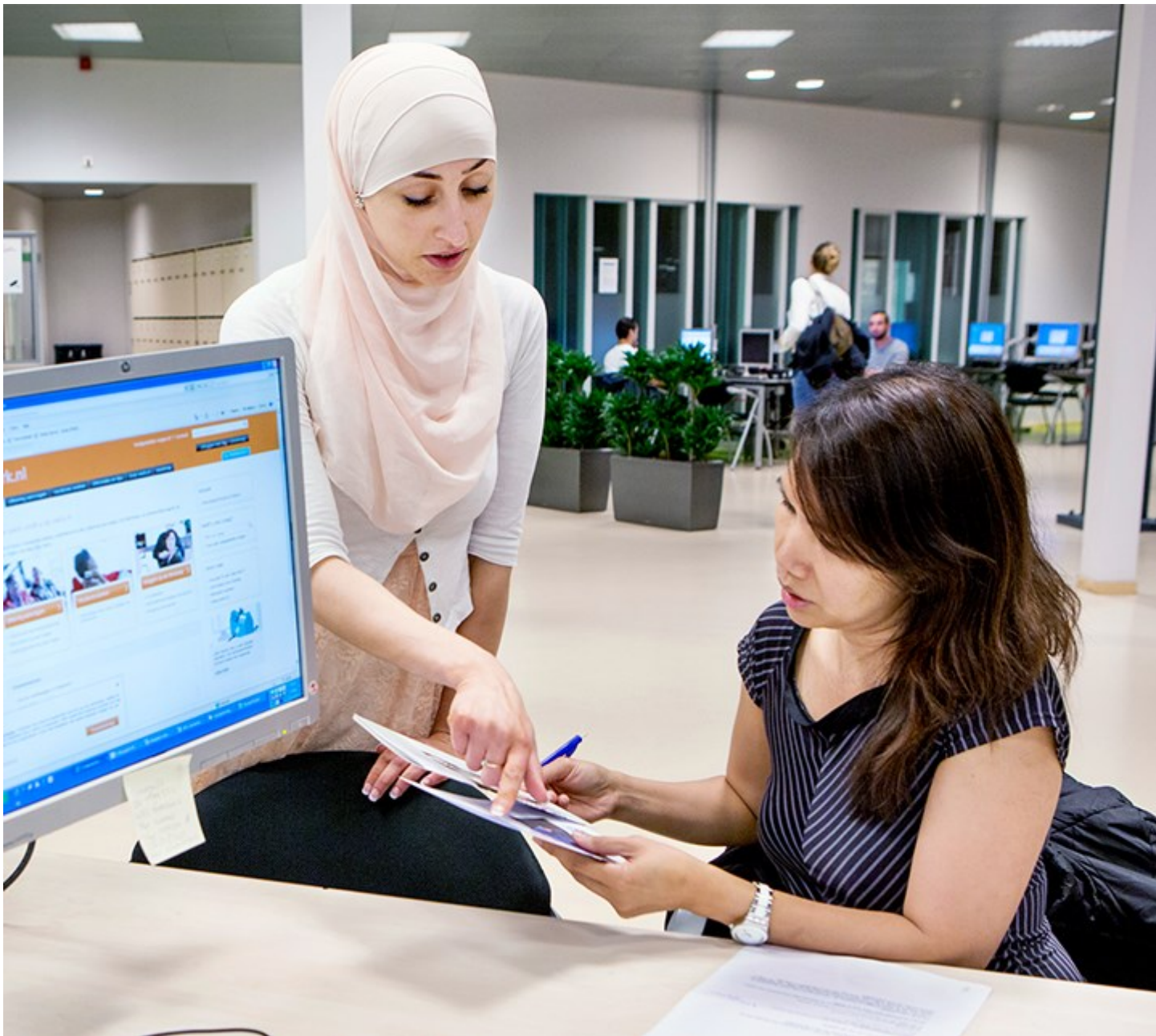


# UWV Jaarverslag 2016



# Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Voorwoord</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Kerncijfers</b>  | <b>4</b>  |
| <b>1. Prioriteiten in 2016</b>                              | <b>7</b>  |
| 1.1. Verdere inzet op dienstverlening en samenwerking       | 8         |
| 1.2. Stabiele organisatie als randvoorwaarde                | 8         |
| 1.3. Implementatie en uitvoering nieuwe wet- en regelgeving | 9         |
| <b>2. Dienstverlening voor werkzoekenden</b>                | <b>11</b> |
| 2.1. Dienstverlening  | 12        |
| 2.2. Tijdelijk extra ondersteuning voor specifieke groepen  | 13        |
| <b>3. Dienstverlening aan arbeidsbeperkten</b>              | <b>15</b> |
| 3.1. Dienstverlening Ziektewet                              | 16        |
| 3.2. Dienstverlening WIA                                    | 16        |
| 3.3. Beoordeling arbeidsvermogen/dienstverlening Wajong     | 18        |
| 3.4. iAW  | 19        |
| 3.5. Totaalproductie beoordelingen                          | 20        |
| 3.6. Uitsroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking | 20        |
| 3.7. Re-integratiebudgetten                                 | 20        |
| <b>4. ICT</b>   | <b>22</b> |
| 4.1. Prioriteiten   | 23        |
| 4.2. Sturing op ICT   | 25        |
| 4.3. Leveranciersmanagement                                 | 25        |
| 4.4. Versterken samenwerking met externe organisaties       | 26        |
| 4.5. Informatiebeveiliging en privacy                       | 26        |
| <b>5. Handhaving</b>  | <b>29</b> |
| 5.1. Preventieve handhaving                                 | 30        |
| 5.2. Risicomanagement                                       | 30        |
| 5.3. Repressieve handhaving                                 | 30        |
| <b>6. Werkgeversdienstverlening</b>                         | <b>32</b> |
| 6.1. Dienstverleningsconcept                                | 33        |
| 6.2. Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten            | 33        |
| 6.3. Online dienstverlening aan werkgevers                  | 34        |
| 6.4. Internationale dienstverlening aan werkgevers          | 35        |
| 6.5. Arbeidsjuridische dienstverlening                      | 35        |
| 6.6. Arbeidsmarktinformatie                                 | 36        |
| 6.7. Dienstverlening bij faillissementen                    | 36        |
| <b>7. Gegevensafnemers</b>                                  | <b>37</b> |
| 7.1. Polisadministratie                                     | 38        |
| 7.2. De loonaangifteketen                                   | 39        |
| 7.3. BKWI   | 40        |
| <b>8. Kwaliteit dienstverlening</b>                         | <b>41</b> |
| 8.1. Verbeteringen in dienstverlening                       | 42        |
| 8.2. Tijdigheid   | 43        |
| 8.3. Klanttevredenheid                                      | 43        |
| 8.4. Klachten en bezwaren                                   | 44        |
| <b>9. Bedrijfsvoering</b>                                   | <b>46</b> |
| 9.1. Personeel  | 47        |
| 9.2. Werken aan integriteit                                 | 48        |
| 9.3. Betrouwbaarheid niet financiële informatievoorziening  | 48        |
| 9.4. Huisvesting  | 48        |
| 9.5. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen             | 49        |

---

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 9.6       | Rechtmatigheid                                      | 50        |
| 9.7       | Doelmatigheid                                       | 52        |
| <b>10</b> | <b>Governance</b>                                   | <b>55</b> |
| 10.1      | Raad van Bestuur                                    | 56        |
| 10.2      | Advies- en controleorganen UWV                      | 56        |
| 10.3      | Maatschappelijk verantwoord ondernemen              | 57        |
| 10.4      | Onze omgeving                                       | 58        |
| <b>11</b> | <b>Jaarrekening</b>                                 | <b>60</b> |
| 11.1      | Balans per 31 december 2016                         | 61        |
| 11.2      | Staat van baten en lasten over 2016                 | 62        |
| 11.3      | Kasstroomoverzicht over 2016                        | 63        |
| 11.4      | Algemene toelichting                                | 64        |
| 11.5      | Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling    | 65        |
| 11.6      | Toelichting op de balans                            | 67        |
| 11.7      | Toelichting op de staat van baten en lasten         | 75        |
| <b>12</b> | <b>Overige gegevens</b>                             | <b>84</b> |
| 12.1      | Controleverklaring van de onafhankelijke accountant | 84        |
| 12.2      | Verwerking saldo baten en lasten                    | 86        |
| 12.3      | Vorming en vrijval fondsen en reserveringen         | 86        |
| 12.4      | Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur             | 87        |
| 12.5      | Gebeurtenissen na balansdatum                       | 88        |
|           | <b>Lijst van afkortingen</b>                        | <b>89</b> |
|           | <b>Colofon</b>                                      | <b>90</b> |

---

# Voorwoord

We hebben in 2016 bijna 1,4 miljoen mensen van inkomen voorzien, omdat zij door werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid (tijdelijk) niet konden werken. Tegelijkertijd hebben we weer veel mensen geholpen in hun zoektocht naar werk. Ook hebben we de mensen beoordeeld die na twee jaar ziekte een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvragen en we hebben vastgesteld wat de resterende verdien capaciteit is. Tevens hebben we diverse organisaties (zoals de Belastingdienst, het Centraal Administratie Kantoor, Het Centraal Bureau voor de Statistiek, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en pensioenorganen) van gegevens voorzien over arbeidsrelaties en inkomsten, zodat zij hun taken kunnen vervullen. We zijn er trots op dat we ons vakmanschap hebben kunnen inzetten voor onze klanten.

We hebben met het ministerie van SZW over een aantal belangrijke dossiers afspraken gemaakt die we in 2016 en de jaren daarna realiseren. Het gaat om de dienstverlening aan WW'ers, de dienstverlening aan arbeidsbeperkten en de ICT-dienstverlening.

In oktober 2016 zijn we in overleg met het ministerie van SZW landelijk gestart met de nieuwe dienstverlening WW. Hierin combineren we de bestaande online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat een groot deel van de WW'ers sneller werk vindt als er sprake is van persoonlijk contact en gerichte interventies op het juiste moment. De nieuwe dienstverlening is meer toegesneden op de individuele arbeidsmarktpositie van de werkzoekende. Daarbij leggen we de focus op de groep met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie.

In 2016 daalde het aantal WW-uitkeringen tot ruim 400.000; in 2013 hadden we voor het laatst gedurende langere tijd dit lagere niveau. Toch bleef het druk voor UWV in 2016, omdat bepaalde groepen ook in de huidige aantrekkende arbeidsmarkt nog steeds grote moeite hebben om aan het werk te komen. We hebben dan ook onverminderd grote aandacht voor de groep mensen met een zwakkere positie op de arbeidsmarkt.

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we ondersteuning, waarbij het zoveel mogelijk benutten van de beschikbare arbeidsmogelijkheden centraal staat. In 2016 hebben we van het ministerie van SZW budget gekregen om de achterstand in het aantal herbeoordelingen terug te brengen. Met deze middelen hebben we extra artsen kunnen aanstellen. We hebben in 2016 de achterstand in het aantal herbeoordelingen teruggebracht tot onder het met de minister afgesproken niveau.

Daarnaast hebben we in 2016 extra middelen uitgetrokken voor activerende intensieve dienstverlening aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80-100%).

In 2016 hebben we het UWV Informatieplan 2016–2020 opgesteld. Dit plan hebben we eind 2016 beperkt herijkt in het UWV Informatieplan 2017-2021. Hierin hebben we aangegeven hoe we ons ICT-landschap toekomstbestendig willen maken om goede en betrouwbare dienstverlening aan onze klanten te kunnen blijven leveren. We hebben met het ministerie afgesproken dat we de beperkt beschikbare verandercapaciteit vooral inzetten om de beschikbaarheid, veranderbaarheid en veiligheid van onze informatievoorziening te verhogen. Ter uitvoering van een motie van de Tweede Kamer heeft het ministerie van SZW het Informatieplan extern laten valideren. De experts die deze validatie hebben uitgevoerd, noemen de totstandkoming van het plan een majeure stap voorwaarts omdat het integraal is, een helder meerjarenperspectief biedt en jaarlijks kan worden geactualiseerd.

Naast de grote dossiers dienstverlening WW, dienstverlening aan arbeidsbeperkten en ICT-dienstverlening, hebben we toegezegd aan het ministerie om de werkvoorraad fraudesignalen terug te dringen. We zijn er in 2016 in geslaagd om deze werkvoorraad aanzienlijk te verminderen.

Na de invoering van de Wwz in 2015 hebben we de uitkering gemiddeld binnen vier kalenderdagen na ontvangst van de inkomstenopgave betaalbaar gesteld aan de klant. Ook de algehele tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers bleef in 2016 op peil en de tevredenheid over de digitale dienstverlening nam toe. We blijven ons verantwoordelijk voelen om de vragen van de klanten te beantwoorden en op te lossen.

2016 was ook het jaar waarin de Algemene Rekenkamer op verzoek van de Tweede Kamer een onderzoek deed naar de balans tussen doelen, middelen en mensen bij UWV. De Rekenkamer concludeerde dat UWV in de periode 2010-2015 de opgedragen taken over het algemeen adequaat heeft uitgevoerd en noemde dat, mede in het licht van de economische crisis en de veelheid aan beleidsmatige en budgettaire wijzigingen in deze jaren, geen geringe prestatie. UWV en het ministerie van SZW zijn naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen uit dit rapport met elkaar in gesprek over de middelen die wij beschikbaar hebben voor het uitvoeren van onze taken. Samen streven het ministerie van SZW en UWV naar een toekomstbestendige dienstverlening waarbij doelen, mensen en middelen op lange termijn met elkaar in evenwicht zijn.

Onze medewerkers vormen daarbij een cruciale factor; zij zetten dagelijks de schouders onder het vele werk. We investeren daarom in hun duurzame inzetbaarheid en in goed werkgeverschap. We prijzen ons gelukkig met de betrokkenheid en inzet waarmee onze medewerkers hun werk blijven verrichten.

*Raad van Bestuur*

# 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 we streven ernaar waar mogelijk beter te 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 gedurende de verslagperiode. In de volgende hoofdstukken wordt een toelichting gegeven op de prestatie-indicatoren.

**Tabel: Prestatie-indicatoren**

| Resultaatgebied  | Prestatie-indicatoren  | Norm 2016 | 2016     | 2015     |
|--|--|-----------|----------|----------|
| Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet | Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen                   | 65 dagen  | 53 dagen | 56 dagen |
|  | Percentage uitstroom Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar                        | 20,0%     | 19,8%    | 20,3%    |
| Rechtmatigheid   | Percentage rechtmatigheid  | 99,0%     | 99,0%    | 99,3%    |
| Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking                               | Tijdigheid eerste betaling voor:   |           |          |          |
|  | WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier                     | n.v.t.    | 96%      | *96%     |
|  | Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht                                       | 85%       | 91%      | 88%      |
|  | WIA binnen 4 weken na ingang recht   | 85%       | 93%      | 94%      |
| Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom                      | Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn                                   | 85%       | 92%      | 94%      |
|  | Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW         | 75%       | 83%      | 82%      |
|  | Aantal geplaatste Wajongers  | 8.000     | 7.700    | 8.400    |
|  | Klanttevredenheid werkzoekenden bekend en werkend met digitale dienstverlening | 6,5       | 7,0      | 6,8      |
| Klantgerichtheid   | Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden                                       | 7,0       | 7,1**    | 6,9      |
|  | Klanttevredenheid werkgevers   | 6,3       | 6,4      | 6,3      |
|  | Klachtintensiteit  | 0,4%      | 0,3%     | 0,3%     |
|  | Bezwaarintensiteit   | 3,0%      | 2,4%     | 2,6%     |
| Efficiency uitvoering  | Realisatie uitvoeringskosten binnen budget                                     | ≤100%     | 100%     | <100%    |
|  | Realisatie re-integratiekosten binnen budget                                   | ≤100%     | <100%    | <100%    |
| Efficiency gegevensverwerking  | Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst      | 95%       | 99%      | 99%      |

\* Dit percentage heeft betrekking op de periode augustus tot en met december 2015.

\*\* De onderzoekspopulatie is met ingang van 2016 aangepast (zie paragraaf 8.3).

## Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de belangrijkste overige resultaten gedurende de verslagperiode.

**Tabel: Kerncijfers**

| Resultaatgebied   | Kerncijfers  | 2016   | 2015            |                 |
|---|--|--|-----------------|-----------------|
| Voorkomen van uitkeringsinstroom/<br>Preventie WIA-instroom uit Ziektewet                                   | Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-<br>uitkeringen                   | 90.700   | 88.000          |                 |
| Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking  | Aantal nieuwe uitkeringen WW   | 491.000  | 583.700         |                 |
|   | Aantal nieuwe<br>arbeidsongeschiktheidsuitkeringen                   | 45.000   | 41.300          |                 |
|   | Aantal toekenningen Ziektewet  | 221.600  | 204.200         |                 |
|   | Aantal nieuwe uitkeringen Wazo                                       | 140.700  | 138.300         |                 |
|   | Aantal continueringsbeslissingen                                     | 15,7 miljoen   | 16,3 miljoen    |                 |
|   | Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)                        | 1,4 miljoen  | 1,4 miljoen     |                 |
|   | Aantal sociaal-medische beoordelingen*                               | 204.300  | 151.500         |                 |
|   | Aantal betalingen  | 21,5 miljoen   | 22,6 miljoen    |                 |
|   | Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding<br>inlichtingenplicht           | € 41,4 miljoen   | € 61,6 miljoen  |                 |
|   | Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m.<br>overtreding inlichtingenplicht | € 2.147  | € 1.753         |                 |
|   | Aantal boetes i.v.m. overtreding<br>inlichtingenplicht               | 17.200   | 32.300          |                 |
|   | Bemiddeling en bevorderen<br>re-integratie/uitstroom                 | Aantal aan werk geholpen mensen met een<br>arbeidsbeperking        | 12.500          | 13.300          |
|   |  | Aantal werkzoekenden dat een passend<br>werkaanbod heeft ontvangen | 5.000           | 5.300           |
| Aantal afgehandelde ontslagaanvragen  |  | 22.300   | 37.000          |                 |
| Aantal afgehandelde aanvragen<br>tewerkstellingsvergunningen  |  | 5.800  | 5.200           |                 |
| Aantal opgelegde maatregelen wegens<br>overtreding inspanningsverplichtingen<br>(medewerkingverplichtingen) |  | 64.500   | 86.100          |                 |
| Aantal sociaal-medische herbeoordelingen  |  | 45.200   | 43.100          |                 |
| Aantal beoordeelde re-integratieverslagen   |  | 39.500   | 38.600          |                 |
| Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde<br>periode)   |  | 534.700  | 525.900         |                 |
| Aantal geplaatste vacatures op werk.nl  |  | 1.615.000  | 1.315.800       |                 |
| Klantgerichtheid  |  | Aantal telefonische contacten                                      | 5,6 miljoen     | 6,2 miljoen     |
|   | Aantal afgehandelde klachten   | 11.000   | 9.500           |                 |
|   | Aantal afgehandelde bezwaarzaken                                     | 83.000   | 86.600          |                 |
|   | Aantal verzonden brieven (incl. van<br>vestigingen)                  | 17,1 miljoen   | 16,5 miljoen    |                 |
|   | Efficiency uitvoering  | Totaal van de uitvoeringskosten                                    | € 1.738 miljoen | € 1.780 miljoen |
| Totaal van de uitkeringslasten  |  | € 20,5 miljard   | € 20,9 miljard  |                 |
| Bereikte besparingen op uitvoeringskosten<br>(sinds 2011)   |  | € 431 miljoen  | € 401 miljoen   |                 |
| Aantal fte's  |  | 16.000   | 16.700          |                 |
| Efficiency gegevensverwerking   | Aantal in polisadministratie geregistreerde<br>inkomstenverhoudingen | 21,2 miljoen   | 19,5 miljoen    |                 |
|   | Aantal Suwinet-raadplegingen   | 57,8 miljoen   | 55,6 miljoen    |                 |

\* betreft het totaal van de beoordelingen WIA, Wajong, Banenafpraak, 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 2016 ontvingen circa 1,4 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

|                  |                                 | 2016    | 2015    | % +/- |
|------------------|---------------------------------|---------|---------|-------|
| <b>WW</b>        | Nieuwe uitkeringen              | 491.000 | 583.700 | -16%  |
|                  | Beëindigde uitkeringen          | 524.900 | 578.700 | -9%   |
|                  | Lopende uitkeringen             | 412.000 | 445.900 | -8%   |
| <b>WIA</b>       | Nieuwe uitkeringen              | 40.000  | 35.800  | 12%   |
|                  | Beëindigde uitkeringen          | 16.600  | 16.100  | 3%    |
|                  | Lopende uitkeringen             | 253.300 | 229.600 | 10%   |
| <b>Wajong</b>    | Nieuwe uitkeringen              | 4.200   | 4.500   | -7%   |
|                  | Beëindigde uitkeringen          | 6.100   | 6.400   | -6%   |
|                  | Lopende uitkeringen             | 247.100 | 248.800 | 0%    |
| <b>Ziektewet</b> | Nieuwe uitkeringen              | 221.600 | 204.200 | 9%    |
|                  | Beëindigde uitkeringen          | 284.200 | 277.500 | 2%    |
|                  | Lopende uitkeringen (gemiddeld) | 90.700  | 88.000  | 3%    |

### WW

Doordat het economisch herstel zich heeft voortgezet, is het aantal nieuwe uitkeringen in 2016 aanzienlijk lager dan in 2015. Ook het aantal lopende uitkeringen nam af. Deze ontwikkeling is wel beperkt door een effect van de invoering van de inkomstenverrekening van de Wet werk en zekerheid (Wwz) per 1 juli 2015. Uitkeringen worden sindsdien pas formeel beëindigd wanneer vaststaat dat er twee maanden lang sprake is geweest van voldoende inkomsten. Daarnaast behouden mensen die tegen lager loon gaan werken vaak nog een kleine WW-uitkering; vóór de invoering van de Wwz zou een deel van die uitkeringen op basis van de toen geldende urensystematiek beëindigd zijn. Dit heeft een opwaarts effect op het aantal lopende uitkeringen en tegelijkertijd een neerwaarts effect op het aantal beëindigde uitkeringen. Dit aantal was in 2016 duidelijk lager dan in 2015. Het positieve effect van het economisch herstel zien we wel terug in het bedrag aan WW-uitkeringslasten. Dit bedrag was in 2016 12% lager dan in 2015 (€ 5.654 miljoen ten opzichte van € 6.394 miljoen).

De invoering van de Wwz heeft specifiek gevolgen voor het geregistreerde aantal uitkeringsbeëindigingen wegens werkhervatting. Dit daalde naar 172.900 (2015: 268.300). Omdat uitkeringen pas formeel worden beëindigd wanneer vaststaat dat er twee maanden lang sprake is geweest van voldoende inkomsten, moeten klanten nog twee maanden na werkhervatting een inkomstenopgave indienen. Wanneer een klant dit niet doet staat niet vast dat het werk is hervat en wordt de uitkering beëindigd wegens het niet indienen van een inkomstenopgave. Het aantal uitkeringsbeëindigingen wegens het niet indienen van een inkomstenopgave is in 2016 flink gestegen (van 16.600 in 2015 naar 64.500 in 2016). Nader onderzoek heeft uitgewezen dat een aanzienlijk deel hiervan het werk heeft hervat. Omdat niet met volledige zekerheid is vast te stellen welk deel van de klanten die geen inkomstenopgave hebben ingediend, het werk heeft hervat zijn ze niet in het werkhervattingscijfer meegeteld.

### WIA

Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Het WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen)-bestand heeft nog geen normale leeftijdsopbouw. Daardoor bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen in relatie tot de instroom. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.

De instroom was in 2016 hoger dan geraamd. De stijging van de instroom deed zich vooral voor bij zieke werknemers (mensen die nog een dienstverband hebben) en bij de categorie vangnet overig (vooral mensen die ziek worden in de WW). Tegelijkertijd daalde het aantal lopende WAO-uitkeringen van de klanten van wie het recht op een uitkering van vóór 2005 dateert, dat wil zeggen vóór de invoering van de WIA, omdat er geen nieuwe mensen meer in aanmerking komen voor een WAO-uitkering.

### Wajong

Sinds 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015). Deze wet is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Hiermee wordt bedoeld dat zij niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook nooit kunnen ontwikkelen. Door deze wijziging is het aantal nieuwe en het aantal lopende Wajong-uitkeringen sterk afgenomen.

### Ziektewet

Er zijn meer uitkeringen toegekend dan in 2015, vooral aan flexkrachten en voor de no-riskpolis. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (einddienstverbanders).

# 1. Prioriteiten in 2016



In ons Jaarplan 2016 hebben we onze beleidsprioriteiten weergegeven. In dit hoofdstuk rapporteren we over de realisatie daarvan.



---

## 1.1. Verdere inzet op dienstverlening en samenwerking

Het verder verbeteren en ontwikkelen van onze dienstverlening is een van de belangrijkste pijlers voor 2016. In september 2015 zijn we met het ministerie van SZW in gesprek gegaan over onze wens om meer persoonlijk contact mogelijk te maken met onze WW-klienten. Online dienstverlening heeft voor veel voordelen gezorgd voor zowel de klant als voor ons, maar we weten dat niet iedereen ermee uit de voeten kan. Daarnaast is het voor bepaalde groepen werkzoekenden beter om eerder in het WW-traject te starten met passende dienstverlening en niet te wachten op de vooraf bepaalde momenten. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat een groot deel van de WW'ers sneller werk vindt als er sprake is van persoonlijk contact en gerichte interventies op het juiste moment.

In het voorjaar van 2016 hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over een nieuw dienstverleningsmodel voor de WW. De nieuwe dienstverlening combineert de bestaande algemene online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering. WW-gerechtigden die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben en daardoor een verhoogd risico lopen op langdurige werkloosheid nodigen we uit voor een werkoriëntatiegesprek. Tijdens dit gesprek worden zonodig afspraken gemaakt over aanvullende dienstverlening. Bij de inzet van aanvullende dienstverlening ligt de focus op de groep met een matige arbeidsmarktpositie. Het ministerie heeft voor 2017 en 2018 extra budget beschikbaar gesteld in het kader van het actieplan ouderen. Met het ministerie hebben we afgesproken dat we een deel van deze extra middelen inzetten voor dienstverlening aan WW-gerechtigden met een zwakke arbeidsmarktpositie (zie verder par. 2.1).

Sinds het najaar van 2015 hebben we met het ministerie van SZW gesproken over de sociaal-medische herbeoordelingen en over de begeleiding en activering van mensen met een WGA-uitkering. Die gesprekken hebben geleid tot een aantal maatregelen om in 2016 de achterstand in de sociaal-medische beoordelingen te verminderen. Het gaat om uitbreiding van de artsencapaciteit in 2016 met ANIOS'en (artsen niet in opleiding tot specialist) en van het aantal verzekeringsartsen dat gaat werken met taakdelegatie. De minister van SZW heeft de Tweede Kamer begin februari 2016 geïnformeerd over deze maatregelen. Tegelijkertijd zijn we in gesprek gegaan over maatregelen op de langere termijn (vanaf 2017) om de hoeveelheid werk en de capaciteit met elkaar in overeenstemming te brengen.

De 35 arbeidsmarktregio's zijn drager van de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden in het kader van de banenafpraak. UWV zet zich in voor het verder verbeteren van de samenwerking in de regio. Zo hebben we in 2016 een extra impuls gegeven aan die regionale samenwerking door in iedere arbeidsmarktregio een arbeidsdeskundige in te zetten om gemeenten te ondersteunen bij hun (nieuwe) verantwoordelijkheden als gevolg van de Participatiewet. De Programmaraad, het samenwerkingsorgaan van Divosa, Cedris, VNG en UWV, ondersteunt het verbeteren van de werkgeversdienstverlening. We stimuleerden een betere vindbaarheid en herkenbaarheid van de Werkgeversservicepunten, zodat meer ondernemers van onze diensten gebruik maken. De wethouders van de centrumgemeenten hebben daarin het voortouw. Met het bedrijfsadvies Inclusieve arbeidsorganisatie hebben we de werkprocessen bij een werkgever in kaart gebracht en geanalyseerd welke taken geschikt zijn voor mensen met een arbeidsbeperking.

## 1.2. Stabiele organisatie als randvoorwaarde

Een stabiele, efficiënt werkende organisatie is een randvoorwaarde voor het realiseren van onze doelen. We investeren in duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en zetten in op zowel stabiliteit als vereenvoudiging van onze ICT-systemen. Doel is te komen tot een toekomstbestendige organisatie, waarbij continuïteit van de uitvoering vooropstaat en die bovendien in staat is snel te reageren op veranderingen. In het UWV Informatieplan hebben we aangegeven hoe we het juiste evenwicht willen bewaren. De noodzakelijke veranderingen kosten een aantal jaren.

Het UWV Informatieplan geeft inzicht in de meerjarige ICT-planning van UWV en in de informatievoorzieningsstrategie waarop deze planning is gebaseerd. We maken onze ICT de komende jaren robuust en toekomstvast door het ICT-landschap stapsgewijs te vereenvoudigen en te moderniseren. Deze stapsgewijze aanpak ligt in lijn met de aanbevelingen van de tijdelijke commissie ICT. De omvang van de veranderopgave die in het UWV Informatieplan wordt geschetst, is groot en dwingt tot het maken van keuzes en het stellen van prioriteiten. In het plan hebben we aangegeven hoe we de beperkt beschikbare verandercapaciteit willen inzetten, met als belangrijkste doel om de beschikbaarheid, veranderbaarheid en veiligheid van onze informatievoorziening te verhogen en gelijktijdig de stijgende lijn van onderhoudskosten te dempen. Daarnaast hebben we in het Informatieplan aandacht gevraagd voor de risico's en kosten die ons de komende jaren te wachten staan als de uitvoering van het plan zou samenvallen met de invoering van nieuwe, grote veranderingen van wet- en regelgeving. Dit is een belangrijke boodschap die we, ook met het oog op het af te sluiten Regeerakkoord van een nieuwe kabinet in 2017, proactief willen uitdragen. Ook is gewezen op een aantal grote aanbestedingen en migraties dat de komende jaren gepland staat. We streven ernaar om tijdig aan te besteden, maar blijven tegelijkertijd aandacht houden voor de juiste balans tussen bedrijfsrisico's, rechtmatigheid, migratiekosten, verandercapaciteit en verandertempo.

Ter uitvoering van een motie van de Tweede Kamer heeft de minister van SZW het UWV Informatieplan 2016-2020 extern laten valideren. De experts die deze validatie hebben uitgevoerd, noemen de totstandkoming van het plan een majeure stap voorwaarts. Redenen voor dit oordeel zijn dat het plan integraal is, een helder meerjarenperspectief biedt en jaarlijks kan worden geactualiseerd. Het ministerie van SZW heeft de Tweede Kamer in september over het UWV Informatieplan 2016-2020 geïnformeerd. In november heeft UWV een technische briefing over het plan verzorgd voor de Vaste commissie voor SZW in de Tweede Kamer. Eind 2016 heeft UWV het UWV Informatieplan 2016-2020 beperkt

herijkt in het UWV Informatieplan 2017-2021. De minister van SZW heeft dit plan in februari 2017 met de Tweede Kamer gedeeld.

In het eindrapport van de externe validatie staan vijftien aanbevelingen om de uitvoering van het UWV Informatieplan te ondersteunen. De aanbevelingen betreffen onder andere governance, architectuur en de samenwerking tussen het ministerie van SZW en UWV. Het ministerie van SZW en UWV hebben hierop gezamenlijk een reactie geformuleerd die is opgenomen in de brief waarmee het UWV Informatieplan 2016-2020 is aangeboden aan de Tweede Kamer. Daarbij is afgesproken dat UWV en het ministerie in de reguliere planning- en controlcyclus rapporteren over de voortgang van de acties die in gang zijn gezet naar aanleiding van de aanbevelingen. We hebben inmiddels onder leiding van onze Chief Information Officer de eerste stappen gezet om de aanbevelingen uit te voeren. Zo is het proces om het UWV Informatieplan jaarlijks te herijken inmiddels opgenomen in de integrale jaarplancyclus – hiermee is het onderdeel geworden van de reguliere planning- en controlcyclus. Het ministerie van SZW en UWV bespreken 4 keer per jaar de voortgang op de aanbevelingen op bestuurlijk niveau. Daarnaast hebben beleidsmedewerkers van UWV en het ministerie gewerkt aan de gezamenlijke opbouw van ICT-kennis.

Een van de al gestarte onderdelen om onze ICT te vereenvoudigen, is het project Eén uniforme betaalomgeving (1UBO). Met dit project brengen we het aantal betaalsystemen terug van drie naar één betaalomgeving. Toekomstige aanpassingen in de betaalfunctionaliteit hoeven hierdoor maar op één plek aangebracht te worden. Bovendien maakt dit de toekomstige modernisering van onze uitkeringsystemen eenvoudiger.

Het Bureau ICT-toetsing (BIT) van de Rijksoverheid heeft het project 1UBO inmiddels getoetst. Het BIT heeft de noodzaak onderschreven dat UWV via een gestructureerde aanpak de komende jaren zijn ICT-landschap verder toekomstvast maakt en oude systemen stapsgewijs vervangt, en geconstateerd dat het project 1UBO daarin een logische eerste stap is. We hebben periodiek op bestuurlijk niveau overleg met het ministerie van SZW over de voortgang van het project en onze verwachtingen bij het vervolg.

In de jaren 2016–2018 moet UWV een besparing realiseren van € 88 miljoen, waarvan € 31 miljoen in 2016, oplopend naar € 66 miljoen in 2017 en uiteindelijk € 88 miljoen vanaf 2018.

