

# UWV Jaarverslag 2013



---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Prestatie-indicatoren en kerncijfers</b>	<b>3</b>
<b>1. Uitkeren</b>	<b>5</b>
1.1. Volumeontwikkelingen	6
1.2. Meer digitaal	7
1.3. Handhaving	8
<b>2. Sociaal-medisch beoordelen</b>	<b>11</b>
2.1. Volumeontwikkelingen	12
2.2. Verbeteren ZW-Arborol	13
2.3. Meer digitaal	14
2.4. Handhaving	14
<b>3. Werk</b>	<b>16</b>
3.1. Volumeontwikkelingen	17
3.2. Doelgroep jonggehandicapten	18
3.3. Andere specifieke doelgroepen	20
3.4. Besteding re-integratiebudgetten	22
3.5. Meer digitaal	22
3.6. Handhaving	24
<b>4. Samenwerken</b>	<b>26</b>
4.1. Samenwerken met gemeenten	27
4.2. Samenwerking met Belastingdienst	28
4.3. Overige samenwerking	30
<b>5. Bedrijfsvoering</b>	<b>32</b>
5.1. Personeel	33
5.2. ICT	35
5.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	37
5.4. Kwaliteit dienstverlening	38
5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering	40
5.6. Doelmatigheid	42
<b>6. Governance</b>	<b>47</b>
6.1. Raad van Bestuur	48
6.2. Controleorganen UWV	48
6.3. Medezeggenschap	49
6.4. Oog voor onze omgeving	49
<b>7. Jaarrekening</b>	<b>51</b>
7.1. Balans per 31 december 2013	52
7.2. Staat van baten en lasten 2013	53
7.3. Kasstroomoverzicht 2013	54
7.4. Toelichting algemeen	55
7.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	57
7.6. Toelichting op de balans	59
7.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	67
<b>8. Overige gegevens</b>	<b>75</b>
8.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	75
8.2. Verwerking saldo baten en lasten	76
8.3. Vorming en vrijval bestemmingsfondsen	76
8.4. Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur	77
8.5. Gebeurtenissen na balansdatum	77
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>78</b>

---

# Voorwoord

2013 was voor UWV een jaar vol dynamiek. De werkloosheid nam verder toe en zorgde voor een forse werkdruk. Die stroom konden we aan dankzij onze overstap op digitale dienstverlening en een zo veel mogelijk geautomatiseerde verwerking van gegevens. Tegelijkertijd hebben we vol ingezet op samenwerking in de 35 arbeidsmarktregio's. Zodat de mensen die het echt nodig hebben, op ons kunnen blijven rekenen. Hoe succesvoller de samenwerking, hoe sterker de keten en hoe beter de dienstverlening.

In dit jaar vol uitdagingen hebben we vrijwel alle doelen gehaald die we met het ministerie van SZW hadden afgesproken. We zijn in 2013 binnen ons budget gebleven, onze reguliere uitvoeringskosten waren 8,5% lager dan voor 2013 begroot. We betaalden in totaal € 21,4 miljard aan uitkeringen uit; de UWV-brede rechtmatigheid was 98,9%, vrijwel de afgesproken norm van 99%. Ondanks de toenemende werkloosheid en de overstap op online dienstverlening is de algehele klanttevredenheid vrijwel stabiel gebleven: uitkeringsgerechtigden gaven ons een 6,9 (2012: 7,0), werkgevers een 6,2 (2012: 6,3).

Onze klanten zijn van ons afhankelijk. Ze hebben geen keuze, ze kunnen niet naar 'de concurrent'. Ze mogen dan wél van ons verlangen dat we betrouwbare en toegankelijke dienstverlening aanbieden in een vorm die zo veel mogelijk aan hun wensen tegemoetkomt. Voor de meeste burgers betekent dat: als het even kan online, altijd en overal toegankelijk. We hebben veel formulieren en transacties gedigitaliseerd. Daardoor kunnen mensen die hun baan verliezen vanuit huis een WW-uitkering regelen. Dat gebeurt in groten getale: 95% van de aanvragen verloopt digitaal. Omdat we onze werkprocessen steeds verder automatiseren, kunnen we meer volume aan met minder mensen. We ontvingen in 2013 713.000 WW-aanvragen, 18% meer dan in 2012. We kenden 22% meer WW-uitkeringen toe. Dankzij de digitalisering waren we in staat de hausse aan WW-aanvragen snel te verwerken: in 98% van de gevallen hebben we ervoor gezorgd dat nieuwe WW'ers binnen 4 weken de eerste betaling ontvingen. We zien digitale dienstverlening daarom niet alleen als noodzaak, maar vooral ook als kans.

Niet alles in onze online dienstverlening ging in 2013 van een leien dakje. Onze websites hebben te kampen gehad met technische verstoringen. Bij langduriger problemen hebben we gezorgd voor een ruimere telefonische bereikbaarheid. De stabiliteit van onze websites heeft de komende periode de hoogste prioriteit, we werken aan structurele oplossingen.

In 2013 vonden in totaal 256.100 mensen mede dankzij onze dienstverlening werk. We zijn ons ervan bewust dat niet elke werkzoekende op eigen kracht de weg naar werk kan vinden. Helaas kunnen we niet alle werkzoekenden persoonlijk adviseren en begeleiden tijdens hun zoektocht naar werk. Maar de groep die persoonlijke aandacht echt nodig heeft, helpen we. De ruimte voor deze persoonlijke aandacht creëren we door onze inzet op online dienstverlening. De meeste mensen met een WW-uitkering zijn zelfredzaam en krijgen de eerste drie maanden van hun werkloosheid alleen online ondersteuning. Zo blijft er capaciteit beschikbaar om mensen te helpen die het zonder ondersteuning niet redden: mensen die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt moeten overbruggen en burgers die moeite hebben met digitale dienstverlening. In 2013 vonden 241.800 WW'ers weer werk, dat is ruim boven onze doelstelling van 200.000. We wilden minimaal 6.500 Wajongers helpen om werk te vinden; dat is gelukt. Ook 55-plussers komen moeilijker aan werk, en krijgen daarom extra ondersteuning. Mensen die niet uit de voeten kunnen met onze digitale dienstverlening, bieden we de mogelijkheid op onze locaties langs te komen voor hulp. Speciaal voor deze ondersteuning hebben we voor de duur van een jaar 130 trainees in dienst. Mensen die zelf om hulp vragen zijn welkom, maar we nodigen ook zelf mensen uit als we merken dat ze geen gebruik maken van onze digitale middelen, zoals de Werkmap.

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten, bijvoorbeeld om voldoende te solliciteren. De regels daarvoor zijn in 2013 flink aangescherpt. In 2013 hebben we in totaal 90.300 maatregelen opgelegd, 44% meer dan het jaar ervoor. De regels zijn soms ingewikkeld, daar houden we rekening mee bij de beoordeling of iemand iets te verwijten valt. En we leggen steeds goed uit wat we van burgers verlangen en wat zij op hun beurt van ons mogen verwachten.

We zetten vol in op samenwerking in de arbeidsmarktregio's. Dat is nu extra noodzakelijk, omdat veel publieke taken verschuiven van de landelijke overheid naar de gemeenten. Als UWV kunnen we aan deze decentrale aanpak de sterke kanten toevoegen van een centrale uitvoering: landelijke rechtsgelijkheid, een uniforme uitvoering en schaalvoordelen die zorgen voor lagere kosten. Samen kunnen we bereiken dat meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werk vinden, samen kunnen we ervoor zorgen dat de uitvoering van de sociale zekerheid efficiënter wordt.

We hebben in 2013 veel gevraagd van onze medewerkers, we zijn hen dankbaar voor de enorme inzet waarmee ze hun werk verrichten. In 2014 ligt opnieuw een uitdagende weg voor ons. Vanuit onze kracht en betrokkenheid treden we onze samenwerkingspartners op die weg tegemoet, met uitgestoken hand.

*Raad van Bestuur*

# Prestatie-indicatoren en kerncijfers

**Tabel: Prestatie-indicatoren**

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2013	Realisatie 2013	Realisatie 2012
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Percentage uitstroom uit Ziektewet binnen 104 weken	91,5%	89,4%	91,4%
	Percentage werkende vangnetters na 13 weken ziekte	10,0%	13,2%	11,8%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	98,9%	99%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid 1e betaling voor:			
	WW binnen 4 weken na ingang recht	90%	98%	97%
	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	92%
	WIA binnen 4 weken na ingang recht	80%	91%	91%
	Wajong binnen 18 weken na uitkeringsaanvraag	80%	95%	95%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Arbeidsuitstroom WW	200.000	241.800	218.300
	Percentage cv's op Werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	90%	65%	nvt
	Plaatsingspercentage AG (gestart 2010)	31%	*37%	**32%
	Tijdigheid beslissing Wajong met participatieplan	85%	93%	93%
	Aantal geplaatste Wajongers	6.500	6.600	7.200
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,9	7,0
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,3
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	nvt
	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,8%	nvt
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie Re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie voorzieningen binnen budget	≤100%	<100%	<100%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen conform overeenkomst	90%	98%	94%

\* Traject gestart in 2010

\*\* Traject gestart in 2009

**Tabel: Kerncijfers**

Resultaatgebied	Kerncijfers	Realisatie 2013	Realisatie 2012
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Aantal gemiddeld lopende ZW uitkeringen	95.700	99.600
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe uitkeringen WW	613.200	502.500
	Aantal nieuwe uitkeringen AW	55.900	51.500
	Aantal toekenningen ZW	210.600	260.400
	Aantal nieuwe uitkeringen WAZO	143.100	145.000
	Aantal continueringsbeslissingen	16,5 miljoen	15,2 miljoen
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde jaar)	1.391.300	1.298.700
	Aantal sociaal-medische beoordelingen	83.800	79.800
	Aantal betalingen	23,3 miljard	21,9 miljard
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 71,6 miljoen	€ 54,6 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 1.773	€ 1.493
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	37.900	34.900
	Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal naar werk uitgestroomde klanten	256.100
Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen		5.396	5.793
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen		70.200	55.400
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen		10.700	12.900
Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)		90.300	62.500
Aantal sociaal medische herbeoordelingen		34.000	27.600
Aantal beoordeelde re-integratieverslagen		46.900	47.500
Aantal ingeschreven cv's op Werk.nl (einde jaar)		412.100	396.100
Aantal ingeschreven vacatures op werk.nl		669.400	999.300
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten	7,1 miljoen	7,1 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	8.500	8.400
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	84.700	85.200
	Aantal verzonden brieven	14,1 miljoen	19,2 miljoen
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.787 miljoen	€ 1.769 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten (excl. bijdrage ZVW)	€ 21,4 miljard	€ 19,8 miljard
	Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2005)	€ 900 miljoen	€ 870 miljoen
Efficiency gegevensverwerking	Aantal FTE's	16.500	16.600
	Aantal in polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	20,7 miljoen	21,0 miljoen
	Aantal gegevensleveringen naar derden	1.023.100	1.106.800
	Aantal Suwinet-raadplegingen	41.560.400	43.906.700

---

# 1. Uitkeren



Eind 2013 ontvingen in totaal bijna 1,4 miljoen mensen een uitkering van UWV. Onder hen waren 437.700 WW'ers en ongeveer 950.000 mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewetuitkering. Ons uitgangspunt is dat zij iedere maand hun geld op tijd ontvangen. Dat is in vrijwel alle gevallen gelukt.

We dringen aan op eenvoudiger regels. Die zijn beter uit te leggen aan burgers en dus gemakkelijker na te leven. Eenvoudigere regels helpen ons ook om onze besparingsdoelstellingen te halen. Op 1 januari 2013 is de Wet vereenvoudiging regelingen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) in werking getreden.

