttrekking	Dotatie/ vrijval	31-12-2017	Gebruik in 2018	Gebruik in 2019 e.v.
BESTEMMINGSFONDSEN						
Frictiekosten	140,600	-	68,000	208,600	60,000	148,600
Programmakosten						
a. Re-integratie instrumenten	10,400	-	-1,100	9,300	9,300	-
	10,400	-	-1,100	9,300	9,300	-
Totaal bestemmingsfondsen	151,000	0,000	66,900	217,900	69,300	148,600
EGALISATIERESERVE						
Wet- en regelgevingprojecten						
a. Elektr. gegevensuitwisseling/EESSI	4,088	-0,546	-	3,542	1,500	2,042
b. Implementatie Participatiewet	4,056	-3,001	2,145	3,200	2,000	1,200
c. SUB/Walvis	2,000	-	-	2,000	-	2,000
d. Nederlands handelsregister project	0,500	-	-	0,500	0,100	0,400
e. Quotumheffing	-	-	0,500	0,500	0,500	-
f. Single permit	0,650	-0,267	-	0,383	0,383	-
g. Bonus beschut werk gemeenten	-	-	0,050	0,050	0,050	-
h. Hybride markt WGA	0,547	-0,276	-0,271	-	-	-
i. Inleenverbanden quotumregeling	0,537	-0,537	-	-	-	-
j. Programma BVGS	0,400	-0,400	-	-	-	-
k. Overige punten Wwz	0,390	-0,390	-	-	-	-
	13,168	-5,417	2,424	10,175	4,533	5,642
Reguliere activiteiten						
a. IaW-budget WERKbedrijf - regio's	1,445	-1,445	14,800	14,800	4,100	10,700
b. Aanvulling projectportfolio	8,757	-8,757	-	-	-	-
c. Informatiebeveiliging en privacy	-	-	5,815	5,815	5,815	-
d. Artsen SMZ	-	-	4,708	4,708	4,708	-
e. Vervangingsinvesteringen BKWI	1,365	-0,185	-	1,180	0,500	0,680
f. Dedicated arbeidsdeskundigen	-	-	0,900	0,900	0,900	-
g. Taalakkoord Leerwerkloketten	0,022	-0,022	0,070	0,070	0,070	-
h. Jeugdwerkloosheid	1,930	-1,930	-	-	-	-
i. Handhaving passende arbeid	1,890	-1,890	-	-	-	-
j. Vliegende brigade banenafpraak	0,524	-0,524	-	-	-	-
k. IaW-programma SMZ	0,190	-0,190	-	-	-	-
l. Budget programmaraad	0,074	-0,074	-	-	-	-
	16,197	-15,017	26,293	27,473	16,093	11,380
Vrij besteedbaar	50,469	20,434	-25,617	45,286	45,286	-
Totaal egalisatiereserve	79,834	0,000	3,100	82,934	65,912	17,022
Totaal fondsen en reserveringen	230,834	0,000	70,000	300,834	135,212	165,622

11.4. Statutaire zeggenschap raad van bestuur

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

11.5. Gebeurtenissen na balansdatum

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

Lijst van afkortingen

ACM	Autoriteit Consument & Markt
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeidsgeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
AMC	Amsterdams Medisch Centrum
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BIA	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BVGS	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
Cao	collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIO	Chief Information Officer
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CRSA	Control Risk Self Assessment
DNB	De Nederlandsche Bank
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
ENSI	Eenduidige Normatiek Single Information Audit
ERD	eigenrisicodragend(e werkgevers)
ESF	Europees Sociaal Fonds
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
Euribor	Euro Interbank Offered Rate
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
fte	fulltime-equivalent
HDN	Hypotheken Data Network
IaW	Integrale activering Wajong
IBF	Internationaal Bureau Fraude-informatie
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	methode Individuele plaatsing en steun
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
ITB	Interventieteam Buitenland
IV	Informatievoorziening(functie)
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
LIEC	Landelijk Informatie en Expertise Centrum
MKB	Midden- en Kleinbedrijf
mvo	maatschappelijk verantwoord ondernemen
NAR	non-activiteitsregeling
Nibud	Nationaal instituut voor budgetvoorlichting
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OOS	wet Overige OCW-subsidies
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning & controlcyclus
PaWa	passend werkaanbod
PGB	persoonsgebonden budget
RBB	Rijksbrede Benchmark Groep
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
RINIS	Routeringsinstituut (inter)Nationale Informatiestromen
SER	Sociaal-Economische Raad
SMZ	Sociaal-Medische Zaken
SSD	Secure Software Development

SUB	Samenwerking UWV-Belastingdienst
SVB	Sociale Verzekeringsbank
sw	sociale werkplaats
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
1UBO	één uniforme betaalomgeving
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UIP	UWV Informatieplan
UPM	Uniforme Projectmethodiek UWV
VIH	vooraf ingevulde heffing
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VOI	verzoek om informatie
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in socialeverzekeringswetten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet op de bijzondere opsporingsdiensten
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WEW	Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WNT	Wet normering topinkomens
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WTL	Wet tegemoetkoming loondomein
WW	Werkloosheidswet
Wwz	Wet werk en zekerheid
zbo	zelfstandig bestuursorgaan

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 94

1043 DL Amsterdam

Kamer van Koophandel

KvK-nummer: 34360247

Inlichtingen

020-6875703

Auteurs

Hans Berghuis

Lydia Tabois

Disclaimer

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

UWV © 2018