De besparing in 2016 is gerealiseerd, voor een groot deel door twee ontwikkelingen. Steeds meer werkgevers kiezen voor het eigenrisicodragerschap voor de Ziektewet. Doordat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de verzuimbegeleiding en re-integratie van en de uitkeringsverstrekking aan (ex-)werknemers die ziek worden, maakt UWV minder kosten. Daarnaast is er dankzij de invoering van de inkomstenverrekening uit de Wet werk en zekerheid minder handhaving capaciteit nodig. Dat komt doordat de inkomstenopgaves die de klant opgeeft, één maand later standaard worden vergeleken met de gegevens in de polisadministratie. Eventuele verschillen worden verrekend met de lopende uitkering.

We zijn met het ministerie van SZW in gesprek over de invulling van de taakstelling voor de komende jaren. Politiek haalbare en makkelijk te realiseren besparingen zijn niet langer voorhanden; die zijn al gebruikt om de omvangrijke bezuinigingen voor de jaren 2012–2015 (in totaal ruim € 400 miljoen) te realiseren. Tegelijkertijd hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over uitbreiding van de dienstverlening aan WW'ers en arbeidsbeperkten. Dat maakt ingrepen op deze terreinen onmogelijk. Op dit moment verwachten we tot en met 2019 met de beschikbare middelen in brede zin de taken te kunnen verrichten, maar hiervoor dienen wel de reserves aangesproken te worden. De verwachting is dat er vanaf 2019 onvoldoende middelen beschikbaar zijn voor de uitvoering van de structurele taken. UWV en SZW volgen samen de komende periode nauwgezet de ontwikkeling van de begroting van UWV. Op basis van realisatie wordt gezien of aanvullende maatregelen nodig zijn. Samen streven we naar een toekomstbestendige dienstverlening waarbij doelen, mensen en middelen met elkaar in evenwicht zijn.

2016 stond in het teken van een onderzoek door de Algemene Rekenkamer op verzoek van de Tweede Kamer naar de verhouding tussen de doelen, de mensen en de middelen bij UWV. Het eindrapport is eind januari 2017 gepubliceerd. De Rekenkamer concludeert in het algemeen dat UWV zijn taken naar behoren uitvoert en dat de wisselende politieke ambities de uitvoering van de kerntaken op den duur hinderen. De conclusies en aanbevelingen zijn de komende jaren onderwerp van gesprek tussen UWV en het ministerie van SZW.

### 1.3. Implementatie en uitvoering nieuwe wet- en regelgeving

Bij de uitvoering van onze reguliere werkzaamheden houden wij bijzondere aandacht voor de doorwerking van de Participatiewet, de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten, en de wijzigingen in de Werkloosheidswet en het ontslagrecht die in 2015 zijn ingevoerd. In 2016 zijn opnieuw aanpassingen in de gewijzigde regelgeving doorgevoerd.

Belangrijk nieuw onderdeel uit de Wet werk en zekerheid is de invoering van inkomstenverrekening. Dit proces is goed verlopen. De dienstverlening aan de klant verloopt tijdig. Na ontvangst van de inkomstenopgave hebben we de uitkering gemiddeld binnen vier kalenderdagen betaalbaar gesteld aan de klant.

De verwerking van het toegenomen aantal inkomstenopgaven in de twee eerste maanden van 2016 stelde ons voor een uitdaging. We zijn gestart met het optimaliseren van de processen en gaan daar in 2017 mee verder.

Het Dagloonbesluit, onderdeel van de Wwz, wordt aangepast. Zo worden bij de berekening van het dagloon kalendermaanden in de referentieperiode waarin geen loon is genoten, buiten beschouwing gelaten. Verder wordt voor werknemers die na twee jaar ziekte een beroep doen op de WW de referentieperiode voor de bepaling van het dagloon verlegd van het jaar voorafgaand aan de eerste werkloosheidsdag naar het jaar voorafgaand aan de eerste ziektedag.

---

Sinds 1 december 2016 past UWV het gewijzigde Dagloonbesluit voor nieuwe gevallen toe. Voor bestaande gevallen wijzigt het dagloon per 1 januari 2017. Daarnaast treedt per 1 april 2017 een tegemoetkomingsregeling in werking voor mensen die vanaf 1 juli 2015 nadeel hebben ondervonden van het lagere dagloon.

De staatssecretaris van SZW heeft voorstellen ontwikkeld voor vereenvoudiging en stroomlijning van de Participatiewet, voor een wijziging van de voortgezette werkregeling in de Wajong 2010 en voor uitbreiding van beoordeling van arbeidsbeperkten. In afstemming met het ministerie van SZW hebben we voorbereidingen getroffen voor een mogelijke inwerkingtreding in 2017. Verder hebben we in 2016 ruim 42.000 Wajongers die een uitkering hebben op basis van de oude Wajong of de Wajong 2010 heringedeeld in twee groepen: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen.

De Wet harmonisatie instrumenten Participatiewet is op 1 januari 2016 in werking getreden. Onderdeel hiervan is dat UWV de no-riskpolis uitvoert voor de gemeentelijke doelgroep. Deze polis houdt in dat de werkgever voor een werknemer met een arbeidshandicap of ziekte een Ziektewetuitkering van UWV kan krijgen als hij ziek wordt. UWV geeft de gemeente een signaal op het moment dat no risk wordt toegekend, zodat de gemeente de loonkostensubsidie aan de werkgever kan stopzetten. De mobiliteitsbonus is geharmoniseerd naar een bedrag van € 2.000 op jaarbasis.

De Regeling procesgang vangnetter gemeentelijke doelgroep is op 1 juli 2016 in werking getreden. Deze regeling bepaalt dat mensen uit de Participatiewet die met loonkostensubsidie aan het werk zijn gegaan en die in verband met ziekte een Ziektewetuitkering van UWV krijgen, onder re-integratieverantwoordelijkheid van de gemeenten vallen. De uitvoering van deze regeling is complex: UWV heeft geen gegevens over door gemeenten verstrekte loonkostensubsidie en kan dus niet vaststellen welke vangnetters bij gemeenten horen. Omgekeerd weten gemeenten niet welke Participatiewet-klienten van UWV een Ziektewetuitkering ontvangen. UWV heeft samen met het Inlichtingenbureau gewerkt aan uitwisseling van gegevens over loonkostensubsidie.

Sinds 1 januari 2016 is het mogelijk het loonkostensubsidiebestand te matchen met het Ziektewet-bestand, en vast te stellen welke vangnetters loonkostensubsidie (hebben) ontvangen. In de praktijk levert dat nog nauwelijks matches op, omdat nog lang niet alle gemeenten het gebruik van loonkostensubsidie registreren.

Ten slotte hebben we in 2016 de uitvoering van de per 1 januari 2017 gewijzigde Fraudewet voorbereid. We krijgen meer ruimte om rekening te houden met de mate van verwijtbaarheid en met individuele en financiële omstandigheden.

---

## 2. 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. In oktober 2016 zijn we landelijk begonnen met een nieuw dienstverleningsmodel, waarbij we voor WW'ers voor wie dat het meest effectief is, de bestaande online dienstverlening combineren met eerder face-to-facecontact. 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.

---

## 2.1. Dienstverlening

### Nieuw dienstverleningsmodel

In het voorjaar van 2016 hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over een nieuw dienstverleningsmodel voor de WW, waarin het werken met standaard dienstverleningsformules voor doelgroepen is losgelaten. De nieuwe dienstverlening combineert de bestaande algemene online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering. Welke dienstverlening nodig is, bepalen we met behulp van de Werkverkenner, een online vragenlijst. Wij vragen WW'ers bij de start van de WW-periode deze lijst online in te vullen. De Werkverkenner is een op wetenschappelijke basis ontwikkeld instrument dat inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn.

Inmiddels vult twee derde de Werkverkenner in. Een deel van degenen die de Werkverkenner niet heeft ingevuld heeft inmiddels al werk gevonden of heeft werk in het vooruitzicht, een ander deel is niet digivaardig. We onderzoeken via welk kanaal we klanten het beste kunnen benaderen om de respons te verhogen.

Bij de inzet van deze dienstverlening lag de focus op de groep met een matige arbeidsmarktpositie: de mensen met 25 tot en met 50% kans op werkhervatting binnen een jaar. Een deel van de extra middelen die het ministerie van SZW voor 2017 en 2018 beschikbaar heeft gesteld, zetten we in voor dienstverlening aan WW-gerechtigden met een zwakke arbeidsmarktpositie (tot 25% kans op werkhervatting binnen een jaar).

WW-gerechtigden die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben en daardoor een verhoogd risico lopen op langdurige werkloosheid nodigen we uit voor een werkoriëntatiegesprek. In het werkoriëntatiegesprek worden afspraken gemaakt met de klant over de (sollicitatie)activiteiten die hij zal ondernemen. Dan wordt ook besproken of extra dienstverlening nodig is, aanvullend op de online dienstverlening. 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 zoveel mogelijk gebaseerd op inzichten uit onderzoek: wat werkt voor wie op welk moment.

Bij de inzet van aanvullende dienstverlening lag de focus op de groep met een matige arbeidsmarktpositie: de mensen met 25 tot en met 50% kans op werkhervatting binnen een jaar. In 2016 hebben we in totaal 34.200 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Hiervan waren er 25.600 met een zwakke of matige arbeidspositie (0-50% kans op werkhervatting binnen een jaar). Voor hen hebben we 10.500 werkplannen met aanvullende dienstverlening opgesteld. Het werkoriëntatiegesprek leidt voor de categorie 0-25% in 35% van de gevallen tot een werkplan met aanvullende dienstverlening, voor de categorie 25-50% in 40% van de gevallen.

Als er na zes maanden werkloosheid nog geen gesprek heeft plaatsgevonden, wordt de WW-gerechtigde in de zevende maand uitgenodigd voor een monitorgesprek. Doel van het gesprek is om de voortgang van de sollicitatie-activiteiten te bewaken en te bezien of aanvullende dienstverlening vanuit UWV noodzakelijk is. In 2016 hebben we 5.100 monitorgesprekken gevoerd.

### Online dienstverlening voor werkzoekenden

Naast de persoonlijke dienstverlening bieden we iedereen die een uitkering bij UWV aanvraagt en andere werkzoekenden onze online dienstverlening op [werk.nl](http://werk.nl). De meeste werkzoekenden vroegen in 2016 online hun WW-uitkering aan (93%). Ook kunnen veel WW'ers met behulp van onze online dienstverlening op eigen kracht werk vinden. Zij hebben een persoonlijke, met DigiD beveiligde Werkmap op [werk.nl](http://werk.nl). Elke werkzoekende (ook bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden) kan via de Werkmap zijn cv publiceren, vacatures zoeken, e-learnings en webinars volgen en informatie en adviezen opzoeken. Klanten geven via de Werkmap hun sollicitatie-activiteiten door aan de adviseur Werk en omgekeerd geven wij in de Werkmap tips en adviezen over solliciteren en werk zoeken. Verder is op [werk.nl](http://werk.nl) informatie beschikbaar over evenementen die mogelijk interessant zijn voor werkzoekenden.

Voor werkzoekenden hebben we de online trainingen in kleinere modules opgeknipt zodat ze toegankelijker zijn. De webinars zijn verder doorontwikkeld en worden nu ook deels 'on demand' aangeboden (mensen kijken dan naar een eerder opgenomen webinar dat ze kunnen starten en stoppen op een door hen gewenst tijdstip). Een webinar is een online interactief seminar waarin deskundige(n) en werkzoekenden rond een bepaald thema kennis met elkaar delen. Hiermee kunnen werkzoekenden hun sollicitatievaardigheden versterken. Op drie vestigingen is online coaching geïmplementeerd. Daarbij coacht de adviseur de WW'er met behulp van berichten in de Werkmap. Het is de bedoeling een dialoog aan te gaan en zo de klant te prikkelen om initiatieven te ontplooiën die zijn kans op werk vergroten.

We blijven de functionaliteit en het gebruiksgemak van [werk.nl](http://werk.nl) verbeteren. In 2016 zijn opnieuw verbeteringen doorgevoerd. Zo is een werkzoekende die een WW-uitkering aanvraagt of een cv plaatst, ook automatisch ingeschreven bij UWV als werkzoekende. Een aparte inschrijving bij UWV is dus niet langer nodig. Sinds mei kunnen werkzoekenden ingevulde zoekopdrachten naar vacatures opslaan en aan een e-mailservice koppelen.

Om de kwaliteit van cv's en het zoekgedrag van de klant verder te verbeteren, gebruiken we de online cv-kaart en de beroepenkaart. Deze kaarten geven aan wat er goed is en wat er beter kan in het cv. Verder informeren we de werkzoekende over alternatieve zoekmogelijkheden en andere, wellicht meer kansrijke, beroepen.

In 2016 zijn er via het gesprek dat WW'ers hebben met hun adviseur werk 117.000 cv-kaarten uitgereikt. Daarnaast kunnen werkzoekenden sinds eind mei ook zelf de cv-kaart opvragen via [werk.nl](http://werk.nl). Dit is in 2016 11.000 keer gebeurd. Eind 2016 hadden 275.000 WW'ers met sollicitatieplicht een cv op [werk.nl](http://werk.nl) geplaatst. Dat was 83% van het totale aantal WW'ers. De met het ministerie van SZW afgesproken norm van 75% is daarmee overtroffen.

---

## **Uitstroom naar werk van mensen met een WW-uitkering**

Het aantal mensen met een WW-uitkering dat aan het werk is gekomen, mede dankzij de inspanningen van UWV, was 172.900. Dit is aanzienlijk lager dan het geregistreerde aantal van 2015 (268.300). Dit heeft te maken met een aantal effecten van de Wet werk en zekerheid. Eén van deze effecten is dat het aantal mensen van wie de uitkering is beëindigd wegens het niet indienen van een inkomstenopgave fors is gestegen 2016: 64.500). Nader onderzoek heeft uitgewezen dat een aanzienlijk deel hiervan het werk heeft hervat. Omdat niet met volledige zekerheid is vast te stellen welk deel van de klanten die geen inkomstenopgave hebben ingediend het werk heeft hervat, zijn ze niet in het werkhervattingscijfer meegeteld (zie verder par. Uitkeringsvolumes, pagina 6).

## **2.2. Tijdelijk extra ondersteuning voor specifieke groepen**

UWV kreeg de afgelopen jaren van het ministerie van SZW extra geld om intensievere dienstverlening te bieden aan specifieke doelgroepen, zoals 50-plussers, jeugdwerklozen en minder digivaardigen. Voor 2016 zijn deze budgetten samengevoegd tot één budget voor het nieuwe dienstverleningsmodel WW. Hiermee laten we de dienstverlening aan specifieke groepen in samenspraak met het ministerie van SZW los. De bestaande afspraken over de dienstverlening aan 50-plussers liepen tot 1 oktober 2016, de afspraken over dienstverlening aan jongeren lopen door tot 1 juli 2017.

Het ministerie heeft voor 2017 en 2018 nog wel extra budget beschikbaar gesteld in het kader van het actieplan ouderen. Met het ministerie hebben we afgesproken dat we een deel van de extra middelen inzetten voor dienstverlening aan WW-gerechtigden met een zwakke arbeidsmarktpositie. Dit zijn merendeels werkzoekenden van 50 jaar en ouder. Het organiseren van ontmoetingen tussen werkgevers en werkzoekenden maakt deel uit van dit actieplan. De inspiratiedagen worden voortgezet. De inspiratiedagen staan niet alleen open voor oudere werkzoekenden, maar voor alle werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Ook worden de extra middelen ingezet voor de werkgeversdienstverlening om relaties met werkgevers te intensiveren (netwerken) en uit te breiden, en voor het matchen van werkgevers en werkzoekenden.

We overleggen met het ministerie of en hoe we de bestaande afspraken over het activeren van breder zoekgedrag en passend werkaanbod voor langdurig werklozen kunnen inpassen in de nieuwe WW-dienstverlening.

### **50-plussers aan de slag**

Het kabinet heeft in totaal € 67 miljoen voor het programma 55-plus werkt vrijgemaakt. Dit programma bedoeld voor de re-integratie van 55-plussers startte op 1 juli 2013. In juni 2014 besloot het kabinet nog eens € 34 miljoen beschikbaar te stellen om '55-pluswerkt' uit te breiden naar 50-plussers. Het programma liep tot 1 oktober 2016.

De netwerktrainingen 50-plus vormden de basis van het programma. Aan de netwerktrainingen werden structureel adviseurs werkgeversdienstverlening gekoppeld die gespecialiseerd zijn in de bemiddeling van 50-plussers naar banen. Regionale samenwerkingspartners nodigden we uit om samen extra 50-plussers te plaatsen.

Voor de duur van het project kon UWV in totaal 129.000 50-plussers met een WW-uitkering een netwerktraining bieden: 84.000 vanuit het extra budget en 45.000 vanuit het reguliere budget. In 2016 namen 29.400 50-plussers aan netwerktrainingen deel (excl. intensieve dienstverlening).

Aanvullend op de netwerktrainingen organiseerde UWV inspiratiedagen om 50-plussers te inspireren bij hun zoektocht naar werk en om werkgevers te stimuleren om oudere werkzoekenden aan te nemen.

Van 2013 tot en met 2016 vonden 21 landelijke inspiratiedagen plaats met meer dan 14.000 deelnemers. In 2016 zijn zeven inspiratiedagen gehouden. Deze werden met gemiddeld een 8 gewaardeerd.

Om het effect van de netwerktrainingen 50-plus te kunnen meten, zijn we in februari 2015, in samenwerking met de Vrije Universiteit (VU), begonnen met een uitgebreide kwantitatieve meting. Gelijktijdig is een kwalitatieve meting gestart in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam (UvA). In oktober 2016 zijn de tussentijdse resultaten van de door de VU uitgevoerde effectmeting bekendgemaakt. Hieruit blijkt dat deelname aan de netwerktraining de kans om binnen twaalf maanden uit de WW te stromen met 4,5 procentpunt vergroot (die kans neemt toe van 37,7% naar 42,2%). De effecten zijn het grootst voor middelbaar en hoger opgeleiden en de jongste groep ouderen: 50-55 jarigen. In het voorjaar van 2017 zal weer over de effecten van de training worden gerapporteerd. Dan kan ook het effect op de langere termijn en (daarmee) de kosteneffectiviteit worden vastgesteld.

Het onderzoek van de Universiteit van Amsterdam richt zich op de effecten op zoekhouding, gedrag en kennis en vaardigheden. Dit onderzoek is vooral bedoeld ter verklaring van de door de VU gevonden effecten. De eerste resultaten laten zien dat het volgen van de training leidt tot een vergroting van de sollicitatiekennis, het vertrouwen in de eigen werkzoekvaardigheden en de ervaren sociale steun, alsmede een stabiel zelfbeeld en een hogere kwaliteit van het zoekgedrag. Alleen op de zoekmotivatie blijkt de training geen invloed te hebben. De deelnemers geven de training gemiddeld een rapportcijfer van 7,5 en de trainer gemiddeld 8,3. In het voorjaar van 2017 zal ook over dit onderzoek opnieuw worden gerapporteerd.

### **Scholingsvoucher en plaatsingsfee**

In overleg met sociale partners hebben we de scholingsvoucher ontwikkeld, een subsidie waarmee 50-plussers hun kans op werk kunnen vergroten. Werkzoekenden en werkgevers kunnen bij UWV een scholingsvoucher van maximaal

€ 2.500 aanvragen als er uitzicht is op een baan. Met de voucher kunnen zij (deels) een opleiding bekostigen die nodig is om de werkzoekende geschikt te maken voor de functie. Als er geen sprake is van een dienstverband, kan een werkzoekende een scholingsvoucher aanvragen als de opleiding gericht is op een kansberoep in zijn regio, of als de beoogde opleiding de kans op werk aantoonbaar groter maakt. De aanvragen worden getoetst aan het scholingsprotocol van UWV. In 2016 zijn 7.100 vouchers toegekend voor de 50-plussers. Sinds 1 mei 2016 is ook tijdelijk een scholingsvoucher beschikbaar voor een bredere doelgroep. WW'ers, zelfstandigen en werknemers die onzeker zijn over de toekomst van hun baan kunnen zich hiermee laten om- of bijscholen naar een kansberoep. Dat beroep moet voorkomen op een door UWV vastgestelde lijst, die te vinden is op [uwv.nl](http://uwv.nl). Er zijn 8.105 scholingsvouchers op basis van de tijdelijke regeling toegekend.

De plaatsingsfee is een subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die 50-plussers aan het werk helpen. De hoogte van de fee loopt op naarmate de arbeidsovereenkomst met de 50-plus WW'er langer duurt, met een maximum van € 1.500. Voorwaarde is dat de 50-plusser gaat werken voor minstens 50% van het aantal uren waarvoor hij een uitkering ontvangt, met een minimum van twaalf uur per week. De eerste fee kan worden aangevraagd nadat een 50-plusser drie maanden heeft gewerkt. In 2016 zijn 6.700 aanvragen toegekend.

### Aanpak jeugdwerkloosheid

UWV en gemeenten trekken bij de bestrijding van jeugdwerkloosheid samen op: gemeenten zijn verantwoordelijk voor jongeren met een bijstandsuitkering en voor jongeren zonder startkwalificatie, UWV voor jongeren met een WW-uitkering. Met het budget dat we van het ministerie van SZW krijgen voor de regionale aanpak van jeugdwerkloosheid en het invullen van de 27 in 2015 afgesloten werkakkoorden, stellen we per arbeidsmarktregio voor de duur van 2 jaar een adviseur (gemiddeld 1 fte) beschikbaar bij ieder regionaal Werkgeversservicepunt. Deze adviseurs maken voorselecties van WW-jongeren, matchen WW-jongeren op vacatures en brengen hen actief bij werkgevers onder de aandacht. Het landelijk Werkgeversservicepunt vertaalt landelijke afspraken in sectorplannen en werkakkoorden in uitvoeringsplannen, en verzorgt de coördinatie richting de 35 arbeidsmarktregio's. De bestaande afspraken met het ministerie van SZW over de intensieve aanpak van jeugdwerkloosheid zijn van kracht tot 1 juli 2017. Iedere werkzoekende, ook een jongere, kan op [werk.nl](http://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 gaan zoeken. In 2016 trok Expeditie Work ongeveer 42.000 bezoekers.

### 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 bij zowel werkzoekende als werkgever hoe het gesprek is verlopen. Werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, zijn verplicht werk te aanvaarden dat hen wordt aangeboden.

Het aantal in 2016 gerealiseerde aanbiedingen van een passend werkaanbod is conform de afspraak met het ministerie.

**Tabel: Resultaten afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening**

|   | 2016         | 2015         |
|---|--------------|--------------|
| <b>Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening</b> | <b>5.007</b> | <b>5.330</b> |
| Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures           | 3.284        | 3.796        |
| Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures      | 1.556        | 1.356        |
| Klant heeft afgezien van uitkering                                | 2            | 9            |
| Klant heeft zelf andere baan gevonden                             | 165          | 169          |

### Activeren breder zoekgedrag

Voor mensen die op of na 1 juli 2015 een WW-uitkering ontvangen, 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. In de zevende maand van werkloosheid vindt een face-to-facegesprek plaats. Tijdens dit gesprek maken de adviseur werk van UWV en de werkzoekende afspraken over de reikwijdte van het zoekgedrag en over twee vacatures waarop de WW'er in ieder geval zal solliciteren. In 2016 zijn 35.100 van deze activeringsgesprekken gevoerd. Voor lopende gevallen wordt de nieuwe dienstverlening ingezet na een evaluatiegesprek. Het aantal gesprekken is lager dan het met het ministerie van SZW afgesproken aantal van 42.000. Hiervoor zijn verschillende oorzaken, zoals het feit dat mensen niet zijn verschenen op het gesprek. Daarom is het aantal gesprekken lager dan het met het ministerie van SZW afgesproken aantal van 42.000. Uit een eerste tussentijdse evaluatie blijkt dat de activeringsgesprekken in de zevende maand WW ertoe leiden dat iets meer mensen uit de WW komen.

### 3. Dienstverlening aan arbeidsbeperkten



Burgers die als gevolg van arbeidsongeschiktheid tijdelijk geen inkomen hebben, kunnen gebruik maken van onze dienstverlening. UWV voert de WIA, de Wajong, de beoordeling arbeidsvermogen en de Ziektewet uit voor mensen met een arbeidsbeperking, naast de afronding van de WAO en de WAZ. Onze dienstverlening is erop gericht klanten hun resterende verdien capaciteit zoveel mogelijk te laten benutten. We zijn er van overtuigd dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Mensen met een arbeidsbeperking bieden we waar mogelijk persoonlijke dienstverlening. 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, voorzien we hen van een uitkering.



### 3.1. 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 en/of dienstverband (einde dienstverbanders). 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 Ziektewetuitkering. Het maatmanloon is het loon dat iemand verdient zou hebben als hij niet ziek zou zijn geworden.

In 2016 heeft UWV 39.800 eerstejaars Ziektewet-beoordelingen uitgevoerd. Naar 2017 neemt UWV een achterstand (het gedeelte van de voorraad van de beoordelingen waarop we niet meer tijdig volgens de wettelijke termijnen kunnen beschikken) mee van 4.800 nog uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Deze achterstand is ontstaan omdat in 2016 in overleg met het ministerie van SZW prioriteit is gegeven aan het inlopen van de achterstand bij de herbeoordelingen.

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

|  | Norm 2016 | 2016     | 2015     |
|--|-----------|----------|----------|
| Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen | 65 dagen  | 53 dagen | 56 dagen |
| Percentage uitstroom in het tweede Ziektewet-jaar            | 20,0%     | 19,8%    | 20,3%    |

De eerste score betreft de gemiddelde verzuimduur van mensen die in het eerste Ziektewet-jaar uitstromen en met de tweede score meten we het percentage mensen die uitstroomt tot de maximale datum in het tweede Ziektewet-jaar na de eerstejaars Ziektewet-beoordeling.

#### Pilots in het kader van de Ziektewet-arbo

In het kader van de UWV-brede taakstelling is een fundamentele herinrichting van het bestaande Ziektewet-arboproces noodzakelijk. Met het oog hierop zijn in 2016 twee pilots gestart waarin verschillende werkwijzen worden getoetst.

De pilot activering zonder medische gegevens is eind oktober gestart en wordt uitgevoerd op twee locaties. Binnen deze pilot is de medewerker verzuimbeheersing bij een verwachte verzuimduur van korter dan 13 weken gedurende de gehele verzuimperiode de contactpersoon voor de klant. Na de ziekmelding ontvangt de klant een digitale intake waarbij vragen worden gesteld over het uitgevoerde werk en de verwachte hersteldatum. Afhankelijk van de door de klant ingegeven hersteldatum wordt een actie ingesteld door de medewerker verzuimbeheersing.

De pilot activering met medische gegevens is in november gestart en wordt op twee andere locaties uitgevoerd. Binnen deze pilot werkt de medewerker verzuimbeheersing onder verantwoordelijkheid van de verzekeringarts. Na de ziekmelding ontvangt de klant een digitale intake waarbij vragen worden gesteld over de medische gegevens en het uitgevoerde werk. Aan de hand van de gegevens die de klant heeft opgegeven wordt met behulp van een beslisboom vastgesteld of de medewerker verzuimbeheer in overleg moet treden met de arts of zelf de klant moet activeren.

We evalueren de pilots in 2017, op basis daarvan nemen we een besluit welke werkwijze wordt geïmplementeerd binnen UWV.

Momenteel lopen er gesprekken met de Autoriteit Persoonsgegevens of de pilots binnen het normenkader van veiligheid van medische gegevens vallen.

### 3.2. Dienstverlening WIA

#### Beoordelingen

De wet WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) heeft als doel klanten hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te laten benutten. Onze verzekeringartsen beoordelen voor iedereen die na twee jaar ziekte een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, zijn of haar belastbaarheid. Mede op basis van deze mogelijkheden stelt de arbeidsdeskundige vast wat de restverdien capaciteit is. Dit bepaalt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering.

Sinds het vierde kwartaal 2015 is het aantal WIA-aanvragen fors toegenomen (van 55.600 in 2015 naar 60.100 in 2016). We hebben in 2016 meer WIA-aanvragen afgehandeld dan in 2015 (52.300 tegenover 49.000). Het gaat hierbij om aanvragen van zieke werknemers met een vast dienstverband en zieke WW'ers, die vallen onder het vangnet van de Ziektewet. De verantwoordelijkheid voor de begeleiding van de zieke werknemers met een vast dienstverband ligt bij

de werkgevers; UWV ziet zieke werknemers pas bij de WIA-aanvraag. De toename van het aantal WIA-aanvragen voor 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.

Wel is de achterstand in 2016 toegenomen tot 1.625 (was 1.042), ondanks dat we veel meer aanvragen hebben afgehandeld. Deze achterstand schuift door naar 2017.

### Herbeoordelingen

We voeren een herbeoordeling uit op verzoek van de uitkeringsgerechtigde zelf, zijn werkgever of verzekeraar. Ook bij onduidelijkheid over de vraag of er sprake is van duurzame arbeidsongeschiktheid, voert de verzekeringsarts zo nodig een herbeoordeling uit. Het resultaat van een herbeoordeling kan zijn dat iemand een hogere of een lagere uitkering krijgt. De herbeoordeling is niet alleen een belangrijk instrument om vast te stellen of iemand nog de juiste uitkering ontvangt, maar kan ook informatie opleveren over eventuele wijzigingen in de restverdien capaciteit - en daarmee de activeringsmogelijkheden.

We hebben in 2016 45.200 herbeoordelingen uitgevoerd. Begin 2016 heeft UWV met het ministerie van SZW afgesproken om de achterstand in het aantal uit te voeren herbeoordelingen terug te brengen van 9.500 naar 6.100. Daartoe zijn aanvullende middelen ontvangen om de beschikbare artsencapaciteit te vergroten. Met de extra artsen die in het eerste halfjaar van 2016 zijn geworven en opgeleid en de uitbreiding van taakdelegatie zou UWV in het tweede halfjaar circa 10.000 extra herbeoordelingen uitvoeren bovenop het in het UWV Jaarplan 2016 afgesproken aantal van 36.100.

Eind 2016 is de achterstand teruggebracht tot 4.000 nog uit te voeren herbeoordelingen. Hiermee is de doelstelling om de achterstand terug te brengen tot 6.100 ruimschoots gehaald. Het aantal uitgevoerde herbeoordelingen was 900 lager dan voorzien.

### Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. 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. Indien we op basis van het re-integratieverslag vaststellen dat de werkgever zich onvoldoende heeft ingespannen legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon maximaal één jaar langer doorbetalen. In 2016 legden we 1.800 inhoudelijke loonsancties op, evenveel als in 2015. We legden ook 1.700 administratieve loonsancties op wegens een onvolledig re-integratieverslag, iets minder dan in 2015.

**Tabel: Beslissingen WIA verplichte loondoorbetalingen (loonsancties)**

|                              | 2016  | 2015  |
|------------------------------|-------|-------|
| Inhoudelijke loonsancties    | 1.828 | 1.767 |
| Administratieve loonsancties | 1.747 | 1.851 |

### Re-integratie

UWV biedt ondersteuning aan mensen om weer op weg te gaan naar betaalde arbeid. We ondersteunen mensen met een WIA-uitkering en arbeidsmogelijkheden gedurende vijf jaar met activerende dienstverlening, wanneer ze hun restverdien capaciteit niet op eigen kracht kunnen benutten. UWV werkt samen met onze partners in de sociale zekerheid en de klant om in die vijf jaar het hoogst haalbare resultaat in participatie op weg naar betaalde arbeid te behalen. De dienstverlening bestaat uit een werkplan, gesprekken en waar nodig een re-integratietraject. Zo zorgen we voor een sluitende aanpak in de activerende werking van de wet WIA.

Vanaf 2017 eindigt na vijf jaar onze activerende dienstverlening van UWV. We verstrekken dan alleen nog de uitkering. De klant blijft verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven. Vanwege een wijziging in de sociaal medische situatie vindt zo nodig een herbeoordeling plaats.

In 2016 hebben we voor 10.000 WGA-klanten werkplannen opgesteld. Daarin 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 met arbeidsbeperking kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken, en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Eind 2016 waren 25.200 klantprofielen van WGA'ers beschikbaar. Hiermee hebben we ruimschoots onze ambitie gerealiseerd om in 2016 18.500 klantprofielen voor deze doelgroep op te stellen.

### Project Intensivering WGA 80-100

In september 2015 zijn we een project gestart, waarbij regiovestigingen activerende intensieve dienstverlening bieden aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80-100%). Het gaat om mensen die sinds 2011 om arbeidskundige redenen zijn ingestroomd in de WIA. Het aantal deelnemende regiovestigingen, is in juli 2016 toegenomen van 20 naar 25. Vanaf 1 januari 2017 nemen 30 regio's deel.

Het doel van het project is tweeledig. UWV herstelt het contact met deze mensen om te kijken hoe ze ervoor staan en welke mogelijkheden ze hebben. Dit kan, indien nodig, resulteren in een overleg met de verzekeringsarts voor een herbeoordeling om te checken of de uitkering nog rechtmatig wordt verstrekt. Sinds de start van het project is voor 18% van de klanten een herbeoordeling aangevraagd. Daarnaast kan UWV door middel van 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 2016 hebben we voor dit project € 11,1 miljoen uitgetrokken. Voor 2017 hebben we inmiddels € 12 miljoen gereserveerd om ook mensen uit de doelgroep te kunnen activeren die in 2012 zijn ingestroomd.