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. We hebben onze klanten daar in 2013 nadrukkelijk op gewezen. We controleren de naleving van de regels zorgvuldig, en intensiever dan voorheen.

## 1.1. Volumeontwikkelingen

Eind 2013 verzorgden we in totaal bijna 1,4 miljoen uitkeringen.

### WW

Als gevolg van de economische crisis krijgen steeds meer mensen te maken met werkloosheid en de daaruit voortvloeiende inkomensachteruitgang. In 2013 hebben we 18% meer aanvragen voor een WW-uitkering afgehandeld dan in 2012 (713.000 tegenover 606.600). Dat betekent fors meer werk voor UWV. In 2013 kenden we in totaal 613.200 nieuwe WW-uitkeringen toe, 22% meer dan in dezelfde periode van 2012.

Het aantal nieuwe uitkeringen nam in 2013 relatief het meest toe in de sectoren Zorg en welzijn, Grootwinkelbedrijf, Vervoer en opslag en Metaal- en technische bedrijven. Aan 55-plussers, jongeren tot 25 jaar en vrouwen hebben we relatief meer nieuwe uitkeringen verstrekt dan aan andere groepen.

Het aantal lopende WW-uitkeringen steeg tussen eind 2012 en eind 2013 met 29% (97.500) tot 437.700. Onder vrouwen en 55-plussers was de toename het sterkst.

In 2013 werden er 515.700 WW-uitkeringen beëindigd, 19% meer dan in 2012.

187.400 uitkeringen (36%) werden beëindigd vanwege het bereiken van de maximale uitkeringsduur, 250.900 uitkeringen (49%) vanwege werkherhvatting.

315.400 uitkeringen werden beëindigd binnen 6 maanden, waarvan 57% wegens werkherhvatting, 160.600 uitkeringen werden beëindigd tussen 6 maanden en 2 jaar, waarvan 42% wegens werkherhvatting en 39.700 werden beëindigd na 2 jaar, waarvan 7% wegens werkherhvatting.

### WIA

We ontvingen ongeveer evenveel WIA-aanvragen als in 2012: 59.300 in 2013 tegenover 59.200 in 2012. Het aantal nieuwe WIA-uitkeringen steeg van 33.900 in 2012 naar 37.100 in 2013. Dat komt vooral door een wijziging in de telmethodiek in de loop van 2012. In plaats van per transactiemaand (van de vijftiende van de maand tot de vijftiende van de volgende maand) tellen we nu per kalendermaand. Als gevolg hiervan bestond het jaar 2012 uit tellingen over 50 in plaats van 52 weken. De eerste twee weken van 2012 waren al verwerkt in december 2011. Dit had een eenmalig verlagend effect op het aantal nieuwe uitkeringen in 2012.

### Wajong

Voor de Wajong ontvingen we meer aanvragen: 27.000 in 2013 tegenover 25.400 in 2012. Deels heeft deze stijging te maken met de gewijzigde telmethodiek. Vermoedelijk heeft deze ontwikkeling ook deels te maken met de slechte situatie op de arbeidsmarkt. Het aantal nieuwe Wajonguitkeringen steeg van 15.300 in 2012 naar 17.700 in 2013. Ook dit heeft voor een belangrijk deel te maken met de wijziging in de telmethodiek.

### Tijdige betaling in 2013

In 2013 hebben we € 21,4 miljard aan uitkeringen verstrekt (2012: € 19,8 miljard, exclusief bijdrage Zorgverzekeringswet).

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in 2013 goed gelukt, ondanks de sterke toename van het aantal uitkeringen. De termijn voor de WW, Ziektewet en WIA is 4 weken. Dat betekent dat een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen 4 weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt het niet, dan geven we een voorschot.

Voor Wajonguitkeringen hebben we met het ministerie afgesproken dat we de eerste betaling in principe doen binnen 18 weken na ontvangst van de aanvraag. Hierbij is rekening gehouden met de wettelijke maximumbeslistermijn van 14 weken, plus 4 weken voor het opstellen van een participatieplan als de Wajonger participatiemogelijkheden heeft. In zo'n plan staat hoe de Wajonger aan het werk kan komen.

### Tabel Prestatie-indicatoren: Tijdigheid eerste betaling

	Norm 2013	Resultaat 2013	Resultaat 2012
WW < 4 weken na ingang recht	minimaal 90%	98%	97%
ZW < 4 weken na ingang recht	minimaal 85%	92%	92%
WIA < 4 weken na ingang recht	minimaal 80%	91%	91%
Wajong < 18 weken na aanvraag	minimaal 80%	95%	82%

In verband met de verwachte verdere stijging van het aantal WW-uitkeringen was het nodig om in de aanloop naar 2014 650 extra fte's te werven en op te leiden. Eind december hadden we onze formatie met bijna 650 fte's uitgebreid. Daarnaast hebben we 280 medewerkers met tijdelijke dienstverbanden een vast contract aangeboden.

---

## 1.2. Meer digitaal

In 2013 is een aantal regels eenvoudiger geworden. Daardoor kunnen we die beter aan de klant uitleggen. Ook kunnen we daardoor onze processen gemakkelijker automatiseren en onze dienstverlening beter digitaliseren. In 2013 trok [uwv.nl](http://uwv.nl) bijna 28,5 miljoen bezoekers. Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2012 (13 miljoen).

### Eenvoudiger uitkeringsregels, meer automatiseren

Per 1 januari 2013 is de Wet vereenvoudiging regelingen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) in werking getreden. Een van de meest in het oog springende onderdelen van deze wet is de aanpassing van de Startersregeling. WW'ers kunnen daarvoor kiezen als ze een eigen bedrijf beginnen. Vanaf 1 januari 2013 wordt gedurende de startperiode van 6 maanden standaard 29% op de uitkering in mindering gebracht. Deze vermindering komt in plaats van een inkomstenverrekening achteraf. In 2013 hebben ruim 11.000 WW'ers deelgenomen aan de nieuwe startersregeling. Eind 2013 was voor bijna 5.000 van hen de periode van 6 maanden nog niet verstreken, voor 6.100 wel. Van deze laatste groep waren er 4.400 volledig uit de WW gestroomd, van wie 3.300 als zelfstandige. De andere 1.700 zaten nog wel in de WW, 600 van hen gaan deels door als zelfstandige.

Sinds 1 juni 2013 is een nieuw dagloonbesluit van kracht. Bij de uitkeringsvaststelling kunnen we nu onder andere uitgaan van het laatste dienstverband en van standaard 8% vakantietoeslag. Daardoor kunnen we ons voortaan volledig baseren op de gegevens in de polisadministratie. Het nieuwe dagloonbesluit maakt een einde aan de uitzonderingspositie voor musici en artiesten. Zij kregen tot nu toe een hogere WW-uitkering dan andere groepen en kwamen ook sneller in aanmerking voor een WW- of WIA-uitkering. Voor de periode van 1 juni 2013 tot en met 31 december 2013 gold een compensatieregeling. In deze periode hebben we de uitkeringsaanvragen van musici en artiesten nog getoetst aan de oude regels.

Verder zijn per 1 januari 2013 voor de WW de uitkeringsvaststelling, de fictieve opzeggingstermijn en de doelgroep voor inkomstenverrekening aangepast. De komst van één calamiteitenregeling, door samenvoeging van de huidige regelingen voor werkloosheid als gevolg van onwerkbaar weer en voor werkloosheid als gevolg van werktijdverkorting, is uitgesteld tot 1 april 2016.

Om onze besparingsdoelstellingen voor 2015 en volgende jaren te halen, hebben we een aantal aanvullende vereenvoudigingsvoorstellen gedaan aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Het gaat hierbij onder andere om een compacte claimbeoordeling en om het vereenvoudigen, verregaand digitaliseren en automatiseren van de uitkeringsprocessen. De minister heeft deze voorstellen geaccepteerd, beoogd wordt de bijbehorende maatregelen per 1 januari 2015 in te voeren.

### Digitaal aanvragen

Doel voor 2013 was dat minstens 90% van de WW-kanten gebruik zou maken van de online inschrijving voor een WW-uitkering, het online wijzigingsformulier en het online inkomstenformulier. Inmiddels maakt 95% van de WW-kanten gebruik van de online inschrijving voor een WW-uitkering. Steeds meer WW-kanten gebruikten eind 2013 de online wijzigingsformulieren (96%, tegen 92% eind 2012) en de online inkomstenformulieren (89%, tegen 80% eind 2012).

We hebben de klantvriendelijkheid van de online aanvraag verbeterd en het aantal gegevens dat aan de klant getoond wordt uitgebreid, zodat de klant minder zelf hoeft in te vullen. We hoeven dan alleen naar de gegevens te vragen die we nog niet kennen. Het digitaal overnemen van de gegevens uit de online aanvraag WW vervangt de handmatige invoer van deze gegevens.

Daarnaast hebben we ervoor gezorgd dat alle documenten (digitaal en papier) die een rol spelen in het WW-proces, worden opgenomen in het digitaal archief.

De papieren verzending van betaalspecificaties schaffen we stap voor stap af. Sinds november 2012 ontvangen onze WW-kanten hun betaalspecificaties en jaargaven al niet meer op papier. Sinds september 2013 ontvangen ook de ZW-kanten hun betaalspecificatie online. Voor WIA-, Wajong-, WAO-, WAZ- en Wazoklanten beginnen we in het tweede kwartaal 2014 aan de omzetting naar online.

### Weekaanleveringen uitzendkrachten

Sinds de invoering van de Wet vereenvoudiging regelingen UWV per 1 januari 2013 vindt de uitkeringsvaststelling plaats op basis van de gegevens uit de polisadministratie. Hierdoor zijn de weekaanleveringen van uitzendbureaus niet meer nodig. Bij de invoering van de polisadministratie in 2006 kon de uitzendbranche doorgaan met het wekelijks aanleveren van gegevens van uitzendkrachten, naast de loonaangifte. Uitzendbureaus die daarvoor kozen, waren vrijgesteld van het in de loonaangifte aangeven van de begin- en de einddatum van de inkomstenverhouding. Voor uitzendbureaus die geen weekaanleveringen verrichtten, waren de reguliere regels voor de loonaangifte van toepassing en gold de vrijstelling niet.



---

De gegevens uit de weekaanlevering werden opgeslagen in de applicatie Weflex. In april 2013 is overeenstemming bereikt met de brancheorganisaties Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en Nederlandse Bond van Bemiddeling- en uitzendondernemingen (NBBU), en de Belastingdienst over het stopzetten van de weekaanleveringen per 1 januari 2014. Dit betekent een verlichting van de administratieve lasten voor de weekaanleveraars en leidt tot een structurele besparing in de uitvoering van UWV en de Belastingdienst.

De gemaakte afspraken zijn verwerkt in de gegevensspecificaties van de aangifte loonheffingen 2014. In het eerste kwartaal 2014 bespreken we met de ex-weekaanleveraars een inhaalslag om de ontbrekende data van de aanvang en het einde van historische inkomstenverhoudingen van flexwerkers aan te vullen, zo mogelijk vanaf 1 januari 2010.

Sinds 30 december 2013 is het niet meer mogelijk om weekaanleveringen in te sturen anders dan over weektijdvakken in 2013. Tot 1 februari 2014 hadden de weekaanleveraars nog de tijd om weekgegevens over 2013 aan te leveren.

### **Digitale informatie**

Papieren brochures en folders voor particulieren en werkgevers worden niet meer standaard opgestuurd of meegegeven. In plaats daarvan is een pdf van de desbetreffende brochure via [uwv.nl](http://uwv.nl) beschikbaar. Daarnaast vervangen we bestaande brochures en folders door nieuwe infofolders. Dat zijn compacte wegwijzers naar uitgebreide informatie en producten en diensten op [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl). De infofolders zullen in de loop van het eerste kwartaal van 2014 beschikbaar zijn.