Inmiddels zijn er meer dan 13.000 gesprekken gevoerd met meer dan 3.500 klanten. 64% van hen heeft een beperkt netwerk of leeft zelfs geïsoleerd. Veel van deze klanten zijn ervan overtuigd dat zij niets meer kunnen – daar gaan de eerste activeringsgesprekken dan ook vaak over. Ook maakt UWV voor klanten verbinding met gemeentelijke voorzieningen, die voorheen onbenut bleven. Daarnaast zorgt UWV voor activerende interventies voor mensen, die al richting arbeidsmarkt kunnen bewegen.

In het eerste kwartaal was de klantwaardering een 6,7. Eind 2016 leverde de tweede meting een 6,8 op. Met name klanten uit de jongste doelgroep hebben een positiever beeld van hun situatie en hun toekomst gekregen als gevolg van het hernieuwde contact. Meer dan de helft van de klanten heeft dankzij het hernieuwde contact actie ondernomen. Bijna een kwart van de klanten verricht vrijwilligerswerk. Ook komen klanten vaker het huis uit, hebben ze meer sociale contacten en nemen ze vaker deel aan activiteiten.

### Activering WGA

Om meer kennis op te doen over de effectiviteit van intensievere re-integratiedienstverlening zijn we in juni 2014 in het kader van de businesscase Intensivering toezicht UWV een pilot gestart om mensen met een gedeeltelijke WGA-uitkering te activeren. De pilot duurde twee jaar. We verkenden of gesprekken met specifieke groepen binnen de WGA kunnen leiden tot extra uitstroom naar werk en daarmee tot een besparing op de uitkeringslasten. In de pilot hebben we hiervoor op vijf regiovestigingen extra medewerkers ingezet. Het ministerie van SZW heeft per jaar een budget van € 0,9 miljoen toegekend. Dit budget verdubbelen we met eigen middelen tot € 1,8 miljoen per jaar.

De pilot liep tot 1 juli 2016. Gedurende de looptijd zijn we begonnen met het activeren van WGA'ers. We hebben hen onder andere via telefonische interviews, persoonlijke gesprekken en trainingen bewogen richting werk of richting een re-integratietraject. Ook zijn er groepsactiviteiten uitgevoerd, onder andere gericht op solliciteren en het gebruik van social media. Er zijn vanuit de pilot 229 WGA'ers geheel aan het werk gegaan en 664 gedeeltelijk. De eindevaluatie van de pilot verschijnt begin 2017.

## 3.3. Beoordeling arbeidsvermogen/dienstverlening Wajong

Bij de Beoordeling arbeidsvermogen beoordeelt UWV of iemand kan werken en, als dat zo is, of hij in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Wanneer dat niet het geval is, bekijken we of hij een Indicatie banenafpraak kan krijgen. In dat geval wordt iemand 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 2016 bijna 25.000 beschikkingen op aanvragen beoordeling arbeidsvermogen afgegeven.

**Tabel: Afhandeling aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen**

|  | 2016          |
|--|---------------|
| Indicatiestellingen banenafpraak             | 17.380        |
| Beschikkingen Wajong 2015                    | 7.385         |
| <b>Totaal aantal afgegeven beschikkingen</b> | <b>24.765</b> |

Wij maken 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 van de klantprofielen. Ook monitoren de regio's of de klantprofielen wel volledig zijn ingevuld. Eind 2016 telden we in totaal 56.000 Wajongers met een duidelijk klantprofiel. We hebben hiermee de ambitie om in 2016 51.100 klantprofielen voor Wajongers op te stellen ruim gerealiseerd. 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. Eind 2016 hadden bijna 7.800 Wajongers een cv op werk.nl geplaatst.

---

## 3.4. iAW

### Indeling Wajongers

In het kader van de Participatiewet deelt UWV Wajongers (oWajong en Wajong 2010) in in twee groepen: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. Voor Wajongers die arbeidsvermogen hebben, gaat de uitkering vanaf 1 januari 2018 omlaag naar maximaal 70% van de grondslag (veelal 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. Op volgorde van leeftijd ontvangen Wajongers gefaseerd een vooraankondiging over hun voorgenomen indeling in één van de twee categorieën.

### 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 2016 hadden we, volgens plan, 103.000 vooraankondigingen gestuurd. Daarnaast hebben we bijna 67.000 vooraankondigingen gestuurd aan Wajongers waarvan UWV inschat dat zij duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Voorts hebben we bijna 7.000 Wajongers geïnformeerd dat de invoering van de Participatiewet geen gevolgen heeft voor hun uitkering omdat ze voor 1 januari 2018 met pensioen gaan of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn.

In de vooraankondiging vragen we de Wajongers uitdrukkelijk om via een reactieformulier aan te geven of ze akkoord zijn met de indeling. 79% heeft gereageerd op de vooraankondiging. Als mensen na een herinnering niet reageren gaan wij ervan uit dat ze arbeidsvermogen hebben en wordt hun uitkering per 1 januari 2018 verlaagd. Daarover krijgen zij een beschikking. Wajongers die niet akkoord gaan met de voorgenomen indeling benaderen we om de situatie te bespreken. Als ook tijdens dit gesprek blijkt dat de Wajonger niet akkoord is, nodigen we hem uit voor een sociaal-medische beoordeling.

Ook oWajongers die we op basis van dossier- of systeem informatie niet konden indelen, ontvangen een vragenlijst voor nadere informatie. Eind 2016 hadden ruim 17.000 oWajongers een vragenlijst ontvangen. Indien na ontvangst van de vragenlijst blijkt dat de Wajonger geen gebruik maakt van AWBZ-dagbesteding nodigen we de Wajonger uit voor een sociaal-medische beoordeling.

### Bezwaren tegen indeling

Indien een Wajonger het eens is met de voorlopige indeling, of een beoordeling heeft plaatsgevonden, volgt een besluit van UWV. Tegen dit besluit kan de Wajonger bezwaar en beroep aantekenen. Het aantal bezwaren dat we tot nu toe hebben ontvangen blijft laag, minder dan 1% van het aantal afgegeven beschikkingen. Dit komt vermoedelijk door de extra zorgvuldigheid die we in het proces betrachten.

### Uitgevoerde beoordelingen

Eind 2016 hadden we bijna 52.000 beoordelingen voor een herindeling verricht (waarvan ruim 42.000 in 2016). Het ging om 39.000 Wajongers die hebben aangegeven niet akkoord te zijn met de voorgenomen indeling en 13.000 Wajongers die we niet hebben kunnen indelen of die kort hebben gewerkt in de periode 2008 tot 2015. Van de beoordeelde Wajongers is vastgesteld dat 51% duurzaam geen arbeidsvermogen heeft.

Met het oplopen van de leeftijd van de oWajongers blijken de indicatoren waarop wij de voorlopige indeling baseren steeds minder goed te voorspellen of er sprake is van arbeidsvermogen. We moeten daarom steeds meer Wajongers op basis van een beoordeling indelen. Het aantal Wajongers met arbeidsvermogen dat het niet eens is met de voorlopige indeling en na een beoordeling wordt ingedeeld als iemand zonder arbeidsvermogen neemt daarbij toe.

We hebben in overleg met het ministerie van SZW daarom besloten de voorlopige indeling voor het laatste leeftijdscohort (van 50 jaar en ouder op 31 december 2017) op basis van minder indicatoren uit te voeren. Deze aanpassing heeft tot gevolg dat meer Wajongers voorlopig worden ingedeeld als iemand zonder arbeidsvermogen. Daardoor zijn minder Wajongers het oneens met de voorlopige indeling en behoeven minder Wajongers voor een beoordeling te worden opgeroepen. Dit doet recht aan het streven Wajongers niet meer te belasten dan strikt noodzakelijk. Deze wijziging maakt het mede mogelijk dat we de herindeling conform afspraak met de beschikbare artsencapaciteit kunnen afronden.

### Activering iAW

We geven zo veel mogelijk ondersteuning aan niet-werkende oWajongers uit de doelgroep die deze ondersteuning willen. Van 2015 tot 2019 is hiervoor € 95 miljoen beschikbaar. Voor de ondersteuning van de Wajongers zijn regionale plannen gemaakt, waarbij we zo veel mogelijk samenwerking met sociale partners zoeken. Deze dienstverlening maakt deel uit van de dienstverlening ten behoeve van de banenafpraak. Naast de regionale plannen zet UWV ook zelf dienstverlening in of koopt dienstverlening in. De afspraak met het ministerie van SZW is dat voor de oWajongers met arbeidsvermogen die al werken of die reeds actieve dienstverlening ontvangen geen verdere activiteiten worden gestart. Tot en met december 2016 komen er bijna 20.000 in aanmerking voor een startgesprek en eventuele verdere dienstverlening.

De Wajongers worden zo veel mogelijk in de volgorde van de herindeling opgeroepen, dus van jong naar ouder. Tot en met december 2016 hebben we de meeste startgesprekken gevoerd (18.000 van de 19.600). Het kan lastig zijn om met de Wajongers in contact te komen, bijvoorbeeld omdat Wajongers reeds gemaakte afspraken op het laatste moment annuleren of zonder bericht niet verschijnen op de afspraak.

Uitkomst van de in 2016 gehouden startgesprekken is dat 10% van de Wajongers klaar is voor een baanaanbod, 60% geactiveerd en/of arbeidsfit gemaakt moet worden en 30% afziet van dienstverlening. Eind 2016 hadden we 10.600 klantprofielen opgesteld (voor de Wajongers die afzien van dienstverlening doen we dat niet).

In 2016 zijn 2.000 re-integratietrajecten ingekocht, deze lopen vrijwel allemaal nog door. Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Eind 2016 hadden we, sinds de start van het project, 600 Wajongers uit de doelgroep geplaatst.

### 3.5. Totaalproductie beoordelingen

In 2016 hebben we 204.300 sociaal medische beoordelingen uitgevoerd, aanzienlijk meer dan in 2015 (151.500). Met dit aantal hebben we vrijwel voldaan aan de gemaakte afspraak met het ministerie van SZW (205.600).

Conform afspraken met het ministerie van SZW hebben we de capaciteit aan verzekeringsartsen in 2016 uitgebreid. Er zijn in 2016 149 ANIOS'en aangenomen, waarvan er ultimo december nog 122 in dienst waren. Deze extra artsen zijn aangenomen om de ontstane achterstand te verminderen. We hebben een monitor ontwikkeld waarmee we het ministerie periodiek op de hoogte houden van de actuele ontwikkelingen, de genomen acties en de bereikte resultaten.

**Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerd en achterstand medische beoordelingen**

|                  | Afspraak SZW   | Realisatie 2016 | Achterstand eind 2015 | Achterstand eind 2016 |
|------------------|----------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| iAW              | 32.200         | 42.295          |                       |                       |
| Herbeoordelingen | 46.100         | 45.177          | 9.500                 | 4.033                 |
| Wajong           | 10.800         | 7.385           | 70                    | 19                    |
| Banenafpraak     | 14.300         | 17.380          | 435                   | 200                   |
| WIA              | 56.700         | 52.345          | 1.042                 | 1.625                 |
| EZWB             | 45.500         | 39.762          | 1.308                 | 4.814                 |
| <b>Totaal</b>    | <b>205.600</b> | <b>204.344</b>  | <b>12.355</b>         | <b>10.691</b>         |

De achterstand eind 2016 schuift door naar 2017. Hierop is ook in 2017 een extra inspanning nodig.

### 3.6. Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

In 2016 vonden minder mensen met een arbeidsbeperking een baan dan in 2015. De oorzaak is dat er minder Wajongers aan het werk kwamen, doordat er sinds de invoering van de Participatiewet geen nieuwe Wajongers met arbeidsvermogen meer instromen.

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

|   | 2016          | 2015          |
|---|---------------|---------------|
| <b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>                       | <b>12.500</b> | <b>13.300</b> |
| <b>Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)</b> | <b>7.700</b>  | <b>8.400</b>  |
| <b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>                  | <b>4.800</b>  | <b>4.900</b>  |
| Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering  | 400           | 500           |
| Mensen met recht op WIA-uitkering   | 2.400         | 2.400         |
| Mensen met recht op Ziektewetuitkering  | 2.000         | 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 verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gekomen.

### 3.7 Re-integratiebudgetten

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 kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. In 2016 zijn 22.500 re-integratiediensten ingekocht, zoals trajecten en scholing. De uitgaven hiervoor bedroegen in 2016 € 73,7 miljoen. Dit is ruim binnen het budget van € 99,0 miljoen. Dit is voor een groot deel een gevolg van een langere aanloopfase voor het implementeren van het nieuwe inkoopkader dan voorzien. Bij de Ziektewet speelt ook een rol dat in 2016 prioriteit is gegeven aan het inlopen van de achterstand bij de herbeoordelingen.

**Tabel: Ingekochte re-integratiediensten**

|                     | 2016          | 2015          | 2014          | 2013          | 2012          | 2011          |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| WAO                 | 397           | 490           | 549           | 605           | 735           | 929           |
| Ziektewet           | 7.777         | 11.497        | 13.841        | 10.791        | 9.267         | 4.743         |
| oWajong/Wajong 2010 | 10.022        | 10.196        | 11.595        | 10.594        | 8.977         | 8.654         |
| WIA                 | 4.266         | 4.553         | 5.411         | 4.790         | 4.219         | 2.041         |
| <b>Totaal</b>       | <b>22.462</b> | <b>26.736</b> | <b>31.396</b> | <b>26.780</b> | <b>23.198</b> | <b>16.367</b> |

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bedroegen in 2016 € 80,4 miljoen. Ze bleven daarmee binnen het budget voor de werkvoorzieningen van € 81,0 miljoen (aangepast budget als gevolg van loon- en prijsontwikkeling).

## Onderwijsvoorzieningen

In 2016 hebben we 6.897 onderwijsvoorzieningen toegekend. Dat is meer dan in 2015. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in 2016 € 24,7 miljoen aan voorzieningen uitgegeven: € 23,2 miljoen voor de klant en € 1,5 miljoen voor uitvoeringskosten conform het voor 2016 geraamde bedrag. Het bedrag van € 23,2 miljoen voor de klant bestaat uit € 11,1 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 3,7 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 8,4 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). De uitgaven in 2016 zijn hoger dan in 2015. Dit komt doordat een deel van de binnengekomen facturen voor onderwijsvoorzieningen op 31 december 2015 niet herkenbaar was in de UWV-systemen. Daardoor zijn in het jaarverslag over 2015 de overlopende verplichtingen met betrekking tot onderwijsvoorzieningen onderschat.

---

## 4. ICT



---

We gaan de komende jaren een inhaalslag maken in ons verouderde systeemlandschap. Deze belangrijke prioriteit voor UWV is toegelicht in hoofdstuk 1. Om die slag te kunnen maken hebben we begin 2016 weer een integraal meerjaren ICT-plan opgeleverd: het UWV Informatieplan (UIP) 2016-2020. We hebben dit plan in hoofdlijnen in samenwerking met het ministerie van SZW opgesteld. Met dit extern gevalideerde plan bieden we beter dan voorheen inzicht in wat we willen, wat we kunnen en wat we nodig hebben om onze ICT - en daarmee onze dienstverlening - toekomstbestendig en wendbaar te maken.

Samen met het ministerie informeren we onze belangrijkste stakeholders over de ontwikkeling van onze ICT en wat dit voor hen betekent. Daarbij past dat we ons niet alleen verantwoordt tegenover onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, over de manier waarop we ICT inzetten, maar ook tegenover klanten, ketenpartners en andere stakeholders. De uitbreiding van het aantal projecten dat we publiceren op het Rijks ICT-dashboard ondersteunt dit. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten bij ministeries en zelfstandig bestuursorganen (zbo's), zoals UWV. Vanaf juli 2015 komen deze grote projecten ook in aanmerking voor een toets van het Bureau ICT-toetsing (BIT).

In november 2016 hebben we vervolgens het UWV Informatieplan 2017-2021 vastgesteld, de jaarlijkse update van het meerjarenplan. Door deze inhaalslag loopt de voortgang in de uitvoering van het UWV Informatieplan vanaf 2017 mee in de reguliere verantwoordingscyclus. We hebben daarmee een geactualiseerd meerjarenbeeld beschikbaar dat inzicht geeft in de gevolgen van onze beslissing om te komen tot een fundamentele verbetering van het systeemlandschap. De voortgang op het UWV Informatieplan vormt een terugkerend onderwerp op de agenda van de overleggen met het ministerie van SZW. Daarnaast bespreken we de inhoud met elkaar in maandelijkse UIP-overleggen. Via speciale kennisdelingssessies informeren we het ministerie over ICT-ontwikkelingen bij UWV.

Voor de inzet van de beschikbare verandercapaciteit hebben we prioriteiten gesteld. Bijna 1,4 miljoen Nederlanders zijn voor hun inkomen afhankelijk van UWV. Onze dienstverlening voor burgers en de eigen processen van UWV kennen een steeds grotere afhankelijkheid van ICT. De betrouwbaarheid van de digitale dienstverlening is dus een eerste vereiste. De hoogste prioriteit geven we daarom onveranderd aan stabiliteit en continuïteit. Omdat dit gevolgen heeft voor de mogelijkheden om wet- en regelgeving te implementeren, heeft de minister het UIP ook naar de Tweede Kamer gezonden.

De kosten van de uitvoering van het veranderprogramma zijn op totaalniveau binnen de begroting gebleven. De geplande kostenramingen op stabiliteit en continuïteit, modernisering en functionele doorontwikkeling zijn ook gehaald. Op projectniveau zijn er mutaties geweest in scope, mee- en tegenvallers in kosten en verandering in prioriteit of omstandigheden waardoor projecten later zijn gestart. Daarbij is een vast protocol gehanteerd waarbij de Raad van Bestuur de afwegingen maakt en besluiten neemt, gezien de prioriteiten in het UIP. Er zijn in 2016 geen majeure tegenvallers in kosten geweest.

## 4.1. Prioriteiten

De ICT-veranderresultaten van 2016 werden voor een groot deel nog bepaald door projecten die zijn gestart tussen 2012 en 2015. Functionele doorontwikkeling en baten hadden toen een hogere prioriteit. Het aandeel gerealiseerde projecten dat een bijdrage levert aan stabiliteit en continuïteit zal de komende jaren toenemen.

Hieronder lichten we kort de invulling van de prioriteiten toe. Daarbij geven we op hoofdlijnen aan welke resultaten in 2016 zijn geboekt en aan welke grote projecten is gewerkt.

### Stabiliteit en continuïteit

De borging van de beschikbaarheid van het bestaande systeemlandschap in het rekencentrum is gebaseerd op drie pijlers. In de eerste plaats monitoren we steeds meer ketens van systemen. Dat is nodig omdat alleen op die manier steeds het verband zichtbaar blijft tussen verstoringen en de effecten daarvan op de dienstverlening. In 2016 is een start gemaakt met het automatisch testen en installeren van software, wat de kans op verstoringen verkleint. De afgelopen periode scoorden vrijwel alle gemonitorde ketens conform de gecontracteerde norm. De tweede pijler is het preventief onderhoud. ICT-systemen moeten niet alleen in stand worden gehouden maar ook continu worden gemoderniseerd. De derde pijler is informatiebeveiliging. De uitvoerende divisies zijn primair verantwoordelijk voor de beveiliging van hun processen en systemen. Daarnaast analyseert het UWV Security Operations Center op centraal niveau signalen die vanuit beveiligingsoptiek verdacht zijn. Het instrumentarium daarvoor is uitgebreid, in samenhang met de beveiligingsmaatregelen die het rekencentrum verzorgt.

Voor veel mensen is het vanzelfsprekend om relatief eenvoudige administratieve zaken digitaal af te handelen. Online dienstverlening biedt snelle, goede service en meer gemak bij burgers, tegen lagere kosten van UWV. UWV biedt dan ook steeds meer online dienstverlening, zowel aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden als aan werkgevers en zakelijke relaties. En zij maken daarvan steeds vaker gebruik. UWV komt met [werk.nl](http://werk.nl) en [uwv.nl](http://uwv.nl) twee keer voor in de top vijf van meestbezochte (semi)overheidssites. Onze website [werk.nl](http://werk.nl) kreeg in 2016 36 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 3 miljoen bezoeken per maand. In 2016 kreeg [uwv.nl](http://uwv.nl) 50,7 miljoen bezoeken (waarvan 24,8 miljoen bezoeken voor het Mijn UWV-portaal); dat is gemiddeld 4,2 miljoen bezoeken per maand.

Voor onze dienstverlening via internet is beschikbaarheid essentieel. In 2016 was [werk.nl](http://werk.nl) 98% beschikbaar. Onbeschikbaarheid werd grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud, dat in weekenden plaatsvindt. Hierover informeren we gebruikers vooraf.



---

Ook hebben we in 2016 gewerkt aan het implementeren van een veilig alternatief voor e-mailen (Veilig Digitaal Communiceren) voor gevoelige informatie en aan het robuust maken van ons elektronisch archief, de Mijn UWV-omgeving en de UWV Persoonsadministratie. We hebben maatregelen genomen om aan de wettelijke meldplicht van datalekken te kunnen voldoen. In juni hebben sommige klanten door een verstoring in het mailverkeer veel onbedoelde e-mails ontvangen. Dit was een incident dat niet veel mensen heeft geraakt, maar voor betrokkenen was het wel vervelend.

In 2016 was uwv.nl gemiddeld 99,88% beschikbaar. In de eerste twee maanden was er sprake van verstoringen in de Mijn UWV-omgeving. Oorzaak was de grote drukte bij het online invullen van de inkomstenopgave. Achter deze nieuwe functionaliteit gaat een complexe keten schuil, die de eerste dagen van de maand te maken heeft met een hoge piekbelasting, omdat de uitbetaling van de WW-uitkering afhankelijk is van de invulling van dit formulier. Begin februari is een multidisciplinair team gestart dat ervoor moet zorgen dat deze keten, en daarmee het online invullen van de inkomstenopgave, structureel stabiel wordt. We hebben inmiddels al een aantal maatregelen getroffen. Zo hebben we de inkomstenopgave op uwv.nl beter vindbaar gemaakt, en de informatie verbeterd. Verder zorgen we ervoor dat bepaalde applicaties tijdens de piekbelasting zijn uitgeschakeld en voeren we rond de eerste dag van de maand geen wijzigingen in de systemen door. Sinds maart hebben zich geen grote verstoringen meer voorgedaan.

In 2016 is de overgang van het UWV Klanten Contact Centrum (telefonische helpdesk) van de oude naar de nieuwe leverancier gerealiseerd, een innovatieve stap van legacy naar een uniforme cloud oplossing. Verder hebben we de levensduur van ons workflowsysteem voor sociaal medische dienstverlening tot 2020 verlengd. In 2018 start een traject dat moet zorgen voor een structurele oplossing na 2020.

### **Wet- en regelgeving: afgeronde projecten**

Op verzoek van de overheid passen we onze systemen continu aan op veranderingen in wet- en regelgeving. 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 de optimale bijdrage aan de beleidsdoelstelling levert.

In 2016 hebben we verschillende veranderingen in de Participatiewet geïmplementeerd. Daarnaast is UWV sinds 1 juli 2016 in staat om de kostendelersnorm in de Toeslagenwet uit te voeren. Klantgroepen worden tijdig geïnformeerd over wijzigingen die gevolgen hebben voor de eigen, persoonlijke situatie. De laatste activiteiten voor de nieuwe WW die per 1 januari 2017 is ingegaan zijn in 2016 afgerond. Ook hebben we voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de Wet Tegemoetkoming Loondomein (WTL) en voor verdere veranderingen in de Participatiewet.

### **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. Het is noodzakelijk om 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.

Het grootste lopende project op dit gebied in 2016 is 1UBO (één uniforme betaalomgeving). Dit project ontvecht de bruto-netto bepaling en de betaalfunctie uit de bestaande uitkeringsystemen en brengt deze onder in één gemeenschappelijke betaalstraat. Als eerste stap wordt een onderdeel van het systeem voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen aangepakt. Het Bureau ICT-Toetsing (BIT) van de Rijksoverheid heeft een positief advies afgegeven over dit project. We richten ons op realisatie van de eerste stap per 1 januari 2018.

In 2016 hebben we een strategie vastgesteld voor het e-dienstverleningsplatform, waarbij we stapsgewijs de portalen moderniseren en migreren naar één uniforme portaaltechnologie. In 2016 hebben we succesvol een Proof of Concept hiervoor afgerond. We hebben besloten om voor een periode van 2 jaar (tot medio 2019) verlengde ondersteuning te contracteren voor werk.nl zodat het rechtstreeks kan worden overgezet naar de nieuwe technologie. Hiermee voorkomen we een omvangrijke upgrade en we creëren extra tijd om te onderzoeken hoe we werk.nl in één keer en op zorgvuldige wijze de overstap kunnen laten maken naar de uniforme portaaltechnologie. Om deze ontwikkeling te ondersteunen heeft UWV voor ontwikkeling en onderhoud van uwv.nl en werk.nl een overeenkomst afgesloten met één leverancier; voorheen waren dat er twee.

Verder hebben de aanbesteding van onze datacenter dienstverlening gestart en in dat kader is de datacenterstrategie vastgesteld. Ook dit project wordt getoetst door het BIT. Voor de dienstverlening van UWV is een solide datacenter onontbeerlijk: daar draait de ICT die de basis vormt van onze dienstverlening. Het traject Verwerving Datacenter levert een grote bijdrage aan de lange termijn doelstelling om ons ICT-landschap te moderniseren en vereenvoudigen. Het maakt snellere levertijden, flexibel op- en afschalen en cloud-/virtualisatie-technieken mogelijk. Vanwege het grote belang van dit traject voor UWV, plus de hoge kosten voor de transitie, hebben we ervoor gekozen om ons bij de aanbesteding te laten ondersteunen door een gespecialiseerde partij. Met het oog op een zorgvuldige transitie hebben we besloten het traject aanbesteding Datacenter met zes maanden te verlengen. Een externe partij heeft dan voldoende tijd voor een extra toets op de uitgangspunten en aannames. Dit betekent dat we de baten van dit traject later zullen realiseren. Onze dienstverlening blijft gedurende deze periode onveranderd doorlopen. In november 2016 is het BIT gestart met een toets van het traject aanbesteding Datacenter. Eventuele bevindingen en adviezen van het BIT kunnen nog invloed hebben op de totale doorlooptijd van het traject.

---

## Functionele doorontwikkeling en baten

We hebben verschillende efficiëncyclagen gerealiseerd waarmee onder andere het WIA-beoordelingsproces voor vangnetters zonder werkgever is verbeterd. De klant krijgt daardoor sneller de uitslag van de beoordeling, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit. Ook is er efficiencywinst geboekt door het automatiseren en verbeteren van de verwerking van financiële verplichtingen en door het automatiseren van de processen rondom het afhandelen van beslagleggingen. We kunnen daardoor sneller onze rekeningen betalen en eenvoudiger beslagleggingen verwerken.

Verder hebben we de 'look and feel' van de website uwv.nl verbeterd. De klant kan nu sneller de informatie vinden die hij nodig heeft. Daarnaast gaan we een basis ontwikkelen voor toepassing van mobiele applicaties (apps). Hiermee verlagen we de drukte op onze websites, waardoor ze stabiel worden, en vergroten we onze toegankelijkheid op mobiele apparaten.

Ook hebben we de mogelijkheden uitgebreid om digitaal met UWV te communiceren. Steeds meer brieven kunnen digitaal verzonden worden en steeds meer formulieren kunnen online ingevuld worden. De dienstverlening aan werkgevers is verbeterd door het inbouwen van een klantvolgsysteem en het verbeteren van de werkgeversadministratie.

Om de verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen mogelijk te maken ontwikkelen we een gemeenschappelijke E-Dossierfunctionaliteit. We konden dit project niet als bedoeld afronden in 2016, afronding is nu voorzien voor halverwege 2017. Het verwerven van de nieuwe ICT-middelen voor Business Rule Management via een Europese aanbesteding is verplaatst naar eind 2017.

UWV levert op grote schaal gegevens aan in- en externe partijen die een wettelijke titel hebben om die gegevens te mogen ontvangen. Voor de onderliggende contracten hebben we in 2016 een uniform contractenregister gerealiseerd. Hiermee kunnen we ook signalen leveren over mutaties in polisadministratie. Ook wordt er managementinformatie geleverd over de kwaliteit van polisgegevens.

In 2016 hebben we onderzoek gedaan naar cloud-oplossingen voor de ICT-ondersteuning van onze bedrijfsvoering. We zijn tot de slotsom gekomen dat er op dit moment geen positieve business case is te maken die de overstap naar een cloudoplossing rechtvaardigt. Daarom hebben we besloten om ons ERP-systeem PeopleSoft vooralsnog eerst te upgraden zodat het de komende jaren volledig wordt ondersteund.

Daarnaast hebben we besloten om meer tijd te nemen voor de doorontwikkeling van ons leveranciersportaal naar een inkoopportaal voor re-integratie en voorzieningen. Met aanvullend vooronderzoek willen we de risico's beperken. Het volledig digitaliseren van het bestaande proces neemt hierdoor nog drie jaar in beslag. Tot die tijd continueren we onze dienstverlening via de bestaande kanalen.

## 4.2. Sturing op ICT

We hebben verschillende besturingsmaatregelen geïmplementeerd die de governance van onze Informatievoorziening (IV) versterken, vooral waar het de veranderingen betreft. Het ging onder meer om de instelling van de UIP-board, een coördinerend orgaan waarvan divisiedirecteuren deel uitmaken. Dit orgaan bewaakt de langetermijndoelstellingen in relatie tot alle ontwikkelingen die onvermijdelijk zullen plaatsvinden. De reguliere besturing volgt de lijn van de rapportages aan de Raad van Bestuur.

De basis voor een integrale besturing van de Informatievoorzieningsfunctie is eerder gelegd met de vorming van het IV-Team waarin de informatiemanagementafdelingen van de diverse bedrijfsonderdelen, het centrale CIO-Office en het ICT-bedrijf samenwerken. Daarbinnen is van meet af aan ingezet op het stapsgewijs werken aan verbeteringen in de zogeheten IV Transitie. Verantwoordelijkheden worden helder benoemd en opnieuw belegd. De nieuwste inzichten worden verwerkt in een bijstelling van het projectplan waarover begin 2017 besluitvorming plaatsvindt. Het programma zal daardoor langer doorlopen dan eerder voorzien.

Binnen de IV Transitie is nadrukkelijk ook ingezet op ontwikkeling van concrete verbeteringen in de voortbrengingsprocessen. Er worden verschillende 'proofs of concept' uitgevoerd waarin deze verbeteringen worden beproefd. Het verbindende thema bij veel van deze verbeteringen is een vorm van 'agile' werken, toegesneden op de UWV context. Dit houdt in dat we een kortcyclische besturing toepassen. De voorbereiding verloopt sneller en globaler en tijdens de uitvoering sturen we scherper op concrete resultaten en sturen we ook flexibel bij als dat tot een beter resultaat leidt.

## 4.3. Leveranciersmanagement

Omdat UWV voor een belangrijk deel inzet op outsourcing van voorzieningen, is onze dienstverlening afhankelijk van externe leveranciers. We investeren daarom continu in het leveranciersmanagement. Op basis van de afgesloten contracten bevorderen we de samenwerking met en tussen leveranciers om zo te komen tot het gewenste

flexibiliteitsniveau en marktconforme diensten. We gaan meer samenwerken in multidisciplinaire (kleinere) teams met medewerkers van zowel UWV als leveranciers. Op deze wijze kunnen we ook waarborgen dat de kennis over systemen binnen UWV op niveau blijft. Ondanks deze inspanningen maken we nog niet optimaal gebruik van de markt. In ons leveranciersmanagement willen we effectief sturen op het ontwikkelen van zakelijke partnerschappen met onze leveranciers om de afhankelijkheid van deze leveranciers optimaal te kunnen beheersen. Standaardisering van diensten en objectivering van prestaties spelen daarbij een belangrijke rol zonder afbreuk te doen aan de flexibiliteit. Om het gewenste niveau te bereiken is een verzwaring van inzet op leveranciersmanagement noodzakelijk.

#### 4.4. Versterken samenwerking met externe organisaties

Binnen de rijksoverheid is steeds meer sprake van gedeelde principes en kaders voor de vormgeving, besturing en beheersing van ICT. Samenwerking met andere grote uitvoerders zoals de Belastingdienst is vanzelfsprekend. Naast samenwerking ten aanzien van concrete voorzieningen en processen is er 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 ontwikkeling van de e-overheid. Ook kennisdeling rond innovatie is hier onderdeel van.

UWV participeert in de Manifestgroep, samen met vijftien andere organisaties in de overheidssector. Gemeenschappelijke kenmerken voor deze organisaties zijn dat zij direct contact hebben met burgers en bedrijven en dat zij verantwoordelijk zijn 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 geen of in ieder geval minder 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. Vanuit dit perspectief worden ook bijdragen geleverd aan de verdere ontwikkeling van e-overheidsvoorzieningen zoals het verbeteren en toekomstvast maken van de Berichtenbox. 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.

#### 4.5. Informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt binnen zijn werkprocessen veel informatie en stelt ook veel informatie via gegevensleveringen in bulk of via Suwinet beschikbaar. Deze informatie betreft vaak (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 informatie 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 (IB&P).

##### IB&P-activiteiten in 2016

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 IB&P-risico's te beperken en de algehele beveiliging van gegevens voor UWV op een hoger niveau te brengen.

In 2016 heeft UWV belangrijke stappen gezet in:

- het ontwikkelen en testen van software met inachtneming van veiligheidsstandaarden;
- het terugdringen van het aantal afwijkingen tussen de autorisaties die op basis van formele rollen zijn toegestaan en de autorisaties die feitelijk toegekend zijn voor toegang tot systemen en applicaties;
- het vervangen van het foutgevoelig handmatig toekennen van autorisaties door de automatische toekenning ervan;
- het effectief beperken van ongewenste toegang voor medewerkers tot persoonsgegevens in Suwinet;
- het aanscherpen van de screening van nieuwe medewerkers en
- het opleveren van IB&P-risico-analyses voor een aantal werkprocessen/applicaties.

##### DigiD/Logius

Klanten van UWV kunnen met DigiD inloggen in webapplicaties van UWV zoals de Werkmap en de Mijn UWV-omgeving. Jaarlijks voert UWV voor de webapplicaties met een DigiD-aansluiting beveiligingsassessments uit om te bepalen of is voldaan aan de door Logius gestelde normen voor adequate beveiliging. UWV voldoet over 2015 voor applicaties aan de gestelde normen.

Om nieuwe kwetsbaarheden te voorkomen toetst UWV sinds 2015 webapplicaties aan de normen voor Secure Software Development, een standaard voor de overheid. Hiermee wordt security "by design" meegenomen, waarin vooraf wordt nagedacht over de beveiliging van de applicatie. Met Secure Software Development wordt de applicatie getest op beveiligingsaspecten voordat die in productie gaat.

---

Het Nationaal Cyber Security Center (NCSC) heeft in 2015 nieuwe richtlijnen uitgebracht. Bij iedere richtlijn heeft het NCSC aangegeven welke maatregelen getroffen moeten worden. UWV heeft in 2016 bij de uitvoering van de assessments bij sommige normen al verbeteracties opgesteld ter uitvoering van de nieuwe richtlijnen, ook al heeft Logius zijn normen nog niet aangepast aan de nieuwe richtlijnen. UWV werkt daarmee actief aan het beveiligingsniveau van zijn webdiensten.

Veilige digitale communicatie wordt steeds belangrijker. We bieden burgers daarom de mogelijkheid om via de met DigiD beveiligde functionaliteit Mijn Berichten vragen en gegevens uit te wisselen met UWV. We hebben deze nieuwe functionaliteit fasegewijs ingevoerd. Eind april 2016 hebben we Mijn Berichten aan de eerste klanten beschikbaar gesteld, in het eerste kwartaal 2017 is deze functionaliteit voor alle klanten beschikbaar.

### Onderzoeken Autoriteit Persoonsgegevens en Inspectie SZW

De Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen het College bescherming persoonsgegevens, het CBP) en de Inspectie SZW hebben in 2014 en 2015 onderzoek gedaan naar de naleving van de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens en de SUWI-wet- en -regelgeving stellen aan de gegevensuitwisseling binnen het domein van werk en inkomen en aan niet-SUWI-partijen. Naar aanleiding van rapporten van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Inspectie SZW hebben de Suwinet-partijen (SVB, VNG en UWV) het programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet opgesteld (zie de subparagraaf hieronder). Daarin is samengewerkt aan verbeterde beveiliging en privacy van (persoons)gegevens die worden uitgewisseld via Suwinet.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft ook specifieke tekortkomingen geconstateerd in de controle, monitoring en verantwoording over het gebruik van persoonsgegevens door partijen die gebruik maken van Suwinet-Inlezen. Om deze tekortkomingen weg te nemen, zijn met de afnemers die zijn aangesloten op Suwinet-Inlezen via BKWI afspraken gemaakt over onder andere logging van en verantwoording over het gegevensgebruik via Suwinet. Hierover heeft UWV eind 2016 gerapporteerd aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Er zijn specifieke, korte termijn herstelacties uitgevoerd naar aanleiding van het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens om de tekortkomingen zo snel mogelijk te herstellen. 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 Suwi-normenkader.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft UWV een brief gestuurd over het ontbreken van tweefactorauthenticatie in de beveiliging van de verzuimmelder in ons werkgeversportaal. Dat is een beveiligde, dubbele inlogprocedure met zowel een wachtwoord als bijvoorbeeld een per sms toegezonden code. De Autoriteit Persoonsgegevens vindt dit een noodzakelijke beveiligingsmaatregel. UWV heeft aan de Autoriteit Persoonsgegevens laten weten tweefactorauthenticatie in 2018 via de rijksbrede generieke voorziening E-herkenning te willen realiseren. Tot die tijd acht UWV het huidige beveiligingsniveau acceptabel. Zo worden onder meer activerings- en inlogcodes van het werkgeversportaal gestuurd naar de directie van een bedrijf. Daarnaast voert UWV voortdurende controles uit op oneigenlijke toegang tot het werkgeversportaal en wordt risicomangement toegepast op de beveiliging.

### Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet

UWV werkt intensief mee aan het ketenbrede programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGS). In de eerste helft van 2016 hebben we de te nemen maatregelen bij UWV (als gebruiker van Suwinet) verder uitgewerkt. 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. In 2017 volgt de feitelijke implementatie binnen UWV.

Aan de mede hiervoor noodzakelijke automatische provisioning (automatische synchronisatie van de autorisatiestructuur van UWV met de BKWI Inkijk-systemen) wordt sinds september gewerkt. De procedures rond het gebruik van rapportages vanuit BKWI zijn in 2016 onder de loep genomen en vervolgens aangescherpt. In 2017 worden de resultaten hiervan geëvalueerd. Daarnaast is het sanctiebeleid aangescherpt.

### Autorisatiebeheer

We hebben de laatste jaren gewerkt aan het verbeteren van het autorisatiebeheer op onze systemen en applicaties. Voor de meeste systemen is het toekennen van autorisaties aan gebruikers inmiddels geheel geautomatiseerd. Uit verschillenanalyses blijkt dat het aantal gevallen waarin de feitelijke autorisatie afwijkt van hetgeen op basis van formele rollen is toegestaan in 2016 ruim beneden het als aanvaardbaar beschouwde niveau is gebracht.

---

### 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 het datalek te informeren. Voor de uitvoering van de meldplicht heeft UWV in 2016 een werkproces ingericht. Met de belangrijkste leveranciers van producten en diensten hebben we nadere afspraken gemaakt over de beveiliging bij verwerking van UWV-data en de signalering van beveiligingsincidenten aan UWV als verantwoordelijke partij. UWV heeft in 2016 in 17 situaties melding van een datalek gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen. De meldingen waren aanleiding om de richtlijnen voor grootschalige verzending van mail en bestanden aan klanten en de behandeling van foutief geadresseerde post(stukken) aan te passen.

---

## 5. Handhaving



UWV wil voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden. Daarom zetten we in op preventieve handhaving. Mensen die de regels willens en wetens overtreden, pakken we streng aan.

## 5.1. Preventieve handhaving

We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren burgers via campagnes, zetten in op het verbeteren van het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en verzenden automatische berichten om mensen op hun verplichtingen te attenderen. We kijken naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. Met gedragswetenschappelijke experimenten onderzoeken we hoe we de kans kunnen verkleinen dat uitkeringsgerechtigden de regels niet nakomen. Zo onderzoeken we hoe de intrinsieke motivatie van werkzoekenden om weer werk te vinden, kan worden gestimuleerd zodat ze sneller uitstromen naar werk. Zo hebben we een experiment uitgevoerd om het aantal no-shows bij inspiratiedagen te verminderen door het sturen van een herinneringsmail. Op basis van gedragswetenschappelijke inzichten hebben de standaard herinneringsmail aangepast. Dit heeft geleid tot een daling in no-shows van 25%. Sinds begin mei wordt in de campagne over plichten aandacht besteed aan het melden van vrijwilligerswerk bij een WW-uitkering.

## 5.2. Risicomanagement

Welwillende burgers willen we niet lastigvallen met onnodige controles. Met risicoanalyses onderzoeken we daarom welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Deze komen als eerste in aanmerking voor aanvullende controle. Door een combinatie van preventieve en repressieve interventies houden we de controlebeleving onder uitkeringsgerechtigden op het benodigde peil.

We gebruiken steeds vaker digitale onderzoeksmethoden, zoals internetonderzoek in openbare bronnen. Om deze onderzoekwijze inzichtelijk te maken hebben we een protocol opgesteld. Sinds de invoering per 1 juli 2015 van inkomstenverrekening in de WW vergelijken we de opgegeven inkomsten altijd met de gegevens in onze polisadministratie – voor zover deze daarin aanwezig zijn. Doordat burgers zelf minder wijzigingen hoeven door te geven, maken we het hen gemakkelijker om zich aan de regels te houden.

We besteden bijzondere aandacht aan de mogelijk onterechte toekenning van WW-faillissementsuitkeringen. Om dergelijke fraude vroegtijdig te kunnen signaleren, is een specifiek risicoprofiel ontwikkeld. In 2016 hebben we hiermee € 2,1 miljoen op de uitkeringslasten WW bespaard door het niet toekennen van onterechte aanvragen.

## 5.3. Repressieve handhaving

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

### Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. UWW controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of ze zich aan de regels houden. Als ze de regels overtreden, moeten klanten het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop kunnen ze een boete of waarschuwing krijgen.

In 2016 was de totaal geconstateerde schadelast als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 41,4 miljoen, en is een bedrag van € 9,7 miljoen aan boetes opgelegd. Doordat we de opgegeven inkomsten voor de Wwz nu altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken, hoeft er minder te worden gecorrigeerd en neemt het totale bedrag aan opgelegde terugvorderingen af. We gaan dit de komende jaren ook voor de andere wetten doen. Daardoor zal dit bedrag de komende jaren nog verder teruglopen.

Naast de afhandeling van individuele zaken van regelovertreding en uitkeringsmisbruik, zetten we in op de aanpak van meer georganiseerde en grootschalige fraude, zoals gefingeerde dienstverbanden: 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 2016 heeft het UWW Loket Gefingeerde Dienstverbanden € 1,4 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden opgespoord. Daarnaast is € 0,7 miljoen aan WW-uitkeringen geweigerd vanwege gefingeerde dienstverbanden.

Door de vergelijking van de opgegeven inkomsten van de Wwz met de gegevens in onze polisadministratie neemt het aantal geconstateerde overtredingen af.

**Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht**

|  | 2016          |     | 2015          |     |
|--|---------------|-----|---------------|-----|
|  | Aantal        | %   | Aantal        | %   |
| <b>Aantal geconstateerde overtredingen</b> | <b>24.700</b> |     | <b>43.300</b> |     |
| Opgelegde boetes                           | 17.200        | 70% | 32.300        | 75% |
| Opgelegde waarschuwingen                   | 5.100         | 21% | 7.400         | 17% |
| Geen boete/waarschuwing opgelegd           | 2.300         | 9%  | 3.500         | 8%  |
| Processen-verbaal door Openbaar Ministerie | 100           | 0%  | 100           | 0%  |

## Ontwikkeling werkvoorraden polissignalen

In 2015 en 2016 was sprake van te hoge werkvoorraden op het terrein van handhaving. Dit betrof de verwerking van signalen van regelovertreding. Externe signalen van burgers en instanties, interne signalen van UWV medewerkers en signalen op basis van bestandsvergelijking: zogeheten 'polissignalen'. Sinds september 2015 is het aantal polissignalen op basis van bestandsvergelijking tussen uitkering- en loonadministraties afgenomen van circa 65.000 tot 11.100 per eind 2016. We hebben hiervoor extra fte's ingezet en de afhandeling van de polissignalen gecentraliseerd. In juli constateerden we dat een bruto bestand van 21.400 polissignalen niet op de gebruikelijke wijze was opgenomen in de af te handelen werkvoorraad. Het ging om nagekomen gegevensleveringen van uitzendbureaus. In augustus 2016 is dit bestand alsnog toegevoegd aan de werkvoorraad.

Eind 2016 bestond de werkvoorraad verder uit 4.100 externe meldingen van burgers en instanties en 8.900 interne meldingen van eigen UWV-medewerkers. In de komende periode werken we aan het verder terugdringen van de totale werkvoorraad. Onze inspanningen zijn er nadrukkelijk op gericht om de totale werkvoorraad in het eerste kwartaal van 2017 terug te brengen tot 20.000, zoals de minister aan de Tweede Kamer heeft toegezegd.

**Tabel: Ontwikkeling werkvoorraden signalen**

|                   | Stand van zaken<br>eind 2016 | Doelstelling eind<br>2016 |
|-------------------|------------------------------|---------------------------|
| Polissignalen     | 11.100                       | 11.500                    |
| Externe meldingen | 4.100                        | 4.000                     |
| Interne meldingen | 8.900                        | 7.000                     |
| <b>Totaal</b>     | <b>24.100</b>                | <b>22.500</b>             |

Om de werkvoorraden van de signalen weg te werken, hebben we in 2016 de focus gelegd op een goede selectie van op te pakken zaken. Als gevolg hiervan zijn er in 2016 minder zaken daadwerkelijk afgedaan, en dus ook minder boetes opgelegd en terugvorderingen ingesteld. Dit effect wordt in 2017 ingehaald.

## 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 om werk te zoeken, kan worden gekort op zijn uitkering. Bij de Wwz wordt op basis van inkomstenverrekening bepaald 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**

|  | 2016           |     | 2015           |     |
|--|----------------|-----|----------------|-----|
|  | Aantal         | %   | Aantal         | %   |
| <b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>   | <b>102.400</b> |     | <b>136.400</b> |     |
| <b>Opgelegde maatregelen</b>   | <b>64.500</b>  | 63% | <b>86.100</b>  | 63% |
| waarvan maatregelen WW   | 59.700         |     | 81.100         |     |
| WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden | 9.600          |     | 19.200         |     |
| WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren   | 5.500          |     | 6.500          |     |
| WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen  | 14.600         |     | 10.000         |     |
| WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen                      | 14.300         |     | 23.200         |     |
| overtredingen van de controlevoorschriften   | 8.600          |     | 10.900         |     |
| overige  | 7.100          |     | 11.300         |     |
| waarvan maatregelen overige wetten   | 4.800          |     | 5.000          |     |
| <b>Opgelegde waarschuwingen</b>  | <b>34.700</b>  | 34% | <b>45.900</b>  | 34% |
| <b>Geen maatregel/waarschuwing opgelegd</b>  | <b>3.200</b>   | 3%  | <b>4.400</b>   | 3%  |



## 6. 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.

---

## 6.1. Dienstverleningsconcept

We helpen werkgevers bij het vervullen van vacatures van werkzoekenden die bij UWV staan ingeschreven. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, brengen we vraag en aanbod bij elkaar, veelal online. Daarnaast bieden we dienstverlening via een landelijk Werkgeversservicepunt en 35 regionale Werkgeversservicepunten. Een Werkgeversservicepunt is een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra. De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van vacatures en het creëren van vacatures en toezeggingen daarvoor bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die staan ingeschreven bij het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak. Verder bieden we werkgevers arbeidsjuridische ondersteuning.

## 6.2. Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

In het sociaal akkoord hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken dat werkgevers in zowel de publieke als 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 wie tot de doelgroep voor de banenafpraak behoren en dat deze doelgroep wordt vastgelegd in het doelgroepregister. Voor de vulling van het register maken we gebruik van UWV-gegevens en van gegevens van gemeenten. Werkgevers en burgers kunnen het doelgroepregister online raadplegen. Voor de arbeidsbemiddeling van de doelgroep hebben medewerkers van UWV en gemeenten een raadpleegfunctie via Suwinet. In alle arbeidsmarktregio's zijn regionale Werkbedrijven ingericht. In deze netwerkorganisaties werken gemeenten, UWV, SW-bedrijven en sociale partners samen om de banenafpraak en afspraken uit de Werkkamer (bestuurlijk overleg tussen de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Stichting van de Arbeid) te realiseren.

In de Programmaraad (het samenwerkingsorgaan van Divosa, Cedris, VNG en UWV) is afgesproken dat gemeenten voor het in beeld brengen van de werkzoekenden die in aanmerking komen voor een baan uit de banenafpraak gebruik maken van de UWV-systemen. 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. Er is een lichte toename van gemeenten die klantprofielen aanmaken in Sonar. Ook de G4 (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag) hebben inmiddels stappen ondernomen om hun klanten uit het doelgroepregister met een profiel in Sonar te zetten en zo zichtbaar en vindbaar te maken voor werkgevers.

Op werk.nl kunnen werkzoekenden aangeven dat zij tot de doelgroep van de banenafpraak behoren. We benaderen werkgevers proactief met de vraag 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. Die selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten. De Werkgeversservicepunten koppelen vervolgens kandidaten aan vacatures. In 2016 hebben de Werkgeversservicepunten 5.500 vacatures met Wajongers vervuld.

Om werkgevers en mogelijke kandidaten te matchen, 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 en beschikbaarheid, waar een kandidaat affiniteit mee heeft.

Werkgevers kunnen informatie over de kandidaten opvragen en via het Werkgeversservicepunt in contact komen met kandidaten. De Kandidatenverkenner is in september 2016 landelijk in gebruik genomen als onderdeel van de persoonlijke Mijn werk.nl-omgeving van werkgevers. Via werk.nl kunnen werkgevers met een account toegang krijgen tot de Kandidatenverkenner. Eind 2016 stonden er in de Kandidatenverkenner bijna 140.000 mensen die behoren tot de doelgroep Banenafpraak. Daarvan hebben er bijna 58.000 een volledig profiel. De meerderheid van de profielen is van Wajongers. Privacy van de doelgroep is geborgd, de profielen zijn anoniem.

### Rapportage over voortgang

Het ministerie van SZW heeft in juli 2016 de Landelijke monitor banenafpraak gepubliceerd en de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de banenafpraak. UWV heeft de gegevens voor deze monitor verzameld. De landelijke monitor laat zien hoeveel banen er aan het eind van 2015 zijn bijgekomen ten opzichte van de oorspronkelijke meting van 1 januari 2013. In de marktsector zijn sindsdien 15.600 banen gerealiseerd, bij de overheid bijna 5.500. Beide aantallen liggen boven de doelstelling van het sociaal akkoord.

Om op regionaal niveau meer inzicht te krijgen in de voortgang publiceert UWV ieder kwartaal de Regionale trendrapportage banenafpraak. Deze rapportage biedt informatie over de ontwikkeling van de omvang van de doelgroep voor de banenafpraak in elke arbeidsmarktregio en geeft een indicatie van de voortgang van het aantal banen per arbeidsmarktregio ten opzichte van de nulmeting.

### 6.3. Online dienstverlening aan werkgevers

Werkgevers maken steeds vaker gebruik van onze online dienstverlening. Op het werkgeversportaal op [uwv.nl](http://uwv.nl) kunnen werkgevers relevante informatie vinden over de wetten die UWV uitvoert. We hebben in 2016 stappen gezet om meer diensten digitaal aan te bieden en gaan hier ook in de komende jaren mee door. Werkgevers kiezen daardoor steeds vaker voor het digitale kanaal en dat zien we terug in het sterk groeiende aantal gebruikers van het werkgeversportaal. Eind 2016 waren er ruim 119.000 werkgeveraccounts voor het werkgeversportaal (eind 2015: 83.000) en waren ruim 55.000 werkgevers aangesloten op Digipoort (eind 2015: 47.000). Het werkgeversportaal werd in 2016 ruim 905.000 keer bezocht (2015: 732.000).

Op [werk.nl](http://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 Werkomgeving aanmaken. In 2016 werd deze omgeving gemiddeld 62.000 keer bezocht, via gemiddeld 6.000 werkgeversaccounts. Werkgevers bekeken per maand gemiddeld 1,3 miljoen keer een cv. Sinds november 2015 kunnen werkgevers via het werkgeversportaal op [uwv.nl](http://uwv.nl) zelf nagaan of een sollicitant of werknemer staat ingeschreven in het doelgroepregister. Sinds half februari 2016 kunnen werkgevers met een digitale regelhulp snel zien of zij recht hebben op premiekorting als zij iemand in dienst nemen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Een andere verbetering is dat werkgevers, uitzendbureaus en intermediairs nu kunnen zoeken naar cv's zonder dat zij een vacature hoeven te plaatsen. Ook kunnen ze nu bij hun opgeslagen zoekopdrachten cv's opslaan.

Om ervoor te zorgen dat meer verzuimmeldingen digitaal verlopen hebben we in 2016 de technische infrastructuur van Digipoort, bedoeld voor grotere volumes meldingen van grote werkgevers en intermediairs, aangepast. Inmiddels zijn alle 24 softwareleveranciers waarbij 51.000 werkgevers zijn aangesloten, overgestapt naar deze nieuwe infrastructuur. Door deze ontwikkeling verloopt sinds december 2016 83% van de Ziektewet- en Wazo-meldingen digitaal. In 2016 hebben we in totaal 589.000 meldingen ontvangen, waarvan 267.000 via Digipoort en 322.000 via het werkgeversportaal/verzuimmelder. Die laatste is bedoeld voor kleinere volumes meldingen van voornamelijk kleine werkgevers, met maximaal vijftig werknemers.

In 2016 hebben we op het werkgeversportaal nieuwe functionaliteiten gerealiseerd:

- Werkgevers kunnen sinds medio 2016 het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak inzien op loonheffingsnummer en op burgerservicenummer.
- De Premiewijzer Gedifferentieerde premie Werkhervattingskas (Whk) is in september 2016 gepubliceerd. Hiermee kon de werkgever een schatting ontvangen van de hoogte van zijn gedifferentieerde premie (Whk) in 2017. Deze premiewijzer was in de eerste maanden een van best bezochte pagina's op dit portaal. Alleen al in september is de rekenhulp ongeveer 5.000 keer bezocht en 20.000 keer gebruikt voor een berekening.
- In de loop van 2016 is de ontslagaanvraag volledig gedigitaliseerd via het werkgeversportaal. De ontslagaanvraagformulieren zijn nu als webformulier beschikbaar, waarbij werkgevers snel door voor hen relevante vragen worden geleid. Deze digitalisering levert een grote tijdsbesparing voor de betreffende werkgevers.
- Sinds april 2016 kunnen eigenrisicodragers voor de WGA of de WW de documenten die ze van UWV ontvangen bekijken via een account op het werkgeversportaal. Het gaat om beslissingen, financiële documenten en risico-overzichten. Eigenrisicodragers voor de WGA en de WW kunnen ook de betaalstatus van de facturen inzien. Medio 2016 is een nieuwe toerekenapplicatie WIA-WGA voor deze eigenrisicodragers in gebruik genomen. Met de toerekenapplicatie wordt automatisch bepaald aan welke werkgever een uitkering toegerekend moet worden. De dienstverlening aan de werkgevers verloopt sneller en het aantal fouten is sterk afgenomen.

#### Versneld aanleveren loonaangiftegegevens

De WW'er moet na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten hij in de voorbije maand heeft ontvangen. Om het de klant gemakkelijker te maken, wil UWV zo veel mogelijk de gegevens uit de loonaangifte voorinvullen op het inkomstenopgaveformulier. We hebben in een pilot bekeken of de loonaangiftegegevens sneller beschikbaar kunnen komen. Aan de hand van de uitkomsten van de pilot heeft de minister van SZW aan UWV opdracht gegeven om te bevorderen dat werkgevers, op basis van vrijwilligheid, overgaan tot het versneld indienen van kwalitatief hoogwaardige loonaangiften. We hebben daarom contacten gelegd met koepel- en brancheorganisaties en hebben in het vierde kwartaal gericht gecommuniceerd richting werkgevers. Daarbij hebben we zoveel mogelijk gebruikgemaakt van bestaande kanalen en platforms, zoals de werkgeversdagen van UWV en de intermediairdagen en het softwareontwikkelaarscongres van de Belastingdienst. Verder zijn onder meer VNO-NCW, MKB-Nederland en NBBU bereid gevonden om via hun kanalen hun leden te bereiken. In de eerste maanden van 2017 wordt bekeken hoeveel werkgevers inderdaad versneld hun loonaangiften hebben ingediend. Daarna brengen we advies uit aan het ministerie van SZW over eventuele vervolgacties.

Op basis van de opgedane ervaringen met de inkomstenopgave en met het versneld aanleveren van loonaangiften onderzoeken we of nadere aanpassingen aan de salarisstrook gewenst en mogelijk zijn. Hiervoor inventariseren we de wensen van andere uitvoeringsorganisaties voor de eenduidigheid van de loonstrook. Met name gemeenten en het Nibud zijn voorstander van aanpassing. Ook zij ondervinden in de praktijk veel problemen met de diversiteit en complexiteit van salarisstroken.

Met de betrokken ministeries en uitvoeringsorganisaties is in de afgelopen maanden een integraal stappenplan overeengekomen om de salarisstrook aan te passen. De uitvoering van dit plan start in het eerste kwartaal van 2017.

## 6.4. Internationale dienstverlening aan werkgevers

Het European Employment Services (EURES)- een netwerk van Europese arbeidsvoorzieningsdiensten, draagt bij aan één grote, Europese arbeidsmarkt met een vrije uitwisseling van werknemers. Het gaat hier 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 dat er informatie en advies wordt verstrekt. 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 2016 werden in totaal 338 plaatsingen op dergelijke moeilijk vervulbare vacatures gerealiseerd. Het ging om 90 buitenlandse werkzoekenden op knelpuntvacatures in Nederland en 260 werkzoekenden uit Nederland in Europa.

## 6.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening voor werkgevers. Het gaat dan in het bijzonder om het beoordelen van ontslagaanvragen, aanvragen voor werkvergunningen en verzoeken om –advies van de IND. Daarnaast verstrekt UWV arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden.

### Toetsing ontslagaanvragen

Als gevolg van de Wwz is het ontslagrecht per 1 juli 2015 gewijzigd. Werkgevers kunnen nu in twee situaties een ontslagaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslagaanvragen om persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter. Werknemers die minimaal twee jaar bij een werkgever in dienst zijn geweest (vast of tijdelijk contract) krijgen sinds 1 juli 2015 bij ontslag een transitievergoeding. Voor kleine bedrijven geldt tot 2020 een overgangsregeling. Voor bedrijven die aan de voorwaarden van die regeling voldoen, kan de transitievergoeding lager zijn. UWV kan desgevraagd gelijktijdig bij de beslissing op de ontslagaanvraag een verklaring afgeven of aan de voorwaarden wordt voldaan.

De economie trekt aan. Dit heeft er mede toe geleid dat er minder ontslagaanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen zijn ingediend dan in 2015. Daarnaast lijken werkgevers en werknemers vaker te proberen er zelf uit te komen, in plaats van een ontslagprocedure te starten bij UWV. Sinds 1 juli 2015 worden ook minder ontslagaanvragen vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid ingediend, vanwege de transitievergoeding die werkgevers moeten betalen.

In 2016 hebben we 91% van de ontslagvergunningen tijdig afgehandeld. Van een groot deel van de zaken die niet tijdig zijn afgehandeld, is de overschrijding van de termijn goed te verklaren. 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 99%.

UWV werkt constant aan verbeteringen van het aanvraagproces en de informatie hierover om zo sneller een complete indiening van aanvragen te bereiken. In 2016 hebben we de aanvraagformulieren voor werkgevers verder ontwikkeld en aangepast. We hebben de aanvraagformulieren in pdf-vorm vervangen door webformulieren. Sinds 1 april kunnen naast werkgevers ook gemachtigden ontslagaanvragen digitaal indienen via het digitale loket. Verder geven we werkgevers voorlichting over de ontslagaanvraag op [uwv.nl](http://uwv.nl) en tijdens congressen.

Tabel: Ontslagaanvragen

|   | 2016          |     | 2015          |     |
|---|---------------|-----|---------------|-----|
|   | Aantal        | %   | Aantal        | %   |
| <b>Aantal ingediende ontslagaanvragen</b>                 | <b>22.200</b> |     | <b>34.400</b> |     |
| Oud recht (BBA)   | -             |     | 22.900        |     |
| Nieuw recht (Wwz)   | 22.200        |     | 11.500        |     |
| <b>Aantal afgewikkelde ontslagaanvragen</b>               | <b>22.300</b> |     | <b>37.000</b> |     |
| Oud recht (BBA)   | -             |     | 27.500        |     |
| Nieuw recht (Wwz)   | 22.300        |     | 9.500         |     |
| Aantal verleende ontslagvergunningen                      | 9.900         | 45% | 17.800        | 48% |
| Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken            | 8.800         | 39% | 11.800        | 32% |
| Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie | 2.300         | 10% | 3.300         | 9%  |
| Afgewezen ontslagaanvragen                                | 1.300         | 6%  | 4.100         | 11% |

## 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 bij vreemdelingen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. We gaven 96% 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

|   | 2016  | 2015  |
|---|-------|-------|
| Aantal aanvragen tewerkstellingsvergunningen              | 5.800 | 5.300 |
| Aantal aanvragen IND-advies                               | 3.200 | 3.000 |
| Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen | 5.800 | 5.200 |
| Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies                  | 3.100 | 3.000 |

## 6.6. Arbeidsmarktinformatie

UWV biedt actuele informatie en advies aan over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Met de maandelijkse 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 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 2016 trok dit portaal gemiddeld 19.000 bezoekers per maand, dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2015. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door een hoger bezoek aan de webpagina over (regionale) kansberoepen en overstapberoepen voor de verkoopmedewerkers in de detailhandel en thuiszorgmedewerkers. Bovendien worden werkzoekenden ook steeds meer via diverse artikelen op werk.nl en in de dienstverlening gewezen op de kennis en informatie over de arbeidsmarkt op werk.nl.

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 sectorbeschrijvingen en beschrijvingen van enkele sectoroverschrijdende beroepsclusters. Daarnaast publiceert UWV thematische publicaties om kansen en knelpunten in beeld te brengen.

## 6.7. Dienstverlening bij faillissementen

Soms kunnen werkgevers vanwege ernstige financiële problemen blijvend het loon van hun werknemers niet meer betalen, zoals bij een faillissement. In dat geval kan UWV (een deel van) de betalingsverplichting van de werkgever overnemen. In het voorjaar van 2016 hebben werknemers van enkele zeer grote ondernemingen in de detailhandel en in de zorgsector als gevolg van het faillissement van hun werkgever een beroep gedaan op de loongarantieregeling.

Door het hoge aantal faillissementsuitkeringen als gevolg van deze faillissementen in het eerste kwartaal van 2016 hebben we in 2016 aanzienlijk meer faillissementsuitkeringen verstrekt dan in 2015 (bijna 61.000 ten opzichte van 42.000). Om de grote hoeveelheid loonbetalingen en WW-aanvragen snel en correct te kunnen verwerken, heeft UWV extra capaciteit ingeschakeld. Met behulp van deze extra capaciteit en door, in goede samenwerking met de HR-afdelingen van de failliete bedrijven, optimaal gebruik te maken van de aanwezige salarisadministratie kon UWV zeer snel aan de werknemers een voorschot op de faillissementsuitkering verstrekken.

Naast het verstrekken van de uitkeringen heeft UWV ook kort nadat de werkgevers failliet waren verklaard, op verzoek van de curatoren voorlichting gegeven aan de tienduizenden werknemers van wie UWV de lonen ging overnemen. Tijdens deze bijeenkomsten heeft UWV de werknemers geïnformeerd over de gevolgen van het faillissement voor hun inkomen en wanneer en onder welke voorwaarden zij van UWV een uitkering kunnen verwachten.

---

## 7. Gegevensafnemers



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. 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.

---

## 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 voor de heffing van belasting en premies en voor het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Via Suwinet kunnen de ketenpartners elkaars gegevens inzien. In beperkte mate zijn de gegevens ook toegankelijk voor andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een bedrijfs onderdeel van UWV, is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet.

### Verbeteren kwaliteit

In onze polisadministratie stonden eind 2016 21,2 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,9 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 2016 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 2016 zijn we, samen met de Belastingdienst en het Ketenbureau Loonaangifteketen, doorgeslagen met het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie en van de dienstverlening. Zo is de abonnementenservice ontwikkeld, die afnemers in staat stelt hun eigen gegevenshuishouding actueel te houden, doordat we hen snel op de hoogte stellen van mutaties in gegevens uit UWV-bronnen. In 2016 hebben we ook nieuwe functionaliteiten toegevoegd, waardoor afnemers nu onder andere zelf het moment van de gegevenslevering kunnen bepalen, gegevensbestanden op meerdere manieren kunnen filteren en voor meerdere gebeurtenissen kunnen gebruiken, en kunnen zien of personen zijn opgenomen in het landelijk doelgroepregister.

We hebben vastgesteld dat afnemers behoefte hebben aan (combinaties van) dezelfde gegevens, bijvoorbeeld voor het vaststellen van uitkeringen en toeslagen, voor handhaving en voor beslaglegging. Ze zijn bijvoorbeeld geïnteresseerd in spontane mutaties, en in de combinatie van gegevens uit het landelijk doelgroepregister met loonaangiften, werkgevergegevens en/of werknemergegegevens. Dit biedt mogelijkheden voor standaardisering en voor het opbouwen van een productenportfolio met standaardproducten van constante, hoge kwaliteit. Het aantal beschikbare basisproducten is uitgebreid tot zeven. Hiermee worden vier bronnen ontsloten (polisadministratie, werkgeversadministratie, persoonsadministratie en landelijk doelgroepregister).

### Pilot Handig!

Florius, Rabobank, de Hypotheker, bijBouwe, de Vereniging Eigen Huis, het Hypotheken Data Netwerk en de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen hebben de handen ineen geslagen om het aanvraagproces voor een hypotheek te vereenvoudigen. Het is de bedoeling dat deze partijen op termijn overgaan 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 gebruik maken van de bestaande informatie met bij UWV beschikbare, persoonlijke loon- en arbeidsgegevens (het verzekeringsbericht). Dit verzekeringsbericht kan de consument op vrijwillige basis gebruiken voor de aanvraag van een hypotheek. Hierdoor heeft de klant meer regie op het proces.