De websites [uwv.nl](http://uwv.nl), [werk.nl](http://werk.nl) en [Wajongwerkt.nl](http://Wajongwerkt.nl) en de onderliggende portalen voldoen al grotendeels aan de door de Rijksoverheid ontwikkelde Webrichtlijnen. Die gaan over gebruikersvriendelijkheid, bouwkwaliteit, vindbaarheid, compatibiliteit, bereik en duurzaamheid. Er zijn nog wel verbeteringen noodzakelijk, daar blijven we aan werken.

## **1.3. Handhaving**

Handhaving is een speerpunt in het beleid van UWV. Het is van groot belang dat uitkeringsgelden bij diegenen terecht komen die daar recht op hebben en niet langer dan strikt noodzakelijk worden verstrekt. We bieden mensen daarom – in toenemende mate online – ondersteuning bij het vinden van werk en zien er tegelijk op toe dat zij hun afspraken met ons nakomen en zich aan de regels houden. Het komende jaar zullen we de samenwerking met externe partijen versterken en nog meer inzetten op risicomanagement op het gebied van handhaving.

### **Preventieve handhaving**

We willen voorkomen dat mensen onbedoeld, door onduidelijkheid, de regels overtreden. Daarom leggen we goed uit wat die regels zijn, wat we van burgers verlangen en wat zij op hun beurt van ons mogen verwachten. We geven heldere voorlichting, ook over het nieuwe boetebeleid. Met risicoanalyses onderzoeken we welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Daarbij maken we steeds vaker gebruik van digitale onderzoeksmethoden. Ook zetten we in toenemende mate online kanalen (waaronder de Werkmap) in om de naleving van plichten te bevorderen.

### **Nalevingsonderzoek**

Om te onderzoeken of de manier waarop je een boodschap brengt verschil maakt, ontvingen WW-klanten tussen half maart en eind juni een onderzoeksmail met als onderwerp: 'kom naar afspraken van UWV'. De klanten waren ingedeeld in twee groepen. De ene groep ontving een meer vriendelijk verzoek, en de andere groep een meer dwingende boodschap. Conclusie was dat, ongeacht de toonzetting van de boodschap, de meeste klanten naar de afspraak wilden komen.

In een ander onderzoek ontvingen uitzendkrachten herinneringsberichten om hun wijzigingen door te geven. De klanten in de testgroep gaven over een periode van 8 weken vaker en meer gewerkte uren door dan de controlegroep. Ook de waardering voor de herinneringsberichten was hoog. De werkwijze wordt in 2014 opgenomen in de standaarddienstverlening.

### **Online rechercheren**

UWV neemt deel aan het IRN-project (Internet Recherche & Onderzoek Netwerk), samen met de politie en met de Universiteit van Amsterdam. In dit project wordt gebruik gemaakt van de nieuwste zoektechnologie om het internet te scannen op voor UWV interessante en relevante risico's. Andere deelnemende partijen zijn de Belastingdienst, de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD), De Nederlandsche Bank (DNB), de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Vanwege de vorming van de nationale politie en de (her)positionering van IRN daarbinnen liggen de ontwikkelingen rondom IRN tijdelijk stil. UWV beperkt het online rechercheren via IRN op dit moment daarom tot het anoniem zoeken op internet naar informatie over individuele klanten.

## Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de plicht om actief te zoeken naar werk of te verschijnen op afspraken. We hebben onze controles geïntensiveerd en zien er strikter op toe of klanten voldoen aan hun inspanningsplicht.

## Intensiveren handhavingsactiviteiten

Om te kunnen besparen op onterechte uitkeringslasten hebben we in 2013 gekeken waar het nuttig is onze handhavingsactiviteiten verder te intensiveren. We hebben onze voorstellen ingediend in de vorm van een 'business case' die in oktober 2013 is goedgekeurd door het ministerie van SZW. Dit betekent dat UWV vanaf 1 januari 2014 extra geld ontvangt voor de aanpak van uitkeringsfraude. Met dit extra geld intensiveren we de komende 4 jaar het toezicht op de inspanningsplicht en de inlichtingenplicht van uitkeringsgerechtigden. In het kader van de inspanningsplicht gaan we onder andere in de eerste 3 maanden van de WW handhavingsgesprekken voeren. Daarbij bespreekt de adviseur werk met de klant bijvoorbeeld of hij voldoende relevante sollicitaties verricht, geeft hij aan hoe de kwaliteit van zijn cv op werk.nl beter kan en wijst hij op de plicht om wijzigingen tijdig door te geven. Met het oog op de inlichtingenplicht gaan we bijvoorbeeld meer signalen van mogelijke overtredingen verwerken. Daarnaast zijn we extra alert op gefingeerde dienstverbanden. Ook onderzoeken we via een pilot of het via handhavingsgesprekken activeren van WGA-klanten een positief effect heeft.

## Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid

Op 1 januari 2013 is de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving in werking getreden. UWV voert sinds die datum deze aangescherpte wet uit; een groot deel van de dossiers die we afhandelen valt dus onder het nieuwe sanctiebeleid.

We willen voorkomen dat mensen onbedoeld - door onduidelijkheid - de regels overtreden en een boete of maatregel opgelegd krijgen. Daarom leggen we steeds goed uit wat we van burgers verlangen en wat zij op hun beurt van ons mogen verwachten. Als regels heel ingewikkeld zijn, houden we daar rekening mee bij de beoordeling of iemand iets te verwijten valt. Wanneer de klant snel en uit eigen beweging zijn fout herstelt en er sprake is van een schadebedrag van minder dan € 2.000, kunnen we de sanctie versoepelen.

In 2013 zijn er 17.705 zaken afgehandeld onder het nieuwe sanctiebeleid. Hierbij hebben we voor € 19 miljoen aan boetes opgelegd. Het gemiddelde boetebedrag was € 1.072. Tegen de opgelegde boetes zijn tot nog toe 2.523 bezwaren ingediend (14% van de zaken). Van de 1.668 afgesloten bezwaren is 11% gegrond verklaard, 65% ongegrond en 8% niet ontvankelijk. 16% van de indieners trok zijn bezwaar in.

Sinds mei 2013 hebben we 6 klachten ontvangen over het aangescherpte sanctiebeleid. Al deze klachten gaan over de hoogte van de boete; 4 klachten zijn ongegrond verklaard, 2 klachten zijn nog in behandeling.

## Overtredingen inlichtingenplicht

De aanhoudende crisis en de daarmee verband houdende toename van de WW-populatie hebben er samen met de toegenomen fraudealertheid toe geleid dat we in 2013 meer meldingen en signalen hebben ontvangen. Zo ontvingen we ten opzichte van dezelfde periode in 2012 maar liefst 50% meer interne meldingen (van UWV'ers) en 13% meer externe meldingen, door burgers en instanties. Voor het verwerken van deze meldingen en signalen hebben we tijdelijk extra personeel aangetrokken.

In 2013 spoorden we 46.900 overtredingen van de inlichtingenplicht op (2012: 41.900). De in totaal geconstateerde schadelast als gevolg van deze overtredingen was € 71,6 miljoen, met een boetebedrag van € 23,3 miljoen. Dit was, als gevolg van het nieuwe sanctiebeleid, veel hoger dan in 2012 (€ 54,6 miljoen met een boetebedrag van € 5,0 miljoen). Het gemiddelde schadebedrag in 2013 was € 1.773, ten opzichte van € 1.496 in 2012. Het schadebedrag zal in de toekomst aanzienlijk lager uitvallen als gevolg van de invoering van inkomstenverrekening in de WW in het kader van de nieuwe Wet Werk en Zekerheid.

**Tabel: Afdoeing overtredingen inlichtingenplicht**

	2013		2012	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	46.900		41.900	
Opgelegde boetes	37.900	81%	34.900	83%
Opgelegde waarschuwingen	5.300	11%	4.200	10%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	3.400	6%	2.600	6%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	300	1%	200	1%

---

## Convenanten

In 2013 hebben wij op het gebied van fraudebestrijding de relatie met de nationale politie, het Openbaar Ministerie en de gemeenten versterkt en uitgebreid. Om de onderlinge gegevensuitwisseling te stroomlijnen zijn er convenanten afgesloten. Op basis hiervan kunnen de regionale eenheden van de politie en het Openbaar Ministerie meldingen doen aan UWV over een samenloop van criminele activiteiten met een of meerdere uitkeringen.

In 2013 hebben we 404 van zulke meldingen in behandeling genomen. In deze zaken is een totaal benadelingsbedrag geconstateerd van € 1,9 miljoen. Ten opzichte van 2012 is dit een verdrievoudiging. In 145 zaken is proces-verbaal opgemaakt. Eind 2013 waren er nog 130 zaken in behandeling.

## Loket Gefingeerde Dienstverbanden

Het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden heeft in 2013 voor circa € 2,7 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden opgespoord. Dit zijn dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Er zijn 124 processen-verbaal ingediend en er zijn nog 22 zaken in onderzoek.

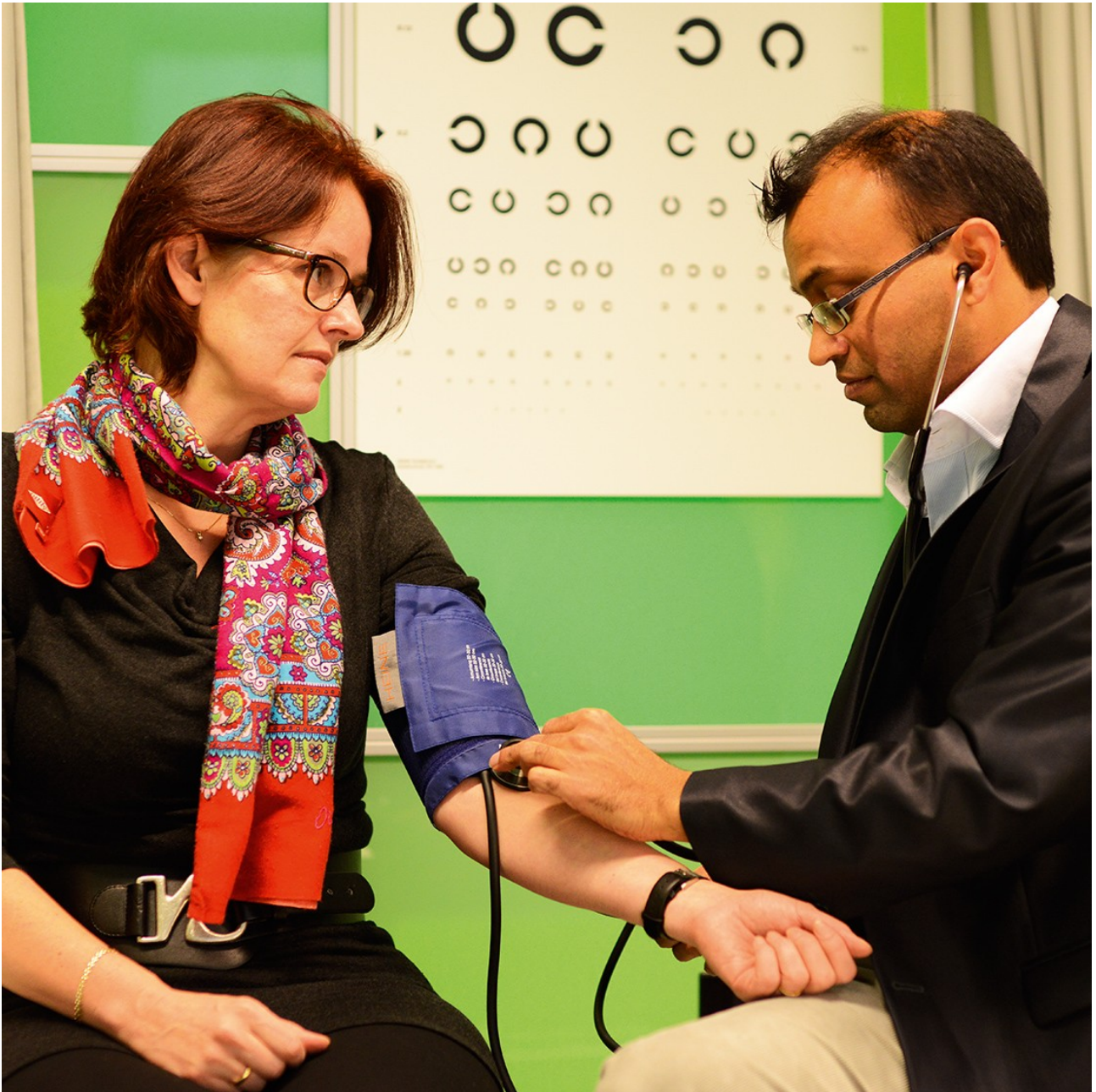
Naast deze onderzoeken naar gefingeerde dienstverbanden hebben we enkele onderzoeken ingesteld naar aanvragen van WW-faillissementsuitkeringen. Daardoor is een potentiële schadepost van circa € 0,7 miljoen voorkomen. In het laatste kwartaal van 2013 is in Rotterdam en Zwolle een pilot gestart waarbij we verder onderzoek doen naar faillissementsuitkeringen. De pilot wordt in het eerste kwartaal van 2014 afgerond en aansluitend geëvalueerd.