De overgang naar het verzekeringsbericht wordt in een pilot beproefd. In juli is als voorbereiding op de pilot het verzekeringsbericht door UWV voorzien van een beveiligingswaarschuwing. Dit waarschuwing zorgt ervoor dat hypotheekverstrekkers er zeker van kunnen zijn dat de informatie die door de consument wordt aangeleverd van UWV afkomstig is.

Sinds de start van de pilot in augustus kan een specifieke groep consumenten bij een beperkt aantal partijen gebruik maken van het verzekeringsbericht voor het aanvragen van een hypotheek. Gedurende de pilot worden de doelgroep en het aantal partijen uitgebreid. Medio 2017 wordt bekeken hoe de pilot is ontvangen door de consumenten en de betrokken partijen en wordt het proces geëvalueerd. Bij succes wordt het nieuwe proces breed uitgerold in de markt.

De pilot heeft veel media-aandacht gehad. Ook de ministeries van SZW en Economische Zaken tonen interesse voor het initiatief, omdat het bijdraagt aan vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Het ministerie van Economische Zaken heeft de pilot opgenomen in de voortgangsrapportage/kamerbrief die op 17 november 2016 is aangeboden aan de Tweede Kamer.

### Informatie over mogelijke instroom in de bijstand

Eind 2015 hebben we een portaal ingericht waar gemeenten maandelijks een overzicht krijgen van het aantal WW'ers in hun gemeente of arbeidsmarktregio dat binnen zes maanden de maximale uitkeringsduur WW bereikt. Zo kan een gemeente inschatten hoeveel WW'ers mogelijk een beroep gaan doen op de bijstand. De aantallen worden gesorteerd per maand waarin de maximale WW-uitkeringsduur zal worden bereikt. De aantallen zijn verder ingedeeld in leeftijdsklassen. Eind 2016 waren 100 gemeenten op deze dienst geabonneerd.

## Elektronische gegevensuitwisseling met gerechtsdeurwaarders

Tot nu toe ontving UWV van gerechtsdeurwaarders schriftelijke verzoeken om informatie (VOI). UWV en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders hebben deze omgezet in een gestandaardiseerde, beveiligde digitale uitwisseling, 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.

## 7.2. De loonaangifteketen

Ongeveer € 150 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

De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2016 zijn de volgende resultaten behaald. Ter vergelijking zijn de resultaten over 2015 opgenomen.

Tabel: Werking van de loonaangifteketen

|   | Norm 2016 | 2016  | 2015  |
|---|-----------|-------|-------|
| 1 Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen   | ≥95%      | 99,9% | 100%  |
| 2 Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV   | ≥95%      | 98,7% | 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%      | 100%  | 100%  |
| 4 Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau   | ≥95%      | 98,6% | 98,6% |
| 5 Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten   | ≥95%      | 99,1% | 98,8% |
| 6 Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2015  | ≤5%       | 0,40% | 0,51% |
| 7 Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens  | ≥98%      | 99,9% | 99,9% |

### Naar een robuustere loonaangifteketen

UWV en Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden.

Op verzoek van de afnemers van de gegevens uit de loonaangifteketen zijn met ingang van 1 januari 2016 de gegevens 'contracturen' en 'contractloon' onderdeel van de gegevensset voor de loonaangifte. Zij gebruiken deze gegevens voor hun primaire processen. De jaarovergang 2015/2016 is probleemloos verlopen; alle loonaangiften zijn ontvangen en verwerkt in de polisadministratie.

In februari hebben we drie kritische nominatieve loongegevensleveringen vanuit de polisadministratie tijdig en volledig verstrekt aan de Belastingdienst voor het voorinvullen van de aangiften inkomstenbelasting 2015. Met deze vooraf ingevulde gegevens doen ongeveer 7 miljoen mensen aangifte voor de inkomstenbelasting. Van de gegevens uit de polisadministratie is 96,5% bruikbaar gebleken.



---

De uitvraag van de jaarlonen (vanaf 2016) bij werkgevers is niet langer meer nodig, omdat intensieve sturing door de keten heeft geleid tot een minimaal aantal onvolledige of onjuiste loonaangiften van inhoudingsplichtigen.

UWV en Belastingdienst werken permanent aan verdere verbetering van de loonaangifteketen. 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 zoveel 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 diverse gesprekken plaatsgevonden met aanleveraars van loonaangiften en afnemers van loonaangiftegegevens. Deze gesprekken zullen worden vervolgd om de gezamenlijke inzet vast te stellen.

### 7.3. BKWI

De SUWI-partijen UWV, SVB en de gemeenten hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet. Suwinet ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens door de ketenpartners en daarnaast in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Dit leidt tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening door de SUWI-partijen, het verlaagt de administratieve lasten van de burger en het vergroot de mogelijkheid om fraude te detecteren. UWV heeft de wettelijke verantwoordelijkheid voor de inrichting en het beheer van Suwinet. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een onderdeel van UWV, voert deze taken uit en legt hierover verantwoording af via een eigen jaarverslag.

Het ministerie van SZW heeft BKWI gevraagd om, in samenwerking met het Inlichtingenbureau, te onderzoeken hoe de gegevensuitwisseling in het domein van werk en inkomen (opnieuw) technisch kan worden vormgegeven volgens het uitgangspunt van 'privacy by design'. Dat houdt in dat al tijdens de ontwikkeling van producten en diensten volop aandacht wordt besteed aan privacyverhogende maatregelen, en dat alleen noodzakelijke gegevens worden verwerkt. Op deze manier is het mogelijk een zorgvuldige en verantwoorde omgang met persoonsgegevens technisch af te dwingen. BKWI heeft in 2016 een aantal oplossingsrichtingen gepresenteerd aan het ministerie van SZW en andere betrokken partijen. Er wordt nog bekeken hoe deze plannen zich verhouden tot lopende trajecten bij de Suwipartijen en tot het UWV Informatieplan.

---

## 8. Kwaliteit dienstverlening



Mensen die een beroep doen op onze dienstverlening 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. We houden zo veel mogelijk rekening met het perspectief van burgers, zoals de Nationale ombudsman dat verwoordt in zijn jaarverslag 2015. Mensen die moeite hebben met online dienstverlening ondersteunen we daarbij.

---

## 8.1. Verbeteringen in dienstverlening

### Online dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

Klanten kunnen steeds meer uitkeringszaken online regelen via [Mijn UWV](#): van het aanvragen van een uitkering tot het raadplegen van hun betaalspecificatie en jaarpogave. Klanten kiezen dan ook steeds vaker het online kanaal om informatie op te halen. Alleen klanten die zelf aangeven dat zij behoefte hebben aan een papieren versie (bijvoorbeeld omdat ze niet met een computer overweg kunnen) krijgen die toegestuurd.

Uitkeringsgerechtigden konden al de Ziektewet- en Wazo-brieven digitaal bekijken, in 2016 zijn daar de Wajong-, WAO- en WIA-brieven bij gekomen. In 2017 komen ook de WW-brieven digitaal beschikbaar op [Mijn UWV](#).

Daarnaast hebben we in 2016 onder meer de volgende nieuwe instrumenten ontwikkeld:

- Dankzij een generieke beslistool voor [UWV.nl](#) kan de klant voor de 'Tegemoetkoming Dagloon' zelf bepalen of hij recht heeft op een hoger dagloon en een tegemoetkoming Wwz. Daarnaast hebben we een tool voor [UWV.nl](#) ingezet voor WW-aanvragers, die na invulling van de eerste werkloosheidsdag zien wat ze op welk moment kunnen verwachten tijdens het aanvraagproces.
- Sinds november 2016 kan de klant volledig digitaal zijn aanvraag, wijziging of machtiging voor de vrijwillige verzekeringen indienen via [UWV.nl](#).
- We bieden onze klanten sinds juli via [Mijn UWV](#) een verzekeringsbericht in pdf-vorm, met een zogeheten Public Key Infrastructure (PKI) overheidscertificaat. Bij het openen van de pdf wordt de UWV-handtekening gevalideerd, waarmee de ontvanger de zekerheid heeft dat de vermelde gegevens niet door derden zijn bewerkt. Burgers kunnen dit digitale verzekeringsbericht bijvoorbeeld gebruiken bij een hypotheekaanvraag.

### Telefonische dienstverlening

Eenvoudige, niet-persoonsgebonden vragen van klanten beantwoorden we bij voorkeur online, via onze websites. We maken ook actief gebruik van social media. Maar het blijft natuurlijk mogelijk telefonisch vragen te stellen. In 2016 hebben we 5,6 miljoen telefonische vragen beantwoord, aanzienlijk minder dan in 2015 (6,2 miljoen). Klanten kiezen steeds vaker het onlinekanaal om informatie op te halen. 87% van de bellers kreeg direct antwoord en 80% was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

Rond de eerste van de maand bellen klanten vooral over de inkomstenopgave, de tweede week over de uitbetaling. We zijn intussen goed in staat om de pieken op te vangen. Om wachttijden zo veel mogelijk te voorkomen, verwijzen we vragenstellers op allerlei manieren naar onze website [uwv.nl](#), ook via social media. Verder zijn de openingstijden van het Klantencontactcentrum (KCC) aan het begin van de maand verruimd en wanneer de eerste van de maand in het weekend valt, is het KCC op deze dagen extra geopend om vragen te kunnen beantwoorden. Onze inspanningen van de afgelopen maanden om het proces rond de inkomstenopgaves te verbeteren, hebben geleid tot een daling van het aantal telefonische vragen over de Wwz.

### Ondersteuning aan niet- en minder digivaardigen

Mensen die niet goed met onze online dienstverlening kunnen omgaan, helpen we op onze vestigingen op weg. Waar nodig gaan we samen met de klant achter de computer zitten om alle stappen in de dienstverlening op [werk.nl](#) te doorlopen. Dit gebeurt niet alleen op verzoek van de klant. WW'ers die de Werkmap nog niet gebruiken of die nog geen (goed) cv op [werk.nl](#) hebben gezet, nodigen we uit om van deze dienstverlening gebruik te maken. Het ministerie van SZW heeft ons hiervoor extra budget toegekend. Sinds medio 2016 hebben we dit budget en de activiteiten in het nieuwe dienstverleningsmodel WW geïntegreerd.

In 2016 is een nieuwe UWV-brochurelijn ontwikkeld. Er zijn nu nog zeven brochures, die elk een klantproces op hoofdlijnen beschrijven. Deze brochures zijn alleen bedoeld voor niet-digivaardige klanten. Voor meer informatie kan men contact opnemen met het KCC. In de brochures wordt gebruik gemaakt van illustraties en het taalgebruik is eenvoudig. De brochures hebben het keurmerk van de Stichting Makkelijk Lezen. Particuliere klanten die wel digitaal vaardig zijn en werkgevers en zakelijke klanten vinden alle informatie op [uwv.nl](#).

### Maken van geluidsopnamen

Klanten kunnen vanaf 1 januari 2017 geluidsopnamen maken van gesprekken met medewerkers van UWV. Het maken van geluidsopnamen geldt voor zowel de face-to-face gesprekken als voor de telefonische gesprekken. Het maken van beeldopnamen van een gesprek is niet toegestaan. Een verzoek tot het maken van een geluidsopname wordt toegestaan, op voorwaarde dat de klant instemt met de spelregels die UWV hiervoor heeft vastgesteld. De spelregels staan in een flyer, die zowel digitaal als in papieren vorm op de kantoren beschikbaar is. Ook op [uwv.nl](#) staat informatie over het maken van geluidsopnamen en de spelregels die daarvoor gelden.

### Onderzoek Nationale ombudsman

In een rapport heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat de burger, als hij wordt geïnformeerd over de digitalisering van het berichtenverkeer, in redelijkheid van UWV mag verwachten dat hij altijd de keuze heeft om berichten toch nog per post te blijven ontvangen. Ook mag hij verwachten dat hij, als hij eenmaal voor digitaal berichtenverkeer gekozen heeft, door UWV geïnformeerd wordt welke berichten hij wel en welke berichten hij niet

digitaal gaat ontvangen. UWV had bepaalde klanten niet gewezen op de mogelijkheid om berichten per papieren post te ontvangen.

Het advies van de ombudsman concentreert zich op een tweetal brieven. We nemen het ter harte: deze brieven zijn inmiddels aangepast. Ook hebben we enkele teksten op uwv.nl en in bescrpts aangepast. Hierin staat nu duidelijk dat klanten correspondentie ook per post kunnen ontvangen, wanneer ze dat aangeven.

## 8.2. Tijdigheid

UWV zorgt ervoor dat uitkeringen snel en correct berekend en uitbetaald worden. Met het ministerie van SZW maken we daarover afspraken.

### Tijdige betaling

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in 2016 goed gelukt. 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 1 juli 2015 geldt als gevolg van de Wwz een nieuwe manier van inkomstenverrekening. Als gevolg daarvan geldt daarom voor nieuwe WW-uitkeringen een andere benadering van de tijdigheid. Het gaat nu om de periode vanaf het moment dat UWV de inkomstenopgave retour ontvangt tot en met de betaalbaarstelling van de uitkering. De gemiddelde doorlooptijd van de eerste betaling bedroeg in 2016 vier kalenderdagen.

Het percentage eerste betalingen WW dat binnen de met het ministerie van SZW afgesproken tien kalenderdagen is gerealiseerd, is in 2016 gelijk aan dat in 2015.

**Tabel: Prestatie-indicatoren – Tijdigheid eerste betaling**

|  | Norm 2016    | 2016 | 2015 |
|--|--------------|------|------|
| WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier |              | 96%  | *96% |
| Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht                   | minimaal 85% | 91%  | 88%  |
| WIA binnen 4 weken na ingang recht                         | minimaal 85% | 93%  | 94%  |
| Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn               | minimaal 85% | 92%  | 94%  |

\* Dit percentage heeft betrekking op de Wwz-betalingen gedurende de periode augustus tot en met december 2015.

## 8.3. Klanttevredenheid

Om ervoor te zorgen dat burgers onze dienstverlening als een logisch geheel ervaren, zijn we in 2015 het programma Uitstekende dienstverlening gestart. Voor dit programma is met klantreizen in beeld gebracht welk traject een klant bij UWV doorloopt. De klantreis voor het aanvragen van een WW-uitkering en de klantreis van het boeteproses zijn inmiddels nauwgezet in kaart gebracht en verbetervoorstellen zijn geformuleerd. We werken nu onder meer aan verbeteringen in de aanmaak van een cv, een beter aansluitend vacatureaanbod en meer helderheid voor de klant over het eerste persoonlijke contact.

De klantreis Boete en de klantreis WIA bevinden zich in een vergelijkbare fase. Naar aanleiding van de onderzoeken zijn voor beide trajecten verbetermogelijkheden geformuleerd.

### Resultaten klanttevredenheidsmeting

We meten de klanttevredenheid twee keer per jaar. In de meting onder uitkeringsgerechtigden zijn in 2016 voor het eerst klanten betrokken die een uitkering van UWV hebben, maar die de afgelopen zes maanden geen ander contact met UWV gehad hebben dan het uitbetalen van de uitkering. Hierdoor stijgt het tevredenheidscijfer van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Als we – net als voorheen – deze klanten buiten de resultaten zouden houden, dan is het landelijk klanttevredenheidscijfer van uitkeringsgerechtigden hetzelfde als in 2015 (6,9). De klanttevredenheid van Wwz-uitkeringsgerechtigden is in 2016 gestegen naar 7,0 (was 6,6).

De algemene tevredenheid van werkzoekenden over de dienstverlening is vrijwel gelijk gebleven. De tevredenheid over bereikbaarheid en gebruiksgemak is licht gedaald terwijl er sprake is van een lichte stijging van de tevredenheid op het aspect interactiviteit bij de groep die nul tot drie maanden werkloos is en op het aspect persoonlijke aandacht bij de groep die vier tot twaalf maanden werkloos is. De tevredenheid over de digitale dienstverlening voor werkzoekenden via werk.nl is in 2016 toegenomen van 6,8 naar 7,0.

De tevredenheid met de dienstverlening van UWV in het algemeen is bij werkgevers licht gestegen ten opzichte van 2015. Deze stijging is terug te zien in de onderliggende scores voor bereikbaarheid en toegankelijkheid, snelheid en tijdigheid, en duidelijkheid van de informatie.

Het totaaloordeel van werkgevers over de digitale dienstverlening via werk.nl is licht gestegen. De score van 6,1 is de hoogste beoordeling sinds bijna vier jaar. Met name de tevredenheid over de bereikbaarheid van werk.nl nam toe. We beogen deze stijging van de klanttevredenheid over de digitale dienstverlening door te trekken naar de komende jaren.

**Tabel: Klanttevredenheid**

|   | Norm 2016 | Gemiddelde score 2016 | Gemiddelde score 2015 |
|---|-----------|-----------------------|-----------------------|
| Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden  | 7,0       | *7,1                  | 6,9                   |
| Klanttevredenheid werkgevers  | 6,3       | 6,4                   | 6,3                   |
| Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos                       | n.v.t.    | 6,7                   | 6,5                   |
| Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos                      | n.v.t.    | 6,8                   | 6,7                   |
| Klanttevredenheid werkzoekenden, bekend en werkend met digitale dienstverlening | 6,5       | 7,0                   | 6,8                   |
| Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling     | n.v.t.    | 6,1                   | 6,0                   |

\* De onderzoekspopulatie is met ingang van 2016 aangepast (zie de tekst boven de tabel).

## 8.4. 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. We analyseren binnengekomen klachten om te bezien waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen. Het verbeteren van onze klachtafhandeling krijgt veel aandacht. We proberen de klachten zo veel mogelijk samen met de klant op te lossen, waarbij we ons best doen om de relatie tussen de klant en UWV te herstellen. Wanneer we het probleem niet kunnen oplossen, leggen we dit tijdig en duidelijk uit. We sturen persoonlijke brieven en als we iets fout hebben gedaan, maken we excuses. Ook de schrijnende gevallen handelen we samen met klanten af. Ook nodigen we klanten die een klacht hebben ingediend, uit voor een gesprek. Dat helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren.

### Klachten

In 2016 ontvingen we 10.800 klachten, aanzienlijk meer dan in 2015. Dat heeft te maken met de invoering van de Wwz: we ontvangen vooral veel klachten van Wwz-klanten over de inkomstenopgave.

Het aantal klachten is inmiddels wel afgenomen: het aantal klachten was in de derde vier maanden 21% lager dan in de eerste vier maanden van 2016.

De klachten gingen vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers worden bejegend.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2016 was de klachtintensiteit 0,3%. De met het ministerie van SZW afgesproken norm voor 2016 is 0,4%.

**Tabel: Aantal ontvangen klachten**

|      | Eerste vier maanden | Tweede vier maanden | Derde vier maanden | Totaal        |
|------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------|
| 2015 | 2.686               | 3.001               | 4.029              | <b>9.716</b>  |
| 2016 | 4.125               | 3.389               | 3.275              | <b>10.789</b> |

In 2016 ontvingen we meer klachten, maar handelden we ook meer klachten (10.964) af. Een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2015. Voor 99% van de klachten lukte de afhandeling ervan binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken (doelstelling 95%).

We lossen veel klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In 2016 gebeurde dat in 50,4% van de gevallen, iets minder dan in 2015 (52,8%). De op deze manier opgeloste klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'. Bij de Wwz-klachten kwamen we in 59% van de gevallen in overleg met de klant tot een bevredigende oplossing; 15% was gegrond.

**Tabel: Oordeel over klachten**

|                             | 2016          |             | 2015         |             |
|-----------------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
|                             | Aantal        | %           | Aantal       | %           |
| Gegrond                     | 1.774         | 16,2%       | 1.527        | 16,1%       |
| Ongegrond                   | 1.726         | 15,7%       | 1.369        | 14,5%       |
| Niet ontvankelijk           | 198           | 1,8%        | 164          | 1,7%        |
| Oordeel niet van toepassing | 5.524         | 50,4%       | 4.998        | 52,8%       |
| Geen oordeel                | 1.742         | 15,9%       | 1.406        | 14,9%       |
| <b>Totaal</b>               | <b>10.964</b> | <b>100%</b> | <b>9.464</b> | <b>100%</b> |

**Afhandeling bezwaren**

In 2016 werden 81.700 bezwaren ingediend. Dit is minder dan in 2015 (84.500). De afname betreft Ziektewet- en vooral wetstechnische zaken. Het aantal medische zaken is daarentegen gestegen. De stijging van de medische bezwaren hield verband met een hoger aantal afgehandelde WIA-aanvragen en meer uitgevoerde herbeoordelingen in de tweede helft van 2016.

22,8% van de afgehandelde bezwaren was gegrond (2015: 23,3%). De werkvoorraad medische bezwaren is in 2016 met 200 gedaald, ondanks een stijging van het aantal ingediende bezwaren in de laatste maanden van 2016.

Door zowel onze schaarse capaciteit aan verzekeringsartsen als de prioriteit die we geven aan het uitvoeren van herbeoordelingen, de toenemende aantallen WIA-aanvragen en sociaal-medische bezwaren die afgehandeld moeten worden, hebben we minder medische bezwaren afgehandeld dan we willen.

**Tabel: Afhandeling bezwaren\***

|                              | 2016          | 2015          |
|------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Ontvangen bezwaren</b>    | <b>81.700</b> | <b>84.500</b> |
| WW                           | 24.600        | 27.000        |
| Arbeidsongeschiktheidswetten | 37.800        | 36.000        |
| Ziektewet                    | 19.300        | 21.500        |
| <b>Afgehandelde bezwaren</b> | <b>83.000</b> | <b>86.600</b> |
| WW                           | 25.400        | 28.600        |
| Arbeidsongeschiktheidswetten | 37.500        | 36.700        |
| Ziektewet                    | 20.100        | 21.300        |

*\* Met ingang van 2016 worden schadeclaims niet meer meegeteld als bezwaarzaken. Schadeclaims zijn primaire besluiten waartegen geen bezwaar open staat. De verzoekschriftprocedures tegen de schadevaststelling registreren we als beroepszaak. De cijfers over 2015 zijn hierop gecorrigeerd. Ook sociaal-medische oordelen worden niet als bezwaar verantwoord.*

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2016 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 2016 zijn 111 mediations gestart en afgerond. Dat is een toename van 32% ten opzichte van vorig jaar.

## 9. Bedrijfsvoering



Een stabiele, efficiënt werkende interne organisatie is een randvoorwaarde voor het realiseren van onze doelen. Onze medewerkers vormen daarbij een cruciale factor; zij zetten dagelijks de schouders onder het vele werk. We investeren in duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en zetten in op zowel stabiliteit als vereenvoudiging van onze ICT-systemen. 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. De kwaliteit van onze bedrijfsvoering monitoren we systematisch en verbeteren we continu.

## 9.1 Personeel

In 2016 is het personeelsbestand met 790 medewerkers afgenomen (omgerekend in volledige banen met 748 fte's). Het aantal vaste dienstverbanden nam licht toe, maar het aantal tijdelijke medewerkers daalde sterk. Deze tendens is in lijn met de collectieve arbeidsovereenkomst die is afgesloten voor de periode van 1 augustus 2016 tot en met 31 december 2018. Hierin is opgenomen dat 350 tijdelijke dienstverbanden worden omgezet naar vaste dienstverbanden. Flexkrachten worden met name ingezet om pieken in het werk op te vangen of ter vervanging bij ziekte. Als er tijdelijk behoefte is aan specialistische kennis voor complexe functies, maken we gebruik van externe mensen.

Tabel: Aantal medewerkers

|                                     | Eind december 2016 | Eind december 2015 |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Medewerkers</b>                  |                    |                    |
| Vaste medewerkers                   | 16.449             | 16.236             |
| Tijdelijke medewerkers              | 1.801              | 2.840              |
| Overige medewerkers (NAR/wachtgeld) | 185                | 149                |
| <b>Totaal</b>                       | <b>18.435</b>      | <b>19.225</b>      |
| <b>Fte's</b>                        | <b>15.993</b>      | <b>16.741</b>      |

We zetten in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers om boventaligheid zoveel mogelijk voorkomen. In 2016 zijn 181 medewerkers boventalig geworden, minder dan in 2015 (205).

### Diversiteit en inclusiviteit

UWV heeft zich in 2016 aangesloten bij het kennisplatform Diversiteit in Bedrijf en in december hebben we het Charter Diversiteit getekend. Dit charter stimuleert diversiteit en inclusie op de werkvloer.

Bij de werving van nieuwe medewerkers is een divers personeelsbestand een van onze uitgangspunten. Diversiteit kenmerkt zich onder andere door een gezonde man-vrouwverhouding. Deze verhouding is ten opzichte van vorig jaar nagenoeg hetzelfde gebleven: 43% man en 57% vrouw. 37% van de managementposities werd vervuld door vrouwen (27% in het eerste en tweede echelon en 39% in het derde en vierde echelon). Dit is een stijging ten opzichte van 2015 (toen was het respectievelijk 26% en 35%). Om actief aandacht te blijven houden voor vrouwen op managementposities nemen wij deel aan het charter Talent naar de Top om meer vrouwen te laten doorstromen naar de top.

In 2016 hebben we 1.020 nieuwe medewerkers aangenomen, 567 van hen zijn jonger dan 35 jaar (56% van de nieuwe medewerkers). We blijven actief jongere medewerkers werven en werken mee aan initiatieven die dat bevorderen. Zo bieden we in het kader van de aanpak van de jeugdwerkloosheid ook dit jaar weer net afgestudeerde jongeren de kans op een vliegende start van hun carrière: in oktober zijn 130 trainees bij UWV aan de slag gegaan.

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 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 2016 zijn er in totaal 108 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart.

### Inclusief werkgeverschap UWV

UWV wil een diverse en inclusieve organisatie zijn waar mensen vanuit verschillende achtergronden werken. UWV doet dat vanuit de overtuiging dat het in de maatschappij een voorbeeldfunctie vervult. UWV voelt daarom ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te laten participeren.

Het project UWV Inclusief is in juni 2016 succesvol beëindigd: 100 assistent medewerkers zijn in dienst getreden. Zij krijgen begeleiding van werkbegeleiders en supervisors. Teams zijn voorbereid op de komst van de nieuwe collega's en werkprocessen zijn aangepast. De nieuwe functies zijn opgenomen in het functiehuis van UWV waarmee de duurzaamheid van functies voor deze doelgroep geborgd is. In december hadden we 217 Wajongers in dienst, waarvan 123 met een vast dienstverband.

In november is het Project Banenafpraak 2016-2020 van start gegaan. Dit project draagt bij aan de doelstelling uit de Participatiewet om 125.000 banen te creëren in het bedrijfsleven en bij de overheid. Het project wil hiertoe in de periode 2016 tot en met 2020 250 mensen uit het doelgroepregister duurzaam plaatsen. Alle bedrijfsonderdelen hebben een plan van aanpak opgesteld om de ambitie te realiseren.



---

## 9.2 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: 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 boven aan de integriteitsagenda van UWV. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. We steken veel energie in gesprekken over integriteit met elkaar, maar ook met andere organisaties. We zijn ervan overtuigd dat nadenken over integriteit de beroepstrots en professionaliteit versterken. Het bespreken van morele dilemma's die medewerkers in de werkpraktijk tegenkomen, krijgt een steeds nadrukkelijker plek in de organisatie. We bespreken deze onder meer in de commissie Ethiek van UWV, die regelmatig bijeenkomt. Ook leggen we dilemma's uit de praktijk via ons intranet voor aan medewerkers met de vraag 'Wat zou jij doen?' en stimuleren we het bespreken van dilemma's op de werkvloer. Met de postercampagne 'Moet toch kunnen' hebben we medewerkers uitgenodigd met elkaar in gesprek te gaan over ongewenst gedrag. Hiermee sloot UWV aan bij de overheids campagne over pesten. 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. We werken aan initiatieven om (de inbedding van) het integriteitsdashboard en de benutting van de commissie te verbeteren.

Ons Bureau Integriteit onderzoekt ook signalen van binnen en buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Daarvoor kent UWV een eigen meldregeling. Deze regeling is ook bedoeld om de melder te beschermen. Meldingen en de afhandeling hiervan worden vastgelegd in het Registratiesysteem Integriteitsonderzoek (RIO). In 2016 ontvingen we 231 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. Hiervan hadden er 183 betrekking op een UWV-medewerker en 48 op klanten of derden. In deze periode zijn 88 integriteitsonderzoeken gestart en werden 90 zaken volledig afgesloten (waarvan 13 zaken uit 2015). Het aantal onderzoeken is lager dan het aantal meldingen, omdat niet elke melding leidt tot een onderzoek door Bureau Integriteit. Soms wordt in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms is er te weinig concrete informatie aanwezig die een onderzoek rechtvaardigt. Ook worden meldingen ontvangen die geen betrekking blijken te hebben op mogelijke schending van de integriteit. Deze 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 28 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een waarschuwing tot ontslag op staande voet. Dit laatste gebeurde twee keer en vier keer werd het dienstverband beëindigd.

Vier keer is aangifte gedaan tegen een medewerker van UWV. Ook is in vijf gevallen een strafrechtelijke aangifte gedaan tegen een klant, driemaal wegens valsheid in geschrifte en tweemaal wegens bedreiging.

## 9.3 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 2016. Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VB-informatie voor 2016 voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt. In 2017 wordt verder gewerkt aan de vastlegging van de VB-indicatoren in het zogenoemde Handboek Uniforme Definities Sturen en Verantwoording.

## 9.4 Huisvesting

We hebben in juni 2016 het Meerjarenhuisvestingsplan 2016–2020 vastgesteld. In dit plan zijn geen koerswijzigingen opgenomen ten opzichte van het plan 2014–2018. Omdat de volumes hoger worden geraamd dan waarvan was uitgegaan, huren we enkele panden langer door en huren we in nieuwe situaties meer ruimte dan oorspronkelijk was voorzien. Ook is het terugbrengen van de backoffices van 15 naar 11 uitgesteld tot 31 december 2019.

Om additionele besparingen te kunnen realiseren breken we huurcontracten open op locaties waarvan zeker is dat UWV daar langdurig zal verblijven; in 2016 zijn de huurcontracten voor drie locaties tegen lagere tarieven verlengd tot en met 2024. Voor drie andere panden lopen nog heronderhandelingen.

Eind 2016 had UWV 84 panden in portefeuille, 10 minder dan eind 2015. Ook is het aantal vierkante meters verminderd (met 19.200 tot 370.400 m<sup>2</sup>). In 2016 zijn drie huurcontracten met gemeenten getekend.

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.

Met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is een intentieverklaring getekend voor samenwerking met betrekking tot huisvesting. UWV heeft drie huurovereenkomsten afgesloten met de SVB als verhuurder: in Nijmegen en Breda zijn de SVB en UWV gezamenlijk gehuisvest. In Groningen huren we van de SVB ruimte voor workshops. Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) ondersteunen we bij zijn huisvesting. We zetten tijdelijk twee projectleiders in om te helpen bij de (her)inrichting en sluiting van CIZ-vestigingen. Tevens maakt het 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 worden de gezamenlijke huisvestingsontwikkelingen besproken en wordt kennis op dit gebied gedeeld. Dit overleg heeft geleid tot de Marktplaats leegstand huisvesting zbo's die in maart 2016 operationeel is geworden. Hierdoor kunnen ze van elkaar zien waar en wanneer er vierkante meters beschikbaar zijn of komen.

## 9.5 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. In dit normenkader wordt een aantal normen besproken waaraan in principe elke instelling met een publiek belang zou moeten voldoen. De normen gaan bijvoorbeeld over de inrichting van risicomanagement, toekomstgerichte signalerende rol van de accountant, inrichting van governance en meerjarenbegrotingen. Naar aanleiding van dit normenkader heeft UWV een analyse gedaan van de inrichting en werking van het managementsysteem bij UWV en geanalyseerd in hoeverre er afwijkingen bestaan met het normenkader. Conclusie is dat UWV op vrijwel alle elementen voldoet aan het normenkader. De beperkte afwijkingen zijn niet materieel en zijn reeds opgepakt. UWV laat daarnaast jaarlijks een externe partij onderzoeken of het aan de ISO-kwaliteitsnormen voldoet. ISO-kwaliteitsnormen zijn ontwikkeld om te helpen een organisatie goed te beheren, te leiden en de prestaties continu te evalueren en te optimaliseren. In 2016 is het certificaat wederom toegekend.

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 "run", ofwel de ongewijzigde uitvoering en de "change" 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 de processen andere eisen stellen.

In de "run" 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 dit proces tijdig kan worden bijgestuurd 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 directeur Financieel-Economische Zaken maandelijks een rapportage op waarin onder meer gebruik wordt gemaakt van deze rapportages in de organisatieonderdelen. Naast de maandrapportages zijn er kwartaalgesprekken tussen een lid van de Raad van Bestuur en individuele directeuren over de voortgang, waarin onderwerpen dieper kunnen worden voorbereid en besproken. De kwartaalgesprekken worden voorbereid door de directie FEZ. 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 te verwachten klantstromen. Zo zorgen we ervoor dat er in de uitvoerende districten voldoende capaciteit van de juiste functiesoort beschikbaar is 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 recente onderzoek naar de balans tussen middelen en taken aanbevolen de productnormen consequenter te herijken, een aanbeveling die wij ter harte nemen.

Voor de beheersing van de "change", veelal vormgegeven in projecten, is een aparte planning- en controlstructuur opgebouwd die werkt met de Uniforme Projectmethodiek UWV (UPM) en een structuur van Portfoliobureaus waarin de control- en IV-kolom samenwerken als second line of defence op de voortgang van de projecten. Ook in de P&C-cyclus voor de projecten worden maandelijks voortgangsrapportages opgesteld. Door de portfoliobureaus aan de verantwoordelijke directeuren en door het centrale portfoliobureau, gevormd door FEZ en CIO-office, aan de Raad van Bestuur. Het centrale portfoliobureau voorziet tevens 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.

Het mechanisme van risico's signaleren en daar tijdig op bijsturen heeft bij UWV ook in 2016 gewerkt. Vrijwel alle afspraken met SZW zijn gehaald, binnen budget, en daar waar prestaties in divisies zijn achtergebleven is dit tijdig onder de aandacht van de Raad van Bestuur gebracht en indien van toepassing gemeld aan de opdrachtgever. Een goed voorbeeld daarvan is de voortgang van de productie sociaal-medische beoordelingen. Maandelijks is daarop intern gerapporteerd en bijgestuurd en het ministerie van SZW is op een aantal momenten expliciet meegenomen in de stand

van zaken. Daarnaast is uiteraard verslag gedaan over de voortgang in onze reguliere vier- en achtmaandenverslagen aan het departement.

Als wij kijken naar de uitvoering in 2016 en dit projecteren op 2017 en volgende jaren zien wij een aantal onderwerpen die risicovol zijn en die daarom in de P&C-cyclus van 2017 extra aandacht zullen krijgen. Het gaat om de volgende punten:

*Productieafspraken sociaal-medische beoordelingen.* Bij het jaarplan 2017 hebben wij met het ministerie van SZW een afspraak gemaakt over de uit te voeren sociaal-medische beoordelingen in 2017 en de prioriteitsvolgorde die daarbij van toepassing is. Bij die afspraak zijn wij uitgegaan van een groei in de netto beschikbare artsencapaciteit om de beoordelingen te kunnen uitvoeren. Als die groei in capaciteit niet gerealiseerd kan worden zullen de productieafspraken onder druk komen te staan. Wij volgen de opbouw van capaciteit daarom nauwlettend.

*Taakstelling en takenpakket.* In onze Meerjarige Financiële Ontwikkelingen hebben we aangegeven dat de uitblijvende besluitvorming over de taakstelling en financiering van het meerjarige UWV Informatieplan zal betekenen dat de reserves eind 2019 ingezet zijn. Er is op korte termijn nog geen zicht op herstel van deze balans. Meerjarig wordt deze problematiek in onze ogen versterkt doordat op een aantal dienstverleningsdossiers voor 2017 en 2018 incidenteel extra middelen beschikbaar zijn gesteld maar voor de jaren erna nog niet. Het nieuwe kabinet heeft daarmee een flinke financieringsopgave. Als wij met het oog op 2019 fors moeten bijsturen zal eind 2017 daar bij voorkeur al meer duidelijkheid over moeten bestaan. Via de eigenaar SZW zullen wij hier komend jaar aandacht voor vragen. Daarnaast constateren wij dat we op een aantal dossiers met de beschikbare middelen niet onze ambities van de vereiste dienstverlening richting onze klanten kunnen invullen. Dit vraagt om besluitvorming van onze opdrachtgever gericht op aanvulling van middelen of een heldere afbakening van taken.

*UWV als ICT-bedrijf.* UWV is de laatste jaren steeds meer een ICT-bedrijf geworden. UWV heeft hier in zijn strategie rekenschap van gegeven. Het betekent dat er binnen UWV andere accenten worden gelegd. Stabiliteit en continuïteit van het ICT-landschap zijn voor de klant inmiddels cruciaal omdat de dienstverlening van deze systemen afhankelijk is. UWV wil waar mogelijk digitaliseren en automatiseren en tegelijkertijd de meerwaarde van menselijke interventie zoeken in direct klantcontact. Een ontwikkeling die de komende jaren onverminderd doorgaat. Van belang is dat UWV een op zijn taak toegeruste IV-organisatie heeft, een duidelijke meerjarenstrategie heeft en inzicht heeft in de kostenontwikkeling. Op alle drie de vlakken, strategie, governance en kosten, zijn wij in 2016 een verandertraject ingegaan, dat de komende periode zijn beslag moet krijgen. Wij volgen de voortgang van deze trajecten op de voet.

*Implementatie nieuwe dienstverlening WW en AG.* In 2016 hebben wij met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over de door UWV te leveren dienstverlening in de WW en de WGA. Met het maken van die afspraken is het nieuwe beleid uiteraard niet direct geïmplementeerd. Voor de nieuwe dienstverlening WW en AG is in het laatste kwartaal van 2016 veel energie gestoken in het meenemen van de uitvoerende medewerkers in het nieuwe dienstverleningsmodel. De voortgang in de uitvoering volgen wij maandelijks en met voortdurend leren en verbeteren in de uitvoering wordt een goede uitvoering van de afspraken tot stand gebracht. In 2017 zal dat nog onverminderd nodig zijn.

*Een aantal cruciale projecten.* In 2016 zijn we begonnen met een aantal cruciale projecten met hoge impact op UWV: de aanbesteding van het datacenter, de aanbesteding van de leveranciers die onze internetportalen onderhouden en de vorming van één uniforme betaalstraat. Risicobeheersing op projecten maakt zoals gezegd onderdeel uit van een specifiek voor projecten ingerichte P&C-cyclus. Deze cruciale projecten worden hierin extra gevolgd en zijn in de governance verzwaard uitgevoerd.

## 9.6 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 98,97%. Hiermee voldoen we nagenoeg aan de afgesproken norm van 99%.

### Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

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

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over het verslagjaar 2016 bedraagt 0,8%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Met dit percentage komt de score voor de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking op 99,2%. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,1%.

| In procenten  | Financiële fouten |            | Onzekerheden |            |
|---------------|-------------------|------------|--------------|------------|
|               | 2016              | 2015       | 2016         | 2015       |
| Wajong        | 0,0               | 0,5        | 0,0          | 0,0        |
| WAO           | 0,0               | 0,0        | 0,0          | 0,0        |
| WAZ           | 0,1               | 0,0        | 0,0          | 0,0        |
| Wazo          | 0,9               | 0,3        | 0,0          | 0,0        |
| WIA           | 0,4               | 0,0        | 0,0          | 0,0        |
| WW            | 1,8               | 0,6        | 0,2          | 0,0        |
| Ziektewet     | 3,0               | 1,5        | 0,0          | 0,0        |
| Toeslagenwet  | 1,8               | 1,6        | 0,0          | 0,0        |
| BIA           | 0,0               | 0,8        | 0,0          | 5,3        |
| IOW           | 4,5               | 2,3        | 0,0          | 0,0        |
| <b>Totaal</b> | <b>0,8</b>        | <b>0,4</b> | <b>0,1</b>   | <b>0,0</b> |

#### Toelichting:

- Het percentage financiële fouten was in 2016 hoger dan in 2015.
- De foutpercentages voor de WAO, de Wajong en de BIA zijn gelijk gebleven of gedaald. De foutpercentages voor de andere wetten zijn gestegen. De sterkste stijgingen deden zich voor bij de IOW, de Ziektewet en de WW.
- De uitkeringsmassa WW vormt circa 30% van de totale UWV-uitkeringsmassa. Het foutpercentage WW heeft daardoor een relatief groot aandeel in het UWV-cijfer. Het foutpercentage Wwz was 0,8%, in het UWV-cijfer had de Wwz een aandeel van 0,2%. Onjuiste maatregeltoepassing is de belangrijkste foutsoort.
- Bij de Ziektewet is het foutpercentage verdubbeld ten opzichte van 2015 naar 3%. Het aantal fouten is met een derde toegenomen door meer fouten bij de aftrek van verdiensten en meer dagloonfouten. Ook nam de gemiddelde foutomvang toe.
- Bij de IOW is het foutpercentage bijna verdubbeld door fouten bij de verrekening van inkomsten.
- Bij de Wazo stijgt het foutpercentage van 0,3% naar 0,9%. Dit kwam vooral door een toename van het aantal dagloonfouten.
- Het foutpercentage WIA steeg naar 0,4%, voornamelijk door een verkeerde wetsbelasting bij de administratieve afwikkeling van voorzieningen.
- Bij de Toeslagenwet steeg het foutpercentage van 1,6% naar 1,8%. Dit werd vooral veroorzaakt door fouten bij toeslagen voor de WW. Het aandeel Wwz in het foutpercentage Toeslagenwet was 1,3%.
- De onzekerheid bedroeg 0,1% op UWV-niveau, veroorzaakt door een onzekere post bij de WW.

### 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, want die staat voor UWV voorop. 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 besluiten we 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 een nieuw datacenter, voor nieuwe applicatieleveranciers (voor online dienstverlening) en voor backofficeapplicaties. Aanbestedingen voor het ICT-landschap en de daaruit voortkomende 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. Op deze wijze leveren aanbestedingen een strategische bijdrage aan de lange termijncontinuïteit en stabiliteit van onze dienstverlening en voorkomen we kapitaalvernietiging en capaciteitsverspilling door migraties, die louter zijn ingegeven door aflopende contracten. We hebben met het ministerie van SZW gesproken over de juiste balans tussen bedrijfsrisico's, rechtmatigheid, migratiekosten, verandercapaciteit en tempo.

Uiteraard werken we er voortdurend aan om onrechtmatigheid te beperken. Hiertoe 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 – zo mogelijk – de onrechtmatigheid terug te dringen. De effecten worden in de volgende jaren zichtbaar.

Sinds 18 april 2016 geldt een nieuwe Europese Richtlijn ten aanzien van de richtlijnen uit de Aanbestedingswet 2012. Tot die datum viel de inhuur van alle externen onder het verlichte regime van de zogenaamde 2B-diensten (opdrachten met weinig grensoverschrijdend effect). Met de nieuwe verordening zijn de 2B-diensten komen te vervallen. Er geldt nu alleen nog een verlicht regime voor sociale en andere specifieke diensten. Dit is bijvoorbeeld van toepassing op arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen. Alle overige diensten vallen sinds 18 april 2016 onder de reguliere aanbestedingsprocedure. Dit geldt bijvoorbeeld voor IV functies en communicatieadviseurs. Dit heeft consequenties voor de (rechtmatige) inhuur van extern personeel via UWV Marktplaats sinds 18 april 2016. Het is niet mogelijk onrechtmatigheid geheel te voorkomen, maar we beperken deze wel zo veel mogelijk. Bij externe ICT-inhuur wordt per individueel geval een besluit genomen door een taskforce, bestaande uit drie directeuren.

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 2016 is, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, een aantal contracten ter waarde van € 34,4 miljoen onrechtmatig afgesloten. Over 2016 hebben wij een totale onrechtmatigheid van inkoop en uitgaven vastgesteld van € 65,6 miljoen.

### Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV is van mening dat over het verslagjaar 2016 sprake is van een toereikend beleid voor de beheersing van het misbruikrisico van door UWV verstrekte uitkeringen en subsidies.

## 9.7 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.

**Tabel: Resultaat 2016 op hoofdlijnen**

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i>   | <b>Realisatie<br/>2016</b> | <b>Begroting<br/>2016</b> | <b>Vershil</b> | <b>%</b>    |
|---------------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------|-------------|
| Reguliere uitvoeringskosten     | 1.641,8                    | 1.639,4                   | 2,4            | 0,1%        |
| Projectkosten                   | 77,9                       | 82,2                      | -4,3           | -5,2%       |
| Frictiekosten                   | 18,3                       | 13,0                      | 5,3            | 41,0%       |
| <b>Totaal uitvoeringskosten</b> | <b>1.738,0</b>             | <b>1.734,6</b>            | <b>3,5</b>     | <b>0,2%</b> |

De uitvoeringskosten 2016 zijn met een kleine overschrijding van per saldo € 3,5 miljoen (0,2%) vrijwel op het niveau van de begroting uitgekomen.

Vanuit de reguliere begroting 2016 hebben wij € 33 miljoen apart gezet voor de financiering van de projecten (€ 20 miljoen extra bovenop het door het ministerie van SZW toegekende budget) en de frictiekosten (€ 13 miljoen). De financiële ruimte van € 33 miljoen is grotendeels ontstaan door volume-effecten. Oorzaak van de volume-effecten is dat de klantvolumes in totaal iets lager zijn uitgekomen dan het Centraal Planbureau in augustus verwachtte. Het UWV-budget is op die verwachting gebaseerd. Als we deze volumeverschillen vermenigvuldigen met de daarbij horende tarieven, dan komen we uit op een bedrag van circa € 23 miljoen teveel gebudgetteerd geld.

De begroting 2016 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 2016 kan als volgt worden weergegeven:

**Tabel: Begrotingsresultaat UWV**

bedragen x € 1 miljoen

|   | Realisatie<br>2016 | Begroting<br>2016 | Vershil     | %            |
|---|--------------------|-------------------|-------------|--------------|
| <b>1. Claimbeoordeling</b>                                      |                    |                   |             |              |
| 1.1 Toekennen-afwijzen claim                                    | 503,9              | 512,7             | -8,8        | -1,7%        |
| 1.2 Continueren   | 451,0              | 435,8             | 15,2        | 3,5%         |
| 1.3 Handhaving  | 110,8              | 114,9             | -4,1        | -3,6%        |
|   | <b>1.065,7</b>     | <b>1.063,4</b>    | <b>2,4</b>  | <b>0,2%</b>  |
| <b>2. Preventie &amp; dienstverlening</b>                       |                    |                   |             |              |
| 2.1 Preventie   | 13,9               | 18,0              | -4,1        | -22,6%       |
| 2.2 Dienstverlening werkzoekenden                               | 268,2              | 262,6             | 5,6         | 2,1%         |
|   | <b>282,2</b>       | <b>280,6</b>      | <b>1,5</b>  | <b>0,5%</b>  |
| <b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>                       |                    |                   |             |              |
| 3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen                         | 41,9               | 43,2              | -1,2        | -2,8%        |
| 3.2 Werkgeversdienstverlening                                   | 81,7               | 89,5              | -7,8        | -8,7%        |
|   | <b>123,7</b>       | <b>132,7</b>      | <b>-9,0</b> | <b>-6,8%</b> |
| <b>4. Inkomensverzorging</b>                                    |                    |                   |             |              |
| 4.1 Betalingen  | 75,4               | 69,3              | 6,1         | 8,8%         |
|   | <b>75,4</b>        | <b>69,3</b>       | <b>6,1</b>  | <b>8,8%</b>  |
| <b>5. Informatievoorziening</b>                                 |                    |                   |             |              |
| 5.1 Informatievoorziening                                       | 94,8               | 93,3              | 1,5         | 1,6%         |
|   | <b>94,8</b>        | <b>93,3</b>       | <b>1,5</b>  | <b>1,6%</b>  |
| <b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b> | <b>1.641,8</b>     | <b>1.639,4</b>    | <b>2,4</b>  | <b>0,1%</b>  |
| Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget                     | 63,0               | 70,5              | -7,5        | -10,6%       |
| Invoering Wet- en regelgeving                                   | 14,9               | 11,7              | 3,2         | 27,0%        |
| <b>Totaal projectkosten</b>                                     | <b>77,9</b>        | <b>82,2</b>       | <b>-4,3</b> | <b>-5,2%</b> |
| Frictiekosten sociaal plan                                      | 18,5               | 12,0              | 6,5         | 54,1%        |
| Frictiekosten huisvesting en werkplekken                        | -0,2               | 1,0               | -1,2        | -115,1%      |
| <b>Totaal frictiekosten</b>                                     | <b>18,3</b>        | <b>13,0</b>       | <b>5,3</b>  | <b>41,0%</b> |
| <b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>          | <b>1.738,0</b>     | <b>1.734,6</b>    | <b>3,5</b>  | <b>0,2%</b>  |
| Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten                  | -                  | -                 | -           | -            |
| Onttrekking aan egaliseriereserve                               | -3,5               | -                 | -3,5        | -            |
| <b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>            | <b>1.734,6</b>     | <b>1.734,6</b>    | <b>-</b>    | <b>0,0%</b>  |

De opgenomen jaarbegroting 2016 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.734,6 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.733,2 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 € 3,5 miljoen (0,2%).

#### **Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening**

De gerealiseerde reguliere kosten zijn toegenomen van € 1.636,6 miljoen in 2015 naar € 1.641,8 miljoen in 2016, een toename van 0,3%. Over 2016 is een budgetoverschrijding van € 2,4 miljoen gerealiseerd (0,1%).

Hieronder volgt een nadere toelichting van de verschillen tussen de begroting 2016 en de realisatie 2016 op basis van de 'cost accounting' methodiek. De vergelijking tussen de realisatie 2016 en de realisatie 2015 vindt plaats in de jaarrekening.

- *Claimbeoordeling*: er waren minder claimbeoordelingen dan verwacht bij met name de Arbeidsongeschiktheid en de WW. De hierdoor ontstane financiële ruimte van € 33 miljoen hebben wij zoals hiervoor vermeld, aangewend voor de aanvullende financiering van de projecten en de frictiekosten. Bij de continueringen was er sprake van meer begeleiding bij langdurig ziekteverzuim en minder continueringen WW. De handhavingsactiviteiten lagen onder het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: de activiteiten dienstverlening caseload WAO, WIA en Wajong 2010 lagen boven de begroting, maar er waren minder activiteiten voor herindicatie Wsw.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening.
- *Inkomensverzorging*: het aantal activiteiten bestandsbeheer lag hoger dan het begrote aantal, voornamelijk door meer activiteiten bij debiteurenbeheer.
- *Informatievoorziening*: het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten was hoger dan het aantal dat was voorzien in de begroting.

### Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 4,3 miljoen lager dan begroot. De overschrijding op de projecten Wet- en regelgeving van € 3,2 miljoen wordt gefinancierd uit de egalisatiereserve.

### Frictiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 18,5 miljoen. De frictiekosten Sociaal Plan betreffen – naast de kosten van de mobiliteitscentra – met name 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 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 € -0,2 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. De frictiekosten huisvesting zijn licht negatief als gevolg van het vrijvallen van een deel van de voorzieningen die voor enkele panden waren getroffen.

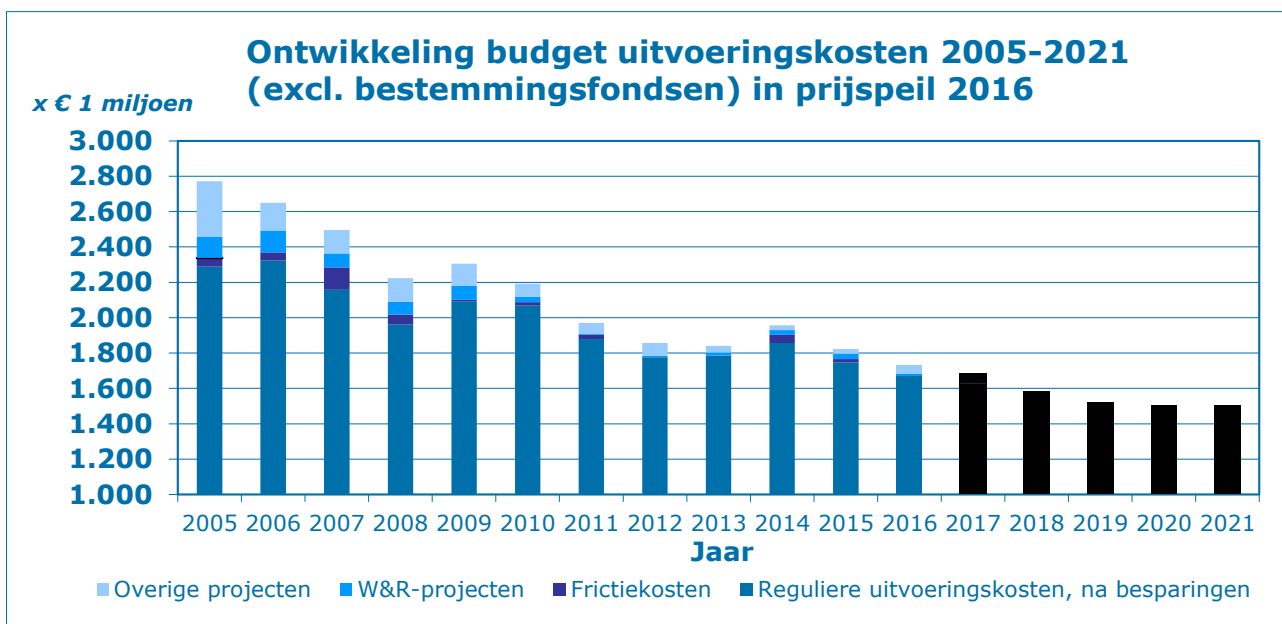
Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Ultimo 2016 staat 1 pand van UWV voor 100% leeg: Churchillstraat in Barneveld (1.163 m<sup>2</sup>, einddatum 28-02-2017). Het aantal m<sup>2</sup> leegstand bedroeg in 2016 circa 2% van de totale huisvestingsportefeuille. Er is in principe geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

### Fondsen en reserveringen

In 2016 is geen beroep gedaan op het bestemmingsfonds frictiekosten, dit in verband met de kostenontwikkeling in 2016. Het begrotingsresultaat over 2016 van € 3,5 miljoen wordt ten laste gebracht van de egalisatiereserve.

### Meerjarige financiële ontwikkeling

Het budget voor de uitvoeringskosten is de afgelopen elf jaar met ruim € 1 miljard afgenomen, van bijna € 2,8 miljard in 2005 naar ruim € 1,7 miljard in 2016. Deze cijfers zijn herrekend naar prijspeil 2016. In de komende jaren zal het budget verder afnemen tot circa € 1,5 miljard.



## 10 Governance



UWV staat midden in de samenleving en neemt er vol overtuiging aan deel. 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.



---

## 10.1 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 2016 was de Raad als volgt samengesteld, met vermelding van de nevenfuncties eind 2016:

De heer mr. drs. B.J. (Bruno) Bruins (1963), voorzitter sinds 1 januari 2012, per 1 januari 2017 voor 5 jaar verlengd:

- voorzitter Raad van Toezicht Nederlandse Publieke Omroep (NPO)
- lid Raad van Toezicht Stichting Lezen & Schrijven
- ambassadeur UNICEF Den Haag
- voorzitter Audit Committee Ministerie van Veiligheid en Justitie
- lid Raad van Advies Stichting Instituut Gak (q.q.)

Mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964), lid sinds 1 januari 2012, per 1 januari 2017 voor 5 jaar verlengd:

- lid Gateway Advies Board
- 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)
- lid Audit Committee van het ministerie van Infrastructuur en Milieu

De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010; per 1 juli 2015 heeft de minister van SZW de benoeming voor een periode van 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)
- lid Raad van Toezicht MEE Rotterdam Rijnmond
- voorzitter Raad van Toezicht Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind

José Lazeroms nam van 1 februari tot 17 mei 2016 op verzoek van de staatssecretaris van SZW tijdelijk de functie waar van voorzitter van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank.

De Raad van Bestuur stelt de missie, de ambities, de normen en waarden en de strategie van UWV vast. De Raad besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten. De Raad van Bestuur vergadert wekelijks, de 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 veranderprogramma's en de voorbereidingen op het gebied van strategie en beleid. Verder zijn er thematische bijeenkomsten met de brede top van het bedrijf.

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

## 10.2 Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen Raad van Toezicht of Raad van Advies.

### Intern en openbaar accountant

UWV beschikt over een interne accountantsdienst die onafhankelijk is gepositioneerd en rechtstreeks ressorteert onder de voorzitter van de Raad van Bestuur van UWV. 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. Tevens 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 publieksversie 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. Met ingang van het verantwoordingsjaar 2016 is het verantwoordingsgerichte onderzoek van UWV door de Inspectie Werk en Inkomen vervallen als gevolg van een wijziging van de Wet SUWI. De Secretaris-Generaal van SZW heeft als overbrugging naar het nieuw vast te stellen toezicht- en reviewbeleid de Auditdienst Rijk verzocht over 2016 een review uit te voeren op de begrotingsgefinancierde wetten en regelingen van SZW.

---

## Audit Committee

In overleg met het ministerie van SZW heeft de Raad van Bestuur UWV vanaf 2015 een adviserend Audit Committee. Het Audit Committee adviseert de Raad van Bestuur over de bedrijfsvoering, het auditbeleid en het risicomanagementbeleid van UWV. Het Audit Committee bestond in 2016 uit mevrouw drs. L. Mulder (waarnemer, secretaris-generaal van het ministerie van SZW), de heren F.L. Haverkamp, R.L. van Marion RA (externe leden) en de heer mr. drs. B.J. Bruins (voorzitter, voorzitter Raad van Bestuur UWV). De directeuren van onze Accountantsdienst en Financieel Economische Zaken en de openbaar accountant ondersteunen het Audit Committee. Het Audit Committee is in 2016 viermaal bijeen geweest. Onderwerp van gesprek waren onder meer de jaarstukken UWV 2015, het beleid rond aanbesteden, het (audit)jaarplan UWV 2017, het UWV Informatieplan en het risicomanagement binnen UWV.

## Medezeggenschap

De Ondernemingsraad is voor de Raad van Bestuur een strategische partner bij het opstellen van de toekomstplannen. 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 Ondernemingsraad 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.

De Ondernemingsraad is nauw betrokken bij het opstellen van het personeelsbeleid voor geheel UWV en andere HRM-onderwerpen, zoals het tot stand komen van een langetermijnvisie op personeelsgebied (de strategische personeelsplannen). Ook is de Ondernemingsraad betrokken bij initiatieven zoals het inzetten van managementtrainees, flexibel werken en talentontwikkeling. Er vindt frequent overleg plaats over actuele onderwerpen. In 2016 is in nauwe samenwerking met de Ondernemingsraad het (tweejaarlijkse) werkbelevingsonderzoek uitgevoerd.

In 2016 zijn vijftien advies- en instemmingaanvragen bij de Ondernemingsraad ingediend en afgehandeld. 2016 heeft vooral in het teken gestaan van het afronden van een aantal langer lopende trajecten, zoals het door klanten mogen maken van geluidsopnamen, de fysieke inrichting van het Werkbedrijf en het introduceren van aangepaste screeningsregels bij het aannemen van medewerkers. Tevens is de Ondernemingsraad gevraagd advies uit te brengen op de zogenaamde 'Taakdelegatie' bij de verzekeringsartsen.

## 10.3 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 transparantie, milieu en vitaliteit. 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.

### Transparantie

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. Op initiatief van UWV is binnen de RBB in 2016 een mvo-platform ingericht, waarvan twee bijeenkomsten hebben plaatsgevonden.

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 2013 zijn wij gecertificeerd op niveau 3. UWV ontving hiermee als eerste zelfstandig bestuursorgaan in Nederland een certificaat in het kader van de MVO Prestatieladder. 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 doorgesloegen naar een excellent niveau.

### Milieu

Wij willen de belasting van het milieu tot een minimum beperken. Op grotere kantoren monitoren we systematisch het energieverbruik. Sinds 2012 is op die kantoren 18% energiebesparing gerealiseerd. De CO<sub>2</sub>-uitstoot, veroorzaakt door het totaal energieverbruik (elektriciteit en gas/warmte), is ten opzichte van 2012 verminderd met 20% (na correctie op weersinvloeden). Afval wordt voor 71% gerecycled. We stimuleren reizen per openbaar vervoer door onze medewerkers de NS-Business Card aan te bieden voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen. 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 vormt de leidraad van ons milieubeleid. In samenwerking met een leverancier hebben we een succesvolle proef gedaan door 200 verouderde bureaus binnen UWV een tweede leven te geven. Ook bij aanbestedingen wordt de circulaire economie een meer kritische factor.

---

## Vitaliteit

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers tevreden en gezond zijn. Daartoe ondersteunen we UWV-medewerkers bij hun gezonde voornemens en dagen we hen uit tot gezonde leefgewoonten.

Social return is voor UWV een speerpunt. Niet alleen 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 (zie ook paragraaf 9.1).

UWV kent vijf personeelsnetwerken die een weerspiegeling vormen van de diversiteit van onze organisatie (jongeren, culturele diversiteit, 50plus, Roze Werkt en vrouwen). De gezamenlijke netwerken organiseerden in oktober de 'week van de diversiteit' met themabijeenkomsten en workshops rond het thema 'verbinding'.

In december hebben we het charter diversiteit ondertekend, een initiatief van de Stichting van de Arbeid. Het charter stimuleert diversiteit en inclusie op de werkvloer.

## 10.4 Onze omgeving

Met onze belangrijkste stakeholders onderhouden we structureel contact.

### Uitgestoken hand aan stakeholders

We vinden het belangrijk dat onze stakeholders goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarom nodigen we zowel leidinggevenden als medewerkers van onze stakeholders uit om werkbezoeken aan UWV af te leggen. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving voorzien we stakeholders van factsheets met informatie over de belangrijkste veranderingen en nodigen we ze uit voor bijeenkomsten om hen hierover nader te informeren. Dergelijke bijeenkomsten hebben in 2016 plaatsgevonden over de Wwz, het nieuwe Dagloonbesluit en de Participatiewet. Stakeholders konden ook via een meldpunt vragen stellen over deze onderwerpen. Daarnaast ontving UWV in maart de vaste commissie SZW van de Tweede Kamer voor een werkbezoek en gaf in november de Raad van Bestuur met de Chief Information Officer (CIO) een technische briefing over het UWV Informatieplan in de Tweede Kamer.

Partijen die betrokken zijn bij UWV informeren we met verschillende publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar invulling aan geven. Op onze verantwoordingswebsite [jaarverslag.uwv.nl](http://jaarverslag.uwv.nl) 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.

### Cliëntenraden zijn gewaardeerde 'ogen en oren'

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 met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden. In 2016 hebben we twee adviezen gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad: over veilig digitaal communiceren en over het UWV-Jaarplan 2017. De raad heeft in deze periode vijf ongevraagde adviezen afgegeven: over het flexibiliseren van het afrekenmoment vakantiegeld, over het gratis maken van de belkosten van het Klantencontactcentrum, over de begeleiding naar werk, over de naam van de banenmarkten en over de inzet van ervaringsdeskundigen binnen UWV. Het advies over begeleiding naar werk is gehonoreerd en het advies over inzet van ervaringsdeskundigen binnen UWV is nog in behandeling. De andere ongevraagde adviezen zijn niet overgenomen, veelal uit financiële overwegingen. In de regio's zijn de districtscliëntenraden om advies gevraagd over onder andere het maken van een film over hoorzittingen bij bezwaar- en beroepszaken en het optimaliseren van de speeddates. We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving, zoals de Participatiewet en de Wwz. Dat doen we via de website van de cliëntenraden, maar ook in de diverse overleggen die plaatsvinden tussen de cliëntenraden en UWV. Ook betrekken we de cliëntenraden bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die daarvoor worden gestart. Hiervoor organiseren we vele landelijke bijeenkomsten, met uit iedere raad een vertegenwoordiger. Ook bij andere acties om onze dienstverlening te verbeteren betrekken we de cliëntenraden steeds vaker. Naast de reguliere overleggen bezoekt het verantwoordelijk lid van de Raad van Bestuur de districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. Tijdens deze bezoeken krijgen we veel informatie die weer gebruikt kan worden om de dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraden hebben laten weten dat zij deze bezoeken zeer waarderen en dat zij van mening zijn dat UWV op een professionele manier omgaat met cliëntenparticipatie. In het afgelopen jaar zijn alle districtsraden bezocht.

Op 19 mei 2016 heeft het congres Cliëntenparticipatie plaatsgevonden. Het congres had als thema "samen op reis" en handelde vooral over de klantreizen die binnen UWV veel aandacht krijgen. Dit congres is volledig door de cliëntenraadsleden georganiseerd en gefaciliteerd door UWV. Het congres werd gewaardeerd met een 7,8. De vernieuwde website van de cliëntenraden is in januari live gegaan. Doel is om de bezoekers inzicht te geven in de meerwaarde van cliëntenparticipatie binnen UWV. Ook moet de nieuwe website de onderlinge informatie-uitwisseling tussen de raden en de samenwerking verbeteren. De site is in 2016 25.400 keer bezocht door 15.900 gebruikers.

Op 1 januari 2016 zijn we gestart met een volledig nieuw scholingsprogramma voor de cliëntenraadsleden dat meer aansluit bij de behoeftes van de cliëntenraden. De raden worden veel meer betrokken bij de scholing en bepalen zelf op

---

welke onderdelen zij bijgeschoold willen worden. De eerste scholingen zijn positief ontvangen en de raden zijn zeer tevreden over het nieuwe scholingsbureau.

### **Samenwerken aan kennis voor een betere uitvoering**

Om onze dienstverlening te verbeteren, gebruiken we kennis. In 2016 is de UWV Kennisagenda 2016/2017 gestart. Deze agenda geeft de beoogde verbeteringen en bijbehorende kennisvragen voor deze jaren weer.

Nieuwe thema's in deze kennisagenda zijn de mogelijkheden die gedragsbeïnvloeding biedt om gewenst gedrag van klanten te stimuleren en de invloed van technologische ontwikkeling op re-integratie. Daarbij gaat het zowel om de invloed op de vraag naar arbeid als om de mogelijkheden om mensen met een beperking te ondersteunen. Daarnaast bevat de agenda onderzoeken naar de effectiviteit van onze uitvoering, ook in termen van klantwaardering. Tenslotte is een thema gewijd aan de rol van UWV bij financiële problematiek van klanten.

Bij de totstandkoming en uitvoering van de Kennisagenda 2016/2017 werken we nauw samen met onze partners in het veld van werk en inkomen. Zo zijn de thema's en kennisvragen afgestemd met het ministerie van SZW, de vier grote steden en de Landelijke Cliëntenraad.

Verder vindt periodiek afstemming en uitwisseling van kennis plaats in het Kennisplatform Werk en Inkomen (KWI). De leden van het KWI komen zes keer per jaar bijeen. Het ministerie van SZW, Centraal Bureau voor de Statistiek, het Sociaal en Cultureel Planbureau, de Sociale Verzekeringsbank, Divosa, de Inspectie SZW en de gemeenten Amersfoort, Amsterdam en Rotterdam maken samen met UWV deel uit van dit platform.