## Diverse handhavingsresultaten

- Ons Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) heeft bij 2.600 vermogensonderzoeken voor gemeenten (20% meer dan in 2012) in totaal € 14,2 miljoen buitenlands vermogen achterhaald, waarvan het grootste deel in Turkije (€ 7,7 miljoen) en Marokko (ruim € 4 miljoen).
- In april 2013 organiseerde UWV een bijeenkomst van de Working Group European Benefit Fraud. In deze groep praten jaarlijks verschillende Europese sociale zekerheidsorganisaties over allerhande grensoverschrijdende sociale zekerheidsfraude. Dit keer stonden de ontwikkelingen op het gebied van datamatching en risicoprofielen centraal.
- In 2013 heeft het Interventieteam Buitenland UWV-klienten bezocht in Duitsland, Noorwegen, België, Ierland, Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. In totaal ging het om 496 huisbezoeken. Er is uitkeringsfraude vastgesteld van € 0,7 miljoen.
- De landelijke Interventieteams hebben in de in 2013 afgesloten projecten 2.612 bedrijfscontroles uitgevoerd waarbij 5.693 personen zijn gecontroleerd. In 321 gevallen is nader onderzoek uitgevoerd vanwege mogelijke ongemelde inkomsten naast een uitkering van UWV. In 140 gevallen is fraude vastgesteld met een totaal schadebedrag van € 0,4 miljoen. Er zijn nog 26 gevallen in onderzoek. UWV neemt ook deel aan het Interventieteam Aanpak Malafide Uitzendbranche. De resultaten hiervan worden na afsluiting van het project bekendgemaakt.

---

## 2. Sociaal-medisch beoordelen



Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij, ook als ze een arbeidsbeperking hebben. Voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt beoordelen we het recht en de hoogte van de geclaimde uitkering en stellen we vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. We toetsen ook of werkgevers er alles aan doen om hun zieke werknemers weer aan de slag te krijgen. In onze ZW-Arborol leggen we meer focus op arbeidsparticipatie en op de uitstroom uit de Ziektewet.

## 2.1. Volumeontwikkelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen verzorgen beoordelingen en herbeoordelingen van mensen die een beroep doen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In 2013 waren dat er in totaal 117.800 (83.800 beoordelingen en 34.000 herbeoordelingen).

Ons doel was om in 2013 32.000 herbeoordelingen uit te voeren. Daarom hebben we de productie geïntensiveerd. Met succes: we hebben 34.000 herbeoordelingen uitgevoerd.

### WIA-beoordelingen

In 2013 ontvingen we 59.300 nieuwe WIA-aanvragen. We handelden 57.800 WIA-aanvragen af, 3% meer dan in 2012 (55.900). We gaven 90% van de WIA-beschikkingen op tijd af (binnen 8 weken na de aanvraag). In 2012 was dat 89%. Dit is ons gelukt door adequaat te sturen op de doorlooptijd. Nadat de uitkering is toegekend, betalen we in principe binnen 4 weken de uitkering (zie paragraaf 1.1).

Ook het afgelopen jaar hebben we bijzondere aandacht besteed aan het beperken van de instroom in de WIA. In het bijzonder hebben we meer focus gelegd op arbeidsparticipatie en op de uitstroom uit de Ziektewet (ZW) (zie ook paragraaf 2.2).

Tabel: Sociaal medische beoordeling WIA

	2013	2012
<b>Toegekende aanvragen</b>		
WGA deels arbeidsongeschikt	9.000	8.900
WGA volledig arbeidsongeschikt	16.700	16.200
IVA	7.500	6.700
	<b>33.200</b>	<b>31.800</b>
<b>Afgewezen aanvragen</b>	<b>24.600</b>	<b>24.100</b>
<b>Totaal</b>	<b>57.800</b>	<b>55.900</b>

### Nieuwe Wajong-beoordelingen

In 2013 ontvingen we 26.700 aanvragen voor de nWajong (25.000 in 2012). We handelden 26.000 nWajongaanvragen af. Dit is 9% meer dan in 2012 (23.800). Van de afgehandelde beschikkingen was 96% tijdig (binnen 14 weken na de ontvangstbevestiging). Dit cijfer is iets hoger dan in 2012 (95%).

Tabel: Sociaal-medische beoordeling nWajong

	2013	2012
<b>Toegekende aanvragen</b>		
Volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	1.300	1.300
Werkregeling	8.100	7.400
Studieregeling	5.800	5.500
Alleen arbeidsondersteuning	100	0
	<b>15.300</b>	<b>14.200</b>
<b>Afgewezen aanvragen</b>	<b>10.700</b>	<b>9.600</b>
<b>Totaal</b>	<b>26.000</b>	<b>23.800</b>

We hebben 11.800 participatieplannen voor nieuwe Wajongers opgesteld. Dat deden we in 93% van de gevallen tijdig, binnen 14 weken na de ontvangstbevestiging (2012: 93%). De met het ministerie afgesproken norm is 85%.

### Eerstejaars Ziektewetbeoordelingen

Op basis van de nieuwe wet BeZaVa (Beperking ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetters) voert UWV na 44 weken ziekte een eerstejaars Ziektewetbeoordeling uit. Als we bij deze beoordeling vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in algemeen geaccepteerde arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewetuitkering. (Het maatmanloon is het loon dat een gezonde persoon met soortgelijke opleiding en ervaring met arbeid gewoonlijk verdient.) Daarbij geldt een uitlooptermijn van 1 maand. Deze maatregel geldt voor alle klanten met

---

een Ziektewetuitkering die op of na 1 januari 2013 ziek zijn geworden. Zij worden vanaf de 44e week van hun ziekte opgeroepen voor een eerstejaars Ziektewetbeoordeling.

In november en december 2013, de eerste twee maanden waarin deze beoordelingen zijn uitgevoerd, hebben we er 3.400 afgerond (waarvan 143 van werkgevers die eigenrisicodragers zijn). Van degenen die beoordeeld zijn, stroomt 62% door naar het tweede Ziektewetjaar, 34% is minder dan 35% arbeidsongeschikt en heeft daarom geen recht meer op een Ziektewetuitkering. Dit geldt ook voor 4% die tijdens de beoordeling alsnog hersteld is verklaard voor eigen werk. Naarmate het aantal beoordelingen toeneemt, zal een beter beeld ontstaan van het effect van de eerstejaars ZW-beoordeling.

### **Herbeoordelingen voor verzekeraars**

In juni hebben UWV en het Verbond van Verzekeraars een convenant afgesloten waarin verzekeraars onder bepaalde voorwaarden een herbeoordeling kunnen aanvragen bij UWV (maximaal 4.000 op jaarbasis). Het gaat om werkgevers die eigenrisicodragers zijn en de kosten voor de betaling van uitkeringen aan hun werknemers hebben verzekerd. Als er sprake is van een gewijzigde gezondheidssituatie van de werknemer, kan de verzekeraar volgens het convenant met machtiging van de werkgever een onderbouwde aanvraag doen voor het verrichten van een herbeoordeling. In de tweede helft van 2013 hebben we gezamenlijk de aanvraagprocedure ingericht.

### **Herbeoordelingen van personen in schuldhulpverleningstraject**

Naar aanleiding van een verzoek van de Recofa (het landelijk overleg van rechters-commissarissen faillissementen van de Raad van de Rechtspraak) heeft de minister van SZW halverwege 2013 aan UWV toestemming gegeven om beoordelingen van arbeidsvermogen te verrichten in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Wanneer UWV van oordeel is dat iemand die in een schuldsaneringstraject zit in staat is om arbeid te verrichten, kan de rechtbank vervolgens een arbeids- c.q. sollicitatieplicht opleggen. UWV verricht deze herbeoordelingen sinds eind 2013. Op jaarbasis gaat het om naar schatting 200 herbeoordelingen, die UWV tegen een kostendekkend tarief uitvoert.

### **Van compensatiegericht naar meer participatiegericht beoordelen**

In het project Innovatie & Instrumentarium Sociaal-Medische Beoordeling van Arbeidsvermogen (SMBA) ontwikkelt UWV een universeel toepasbare en wetsonafhankelijke methode voor de sociaal-medische beoordeling van arbeidsvermogen. Deze methode maakt het mogelijk om methodisch eenduidig en participatiegericht iemands arbeidsvermogen te beoordelen en een goed onderbouwd advies te geven over de participatiemogelijkheden. De methode richt zich daarom op zowel de beperkingen als de mogelijkheden van de klant, en op de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om die mogelijkheden te benutten. Voor elke klant wordt een profiel opgesteld. Daarin staan niet alleen de gebruikelijke (medische) kenmerken, maar ook kenmerken in die van belang zijn voor het vinden van werk. Het gaat dan om zaken als prioriteiten kunnen stellen, leiding kunnen geven, leiding kunnen aanvaarden en/of structuur aanbrengen in werk.

De methode is gebaseerd op de International Classification of Functioning, Disability and Health. Deze classificatie biedt een internationaal algemeen geaccepteerd globaal theoretisch kader voor de beschrijving van participatieproblemen in relatie tot gezondheidsproblemen. De methode is gebaseerd op de nieuwste inzichten van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO). Met SMBA zorgt UWV voor een verdere professionalisering van de vakgebieden van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

In september 2013 zijn op vier kantoren ontwikkeltrajecten gestart, gericht op de toepassingsgebieden nWajong en gemeenteadvisering. We gaan daar de nieuwe methode toetsen vanuit gebruikersperspectief, om vervolgens ondersteunend instrumentarium te ontwikkelen en draagvlak te creëren voor de vernieuwde methode. De methode, het instrumentarium en de aanpak worden in januari 2014 geëvalueerd. De uitkomsten gebruiken we voor de definitieve uitwerking.

## **2.2. Verbeteren ZW-Arborol**

Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten. Zij hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst.

Het percentage mensen dat langer dan 13 weken ziek is en werkt, is gestegen van 11,8% in 2012 naar 13,2% in 2013 (streefcijfer: 10,0%). We hebben 44% van onze klanten met een Ziektewetuitkering, de zogenoemde vangnetters, hersteld verklaard (2012: 40%). De verzekeringsarts is in zulke situaties van oordeel dat de klant volgens de Ziektewet niet of niet langer arbeidsongeschikt is. Het ziekgeld wordt dan geweigerd of beëindigd, of verlaagd van 100% naar 70%. In het laatste geval gaat het om mensen die een Ziektewetuitkering ontvangen wegens zwangerschap/bevalling of orgaantransplantatie.

In 2012 hebben de Stichting Arbo Flexbranche en UWV een convenant gesloten. Dit convenant is 1 januari 2013 van start gegaan en heeft als doel om het langdurig verzuim onder uitzendkrachten te beperken. De reikwijdte van het convenant is fors afgenomen doordat twee grote uitzendondernemingen per 1 januari 2013 eigenrisicodragers zijn geworden. Desondanks zijn de nieuwe werkwijze en de intensieve samenwerking met de uitzendbranche tot nu toe succesvol: de uitstroom binnen 13 weken na de ziekmelding is toegenomen van 47% in 2012 naar 58% in 2013. Dit komt vooral doordat zieke vangnetters sneller hersteld zijn verklaard.

In totaal is voor 402 uitzendkrachten vastgesteld dat zij mogelijkheden hebben om te werken in passende arbeid; 82 van hen zijn op een passende werkplek geplaatst. Hierdoor is een besparing op de uitkeringslasten bereikt van € 1,7 miljoen.

**Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom**

	Norm 2013	Resultaat 2013	Resultaat 2012
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	91,5%	89,4%	91,4%
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	10,0%	13,2%	11,8%

In 2013 zijn minder vangnetters binnen 104 weken hersteld dan beoogd. Dit komt met name doordat de samenstelling van de vangnetgroep drastisch is gewijzigd. Door de vermelde overstap van twee grote uitzendondernemingen op het eigenrisicodragerschap per 1 januari 2013 is in ons bestand het aantal zieke uitzendkrachten (een groep die relatief snel herstelt) met 60% afgenomen. Het aandeel vangnetters dat binnen 104 weken de Ziektewet uitstroomde in 2013 is hierdoor met 2 procentpunt verlaagd naar 89,4% (streefcijfer is 91,5%).

Daarnaast zijn er meer zieke werklozen, een groep waarvan een hoger percentage de maximale ziekteperiode van 104 weken bereikt. In 2013 zijn overigens wel meer zieke werklozen binnen 104 weken hersteld (86%) dan in 2012 (83%). Ter vergelijking: in 2013 herstelde 94% van de zieke uitzendkrachten (2012: 98%). Bij de herstelde einddienstverbanders (mensen die ziek zijn aan het einde van hun contract en/of dienstverband) was dat 67% (2012: 65%).

**Tabel: Aandeel vangnetcategorieën binnen uitstroom ZW**

	2013	2012
Zwangerschap	75.400	79.800
Uitzendkrachten	33.500	114.200
Flex overig (stagiaires, oproepkrachten, overige bijzondere dienstverbanden)	1.300	1.700
Ontslag (einde dienstverband)	37.900	38.100
Zieke werklozen	72.500	64.500
Vrijwillig verzekerden	6.000	6.100
Overig	40.400	42.700
<b>Totaal</b>	<b>267.000</b>	<b>347.100</b>

## 2.3. Meer digitaal

Werkgevers kunnen meer en meer gebruik maken van onze digitale dienstverlening.

Zo kunnen ze hun ziek-, zwangerschaps- en herstelmeldingen online doen. We treffen voorbereidingen om de bijbehorende beschikkingen, ongeveer 750.000 per jaar, ook veilig online terug te kunnen sturen. Volgens planning kan dat vanaf eind 2014. Werkgevers die veel gegevens leveren kunnen dat doen via Digipoort, het overheidsbrede transactiekanaal. Eind augustus 2013 hebben we met softwarebedrijven die HR-softwarepakketten ontwikkelen, afgesproken dat we deze pakketten samen geschikt gaan maken voor aanlevering van gegevens via Digipoort. Daarnaast treffen we voorbereidingen om het re-integratieverslag te digitaliseren dat werkgevers bij een WIA-aanvraag moeten indienen.

## 2.4. Handhaving

Ook bij sociaal-medische zaken zijn we er alert op dat burgers, werkgevers en leveranciers zich aan regels en afspraken houden. Wanneer onze verzekeringsartsen een vermoeden van fraude hebben, bevinden zij zich in een lastig parket. De wet staat de verzekeringsarts niet toe om bij een redelijk vermoeden van fraude de noodzakelijke informatie te verstrekken, ook niet aan een UWV-functionaris. Het ministerie van SZW werkt nu in overleg met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en ons aan een wijziging van de wet. Daardoor wordt het voor artsen mogelijk om een vermoeden van fraude te melden.

---

### **Fraudes met medische diagnoses**

Onderzoek door het Openbaar Ministerie heeft begin 2012 een zaak aan het licht gebracht rond mogelijk georganiseerde fraude en vervalste diagnoses. In dit kader heeft UWV in 131 gevallen de toegekende arbeidsongeschiktheidsuitkeringen herbeoordeeld. In de meeste gevallen hebben we psychiatrische expertise gevraagd. Daarnaast hebben we een aantal keer een diagnostische opname van 5 werkdagen ingezet om tot een sluitende diagnose te komen en op basis daarvan de belastbaarheid te kunnen vaststellen. In een aantal gevallen werd de uitkering geschorst, omdat de klant weigerde mee te werken aan onderzoek.

Resultaat van de herbeoordelingen is dat 80 uitkeringen zijn beëindigd en 16 uitkeringen zijn verlaagd, in 1 geval loopt het onderzoek nog in verband met externe factoren. De overige 34 uitkeringen zijn ongewijzigd.

In totaal 9 zaken zijn met terugwerkende kracht beëindigd of verlaagd, de hierbij vastgestelde benadeling bedraagt in totaal € 0,5 miljoen. In totaal is een bedrag van € 25,2 miljoen aan uitkeringen uitgespaard.

Het Openbaar Ministerie en de Inspectie SZW hebben UWV gevraagd om nog een aanvullende lijst met dossiers te beoordelen. Veel dossiers waren al bekend uit de oorspronkelijke lijst van 131 dossiers, bij de resterende 15 zijn er vragen over de geloofwaardigheid. Deze beoordelingen lopen nog.

### **Strenger voor Ziektewetklant die niet verschijnt op spreekuur**

Voor onder meer zieke werklozen en zieke uitzendkrachten verzorgt UWV in het kader van de Ziektewet de verzuimbegeleiding. Circa 10% van deze klanten verschijnt niet op een eerste oproep voor een spreekuur en meldt zich ook niet vooraf af. We hanteren daarvoor sinds 1 september 2012 strengere regels. Als een klant zonder bericht niet op een spreekuur verschijnt, schorsen we de uitkering of schorten we de toekenning van de uitkering op. Dit staat in de oproepbrief aan de klanten.

Sinds september 2012 is het aantal klanten dat niet op het spreekuur verschijnt op kwartaalbasis met ruim 25% gedaald. Niet alleen de strengere regels zorgen voor de daling van het aantal klanten dat niet verschijnt op het spreekuur. Ook een klantvriendelijkere wijze van oproepen, waarbij we eerst een telefonische afspraak maken en vervolgens een schriftelijke bevestiging sturen, werpt zijn vruchten af. We hebben besloten om de strengere regels definitief binnen het ZW-arbo werkproces in te voeren. We doen nog onderzoek naar een juiste systeemondersteuning.



### 3. Werk



Werkzoekenden met een WW-uitkering zijn primair zelf verantwoordelijk voor het vinden van een baan. De eerste 3 maanden van hun werkloosheid krijgen ze uitsluitend online ondersteuning van UWV. Wel houden we met iedere klant na 3 maanden een evaluatiegesprek. Dan bepalen we de verdere dienstverlening en gaan we na of de klant zich voldoende inspant om aan het werk te komen. De beschikbare persoonlijke dienstverlening zetten we in voor werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Het gaat in het bijzonder om mensen met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten, klanten met een WIA-uitkering), mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en mensen die tussen de 3 en 12 maanden werkloos zijn. Vaak gaat het dan om oudere werkzoekenden.

### 3.1. Volumeontwikkelingen

In 2013 vonden ondanks de slechte economische situatie 256.100 mensen mede dankzij onze dienstverlening een baan. Daarbij waren 11.000 mensen met een arbeidsbeperking, onder wie 6.600 Wajongers.

#### WW'ers

In totaal hebben in 2013 241.800 WW'ers een baan gevonden. Hiermee hebben we onze doelstelling (200.000 WW'ers) ruimschoots gehaald.

Tabel: Uitstroom naar werk

	2013	2012
<b>Totaal aantal naar werk uitgestroomde klanten</b>	<b>256.100</b>	<b>238.800</b>
<b>Waarvan werkzoekenden</b>	<b>245.100</b>	<b>227.800</b>
Mensen met recht op WW-uitkering	241.800	218.300
Mensen met recht op Bijstanduitkering	2.700	5.900
Mensen zonder recht op uitkering	600	3.600
<b>Waarvan mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>11.000</b>	<b>11.000</b>
<b>Aan werk geholpen werkzoekenden naar leeftijd</b>	<b>245.100</b>	<b>227.800</b>
Werkzoekenden jonger dan 27 jaar	45.100	42.700
Werkzoekenden van 27 tot 45 jaar	125.200	115.200
Werkzoekenden van 45 tot 55 jaar	53.900	50.600
Werkzoekenden van 55 jaar en ouder	20.900	19.300
Aantal werkzoekenden aan werk geholpen als zelfstandige	13.000	12.600

#### Mensen met een arbeidsbeperking

De economische crisis maakt het voor mensen met een arbeidsbeperking extra moeilijk om een baan te vinden. Toch lukte dat 11.000 mensen uit deze groep, mede dankzij onze dienstverlening, evenveel als in 2012. Van hen waren 6.600 Wajonger, iets minder dan in 2012 toen 7.200 Wajongers een baan vonden. Deze daling is een gevolg van de huidige krappe arbeidsmarkt; werkgevers zijn er minder toe geneigd om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Naast dit conjuncturele effect speelt een rol dat we sinds 2012 een plaatsing pas meetellen wanneer deze aan bepaalde criteria voldoet. De Wajonger moet minimaal de helft van het in het participatieplan afgesproken aantal mogelijke arbeidsuren met arbeid vervullen of minimaal 20% van het minimumloon verdienen. Bovendien moeten we zeker weten dat er een arbeidsovereenkomst van minimaal 6 maanden is gesloten. Bij flexarbeid kan pas na die periode van 6 maanden worden vastgesteld of aan de telcriteria is voldaan. Een aanzienlijk deel van de in een kalenderjaar geregistreeerde plaatsingen is dus het gevolg van re-integratie-inspanningen die UWV in een voorgaand kalenderjaar heeft ondernomen. Bij ruim 1.200 van de in 2013 geregistreeerde plaatsingen is dit het geval. In 2012 betrof dit 2.200 plaatsingen.

We constateren met voldoening dat wij onze doelstelling hebben gehaald om in 2013 6.500 Wajongers te plaatsen. Voor 11.300 Wajongers van de 54.000 werkende Wajongers is loondispensatie ingezet.

Voor de WGA-klanten met arbeidsmogelijkheden staat werken in reguliere arbeid voorop. In 2013 hebben we 12.900 werkplannen opgesteld. Daarin zijn de afspraken vastgelegd om dit doel te bereiken. De adviseur Werk en de arbeidsdeskundige van UWV houden in de gaten of de gemaakte afspraken worden nagekomen.