UWV voert onderzoeken deels zelf uit. Daarnaast werken we samen met universiteiten, hogescholen en onderzoeksbureaus. Voor onderzoek gericht op de arbeidsdeskundige en verzekeringsgeneeskundige praktijk neemt UWV deel in twee specifiek op die doelgroep gerichte kenniscentra: het Arbeidsdeskundig Kenniscentrum en het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde.

### **Relatie met ministerie van SZW**

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijks tussensverslagen 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 2016 is er intensief contact geweest over de afspraken rondom de nieuwe dienstverlening voor WW'ers en arbeidsbeperkten. Ook is de meerjarige ICT-planning van UWV, het UWV Informatieplan, in nauwe afstemming met het ministerie van SZW tot stand gekomen. Daarnaast hebben SZW en UWV regelmatig met elkaar gesproken en goede afspraken gemaakt over druk op de sociaal medische dienstverlening en de verwerking van handhavingssignalen.

Op 31 januari 2017 publiceerde de Algemene Rekenkamer het rapport "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.

Een van de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer is om meer zicht te creëren in de relatie tussen prestaties en kosten, om zo een meer zakelijke samenwerkingsrelatie te bevorderen. UWV en het ministerie van SZW zullen komen met een voorstel hoe beter zicht kan worden gekregen op de relatie tussen kosten en prestaties. Het ministerie heeft aangegeven de uitkomsten daarvan te zullen betrekken bij nieuwe plannen.

---

## 11 Jaarrekening



## 11.1 Balans per 31 december 2016

Tabel: Balans per 31 december 2016

Na bestemming resultaat

bedragen x € 1 miljoen

|                                |      | 31 december 2016 | 31 december 2015 |
|--------------------------------|------|------------------|------------------|
| <b>ACTIVA</b>                  | Ref. |                  |                  |
| <b>Vaste activa</b>            |      |                  |                  |
| Materiële vaste activa         | (1)  | 95               | 104              |
| Financiële vaste activa        | (2)  | 163              | 163              |
| <b>Totaal vaste activa</b>     |      | <b>258</b>       | <b>267</b>       |
| <b>Vlottende activa</b>        |      |                  |                  |
| Vorderingen                    | (3)  | 2.776            | 2.471            |
| Liquide middelen               | (4)  | 4                | 4                |
| <b>Totaal vlottende activa</b> |      | <b>2.780</b>     | <b>2.475</b>     |
| <b>Totaal activa</b>           |      | <b>3.038</b>     | <b>2.742</b>     |
| <b>PASSIVA</b>                 |      |                  |                  |
| <b>Fondsen</b>                 |      |                  |                  |
| Fondsvermogen                  | (5)  | -8.922           | -10.262          |
| Bestemmingsfondsen             | (6)  | 151              | 152              |
| Egalisatiereserve              | (7)  | 80               | 83               |
| <b>Totaal fondsen</b>          |      | <b>-8.691</b>    | <b>-10.027</b>   |
| <b>Voorzieningen</b>           | (8)  | <b>94</b>        | <b>107</b>       |
| <b>Kortlopende schulden</b>    | (9)  | <b>11.635</b>    | <b>12.662</b>    |
| <b>Totaal passiva</b>          |      | <b>3.038</b>     | <b>2.742</b>     |

## 11.2 Staat van baten en lasten over 2016

Tabel: Staat van baten en lasten over 2016

bedragen x € 1 miljoen

|  |      | 2016          | 2015          |
|--|------|---------------|---------------|
| <b>BATEN</b>                           |      |               |               |
|  | Ref. |               |               |
| <b>Baten wettelijke taken sv</b>       |      |               |               |
| Premiebaten                            | (10) | 22.687        | 20.741        |
| Rijksbijdragen                         | (11) | 4.343         | 4.214         |
| <b>Totaal baten</b>                    |      | <b>27.030</b> | <b>24.955</b> |
| <b>LASTEN</b>                          |      |               |               |
| <b>Programmakosten</b>                 |      |               |               |
| Uitkeringen                            | (12) | 20.502        | 20.893        |
| Sociale lasten                         | (13) | 3.345         | 3.383         |
| Overige baten en lasten                | (14) | 109           | 119           |
|  |      | <b>23.956</b> | <b>24.395</b> |
| <b>Uitvoeringskosten</b>               |      |               |               |
| Personeelskosten                       | (15) | 1.369         | 1.377         |
| Huisvestingskosten                     | (16) | 108           | 120           |
| Automatiseringskosten                  | (17) | 222           | 238           |
| Kantoorkosten                          | (18) | 26            | 29            |
| Vervoers- en overige kosten            | (19) | 37            | 40            |
|  |      | 1.762         | 1.804         |
| Af: netto-omzet uitvoeringskosten      |      | -24           | -24           |
|  |      | <b>1.738</b>  | <b>1.780</b>  |
| <b>Financiële baten en lasten (20)</b> |      |               |               |
| Rentebaten                             |      | 0             | -4            |
| Rentelasten                            |      | 0             | 0             |
|  |      | <b>0</b>      | <b>-4</b>     |
| <b>Totaal lasten</b>                   |      | <b>25.694</b> | <b>26.171</b> |
| <b>Saldo van baten en lasten</b>       |      | <b>1.336</b>  | <b>-1.216</b> |

## 11.3 Kasstroomoverzicht over 2016

Tabel: Kasstroomoverzicht over 2016

bedragen x € 1 miljoen

|   | 2016          | 2015          |
|---|---------------|---------------|
| <b>KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN</b>        |               |               |
| <b>Ontvangsten</b>                                    |               |               |
| Premies   | 22.378        | 20.737        |
| Rijksbijdragen  | 4.395         | 4.172         |
| Overige baten   | 174           | 198           |
| Netto-omzet uitvoeringskosten                         | 25            | 22            |
|   | 26.972        | 25.129        |
| <b>Uitgaven</b>                                       |               |               |
| Uitkeringen   | -20.485       | -20.864       |
| Sociale lasten  | -3.338        | -3.380        |
| Overige lasten  | -275          | -245          |
| Uitvoeringskosten                                     | -1.761        | -1.826        |
|   | -25.859       | -26.315       |
| <b>Totale kasstroom uit operationele activiteiten</b> | <b>1.113</b>  | <b>-1.186</b> |
| <b>KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN</b>         |               |               |
| Investerings in materiële vaste activa                | -14           | -36           |
| Desinvesterings in materiële vaste activa             | 0             | 0             |
| <b>Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>  | <b>-14</b>    | <b>-36</b>    |
| <b>KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN</b>        |               |               |
| Opgenomen middelen                                    | -1.099        | 1.216         |
| Rentebaten en -lasten                                 | 0             | 4             |
| <b>Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten</b> | <b>-1.099</b> | <b>1.220</b>  |
| <b>Netto-kasstroom</b>                                | <b>0</b>      | <b>-2</b>     |
| <b>Specificatie netto-kasstroom</b>                   |               |               |
| Stand 1 januari                                       | 4             | 6             |
| Stand 31 december                                     | 4             | 4             |
| <b>Netto-kasstroom</b>                                | <b>0</b>      | <b>-2</b>     |



---

## 11.4 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)
- Toeslagenfondsen

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

### 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 2016 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 zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. 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 2014 zijn vastgesteld op 12 oktober 2016. Voor de belastingjaren 2015 en 2016 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2017 respectievelijk 2018 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, BIA, Tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten en 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 WSW, alsmede een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 50+) en de Tijdelijke regeling subsidie scholing richting een kansberoep.

### Rijksbijdrage OCW

De verantwoordelijkheid voor de onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap ligt bij het ministerie van 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.

### 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 het 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 9 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 2 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 haar activiteiten. De cijfers van BKWI zijn om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV.

### **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.

## **11.5 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 '-'.

### **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 tien 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-waardeverminderingverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

## Financiële vaste activa

Per 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Ultimo 2011 resteerde een vordering van UWV op 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 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 uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen.

In afwijking van Titel 9 Boek 2 BW worden de faillissementsvorderingen niet in de balans opgenomen, omdat de vorderingen niet goed te waarden zijn als gevolg van een grote mate van onzekerheid over de inbaarheid. De faillissementsvorderingen zijn toegelicht in de paragraaf 'Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen'.

## 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 2016 en ultimo 2015 is het saldo van de rekeningen-courant negatief en daarom onder de kortlopende schulden als Opgenomen middelen vermeld. 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 voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

## Premiebatens

De premiebatens over het premiejaar 2016 zijn bepaald door de ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies over 2016 in de volgende verslagjaren.

## 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, ESF-baten en verhaal uit faillissementen 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 is de Wet op de vennootschapsbelasting zo gewijzigd, dat voortaan ook ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen (zoals UWV) onderworpen zijn aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan heeft UWV al zijn activiteiten beoordeeld. De conclusie is 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.

## 11.6 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<br>gehuurde<br>panden | Inventaris | Hardware en<br>software | Totaal     |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------|------------|
| <b>Stand per 1 januari 2016</b>   |                                       |            |                         |            |
| Aanschafwaarde                    | 135                                   | 35         | 73                      | 243        |
| Cumulatieve afschrijvingen        | -63                                   | -19        | -57                     | -139       |
| <b>Boekwaarden</b>                | <b>72</b>                             | <b>16</b>  | <b>16</b>               | <b>104</b> |
| <b>Mutaties</b>                   |                                       |            |                         |            |
| Investerings                      | 10                                    | 4          | 0                       | 14         |
| Desinvesterings                   | 0                                     | 0          | 0                       | 0          |
| Afschrijvingen                    | -14                                   | -4         | -5                      | -23        |
| <b>Saldo</b>                      | <b>68</b>                             | <b>16</b>  | <b>11</b>               | <b>95</b>  |
| <b>Stand per 31 december 2016</b> |                                       |            |                         |            |
| Aanschafwaarde                    | 122                                   | 31         | 74                      | 227        |
| Cumulatieve afschrijvingen        | -54                                   | -15        | -63                     | -132       |
| <b>Boekwaarden</b>                | <b>68</b>                             | <b>16</b>  | <b>11</b>               | <b>95</b>  |

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2016 € nihil (2015: € 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 € 5 miljoen (2015: € 19 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, sinds ultimo 2014. 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 een zelfde 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**

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i>             | <b>31 december 2016</b> | <b>31 december 2015</b> |
|---|-------------------------|-------------------------|
| <b>Programmamakosten</b>                  |                         |                         |
| Premievorderingen                         | 2.364                   | 2.055                   |
| Uitkeringsdebiteuren                      | 366                     | 360                     |
| Nog te verrekenen rijksbijdragen          | -                       | 6                       |
| Overige vorderingen en overlopende activa | 12                      | 7                       |
|   | <b>2.742</b>            | <b>2.428</b>            |
| <b>Uitvoeringskosten</b>                  |                         |                         |
| Debiteuren                                | 4                       | 5                       |
| Vooruitbetaalde kosten                    | 24                      | 28                      |
| Overige vorderingen en overlopende activa | 6                       | 10                      |
|   | <b>34</b>               | <b>43</b>               |
| <b>Totaal</b>                             | <b>2.776</b>            | <b>2.471</b>            |

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar, en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. In de situatie dat uitkeringsdebiteuren 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 2016 van de nog te ontvangen premies. Er worden geen premievorderingen over de voorafgaande premiejaren verantwoord, omdat de ontvangsten na de eerste twee kasjaren marginaal zijn.

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

#### 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 eigenrisicodragers WGA alsmede het verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) opgenomen.

Op de uitkeringsdebiteuren is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december. Het verloop van de voorziening kan als volgt worden weergegeven:

**Tabel: Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren**

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i>     |  | Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>Stand per 1 januari 2016</b>   |  | <b>298</b>                                |
| Bij: dotatie                      |  | 20  |
| Af: onttrekking                   |  | -17                                       |
| Af: vrijval                       |  | 0   |
| <b>Stand per 31 december 2016</b> |  | <b>301</b>                                |

Van de dotatie van € 20 miljoen komt 8 miljoen voor rekening van de sectorfondsen. Het restant van € 12 miljoen betreft Afj, Aof, AWf, Toeslagenfonds en Ufo. Bij Whk is een zeer geringe vrijval verantwoord.

**Overige vorderingen en overlopende activa (Programmakosten)**

De overige vorderingen houden verband met rekeningen-courant met derden.

**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, al geruime tijd ver beneden lastendekkend niveau ligt.

**Tabel: Fondsvermogen**

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i> | 1 januari 2016 | Saldo baten en lasten | Vorming bestemmingsfondsen en egalisereserve | 31 december 2016 |
|-------------------------------|----------------|-----------------------|--|------------------|
| Aof                           | 842            | 1.715                 | -  | 2.557            |
| Whk                           | 1.973          | 68                    | -  | 2.041            |
| Sectorfondsen                 | -207           | 464                   | -  | 257              |
| AWf                           | -13.015        | -1.185                | -  | -14.200          |
| Ufo                           | 380            | 274                   | -  | 654              |
| Afj en Toeslagenfonds         | -              | -                     | -  | -                |
| <b>Totaal fondsen</b>         | <b>-10.027</b> | <b>1.336</b>          | <b>-</b>                                     | <b>-8.691</b>    |
| Af: bestemd fondsvermogen     | -152           | -                     | 1  | -151             |
| Af: egalisereserve            | -83            | 3                     | -  | -80              |
| <b>Netto fondsvermogen</b>    | <b>-10.262</b> | <b>1.339</b>          | <b>1</b>                                     | <b>-8.922</b>    |

Bij de Whk vond tot en met 2012 een extra vermogensopbouw plaats. Vanaf 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 (Verbetering Hybride Markt WGA 2017) wordt 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 terugkeren naar het publieke stelsel.

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

## Bestemmingsfondsen (6)

Tabel: Bestemmingsfondsen

| bedragen x € 1 miljoen                   | 1 januari 2016 | Saldo baten en lasten | Vorming bestemmingsfondsen | 31 december 2016 |
|--|----------------|-----------------------|----------------------------|------------------|
| Friciekosten                             | 141            | -                     | -                          | 141              |
| Re-integratietrajecten en -voorzieningen | 11             | -                     | -1                         | 10               |
| <b>Totaal</b>                            | <b>152</b>     | <b>-</b>              | <b>-1</b>                  | <b>151</b>       |

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. In 2016 is geen beroep gedaan op het bestemmingsfonds Friciekosten, dit in verband met de kostenontwikkeling in 2016. Van de totale bestemmingsfondsen ad € 151 miljoen is € 84 miljoen beschikbaar voor 2017. Een bedrag van € 67 miljoen is beschikbaar voor 2018.

## Egalisatiereserve (7)

Tabel: Egalisatiereserve

| bedragen x € 1 miljoen | 1 januari 2016 | Saldo baten en lasten | Vorming egalisatiereserve | 31 december 2016 |
|------------------------|----------------|-----------------------|---------------------------|------------------|
| Reguliere activiteiten | 25             | -20                   | 11                        | 16               |
| W&R-projecten          | 13             | -6                    | 6                         | 13               |
| Vrij besteedbaar       | 45             | 23                    | -17                       | 51               |
| <b>Totaal</b>          | <b>83</b>      | <b>-3</b>             | <b>-</b>                  | <b>80</b>        |

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's 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 2016 € 16 miljoen, en voor W&R-projecten € 13 miljoen. Het resterende bedrag van € 51 miljoen heeft een vrij besteedbaar karakter. Een specificatie van de egalisatiereserve is opgenomen in paragraaf 12.3 van de Overige gegevens.

## Voorzieningen (8)

Tabel: Voorzieningen

| bedragen x € 1 miljoen            | Sociaal plan | Jubileum-uitkeringen | Tweede ziektejaar | Huuraankoop/leegstand | Terugbouwverplichtingen | Transitievergoedingen | Totaal     |
|-----------------------------------|--------------|----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|------------|
| <b>Stand per 1 januari 2016</b>   | <b>54</b>    | <b>37</b>            | <b>2</b>          | <b>6</b>              | <b>4</b>                | <b>4</b>              | <b>107</b> |
| Bij: dotatie                      | 16           | 7                    | 2                 | 1                     | 0                       | 0                     | 26         |
| Af: onttrekking                   | -24          | -4                   | -1                | -3                    | 0                       | -3                    | -35        |
| Af: vrijval                       | -1           | -                    | -                 | -2                    | -1                      | -                     | -4         |
| <b>Stand per 31 december 2016</b> | <b>45</b>    | <b>40</b>            | <b>3</b>          | <b>2</b>              | <b>3</b>                | <b>1</b>              | <b>94</b>  |
| <b>Samenstelling</b>              |              |                      |                   |                       |                         |                       |            |
| Korte termijn (< 1 jaar)          | 15           | 4                    | 1                 | 0                     | 1                       | 1                     | 22         |
| Middellange termijn (1-5 jaar)    | 26           | 10                   | 2                 | 2                     | 2                       | 0                     | 42         |
| Lange termijn (> 5 jaar)          | 4            | 26                   | -                 | -                     | 0                       | -                     | 30         |
| <b>Stand per 31 december 2016</b> | <b>45</b>    | <b>40</b>            | <b>3</b>          | <b>2</b>              | <b>3</b>                | <b>1</b>              | <b>94</b>  |

### Voorziening sociaal plan

Deze voorziening is gevormd voor de afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers in het kader van reorganisaties die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De dotatie van € 16 miljoen houdt voornamelijk verband met de medewerkers die in 2016 boventalig zijn geworden. 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. 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 2 jaar dat zal worden beëindigd in 2017 of daarna. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde.

## Kortlopende schulden (9)

Tabel: Kortlopende schulden

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i>                  | <b>31 december 2016</b> | <b>31 december 2015</b> |
|--|-------------------------|-------------------------|
| <b>Programmakosten</b>                         |                         |                         |
| Nog te betalen uitkeringen                     | 1.298                   | 1.241                   |
| Nog af te dragen belastingen                   | 327                     | 341                     |
| Nog af te dragen premies sociale verzekeringen | 459                     | 452                     |
| Opgenomen middelen                             | 9.327                   | 10.426                  |
| Nog te verrekenen rijksbijdragen               | 1                       | -                       |
| Vooruit ontvangen rijksbijdragen               | 45                      | -                       |
| Overige schulden en overlopende passiva        | 19                      | 26                      |
|  | <b>11.476</b>           | <b>12.486</b>           |
| <b>Uitvoeringskosten</b>                       |                         |                         |
| Leveranciers                                   | 47                      | 63                      |
| Belastingen en premies sociale verzekeringen   | 61                      | 61                      |
| Pensioenen en VUT                              | -                       | 1                       |
| Overige schulden en overlopende passiva        | 51                      | 51                      |
|  | <b>159</b>              | <b>176</b>              |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>11.635</b>           | <b>12.662</b>           |

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar.

De nog af te dragen premies sociale verzekeringen zijn in de vorige verslagjaren verantwoord onder de Nog te betalen uitkeringen en Nog te af te dragen loonheffingen. Deze premies worden nu apart gerubriceerd, waardoor deze posten een homogener karakter krijgen. De Nog af te dragen loonheffingen worden voortaan aangeduid met Nog af te dragen belastingen en bestaan uit de ingehouden loonbelasting en premies volksverzekeringen. Wij hebben de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast.



---

### **Nog te betalen uitkeringen**

De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat uit € 817 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 481 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2016 die in 2017 zijn vastgesteld alsmede crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004). De oorzaak van de toename van de post 'Nog te betalen uitkeringen' is vooral wetstechnisch; door het van kracht worden van de Wet werk en zekerheid per 1 juli 2015 worden vanaf deze datum nieuwe WW-uitkeringen pas na afloop van de uitkeringsmaand betaald. Dit leidt, in vergelijking tot de oude wetgeving, tot hogere overlopende uitkeringen.

### **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 € 236 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 € 223 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 2016 en ultimo 2015 is het saldo van de rekeningen-courant negatief en daarom onder de kortlopende schulden als Opgenomen middelen vermeld.

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 2016 hebben wij per saldo een tekort in de rekeningen-courant van € 9.327 miljoen.

### **Nog te verrekenen rijksbijdragen**

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 1,0 miljoen (schuld) en op het ministerie van OCW voor € 0,2 miljoen (vordering). De afrekening met SZW en OCW vindt in 2017 plaats op basis van de gegevens in de hieronder opgenomen afrekentabel.

**Tabel: Nog te verrekenen rijksbijdragen**

|                                     | Programmakosten 2016 |                  |                | Uitvoeringskosten 2016 |                |              | Totaal         |
|-------------------------------------|----------------------|------------------|----------------|------------------------|----------------|--------------|----------------|
|                                     | Realisatie           | Voorschot        | Afrekening     | Realisatie             | Voorschot      | Afrekening   |                |
| Wajong                              | 3.007.698            | 3.021.000        | -13.302        | 128.058                | 108.170        | 19.888       | 6.586          |
| Re-integratie Wajong                | 106.152              | 111.000          | -4.848         | 72.044                 | 86.631         | -14.587      | -19.435        |
| Beoordeling gemeentelijke doelgroep | -                    | -                | -              | 19.340                 | 19.340         | -            | -              |
| OOS                                 | 23.191               | 23.000           | 191            | 1.497                  | 1.440          | 57           | 248            |
| <b>Totaal Afj</b>                   | <b>3.137.041</b>     | <b>3.155.000</b> | <b>-17.959</b> | <b>220.939</b>         | <b>215.581</b> | <b>5.358</b> | <b>-12.601</b> |
| Tegemoetkomingen WAO                | 88.006               | 87.000           | 1.006          | 1.400                  | 1.400          | -            | 1.006          |
| Tegemoetkomingen WIA-IVA            | 23.005               | 23.000           | 5              |                        |                |              | 5              |
| Tegemoetkomingen WIA-WGA            | 58.459               | 57.500           | 959            |                        |                |              | 959            |
| Tegemoetkomingen WAZ                | 3.978                | 4.400            | -422           |                        |                |              | -422           |
| Tegemoetkomingen Wajong             | 79.109               | 78.900           | 209            |                        |                |              | 209            |
| Toeslagenwet (incl. BIA)            | 492.077              | 496.400          | -4.323         |                        |                |              | -4.323         |
| IOW                                 | 42.637               | 40.000           | 2.637          | 1.907                  | 1.907          | -            | 2.637          |
| <b>Totaal Toeslagenfonds</b>        | <b>787.271</b>       | <b>787.200</b>   | <b>71</b>      | <b>3.307</b>           | <b>3.307</b>   | <b>-</b>     | <b>71</b>      |
| Wazo-ZEZ                            | 60.809               | 60.500           | 309            | 3.573                  | 2.500          | 1.073        | 1.382          |
| <b>Totaal Aof</b>                   | <b>60.809</b>        | <b>60.500</b>    | <b>309</b>     | <b>3.573</b>           | <b>2.500</b>   | <b>1.073</b> | <b>1.382</b>   |
| Basisdienstverlening                | -                    | -                | -              | 80.053                 | 80.053         | -            | -              |
| WSW-indicatiestelling               | -                    | -                | -              | 5.313                  | 5.313          | -            | -              |
| WW 50+                              | 14.329               | 15.500           | -1.171         | 13.600                 | 13.600         | -            | -1.171         |
| Regeling scholing kansberoep        | 15.573               | 4.000            | 11.573         | 900                    | 900            | -            | 11.573         |
| <b>Totaal AWf</b>                   | <b>29.902</b>        | <b>19.500</b>    | <b>10.402</b>  | <b>99.866</b>          | <b>99.866</b>  | <b>-</b>     | <b>10.402</b>  |
| <b>Totaal nog te verrekenen</b>     | <b>4.015.023</b>     | <b>4.022.200</b> | <b>-7.177</b>  | <b>327.685</b>         | <b>321.254</b> | <b>6.431</b> | <b>-746</b>    |

### Vooruit ontvangen rijksbijdragen

De vooruit ontvangen rijksbijdragen betreffen een verschuiving door SZW van een deel van de bevoorschotting van de programmakosten re-integratie Wajong 2017 naar 2016. Het Kabinet heeft 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 vorderingen en verplichtingen

#### Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Het is onzeker of en in welke mate deze vorderingen inbaar zijn. Dit is afhankelijk van de afwikkeling van de betreffende faillissementen die vaak een aantal jaren in beslag neemt. Vanwege de grote mate van onzekerheid zijn deze vorderingen niet goed te waarderen en worden ze niet in de balans opgenomen.

In 2016 heeft UWV op de faillissementsvorderingen een bedrag van € 101 miljoen (2015: € 115 miljoen) ontvangen van curatoren. Deze ontvangsten worden op kasbasis verantwoord in de jaarrekening onder de overige baten. Het verloop van de faillissementsvorderingen kan als volgt worden weergegeven.

**Tabel: Faillissementsvorderingen**

| bedragen x € 1 miljoen   |  | 2016         |
|--|--|--------------|
| <b>Stand per 1 januari 2016</b>                                    |  | <b>1.525</b> |
| bij: ingediende vorderingen  |  | 340          |
| Af: ontvangsten  |  | -101         |
| Af: afboekingen bij afwikkeling van de betreffende faillissementen |  | -265         |
| <b>Stand per 31 december 2016</b>                                  |  | <b>1.499</b> |

**Vorderingen teveel vergoede premies WW**

Wij hebben in de periode januari 2014 tot en met juli 2016 door een onvolkomenheid in onze uitkeringssystemen abusievelijk premies WW over uitkeringen Ziektewet en Wazo aan overheidswerkgevers vergoed. Deze werkgevers ontvangen van ons een vergoeding voor uitkeringen die zij namens ons aan een overheidswerknemer betalen. De vergoeding bestaat uit de bruto uitkering, de werkgeversbijdrage Zorgverzekeringswet, de basispremie WAO/WIA en de gedifferentieerde premie Whk. Volgens wetgeving mogen wij de premie WW niet vergoeden. Het totale vorderingsbedrag is berekend op € 21 miljoen.

**Vordering ESF**

De staatssecretaris van SZW heeft op 17 februari 2017 de subsidie voor het project 'UWV ESF 2012' op basis van artikel 18 van de subsidieregeling ESF 2007-2013 vastgesteld op € 31 miljoen. Wij hebben de betaling op 1 maart 2017 ontvangen. Wij verantwoorden de baten conform onze grondslagen op kasbasis in het verslagjaar 2017. Voor het project 'ESF projectjaar 2015' is het agentschap SZW voornemens om op basis van artikel 9 van de subsidieregeling ESF 2014-2020 een bedrag van € 5 miljoen te verlenen. Wij verwachten dit bedrag in 2017 te ontvangen.

**Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten**

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

**Tabel: Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten**

| bedragen x € 1 miljoen    | < 1 jaar   | 1-5 jaar   | > 5 jaar  | Totaal     |
|---------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Huurcontracten            | 60         | 139        | 21        | 220        |
| Energiecontracten         | 4          | 3          | -         | 7          |
| Projecten huisvesting     | 1          | -          | -         | 1          |
| Overige bedrijfsmiddelen  | 9          | 3          | -         | 12         |
| Autoleasecontracten       | 6          | 6          | -         | 12         |
| Automatiseringscontracten | 153        | 305        | 46        | 504        |
| <b>Totaal</b>             | <b>233</b> | <b>456</b> | <b>67</b> | <b>756</b> |

**Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten**

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2016 € 35 miljoen voor trajecten gestart in 2014, 2015 en 2016 (eind 2015 € 40 miljoen voor trajecten gestart in 2013, 2014 en 2015). 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 2016 € 37 miljoen (eind 2015: € 31 miljoen).

**Niet-verwerkte verplichtingen**

**Tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen** – Wij gaan met ingang van 1 april 2017 de Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen (Staatscourant 2016 nr. 56189 van 1 november 2016) uitvoeren. Deze regeling biedt een financiële tegemoetkoming aan degenen die over de periode van 1 juni 2015 tot en met 31 december 2016 door het Dagloonbesluit 2015 geen of een lagere WW-uitkering hebben ontvangen dan waarop zij volgens het in 2016 herziene Dagloonbesluit recht zouden hebben. Voor 2017 schatten wij aan ambtshalve vast te stellen eenmalige tegemoetkomingen € 86 miljoen ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds uit te geven. De bijbehorende sociale lasten kunnen pas worden bepaald op het moment van de feitelijke vaststelling en uitbetaling en zijn daarom niet in het hiervoor genoemde bedrag inbegrepen. Daarnaast

verwachten wij een nog niet in te schatten aantal spontane aanvragen die tot aanvullende uitgaven kunnen leiden. Het fonds krijgt voor deze uitgaven een volledige bijdrage van het Rijk.

**Loonheffing leefvervoersvoorziening Werkkostenregeling** - In het kader van de fiscale Werkkostenregeling is door ons aangifte Loonheffing gedaan over in 2015 uitbetaalde leefvervoersvoorzieningen. Eerste indicatie is dat hiervoor een naheffing ad circa € 1,4 miljoen zou komen. Of deze heffing daadwerkelijk zal volgen is op dit moment onzeker, maar dit wordt als onwaarschijnlijk beoordeeld. Het is namelijk zeer wel mogelijk dat de regelgeving op dit punt met terugwerkende kracht (en niet vanaf 2016) wordt aangepast waardoor over de uitbetaling van deze voorzieningen ook over 2015 geen loonheffing zal worden geheven.

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

**Proefprocedures over het verhaal van WGA-uitkering op de werkgever-eigenrisicodragers en de procespositie van verzekeraars daarbij** - UWV heeft in 2013 over 2009-2012 betaalde WGA-uitkeringen verhaald op werkgevers-eigenrisicodragers. 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 (CRvB) 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, zodat daarvoor een nieuwe zaak is geselecteerd waarvoor nu de bezwaarfase loopt. Het hoger beroep bij de CRvB over de eerste twee vragen is aanhangig gemaakt. De verwachting is dat de uitspraken van de CRvB eerst in 2017 bekend zullen zijn. Als het uiteindelijke oordeel van de CRvB voor UWV negatief mocht zijn, kan dat in het meest ongunstige scenario leiden tot een bedrag van circa € 20 miljoen aan extra programmakosten, alsmede een beperkt bedrag aan extra uitvoeringskosten.

## 11.7 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 2016 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebatens over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebatens wordt beïnvloed door de hoogte van de premieloonsommen, 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       | 2016          | 2015          |
|------------------------------|---------------|---------------|
| Basispremie WAO/WIA (Aof)    | 12.908        | 11.128        |
| Gedifferentieerde premie Whk | 1.688         | 1.701         |
| Premie sectorfondsen         | 3.248         | 3.747         |
| Premie WW-AWf                | 4.471         | 3.792         |
| Ufo-premie                   | 372           | 373           |
| <b>Totaal</b>                | <b>22.687</b> | <b>20.741</b> |

In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2015 weergegeven.

**Tabel: Premiepercentages 2016 en 2015**

| Percentages                               | 2016 | 2015 | mutatie in %-punten |
|---|------|------|---------------------|
| Basispremie WAO/WIA (Aof)                 | 5,88 | 5,25 | 0,63                |
| Gedifferentieerde premie Whk <sup>1</sup> | 1,12 | 1,15 | -0,03               |
| Premie sectorfondsen <sup>2</sup>         | 1,81 | 2,20 | -0,39               |
| Premie WW-AWf                             | 2,44 | 2,07 | 0,37                |
| Ufo-premie                                | 0,78 | 0,78 | 0,00                |

<sup>1</sup> rekenpremie

<sup>2</sup> gemiddeld gerealiseerd percentage

Het premiepercentage Whk is het rekenpercentage voor de WGA-vast, WGA-flex en Ziektewet-flex. De Whk-premie is met 0,03%-punt afgenomen. De premiedelen WGA-vast en Ziektewet-flex worden overigens alleen 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 voor 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 een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 50+) en de Tijdelijke regeling subsidie scholing richting een kansberoep. Daarnaast ontvangt het AWF een rijksbijdrage voor activiteiten waarbij UWV optreedt als kassier. Het betreft € 2 miljoen voor de Programmaraad. De rijksbijdragen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

**Tabel: Rijksbijdragen**

| bedragen x € 1 miljoen | Programmakosten |              | Uitvoeringskosten |            | Totaal       |              |
|------------------------|-----------------|--------------|-------------------|------------|--------------|--------------|
|                        | 2016            | 2015         | 2016              | 2015       | 2016         | 2015         |
| Afj                    | 3.137           | 3.071        | 221               | 194        | 3.358        | 3.265        |
| Toeslagenfonds         | 788             | 762          | 3                 | 3          | 791          | 765          |
| Aof                    | 60              | 56           | 4                 | 3          | 64           | 59           |
| AWf                    | 30              | 13           | 100               | 112        | 130          | 125          |
| <b>Totaal</b>          | <b>4.015</b>    | <b>3.902</b> | <b>328</b>        | <b>312</b> | <b>4.343</b> | <b>4.214</b> |

Voor een specificatie van de rijksbijdragen per wet verwijzen wij naar de tabel 'Nog te verrekenen rijksbijdragen' op pagina 73.

## 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 <sup>1</sup> |            | Uitvoeringskosten <sup>2</sup> |              | Totaal        |               |
|------------------------------|---------------|---------------|----------------|--------------|--------------------------------------|------------|--------------------------------|--------------|---------------|---------------|
|                              | 2016          | 2015          | 2016           | 2015         | 2016                                 | 2015       | 2016                           | 2015         | 2016          | 2015          |
| <b>Lasten per wet</b>        |               |               |                |              |                                      |            |                                |              |               |               |
| <b>Arbeidsongeschiktheid</b> |               |               |                |              |                                      |            |                                |              |               |               |
| WAO                          | 4.605         | 4.966         | 811            | 867          | 4                                    | -11        | 84                             | 86           | 5.504         | 5.908         |
| WIA-IVA                      | 1.737         | 1.427         | 311            | 252          | -13                                  | -11        | 99                             | 92           | 2.134         | 1.760         |
| WIA-WGA                      | 2.358         | 2.103         | 422            | 372          | 49                                   | 58         | 297                            | 286          | 3.126         | 2.819         |
| WAZ                          | 153           | 171           | 9              | 12           | 0                                    | 0          | 4                              | 3            | 166           | 186           |
| Wajong                       | 2.900         | 2.827         | 188            | 190          | 105                                  | 112        | 219                            | 192          | 3.412         | 3.321         |
| BIA                          | 1             | 1             | 0              | 0            | -                                    | -          | -                              | -            | 1             | 1             |
| <b>Werkloosheid</b>          |               |               |                |              |                                      |            |                                |              |               |               |
| WW                           | 5.654         | 6.394         | 1.054          | 1.168        | -144                                 | -141       | 749                            | 843          | 7.313         | 8.264         |
| IOW                          | 40            | 27            | 3              | 2            | 0                                    | 0          | 2                              | 2            | 45            | 31            |
| <b>Ziekte en zorg</b>        |               |               |                |              |                                      |            |                                |              |               |               |
| Ziektewet                    | 1.514         | 1.484         | 277            | 263          | 71                                   | 76         | 271                            | 260          | 2.133         | 2.083         |
| Wazo                         | 1.067         | 1.030         | 192            | 182          | 0                                    | 0          | 7                              | 11           | 1.266         | 1.223         |
| Wazo-ZEZ                     | 57            | 52            | 4              | 4            | -                                    | -          | 4                              | 3            | 65            | 59            |
| <b>Overig</b>                |               |               |                |              |                                      |            |                                |              |               |               |
| Toeslagenwet                 | 416           | 411           | 74             | 71           | 2                                    | -1         | -                              | -            | 492           | 481           |
| OOS                          | -             | -             | -              | -            | 23                                   | 20         | 2                              | 2            | 25            | 22            |
| WBO                          | -             | -             | -              | -            | 12                                   | 13         | -                              | -            | 12            | 13            |
|                              | <b>20.502</b> | <b>20.893</b> | <b>3.345</b>   | <b>3.383</b> | <b>109</b>                           | <b>115</b> | <b>1.738</b>                   | <b>1.780</b> | <b>25.694</b> | <b>26.171</b> |
| <b>Lasten per fonds</b>      |               |               |                |              |                                      |            |                                |              |               |               |
| Aof                          | 9.052         | 8.896         | 1.606          | 1.561        | 95                                   | 87         | 504                            | 471          | 11.257        | 11.015        |
| Whk                          | 1.262         | 1.148         | 236            | 210          | -1                                   | 7          | 123                            | 129          | 1.620         | 1.494         |
| Sectorfondsen                | 2.306         | 2.830         | 412            | 502          | -149                                 | -202       | 215                            | 242          | 2.784         | 3.372         |
| AWf                          | 4.306         | 4.528         | 801            | 823          | 32                                   | 97         | 646                            | 715          | 5.785         | 6.163         |
| Ufo                          | 46            | 53            | 25             | 24           | 2                                    | -6         | 26                             | 26           | 99            | 97            |
| Afj                          | 2.821         | 2.748         | 188            | 190          | 128                                  | 133        | 221                            | 194          | 3.358         | 3.265         |
| Toeslagenfonds               | 709           | 690           | 77             | 73           | 2                                    | -1         | 3                              | 3            | 791           | 765           |
| <b>Totaal</b>                | <b>20.502</b> | <b>20.893</b> | <b>3.345</b>   | <b>3.383</b> | <b>109</b>                           | <b>115</b> | <b>1.738</b>                   | <b>1.780</b> | <b>25.694</b> | <b>26.171</b> |

<sup>1</sup> inclusief rentebaten en -lasten.

<sup>2</sup> inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

## Uitkeringen (12)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden en zijn per 1 januari 2016 met 1,11% en per 1 juli 2016 met 0,83% geïndexeerd.

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 fonds Ufo. Voor 2016 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 338 miljoen (2015: € 331 miljoen) en inzake sociale lasten € 48 miljoen (2015: € 48 miljoen).

De verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten op werkgevers eigenrisicodrager zijn eveneens in mindering gebracht op de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het fonds Whk. Voor 2016 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 348 miljoen en inzake sociale lasten € 60 miljoen.

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 2015 gestegen van € 8.496 miljoen naar € 8.700 miljoen (2,4%). Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen.

De daling van de WW-uitkeringen (met name sectorfondsen en AWf) is toe te schrijven aan het verdere economische herstel dat zich in 2016 heeft voorgedaan.

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 2016 ten opzichte van 2015 met ongeveer 1.700 is gedaald naar 247.100. De oorzaak van de stijging van de uitkeringen is dat, naast indexeringen, de Wajongers die ten laste van het Afj komen ten opzichte van 2015 een jaar ouder zijn geworden. Wanneer Wajongers jonger dan 23 jaar een jaar in leeftijd toenemen, stijgt hun uitkering met circa 17%.

Het Toeslagenfonds betaalt toeslagen (Toeslagenwet), uitkeringen BIA en IOW en tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten. De toename van de uitkeringen wordt vooral veroorzaakt door een stijging van de IOW-uitkeringen met € 13 miljoen naar € 40 miljoen.

De lasten van de tegemoetkomingen die onderdeel vormen van het Toeslagenfonds zijn ten opzichte van 2015 iets gestegen van € 251 miljoen naar € 253 miljoen als gevolg van de toename van de bruto-individuele tegemoetkoming van € 332 in 2015 naar € 334 in 2016.

De oorzaak van de stijging van de IOW uitkeringen ligt in het feit dat de doelgroep, 60 jaar of ouder bij aanvang WW, een steeds groter beroep doet op deze wet. Een toenemend aantal van deze werklozen bereikt de maximale WW-duur.

### Sociale lasten (13)

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

### Overige baten en lasten (14)

De overige baten en lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

**Tabel: Overige baten en lasten**

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i>                                 | 2016       | 2015       |
|---|------------|------------|
| <b>Overige baten</b>  |            |            |
| Ontvangsten inzake faillissementsvorderingen                  | 101        | 115        |
| Ontvangsten uit overige verhaalszaken                         | 50         | 52         |
| Boetes  | 14         | 19         |
| Vrijval voorzieningen   | 0          | 11         |
| Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën  | 8          | 7          |
| Diverse overige baten   | 0          | 5          |
|   | <b>173</b> | <b>209</b> |
| <b>Overige lasten</b>   |            |            |
| Onderwijsvoorzieningen  | 23         | 20         |
| Werkvoorzieningen   | 80         | 78         |
| Subsidie aan instellingen                                     | 13         | 12         |
| Inkoop arbeidsbemiddeling AG                                  | 74         | 95         |
| Ziektewet-arbointerventies                                    | 3          | 3          |
| 50-plus-regeling  | 14         | 13         |
| Regeling scholing kansberoep                                  | 16         | -          |
| Programmakosten overig  | 1          | 1          |
| Totaal re-integratielasten                                    | 224        | 222        |
| Dotaties voorzieningen  | 20         | 70         |
| Bijdrage aan SER  | 12         | 13         |
| Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand                     | 9          | 8          |
| Reiskosten cliënten   | 4          | 4          |
| Remigratiebijdragen   | 2          | 2          |
| Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën | 2          | 1          |
| Diverse overige lasten  | 9          | 8          |
|   | <b>282</b> | <b>328</b> |
| <b>Totaal</b>   | <b>109</b> | <b>119</b> |

In de lasten per fonds komen ook onderlinge fondsbijdragen tot uitdrukking die in de tabel Overige baten en lasten zijn geëlimineerd. Het AWf en het Aof verstrekken op basis van verschillende regelingen onderlinge fondsbijdragen aan de sectorfondsen voor een totaalbedrag van € 151 miljoen (2015: € 247 miljoen). Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWf:

- € 8 miljoen (2015: € 82 miljoen) ten gunste van enkele sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (WW);
- € 58 miljoen (2015: € 80 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken (Ziektewet).

Ten laste van het Aof komt € 85 miljoen (2015: € 85 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren van de ziekengeld- en WGA-lasten in de sector uitzendbedrijven.

## Uitvoeringskosten

**Tabel: Uitvoeringskosten naar wet**

| bedragen x € 1 miljoen       | Regulier     |              | Friciekosten |           | Overige projecten |           | W&R projecten |           | Totaal       |              |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------------------|-----------|---------------|-----------|--------------|--------------|
|                              | 2016         | 2015         | 2016         | 2015      | 2016              | 2015      | 2016          | 2015      | 2016         | 2015         |
| <b>Arbeidsongeschiktheid</b> |              |              |              |           |                   |           |               |           |              |              |
| WAO                          | 80           | 81           | 3            | 4         | 1                 | 1         | 0             | 0         | 84           | 86           |
| WIA - IVA                    | 93           | 87           | 4            | 4         | 1                 | 1         | 1             | 0         | 99           | 92           |
| WIA - WGA                    | 281          | 266          | 13           | 14        | 2                 | 5         | 1             | 1         | 297          | 286          |
| WAZ                          | 4            | 3            | -            | -         | -                 | -         | -             | -         | 4            | 3            |
| Wajong                       | 205          | 172          | 8            | 8         | 1                 | 3         | 5             | 9         | 219          | 192          |
| <b>Werkloosheid</b>          |              |              |              |           |                   |           |               |           |              |              |
| WW                           | 707          | 767          | 31           | 40        | 4                 | 14        | 7             | 22        | 749          | 843          |
| IOW                          | 2            | 2            | -            | -         | -                 | -         | -             | -         | 2            | 2            |
| <b>Ziekte en zorg</b>        |              |              |              |           |                   |           |               |           |              |              |
| Ziektewet                    | 258          | 244          | 11           | 11        | 1                 | 4         | 1             | 1         | 271          | 260          |
| Wazo                         | 6            | 10           | 1            | 1         | 0                 | 0         | 0             | 0         | 7            | 11           |
| Wazo-ZEZ                     | 4            | 3            | -            | -         | -                 | -         | -             | -         | 4            | 3            |
| <b>Overig</b>                |              |              |              |           |                   |           |               |           |              |              |
| OOS                          | 2            | 2            | -            | -         | -                 | -         | -             | -         | 2            | 2            |
| <b>Totaal</b>                | <b>1.642</b> | <b>1.637</b> | <b>71</b>    | <b>82</b> | <b>10</b>         | <b>28</b> | <b>15</b>     | <b>33</b> | <b>1.738</b> | <b>1.780</b> |

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2016'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds. Over de notitie is overeenstemming met het ministerie van SZW bereikt. Op grond van deze notitie krijgen de Toeslagenwet en de BIA geen uitvoeringskosten toegerekend.

**Tabel: Realisatie uitvoeringskosten versus begroting**

| bedragen x € 1 miljoen  | Realisatie 2016 | Begroting 2016 | Realisatie 2015 | Begroting 2015 |
|---|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
| Personeel   | 1.298           | 1.266          | 1.278           | 1.320          |
| Huisvesting   | 108             | 116            | 117             | 128            |
| Automatisering  | 198             | 200            | 199             | 197            |
| Overige kosten  | 38              | 58             | 43              | 51             |
| <b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b> | <b>1.642</b>    | <b>1.639</b>   | <b>1.637</b>    | <b>1.696</b>   |
| Bijzondere baten  | -               | -              | -               | -              |
| Bijzondere lasten   | -               | -              | -               | -              |
| <b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>      | <b>1.642</b>    | <b>1.639</b>   | <b>1.637</b>    | <b>1.696</b>   |
| <b>Projectkosten</b>  | <b>78</b>       | <b>82</b>      | <b>119</b>      | <b>128</b>     |
| Friciekosten sociaal plan                                       | 18              | 12             | 21              | 17             |
| Friciekosten huisvesting  | 0               | 1              | 3               | 2              |
| <b>Totaal frictiekosten</b>                                     | <b>18</b>       | <b>13</b>      | <b>24</b>       | <b>19</b>      |
| <b>Totaal</b>   | <b>1.738</b>    | <b>1.734</b>   | <b>1.780</b>    | <b>1.843</b>   |



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

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i> | 2016         | 2015         |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| Lonen en salarissen           | 874          | 861          |
| Sociale lasten                | 141          | 137          |
| Pensioenen                    | 114          | 124          |
| Externe inleen                | 157          | 170          |
| Kosten Sociaal Plan           | 18           | 21           |
| Overige personeelskosten      | 65           | 64           |
| <b>Totaal</b>                 | <b>1.369</b> | <b>1.377</b> |

*Lonen en salarissen* – De lonen en salarissen zijn € 13 miljoen (1,5%) hoger dan in 2015. Deze toename is met name het gevolg van cao-verhogingen, die gedeeltelijk worden gecompenseerd door een afname van de personele bezetting.

*Pensioenen* – De pensioenlasten bedragen € 114 miljoen (2015: € 124 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 2014-2016 vermelde maximale premie bedraagt 20 procent. De feitelijke premie voor 2016 is door het bestuur van het Pensioenfonds vastgesteld op 20 procent van de bruto salarissom met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,875 procent.

De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen 12 maanden. De beleidsdekkingsgraad is de dekkingsgraad waarop pensioenfondsen hun beleid moeten gaan afstemmen. Per 31 december 2016 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 95,5%. De vereiste dekkingsgraad bedraagt 117,7% ultimo 2016.

In maart 2016 heeft het Pensioenfonds een geactualiseerd herstelplan ingediend bij De Nederlandsche Bank. Het herstelplan is gebaseerd op het vastgestelde premiebeleid, indexatiebeleid en strategische beleggingsbeleid van Pensioenfonds UWV. Het herstel komt vooral uit het verwachte beleggingsrendement. In het herstelplan is de premie gemaximeerd op 20% van de bruto loonsom. De looptijd van het actuele herstelplan is 11 jaar.

Het vermogen van het pensioenfonds bedroeg ultimo 2016 ongeveer € 7,1 miljard (2015: € 6,3 miljard).

*Externe inleen* – De kosten van externe inleen bedragen € 157 miljoen. De kostendaling van € 13 miljoen heeft voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen ICT.

*Kosten Sociaal Plan* – De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 18 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>                          | 2016       | 2015       |
|--|------------|------------|
| Huren  | 50         | 54         |
| Afschrijvingen   | 14         | 17         |
| Beveiliging  | 15         | 15         |
| Schoonmaak   | 9          | 10         |
| Dotatie/vrijval voorzieningen huuraafkoop en leegstand | -2         | -1         |
| Overige huisvestingskosten                             | 22         | 25         |
| <b>Totaal</b>  | <b>108</b> | <b>120</b> |

De huisvestingskosten zijn € 12 miljoen lager dan in 2015, met name door de afbouw van het aantal vestigingen. De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 1 miljoen (2015: € 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 € 222 miljoen circa 7% lager dan in 2015 (€ 238 miljoen). Dit wordt met name veroorzaakt door lagere automatiseringskosten voor projecten. De structurele automatiseringskosten bedragen in 2016 € 198 miljoen; dit is in lijn met 2015 (€ 199 miljoen).

In de automatiseringskosten is een bedrag van € 5 miljoen (2015 € 6 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

## Kantoorkosten (18)

De kantoorkosten bedragen € 26 miljoen, dit is € 3 miljoen lager dan in 2015. De kostenafname is onder meer het gevolg van lagere portokosten. In de kantoorkosten is een bedrag van € 4 miljoen (2015 € 4 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

## Vervoers- en overige kosten (19)

De vervoers- en overige kosten zijn met € 37 miljoen licht afgenomen ten opzichte van 2015 (€ 40 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 regelgeving wordt 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>                              | 2016           | 2015           |
|--|----------------|----------------|
| Onderzoek van de jaarrekening (PwC Accountants N.V.) | 153.000        | 150.000        |
| Andere controleopdrachten                            | -              | -              |
| Adviesopdrachten op fiscaal terrein                  | -              | -              |
| Andere niet-controlediensten (PwC Advisory N.V.)     | 601.000        | 308.000        |
| <b>Totaal</b>  | <b>754.000</b> | <b>458.000</b> |

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

## WNT verantwoording 2016

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van het voor UWV van toepassing zijnde algemene WNT maximum.

Het bezoldigingsmaximum in 2016 voor UWV is € 179.000. Dit geldt naar rato van de duur en/of omvang van het dienstverband.

**Tabel: bezoldiging topfunctionarissen**

| <i>bedragen x € 1,-</i>                          | <b>mr. drs. B.J. Bruins</b> | <b>A. Paling MBA</b> | <b>drs. J.P.M. Lazeroms</b> |
|--|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| <b>Functiegegevens</b>                           | Voorzitter RvB              | Lid RvB              | Lid RvB                     |
| Aanvang en einde functievervulling in 2016       | 1/1 - 31/12                 | 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                          |
| <b>Individueel WNT-maximum</b>                   | <b>179.000</b>              | <b>179.000</b>       | <b>179.000</b>              |
| Beloning   | 208.088                     | 158.500              | 197.493                     |
| Belastbare onkostenvergoedingen                  | 6.400                       | 6.400                | 6.400                       |
| Beloningen betaalbaar op termijn                 | 12.545                      | 12.545               | 12.545                      |
| <i>Subtotaal</i>                                 | <i>227.033</i>              | <i>177.445</i>       | <i>216.438</i>              |
| -/- Onverschuldigd betaald bedrag                | -                           | -                    | -                           |
| <b>Totaal bezoldiging 2016</b>                   | <b>227.033</b>              | <b>177.445</b>       | <b>216.438</b>              |
| Verplichte motivering indien overschrijding: zie | 1)                          | n.v.t.               | 2)                          |
| <b>Gegevens 2015</b>                             |                             |                      |                             |
| Aanvang en einde functievervulling in 2015       | 1/1 - 31/12                 | 1/1 - 31/12          | 1/1 - 31/12                 |
| Omvang dienstverband 2015 (in fte)               | 1,0                         | 1,0                  | 1,0                         |
| Beloning   | 200.640                     | 176.712              | 192.689                     |
| Belastbare onkostenvergoedingen                  | 6.400                       | 6.400                | 6.400                       |
| Beloningen betaalbaar op termijn                 | 12.348                      | 12.794               | 12.348                      |
| <b>Totaal bezoldiging 2015</b>                   | <b>219.388</b>              | <b>195.906</b>       | <b>211.437</b>              |

1) De overschrijding is gewettigd op grond van de overgangsbepalingen na aanpassing van de WNT-normering per 1 januari 2015. Vanwege de afspraken vastgelegd bij de benoeming gemaakt vóór 1 januari 2015 volgt de Voorzitter de inkomensontwikkeling voor het Rijkspersoneel.

2) De overschrijding is gewettigd op grond van de overgangsbepalingen na aanpassing van de WNT-normering per 1 januari 2015. Vanwege de afspraken vastgelegd bij de benoeming gemaakt vóór 1 januari 2015 volgt mevrouw Lazeroms de inkomensontwikkeling van de cao UWV.

UWV kent geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking voor het verslagjaar 2016. UWV heeft geen toezichhoudende topfunctionarissen.

In 2016 zijn aan topfunctionarissen geen uitkeringen verstrekt wegens beëindiging van het dienstverband.

**Tabel: Bezoldiging niet-topfunctionarissen**

| <i>bedragen x € 1</i>                      | Directeur      | Directeur      | Directeur      | Directeur      |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Aanvang en einde functievervulling in 2016 | 1/1 - 31/12    | 1/1 - 31/12    | 1/1 - 31/12    | 1/1 - 31/12    |
| Omvang dienstverband (in fte)              | 1,0            | 1,0            | 1,0            | 1,05           |
| <b>WNT-drempelbedrag bezoldiging</b>       | <b>179.000</b> | <b>179.000</b> | <b>179.000</b> | <b>179.000</b> |
| Beloning                                   | 172.271        | 176.183        | 173.615        | 188.996        |
| Belastbare onkostenvergoedingen            | 2.400          | 2.400          | 2.400          | 2.400          |
| Beloningen betaalbaar op termijn           | 12.545         | 12.545         | 12.545         | 12.545         |
| <b>Totaal bezoldiging 2016</b>             | <b>187.216</b> | <b>191.128</b> | <b>188.560</b> | <b>203.941</b> |
| Verplichte motivering: zie                 | 1)             | 2)             | 2)             | 3)             |

**Gegevens 2015**

|  |                |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Functie(s) in 2015                         | Directeur      | Directeur      | Directeur      | Directeur      |
| Aanvang en einde functievervulling in 2015 | 1/1 - 31/12    | 1/1 - 31/12    | 1/1 - 31/12    | 1/1 - 31/12    |
| Omvang dienstverband 2015 (in fte)         | 1,0            | 1,0            | 1,0            | 1,05           |
| Beloning                                   | 173.916        | 174.499        | 177.024        | 184.506        |
| Belastbare onkostenvergoedingen            | 2.400          | 2.400          | 2.400          | 2.400          |
| Beloningen betaalbaar op termijn           | 12.794         | 12.348         | 12.794         | 12.348         |
| <b>Totaal bezoldiging 2015</b>             | <b>189.110</b> | <b>189.247</b> | <b>192.218</b> | <b>199.254</b> |

1) Wordt veroorzaakt door de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw en een eenmalige uitkering van 2% voortvloeiend uit de cao.

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

3) 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 eenmalige uitkering van 2% voortvloeiend uit de cao.

In 2016 zijn geen meldingsplichtige uitkeringen wegens beëindiging van het dienstverband overeengekomen.

**Gemiddeld aantal werknemers**

Gedurende het jaar 2016 waren gemiddeld 16.157 werknemers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2015: 16.780). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfs onderdeel was in 2016 respectievelijk 2015 als volgt:

**Tabel: gemiddeld aantal fte's**

|      | WERK-<br>bedrijf | SMZ   | Uit-<br>keren | K&S | GD  | B&B   | Hand-<br>having | Centrale<br>staven | Boven-<br>tallig | Totaal        |
|------|------------------|-------|---------------|-----|-----|-------|-----------------|--------------------|------------------|---------------|
| 2015 | 4.462            | 3.696 | 4.123         | 432 | 173 | 1.051 | 570             | 1.886              | 387              | <b>16.780</b> |
| 2016 | 4.352            | 3.596 | 3.773         | 516 | 178 | 1.025 | 462             | 1.893              | 362              | <b>16.157</b> |

Amsterdam, 14 maart 2017  
Raad van Bestuur UWV

mr. drs. B.J. Bruins, voorzitter

A. Paling MBA

drs. J.P.M. Lazeroms

# 12 Overige gegevens

## 12.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Raad van Bestuur van UWV

### Verklaring over de jaarrekening 2016

#### Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen wettelijke jaarrekening (paginanummers 60 tot en met 83) een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) op 31 december 2016 en van het resultaat en de kasstromen over 2016 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

Tevens geven naar ons oordeel

- de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2016 (jaarverslag 2016, pagina 50 e.v.); en
- de weergave van de uitgaven in 2016 aan onderwijsvoorzieningen (jaarverslag 2016, pagina 21).

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2016 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 2016 van het UWV te Amsterdam, de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2016 en de weergave van de uitgaven in 2016 aan onderwijsvoorzieningen gecontroleerd. De jaarrekening van UWV bestaat uit:

- de balans per 31 december 2016;
- de staat van baten en lasten over 2016;
- het kasstroomoverzicht over het jaar geëindigd op 31 december 2016; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2016.

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 10.6.8, 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;
- de overige gegevens.

---

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 haar 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of UWV haar 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 2017

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 haar 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.

## 12.2 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 2016 (per saldo € 1.336 miljoen bate) is als volgt:

|                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| ■ Toevoeging Fondsvermogen      | € 1.339 miljoen |
| ■ Onttrekking Egalisatiereserve | € -/- 3 miljoen |
| ■ Totaal                        | € 1.336 miljoen |

## 12.3 Vorming en vrijval fondsen en reserveringen

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's 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 3 jaar. Dit komt ultimo 2016 overeen met een bedrag van € 95,4 miljoen.

Het negatieve begrotingsresultaat over 2016 van € 3,5 miljoen is ten laste gebracht van de egalisatiereserve. In 2016 is geen beroep gedaan op het bestemmingsfonds frictiekosten, dit in verband met de kostenontwikkeling in 2016.

De bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van deze fondsen en reserveringen in 2016 kan als volgt worden weergegeven:

**Tabel: Bestemmingsfondsen en egaliseringsreserve**

| <i>bedragen x € 1 miljoen</i>          | <b>1-1-2016</b> | <b>Onttrekking</b> | <b>Dotatie</b> | <b>31-12-2016</b> | <b>Gebruik in 2017</b> | <b>Gebruik in 2018 e.v.</b> |
|--|-----------------|--------------------|----------------|-------------------|------------------------|-----------------------------|
| <b>BESTEMMINGSFONDSEN</b>              |                 |                    |                |                   |                        |                             |
| <b>Friciekosten</b>                    | <b>140,600</b>  | -                  | -              | <b>140,600</b>    | <b>73,800</b>          | <b>66,800</b>               |
| <b>Programmakosten</b>                 |                 |                    |                |                   |                        |                             |
| a. Re-integratie instrumenten          | 11,300          | -                  | -0,900         | 10,400            | 10,400                 | -                           |
|  | <b>11,300</b>   | -                  | <b>-0,900</b>  | <b>10,400</b>     | <b>10,400</b>          | -                           |
| <b>Totaal bestemmingsfondsen</b>       | <b>151,900</b>  | <b>0,000</b>       | <b>-0,900</b>  | <b>151,000</b>    | <b>84,200</b>          | <b>66,800</b>               |
| <b>EGALISATIERESERVE</b>               |                 |                    |                |                   |                        |                             |
| <b>W&amp;R-projecten</b>               |                 |                    |                |                   |                        |                             |
| a. Implementatie P-wet                 | 4,890           | -4,890             | 4,056          | 4,056             | 4,056                  | -                           |
| b. Elektr. Gegevensuitwisseling/EESSI  | 3,500           | -                  | 0,588          | 4,088             | 1,000                  | 3,088                       |
| c. SUB/Walvis                          | 2,000           | -                  | -              | 2,000             | -                      | 2,000                       |
| d. Single Permit                       | 0,650           | -                  | -              | 0,650             | -                      | 0,650                       |
| e. Hybride markt WGA                   | -               | -                  | 0,547          | 0,547             | 0,547                  | -                           |
| f. Inleenverbanden quotumregeling      | -               | -                  | 0,537          | 0,537             | 0,400                  | 0,137                       |
| g. Ned. handelsregister project        | 0,500           | -                  | -              | 0,500             | -                      | 0,500                       |
| h. Programma BVGS                      | 0,130           | -0,130             | 0,400          | 0,400             | 0,400                  | -                           |
| i. Overige punten WWZ                  | -               | -                  | 0,390          | 0,390             | 0,390                  | -                           |
| j. KOHKI (herv. kindregelingen II)     | 1,230           | -1,230             | -              | -                 | -                      | -                           |
|  | <b>12,900</b>   | <b>-6,250</b>      | <b>6,518</b>   | <b>13,168</b>     | <b>6,793</b>           | <b>6,375</b>                |
| <b>Reguliere activiteiten</b>          |                 |                    |                |                   |                        |                             |
| a. Aanvulling projectportfolio         | 2,638           | -2,638             | 8,757          | 8,757             | 8,757                  | -                           |
| b. Jeugdwerkloosheid                   | 1,930           | -                  | -              | 1,930             | 1,930                  | -                           |
| c. Handhaving passende arbeid          | 1,890           | -                  | -              | 1,890             | 1,890                  | -                           |
| d. IAW-budget WERKbedrijf - regio's    | -               | -                  | 1,445          | 1,445             | 1,445                  | -                           |
| e. Vervangingsinvesteringen BKWI       | 1,365           | -                  | -              | 1,365             | 1,365                  | -                           |
| f. Vliegende brigade banenafpraak      | -               | -                  | 0,524          | 0,524             | 0,524                  | -                           |
| g. IAW-programma SMZ                   | -               | -                  | 0,190          | 0,190             | 0,190                  | -                           |
| h. Budget programmaraad                | 0,376           | -0,376             | 0,074          | 0,074             | 0,074                  | -                           |
| i. Taalakkoord Leerwerkloketten        | -               | -                  | 0,022          | 0,022             | 0,022                  | -                           |
| j. IDM AG                              | 0,700           | -0,700             | -              | -                 | -                      | -                           |
| k. BVGS (kassiersfunctie VNG-deel)     | 0,304           | -0,304             | -              | -                 | -                      | -                           |
| l. Activering oWajong                  | 8,000           | -8,000             | -              | -                 | -                      | -                           |
| m. Groot onderhoud ICT                 | 5,000           | -5,000             | -              | -                 | -                      | -                           |
| n. Arbeidsparticipatie 50+             | 1,600           | -1,600             | -              | -                 | -                      | -                           |
| o. Intensivering dienstverlening WGA   | 1,200           | -1,200             | -              | -                 | -                      | -                           |
|  | <b>25,003</b>   | <b>-19,818</b>     | <b>11,012</b>  | <b>16,197</b>     | <b>16,197</b>          | -                           |
| <b>Vrij besteedbaar</b>                | <b>45,397</b>   | <b>22,602</b>      | <b>-17,530</b> | <b>50,469</b>     | -                      | <b>50,469</b>               |
| <b>Totaal egaliseringsreserve</b>      | <b>83,300</b>   | <b>-3,466</b>      | <b>0,000</b>   | <b>79,834</b>     | <b>22,990</b>          | <b>56,844</b>               |
| <b>Totaal fondsen en reserveringen</b> | <b>235,200</b>  | <b>-3,466</b>      | <b>-0,900</b>  | <b>230,834</b>    | <b>107,190</b>         | <b>123,644</b>              |

## 12.4 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.



---

## 12.5 Gebeurtenissen na balansdatum

Wij hebben de relevante feiten of gebeurtenissen die zich na balansdatum hebben voorgedaan voor zover noodzakelijk in dit jaarverslag verwerkt.

# Lijst van afkortingen

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>AG</b>             | arbeidsgeschiktheid   |
| <b>ANIOS</b>          | arts niet in opleiding tot specialist   |
| <b>arbo</b>           | arbeidsomstandigheden   |
| <b>AWBZ</b>           | Algemene wet bijzondere ziektekosten  |
| <b>BBA</b>            | Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen                                      |
| <b>BIA</b>            | Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria      |
| <b>BIR</b>            | Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst                                    |
| <b>BIT</b>            | Bureau ICT-Toetsing   |
| <b>BKWI</b>           | Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen                                   |
| <b>CBP</b>            | College bescherming persoonsgegevens (sinds 2016 Autoriteit Persoonsgegevens) |
| <b>CIO</b>            | Chief Information Officer   |
| <b>CIZ</b>            | Centrum indicatiestelling zorg  |
| <b>EER</b>            | Europese Economische Ruimte   |
| <b>ERP</b>            | Enterprise Resource Planning  |
| <b>EURES</b>          | EUropean Employment Services  |
| <b>EZWB</b>           | eerstejaars Ziektewet-beoordelingen   |
| <b>fte</b>            | fulltime-equivalent   |
| <b>iAW</b>            | integrale Activering Wajong   |
| <b>IB&amp;P</b>       | informatiebeveiliging en privacy  |
| <b>ICT</b>            | Informatie- en communicatietechnologie  |
| <b>IND</b>            | Immigratie- en Naturalisatiedienst  |
| <b>IOW</b>            | Inkomensvoorziening oudere werklozen  |
| <b>ISO</b>            | Internationale Organisatie voor Standaardisatie                               |
| <b>IV</b>             | Informatievoorziening(functie)  |
| <b>KCC</b>            | Klantencontactcentrum   |
| <b>KWI</b>            | Kennisplatform Werk en Inkomen  |
| <b>MKB</b>            | Midden- en Kleinbedrijf   |
| <b>mvo</b>            | maatschappelijk verantwoord ondernemen  |
| <b>NAR</b>            | non-activiteitsregeling   |
| <b>NCSC</b>           | Nationaal Cyber Security Center   |
| <b>Nibud</b>          | Nationaal instituut voor budgetvoorlichting                                   |
| <b>OCW</b>            | (ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap                             |
| <b>oWajong</b>        | oude Wajong   |
| <b>P&amp;C-cyclus</b> | planning & control-cyclus   |
| <b>PaWa</b>           | passend werkaanbod  |
| <b>RBB</b>            | Rijksbrede Benchmark Groep  |
| <b>SVB</b>            | Sociale Verzekeringsbank  |
| <b>sw</b>             | sociale werkplaats  |
| <b>SZW</b>            | (ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid                             |
| <b>UIP</b>            | UWV Informatieplan  |
| <b>UWV</b>            | Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen                                  |
| <b>VB</b>             | verantwoord begroten  |
| <b>VNG</b>            | Vereniging van Nederlandse Gemeenten  |
| <b>VOI</b>            | verzoek om informatie   |
| <b>Wajong 2010</b>    | Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten                            |
| <b>Wajong 2015</b>    | Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten                       |
| <b>WAO</b>            | Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering                                   |
| <b>WAZ</b>            | Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen                           |
| <b>Wazo</b>           | Wet arbeid en zorg  |
| <b>Wet SUWI</b>       | Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen                          |
| <b>WGA</b>            | Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten                               |
| <b>Whk</b>            | Werkhervattingskas  |
| <b>WIA</b>            | Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen                                      |
| <b>Wsw</b>            | Wet sociale werkvoorziening   |
| <b>WW</b>             | Werkloosheidswet  |
| <b>Wwz</b>            | Wet werk en zekerheid   |
| <b>zbo</b>            | 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 © 2017