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

	2013	2012
<b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>11.000</b>	<b>11.000</b>
<b>Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)</b>	<b>6.600</b>	<b>7.200</b>
<b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>	<b>4.400</b>	<b>*3.800</b>
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	600	
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.400	
Mensen met recht op ZW-uitkering	*1.400	

\* In 2012 en voorgaande jaren telden we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gekomen. Voor de Ziektewet geldt dat in 2013 nog steeds.

Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2010 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft 37% een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de jaren daarna is dat 32% (2011), 17% (2012) en 4% (2013). Voor de in 2011 en met name de in 2012 en 2013 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. De met het ministerie afgesproken norm is 31%.

### Ontslagaanvragen

Werkgevers die een arbeidsovereenkomst zonder instemming van de betrokken werknemer willen beëindigen, moeten een ontslagvergunning aanvragen bij UWV. In 2013 werden 66.200 ontslagaanvragen ingediend bij UWV, 12% meer dan in 2012. We hebben 70.200 ontslagaanvragen afgewikkeld, 27% meer dan in 2012. Het overgrote deel (88%) van de aanvragen was van bedrijfseconomische aard.

De ontslagtoets voorkomt dat werknemers worden ontslagen zonder dat daar een redelijke grond voor is, of dat de verkeerde mensen worden ontslagen. 51% van de afgehandelde aanvragen heeft geleid tot een ontslagvergunning, 26% is door de werkgever tijdens de behandeling ingetrokken, 9% werd afgewezen en 14% werd vanwege onvoldoende informatie niet in behandeling genomen.

In 2013 zijn 35.600 ontslagvergunningen verleend. De meeste (84%) werden verleend vanwege bedrijfseconomische redenen. Dat aantal was 18% hoger dan in 2012.

In 2013 hebben we 73% van de ontslagvergunningen binnen de norm van 6 weken afgegeven.

### Tewerkstellingsvergunningen

Werkgevers die personeel willen aannemen uit Kroatië of landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), moeten bij UWV een tewerkstellingsvergunning aanvragen. In 2013 hebben we 10.700 aanvragen van werkgevers om een tewerkstellingsvergunning getoetst, 16% minder dan in 2012. Het lagere aantal aanvragen wordt waarschijnlijk vooral veroorzaakt door de economische omstandigheden. Ook het aantal aanvragen voor Chinese koks is lager dan het voorgaande jaar – hier is het effect van de aangescherpte regels voor deze doelgroep zichtbaar. Van de afgehandelde aanvragen is 82% gehonoreerd. In 2013 hebben we 94% van de tewerkstellingsvergunningen binnen de norm van 5 weken afgegeven.

## 3.2. Doelgroep jonggehandicapten

We zetten ons in voor zoveel mogelijk plaatsingen en verlengingen van dienstverbanden van Wajongers. Daarvoor hebben we, samen met ander partijen, diverse initiatieven ontwikkeld. Hieronder rapporteren we over een aantal ervan.

### Taskforce Wajong Werkt

UWV zet stevig in op het creëren van meer werkplekken voor Wajongers bij reguliere werkgevers. Dit doen we door middel van het in maart 2013 gestarte initiatief Wajong Werkt, dat ondersteund wordt door prominenten uit bedrijfsleven, overheid, vakbonden en belangenverenigingen.

Het programma Wajong Werkt wil het werkgevers gemakkelijk maken om een Wajonger te vinden, in dienst te nemen en te houden. Nu heeft slechts een kleine 5% van de bedrijven een Wajonger in dienst, terwijl 40% aangeeft dit te overwegen.

Om het aantal Wajongers bij reguliere werkgevers te verhogen, onderneemt UWV de volgende activiteiten:

- Wij maken voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. We hebben voor 14.500 Wajongers die op dit moment beschikbaar zijn voor werk profielen opgesteld. We verbeteren de opgestelde profielen en de categorisering van Wajongers, zodat Wajongers nauwkeuriger kunnen worden gematcht met de werkgeversvraag.
- Om beter inzicht in de beschikbare Wajongers te krijgen worden in de regio's workshops en andere groepsactiviteiten georganiseerd. De Wajongers krijgen daar beter inzicht in hun eigen kwaliteiten en leren hoe ze zich beter kunnen presenteren.
- Wajongers kunnen sinds juli 2013 in hun cv op werk.nl aangeven dat ze Wajonger zijn en dat ze op zoek zijn naar Wajongvacatures.
- We werken eraan dat alle cv's van voor werk beschikbare Wajongers op werk.nl kunnen worden ingezien.
- In overleg met bedrijven bekijken we of er een geschikte vacature voor een Wajonger is. Soms kan dan direct een match gemaakt worden tussen een vacature bij het bedrijf en een beschikbare Wajonger, omdat de aard van de werkzaamheden goed past bij de competenties van de Wajonger. Maar vaak is zo'n directe match niet mogelijk. In dat geval bekijken we of het mogelijk is een bestaande functie voor een Wajonger aan te passen, of een geheel nieuwe functie te creëren door bijvoorbeeld bepaalde taken uit bestaande functies af te splitsen. Deze methodiek van de inclusieve arbeidsorganisatie is voor veel bedrijven nog geen gemeengoed. Met Wajong Werkt willen we de komende jaren een omslag in het denken proberen te bewerkstelligen. Sinds eind september 2013 heeft UWV 60 medewerkers (2 per regio) die werkgevers kunnen adviseren over een inclusieve arbeidsorganisatie. Inmiddels is er een nieuwe cursus Inclusieve Arbeidsanalyse gestart met 26 deelnemers. Naast medewerkers van UWV neemt een aantal jonge academici uit Nijmegen deel. Zij participeren in een samenwerkingsproject van UWV en de gemeente Nijmegen waarin jongeren met een arbeidsbeperking een traineeship van 1 jaar volgen om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

In december 2013 heeft een werkgeversbijeenkomst 'Met Wajongers aan de slag: meer dan de moeite waard' plaatsgevonden. Het doel van deze bijeenkomst was de beeldvorming over Wajongers te doorbreken. Werkgevers willen hoog opgeleide Wajongers met een fysieke beperking, maar de realiteit is dat slechts 22% van de Wajongers een fysieke beperking heeft en dat minder dan 15% van de Wajongers hoog opgeleid is. Toch hebben ook Wajongers met een lagere opleiding goede mogelijkheden om een waardevolle bijdrage te leveren binnen een bedrijf. Tijdens de interactieve bijeenkomst konden Wajongers zelf hun verhaal vertellen en werden werkgevers om gestimuleerd hun ervaringen te delen. Daarnaast werd besproken hoe we gezamenlijk meer werkplekken voor Wajongers kunnen creëren en welke randvoorwaarden werkgevers stellen

Een belangrijk instrument voor de taskforce om Wajongers naar werk te begeleiden is de website Wajongwerkt.nl. Hier kunnen werkgevers hun vacatures specifiek voor Wajongers aanleveren en kunnen Wajongers vacatures zoeken. Onder regie van ons Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. In 2013 werden via de website gemiddeld 443 vacatures aangeboden.

### Wajongdienstverlening aan werkgevers

De werkgeversaanpak Wajong wordt verzorgd vanuit de regionale werkgeversservicepunten. We ondersteunen en ontzorgen de werkgever bij het inrichten van zijn organisatie door hem informatie en advies te geven over het 'Wajongproof' maken van zijn bedrijf. Ook ondersteunen we de werkgever bij de werving en selectie en bij de begeleiding van de Wajonger in de arbeidsomgeving. Begin 2013 is Wajongbestand.nl ontwikkeld, een nieuw instrument waarmee UWV op basis van een beperkt aantal selectiecriteria snel inzicht krijgt in het aantal beschikbare Wajongers per beroepsgroep en arbeidsmarktregio. Aan de hand daarvan kunnen we werkgevers direct laten zien wat het aanbod van Wajongkandidaten is voor hun vacatures.

### Dutch Career Cup in 2013

De Dutch Career Cup (DCC) is een landelijk voetbal/re-integratieprogramma voor werkzoekende Wajongers. Initiatiefnemers zijn Stichting Life Goals, UWV en USG Restart. Doelstelling is om samen met 22 clubs uit het betaalde voetbal en het amateurvoetbal honderden Wajongers via het voetbal naar een baan te begeleiden. De looptijd van een re-integratietraject is 2 jaar. Het eerste jaar staat vooral in het teken van de sport, in het tweede jaar ligt de focus op het krijgen van een betaalde baan.

De DCC heeft 2 prijzen gewonnen. Dankzij de eerste Movisie Participatieprijs kreeg het project professionele methodiekondersteuning voor de duur van een jaar. De VU Connected Sportiviteitsprijs is gebruikt voor een training Maatschappelijke Sportcoach voor DCC projectmedewerkers bij UWV en USG Restart.

Eind 2013 waren in totaal 182 plaatsingen gerealiseerd.

Het convenant is verlengd tot 1 mei 2014. Dit betekent dat er tot 1 mei 2014 nog nieuwe kandidaten kunnen instromen. Zij kunnen dan gedurende 6 maanden aan een op werk gericht sporttraject meedoen.

### Partnership UWV en Feyenoord in Jobscorer

UWV en de Stichting Feyenoord Foundation, waarin alle maatschappelijke projecten van voetbalclub Feyenoord zijn vertegenwoordigd, werken sinds 2012 samen in het innovatieve project Jobscorer. In 2013 namen 22 Wajongers deel aan Jobscorer. Van de 11 die in 2012 zijn gestart vonden er 5 in 2013 werk. Hiermee is een significant hogere uitstroom van Wajongers gerealiseerd dan bij reguliere dienstverlening.

---

Doelstelling van het project Jobscorer is het sociaal activeren en motiveren van een doorlopende groep van 11 Wajongers (zowel jongens als meisjes) en hen vervolgens duurzaam te plaatsen op de arbeidsmarkt. De Feyenoord Foundation biedt daarbij re-integratiebegeleiding. Het succes van Feyenoord Jobscorer blijkt ook uit de toekenning van de Meer Dan Voetbal Award 2013. Het project is verlengd tot 1 januari 2015.

### Top600 project

UWV werkt sinds 2013 intensief samen met de gemeente Amsterdam bij de aanpak van criminele jongeren. Amsterdam heeft hiervoor een top 600 samengesteld. Gebleken is dat een substantieel deel van deze jongeren, ongeveer 10%, een Wajonguitkering ontvangt. De gemeente heeft de samenwerking met UWV gezocht om deze groep Wajongers gezamenlijk en intensiever te begeleiden. Reguliere dienstverlening blijkt niet toereikend.

UWV gaat op voordracht van de gemeente gesprekken aan met deze Wajongers. Als de jongeren arbeidsmogelijkheden hebben wordt een intensief traject richting werk aangegaan. Van succes in de vorm van werk is nog niet echt sprake, daarvoor is het nog te vroeg. Wel vinden alle betrokken partijen de aanpak succesvol omdat alle Wajongers nu goed in beeld zijn en actief worden begeleid en gemonitord door specifieke arbeidsdeskundigen. Inmiddels zijn ongeveer 20 Wajongers bezig met een traject richting werk. Ook andere gemeenten hebben belangstelling voor de in Amsterdam ontwikkelde werkwijze.

## 3.3. Andere specifieke doelgroepen

UWV heeft zich in 2013 ook ingespannen om andere groepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Het ging daarbij onder meer om 55-plussers, jongeren en langdurig werklozen.

### 55-plussers aan de slag

Bij onze inspanningen om werkzoekenden aan werk te helpen, besteden we specifiek aandacht aan 55-plussers. Zij komen extra moeilijk aan de slag, zeker als de werkloosheid langer duurt. In 2013 hebben 20.500 WW'ers van 55 jaar en ouder mede dankzij onze inspanningen werk gevonden.

Het ministerie heeft eind 2012, in overleg met de sociale partners, besloten extra middelen beschikbaar te stellen voor de re-integratie van 55-plussers. Voor de periode van begin 2013 tot medio 2015 heeft het kabinet in totaal € 67 miljoen voor dat doel vrijgemaakt. Het programma 55pluswerkt is op 1 juli 2013 van start gegaan. Doel is in een periode van tweeënhalf jaar ruim 60.000 55-plussers met een WW-uitkering uit te laten stromen naar werk. Zonder de extra middelen zouden naar verwachting ongeveer 45.000 55-plussers aan het werk komen. Om de extra uitstroom te realiseren organiseren we netwerktrainingen, houden we inspiratiedagen, zetten we extra adviseurs werkgeversdiensten in en stellen we scholingsvouchers en plaatsingsfees voor intermediairs beschikbaar.

Tijdens de netwerktraining 'succesvol naar werk' leren de deelnemers alles over netwerken, solliciteren, social media en profileren. Op basis van de reguliere middelen kunnen we jaarlijks 15.000 55-plussers na drie maanden werkloosheid een netwerktraining aanbieden, met de extra middelen kan dat voor jaarlijks nog eens 28.000. Daarmee kunnen we de training aanbieden aan alle WW'ers van 55 jaar en ouder. De netwerktrainingen zijn op 1 juli van start gegaan. In de eerste maanden was er vanwege de vakantieperiode en de noodzakelijke opleiding van UWV-medewerkers sprake van een geleidelijke opbouw. Inmiddels is de bezetting op sterkte. Eind 2013 waren 10.600 55-plussers een netwerktraining begonnen.

Tijdens inspiratiedagen inspireren we 55-plussers met een WW-uitkering bij hun zoektocht naar werk en stimuleren we werkgevers om 55-plussers aan te nemen. In 2013 hebben 5 inspiratiedagen plaatsgevonden. Hieraan hebben in totaal 3.800 55-plussers deelgenomen. De dag wordt door de deelnemers gemiddeld gewaardeerd met een 8,1.

De plaatsingsfee is een subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die 55-plussers aan het werk helpen. De hoogte van de fee loopt op naarmate de arbeidsovereenkomst met de 55-plus WW'er langer duurt, met een maximum van € 1.500. De eerste fee kan worden aangevraagd nadat een 55-plusser 3 maanden heeft gewerkt. Omdat deze subsidieregeling sinds 1 oktober 2013 van kracht is, zijn er voor 2013 nog geen aanvragen ontvangen.

In overleg met sociale partners hebben we de scholingsvoucher ontwikkeld, een subsidie waarmee 55-plussers hun kans op werk kunnen vergroten. Werkzoekenden en werkgevers kunnen sinds 1 oktober 2013 bij UWV een scholingsvoucher van maximaal € 750 aanvragen als er concreet 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 kansrijk beroep in zijn/haar regio. Ook kan de werkzoekende een scholingsvoucher aanvragen als de beoogde opleiding de kans op werk aantoonbaar groter maakt. De aanvragen worden getoetst aan het scholingsprotocol van UWV. Sinds 1 oktober zijn 51 aanvragen voor een scholingsvoucher gehonoreerd. We gaan na hoe we de bekendheid van en de belangstelling voor de scholingsvoucher kunnen vergroten.

## Jongeren

In het kader van de Aanpak jeugdwerkloosheid heeft het kabinet alle arbeidsmarktregio's opgeroepen om plannen te maken voor een regionale aanpak. De centrumgemeenten van de 35 arbeidsmarktregio's zijn trekker om partijen bijeen te brengen en plannen te maken. UWV levert arbeidsmarktanalyses.

UWV stelt maandelijks een rapportage over jongeren op. Deze rapportage geeft de ontwikkelingen weer van het aantal WW-uitkeringen en het aantal bij UWV ingeschreven niet-werkende werkzoekenden onder de 25 jaar. Daarnaast publiceert UWV 3 keer per jaar samen met de Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) de 'Basiscijfers Jeugd'. Deze publicatie geeft een gedetailleerd overzicht van de leerbanen en stagemogelijkheden (input van SBB), gekoppeld aan de laatste arbeidsmarktinformatie van UWV over jongeren. Hiermee krijgen opleidingsinstituten en gemeenten een beeld waar in hun regio kansen en knelpunten liggen.

Daarnaast kan iedere werkzoekende, ook een jongere, op werk.nl terecht voor informatie en advies. De jongere kan er zijn cv plaatsen en vacatures zoeken, en vindt er interactieve online leeractiviteiten (e-learnings), filmpjes, webinars en testen die helpen bij het bepalen van interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie. Speciaal op jongeren gericht is de game Expeditie Work, een online sollicitatiegame die werkloze jongeren moet motiveren om actief naar werk te gaan zoeken. In 2013 kreeg Expeditie Work ruim 55.000 bezoekers.

## Langdurig werklozen: passend werkaanbod

Voor werkzoekenden die langer dan 12 maanden werkloos zijn, is op grond van wetgeving in principe alle arbeid passend. Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks aan 5.000 langdurig WW-gerechtigden, die minimaal 12 uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn, een passend werkaanbod (PaWa) doen.

Bij deze intensieve aanpak:

- bieden we aan de werkzoekende 2 vacatures bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen;
- arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever;
- checken we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever hoe het sollicitatiegesprek is verlopen.

In 2013 heeft de intensieve aanpak geleid tot 5.400 PaWa's. Dat is boven de doelstelling.

66% van de klanten is aangenomen op een uitgezochte vacature. Dit is een duidelijk beter resultaat dan in 2012 (43%), dankzij de verbeterde registratie van vacatures in onze systemen.

## Tabel: Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	2013	2012
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	3.553	2.481
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.654	2.676
Klant heeft afgezien van uitkering	8	115
Klant heeft zelf andere baan gevonden	181	513

We leggen een sanctie op als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in 56 gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet.

## Arbeidsbeperkten: Fit 4 Work

Fit 4 Work is een experiment van UWV, de sociale diensten van de vier grote gemeenten Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht (de G4) en Capelle a/d IJssel, en de Geneeskundige en Gezondheidsdiensten (GGD'en) van de G4. Dit experiment heeft als doel een vernieuwde re-integratieaanpak te ontwikkelen voor arbeidsbeperkten met belemmeringen op (psycho-)sociaal gebied en een matige tot slechte gezondheidsbeleving. Zij leren zo goed mogelijk hun leven op te bouwen, hun gezondheid te verbeteren en werk te vinden. De hulp bestaat uit intensieve multidisciplinaire begeleiding door onder meer psychologen, sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en een acquireur voor het vinden van geschikte banen. Werken wordt ingezet als medicijn: de begeleiding is in eerste instantie gericht op snelle plaatsing van de deelnemer op een werkplek. Parallel aan deze plaatsing wordt gewerkt aan het hanteerbaar maken van de belemmeringen. Het Erasmus Medisch Centrum zal het experiment van begin tot eind via wetenschappelijk onderzoek toetsen. Doelstelling is dat na afloop van het project meer dan de helft van de deelnemers duurzaam regulier werk heeft en dat de deelnemers zich aantoonbaar gezonder voelen.

Begin 2013 zijn na een gezamenlijke aanbesteding van UWV en de G4 contracten met re-integratiebedrijven ondertekend. 1 maart 2013 is de selectie van deelnemers voor Fit 4 Work begonnen. UWV heeft toegezegd om in totaal 810 klanten aan te melden, van wie de helft het traject Fit 4 Work aangeboden krijgt en de andere helft de reguliere dienstverlening van UWV. Het Erasmus Medisch Centrum benadert via een onderzoeksbureau beide groepen om deel te nemen aan het wetenschappelijk onderzoek. Aan het begin van beide trajecten krijgen de klanten van een vragenlijst die zij zo goed mogelijk invullen. De vragenlijst is anoniem. Na een jaar en aan het eind van het traject (na 3 jaar) krijgen alle klanten nogmaals het verzoek om de vragenlijst in te vullen.

Eind december 2013 had UWV in totaal 550 klanten aangeleverd voor Fit 4 Work, de resterende kandidaten verwachten we in de eerste maanden van 2014 aan te leveren. Eind 2013 waren er in totaal 977 deelnemers.

---

### 3.4. Besteding re-integratiebudgetten

UWV kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratie-bedrijven. De uitgaven hiervoor zijn in 2013 uitgekomen op € 90 miljoen. Hiermee zijn we onder het budget van € 109 miljoen gebleven, vooral doordat de re-integratietrajecten goedkoper bleken dan verwacht. Er zijn minder re-integratietrajecten voor de Ziektewet ingekocht dan gepland, maar meer voor de nWajong.

Ook de re-integratievoorzieningen zijn in 2013 met € 93 miljoen ruimschoots onder het budget van € 134 miljoen gebleven. Dat kwam doordat we in vergelijking tot 2012 minder aanvragen voor voorzieningen ontvingen. Dit is in de eerste plaats een gevolg van de overheveling van de vergoeding voor kinderopvang naar de Belastingdienst en van de vergoeding voor hoortoestellen naar de zorgverzekeraars. Daarnaast kwamen er minder aanvragen voor Jobcoaching binnen. Dit komt enerzijds doordat een deel van de klanten die een Jobcoachtraject volgden als gevolg van de economische crisis niet (meer) aan het werk is en daardoor ook het recht op Jobcoaching verliest. Anderzijds lijken de maatregelen die we hebben getroffen om de transparantie rond Jobcoaching te vergroten en het risico van fraude te verkleinen, te leiden tot minder aanvragen. Het aantal afwijzingen is in 2013 gelijk aan 2012.

#### Onderwijsvoorzieningen

In 2013 hebben we 4.673 onderwijsvoorzieningen toegekend (2012: 5.621). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten. We hebben in 2013 € 24,5 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 22,3 miljoen voor de klant en € 2,2 miljoen uitvoeringskosten (in 2012 € 21,8 miljoen respectievelijk € 2,3 miljoen). De uitgaven voor de klanten in 2013 bestonden uit € 10,5 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 3,7 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel) en € 8,1 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

### 3.5. Meer digitaal

UWV stapt in versneld tempo voor een groot deel over op online dienstverlening. Met name de dienstverlening voor werkzoekenden zullen we de komende jaren verregaand automatiseren. Daarbij houden we er rekening mee dat niet iedereen goed kan omgaan met de online dienstverlening en dat sommige groepen mensen extra ondersteuning nodig hebben bij het zoeken naar werk. De ontwikkeling van een online dienstverleningsconcept is complex en gaat zeker tot in 2015 duren. Tijdens deze ontwikkelingsfase stuiten we helaas met enige regelmaat op technische problemen. Onze eerste prioriteit is zorgen voor een stabiel functionerend werk.nl. We willen dat onze klanten ongehinderd van onze online dienstverlening gebruik kunnen maken. Daarnaast blijven we werken aan een betere functionaliteit en een hoger gebruiksgemak van de sites. Dit is ook de insteek van de wijzigingen die we in 2013 hebben aangebracht in het programmaplan voor de aanpassing van onze dienstverlening.

#### Online dienstverlening voor werkzoekenden

Op werkdagen zijn 166.000 bezoekers actief op werk.nl, 38% meer dan in 2012. De site wordt iedere maand rond de 3 miljoen keer bezocht. Daarmee is werk.nl een van de meest bezochte sites in Nederland. In het eerste halfjaar van 2013 bleek dat nog niet alle werkzoekenden de online training solliciteren konden vinden. De werkzoekenden die de training wel deden, waren er enthousiast over. Daarom krijgen alle werkzoekenden sinds de tweede helft van 2013 in hun Werkmap het advies om van deze online training gebruik te maken. Sindsdien is het gebruik ervan fors toegenomen. Werkzoekenden geven aan het prettig te vinden dat de training praktische handvatten biedt en vernieuwende inzichten geeft. Ze waardeerden de online training gemiddeld met 4 sterren (5 sterren is de maximumscore).

Voor de doelgroep 45-plus is een webinar 'Solliciteren met 20 jaar werkervaring!' ontwikkeld. In het voorjaar van 2013 is dit webinar getest op 6 koplopervestigingen. De deelnemers beoordeelden het webinar gemiddeld met een 7,6. De webinars worden nu een vast onderdeel van de basisdienstverlening. Vanuit het hoofdkantoor gaan we voor alle werkzoekenden in Nederland webinars verzorgen.

We werken continu aan de verbetering van de stabiliteit en performance van de online dienstverlening van UWV. Periodiek voeren wij daarvoor onderhoudswerkzaamheden uit. We doen dat vooral in weekenden en 's nachts en we kondigen het altijd vooraf aan, zodat klanten (werkzoekenden en werkgevers) er rekening mee kunnen houden. Bij calamiteiten kunnen klanten UWV Telefontie bellen. Wanneer onze sites langdurig uit de lucht zijn, bieden we alternatieven en krijgen onze klanten meer tijd om bijvoorbeeld hun sollicitatieactiviteiten en andere taken door te geven.

Daarnaast blijven we – waar mogelijk – werken aan het verbeteren van de functionaliteit en het gebruiksgemak van de site. We voeren continu onderzoek uit naar de ervaringen van klanten met werk.nl. We doen dat op verschillende

---

manieren: via klanttevredenheidsonderzoeken, bulletin boards (een online interactief klantenpanel) en usability-onderzoeken.

UWV voert een voorlichtingscampagne die inspeelt op het feit dat werknemers vaak onvoldoende voorbereid zijn op het verlies van een baan door ontslag of door ziekte. De voorlichtingscampagne maakt de (online) dienstverlening van UWV zichtbaar vanuit het perspectief van de klant: wat moet ik doen als ik werkloos of arbeidsongeschikt word? Daarbij wordt ook aandacht besteed aan het starten van een eigen bedrijf en aan de plichten die gekoppeld zijn aan het recht op een uitkering. De zelfredzaamheid van de burger staat in de campagne voorop. De campagne bestaat uit radiocommercials, advertenties in landelijke en regionale dagbladen en online uitingen op veelbezochte sites. De campagne startte in december 2013 en krijgt in 2014 een vervolg.

### **Meer gebruikersgemak**

Eind juli 2013 heeft werk.nl extra mogelijkheden gekregen om het gebruikersgemak voor bezoekers te verhogen. We hebben ook gewerkt aan verbeteringen die uit een onderzoek van de FNV naar voren zijn gekomen.

- Werkzoekenden die de Werkmap gebruiken, krijgen voortaan 3 minuten voordat hun sessie verloopt een pop-up te zien, die de mogelijkheid biedt de sessie met een kwartier te verlengen. Dat voorkomt dat ingevoerde gegevens verloren gaan.
- Werk.nl biedt meer mogelijkheden om naar wens ruimer of juist specifieker naar beroepen op werk.nl te zoeken. De relevantie van de resultaten en de wijze van zoeken is verbeterd.
- Werkzoekenden kunnen nu zelf kiezen of ze vacatures willen ontvangen met of zonder vaste werklocatie. Voor werkgevers is het duidelijker geworden hoe ze de werklocatie kunnen invullen. Hierdoor krijgt de werkgever alleen cv's van werkzoekenden die de vereiste woon-werk afstand willen afleggen.
- Het zoekresultaat is niet langer beperkt tot 100 resultaten.

### **Hulp bij wennen aan online**

Bij de ontwikkeling van online dienstverlening hebben we oog voor mensen die niet goed met computers kunnen omgaan. Zij moeten eraan wennen dat de communicatie met ons meer en meer online plaatsvindt en daar willen we ze graag bij helpen. In ieder geval op dinsdagmiddag bieden we persoonlijke ondersteuning op onze vestigingen, klanten kunnen daar met al hun vragen terecht. We wijzen onze klanten op deze vorm van extra dienstverlening via werk.nl en uwv.nl en via de websites van partners. Ook in de Werkmap verwijzen we naar de inloopmiddagen.

Vanaf 15 november hebben we deze dienstverlening verder uitgebreid. We hebben daarvoor voor de duur van 1 jaar 130 trainees aangenomen. Deze hbo-afgestudeerden nemen, samen met de collega's die al actief zijn op de dinsdagmiddag, naast de klant achter een computer plaats om samen alle stappen in de dienstverlening op werk.nl te doorlopen. Dit doen zij niet alleen op verzoek van de klant. Ook klanten die nog geen gebruik maken van de Werkmap of die nog geen cv of geen goed cv op werk.nl hebben gezet, nodigen we uit om van deze extra dienstverlening gebruik te maken. Klanten worden zowel individueel als in groepen ondersteund. Deze dienstverlening bieden we niet alleen aan werkzoekende WW'ers. We ondersteunen ook werkgevers die moeite hebben met het invoeren van een vacature of bij het vinden van de juiste kandidaten via werk.nl. In samenspel met collega's van gemeenten zullen wij op soortgelijke wijze ondersteuning bieden aan hun klanten vanuit de Wet werk en bijstand (WWB) en aan niet-uitkeringsgerechtigden.

### **Cv's op werk.nl**

Eind 2013 hadden 288.000 van de WW'ers met sollicitatieplicht een cv op werk.nl geplaatst. Dat is 65% van het totaal aantal WW'ers (de met SZW afgesproken norm is 90%). UWV zet in op kwalitatief goede cv's op werk.nl. We handhaven daarom nog niet wanneer mensen verzuimen om hun cv op werk.nl te plaatsen. Bovendien schonen we het bestand: cv's die niet meer actueel zijn, worden van de site verwijderd. Daarnaast stimuleren en ondersteunen we WW'ers om zo snel mogelijk een goed cv op werk.nl te plaatsen. Tijdens de voortgangsgesprekken bespreken we met klanten de kwaliteit en de publicatie van hun cv op werk.nl. In het tweede half jaar hebben we gerichte e-mails gestuurd aan WW'ers met een cv op werk.nl waar nog iets aan verbeterd kon worden. In deze e-mails staan adviezen om het cv aan te vullen met bijvoorbeeld opleidingen, cursussen of een persoonlijke presentatie. Na de eerste mailing hebben 17.000 klanten hun cv aangepast. De resultaten van de tweede mailing zijn nog niet bekend. Klanten die minder digivaardig zijn ondersteunen we sinds eind 2013 waar nodig ook bij het aanmaken van hun cv op werk.nl. In 2014 treffen we aanvullende maatregelen om de kwaliteit en kwantiteit van de cv's verder te verbeteren, onder andere door klanten actiever te benaderen.

### **Gebruik Werkmap**

De Werkmap biedt werkzoekenden de mogelijkheid om snel en gemakkelijk contact te onderhouden met een adviseur Werk. Werkzoekenden moeten zich verantwoorden over sollicitaties. We willen dat ze dat zo snel mogelijk via de Werkmap doen. In de Werkmap staan de resultaten van sollicitatieactiviteiten overzichtelijk bij elkaar, zodat de werkzoekende zijn adviseur Werk eenvoudig kan informeren. Documenten, bijvoorbeeld een persoonlijk cv, kunnen met de adviseur Werk worden gedeeld. Daarnaast kan de werkzoekende via de Werkmap op elk moment van de dag contact leggen met een adviseur Werk. De adviseur Werk kan op zijn beurt via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren. UWV stimuleert het gebruik van de Werkmap voor alle WW'ers. 66% van de WW'ers bezoekt de Werkmap regelmatig; samen doen zij dat circa 2 miljoen keer per maand. 84% heeft gedurende de WW-periode minimaal 1 keer gebruikgemaakt van de Werkmap.



### 3.6. Handhaving

We bieden werkzoekenden op allerlei manieren ondersteuning bij het vinden van werk. We rekenen erop dat zij zich daarbij aan de regels houden en hun verplichtingen nakomen. Daar zien we scherp op toe. Ook van onze leveranciers verwachten wij dat ze zich aan de regels houden.

#### Overtredingen inspanningsplicht

WW'ers moeten zich verantwoorden over hun sollicitatieactiviteiten. Bij voorkeur via de Werkmap, als ze daar nog geen gebruik van maken via de traditionele kanalen. Als we constateren dat WW'ers aantoonbaar verzaken bij het zoeken van werk, worden ze gekort op hun uitkering. Als zij niet verschijnen op afspraken hebben we de mogelijkheid om de uitkering op te schorten.

Onze extra handhavinginspanningen hebben resultaat. Onze adviseurs Werk kunnen via de online Werkmap controleren of klanten aan hun verplichtingen voldoen. Doordat steeds meer mensen gebruik maken van de Werkmap, signaleren onze adviseurs Werk ook steeds meer overtredingen van de inspanningsplicht. Op basis van hun signalen werden in 2013 39.300 beslissingen genomen. Dit leidde in 34.300 gevallen (87%) tot verlaging of stopzetting van de uitkering, een fraudeonderzoek of een waarschuwing. In 2012 was dit 68%.

Tabel: Afdoeing overtredingen inspanningsplicht

	2013		2012	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal overtredingen</b>	<b>125.000</b>		<b>89.700</b>	
<b>Opgelegde maatregelen</b>	<b>90.300</b>	72%	<b>62.500</b>	70%
waarvan maatregelen WW				
WW-klanten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	26.500		21.500	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	10.800		10.000	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	8.700		6.600	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	9.900		5.700	
Overtredingen van de controlevoorschriften	13.400		6.300	
<b>Opgelegde waarschuwingen</b>	<b>31.200</b>	25%	<b>23.400</b>	26%
<b>Geen maatregel/waarschuwing opgelegd</b>	<b>3.500</b>	3%	<b>3.800</b>	4%

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening en werkprocessen biedt mogelijkheden om de handhaving aan te scherpen. Op 3 vestigingen van het Werkbedrijf is bijvoorbeeld in 2013 een test uitgevoerd waarbij automatisch een verantwoordingsbericht werd gestuurd naar klanten die hun taak 'doorgeven sollicitatieactiviteiten' niet op tijd hadden uitgevoerd. De signalen die tijdens de pilot uit deze 3 districten binnenkwamen waren verantwoordelijk voor 50% van de beslissingen. Na afloop van de pilot in augustus nam dit aandeel af tot 30%. Op basis van de testresultaten is het werkproces aangepast, het zal naar verwachting vanaf maart 2014 opnieuw worden getest. Het vroegtijdig herkennen en op weg helpen van klanten die nog onwennig zijn met online dienstverlening zijn belangrijke elementen.

#### Fraudeonderzoeken bij jobcoachbedrijven in 2013

UWV werkt samen met ruim 380 erkende jobcoachbedrijven. Op basis van ontvangen meldingen zijn ook dit jaar weer onderzoeken ingesteld naar mogelijk frauderende jobcoachbedrijven. De 9 onderzoeken die eind 2013 nog liepen worden in de loop van 2014 afgesloten. Naar aanleiding van de resultaten van de inmiddels afgesloten onderzoeken blijft UWV onverminderd alert op mogelijke fraude.

In twee afgesloten zaken is bij het OM aangifte gedaan. In één van deze zaken is het strafrechtelijk onderzoek al geruime tijd terug afgesloten; de Officier van Justitie heeft echter nog geen beslissing genomen over afhandeling. In de andere zaak loopt het strafrechtelijk onderzoek nog. Naar aanleiding van deze grote fraudezaak hebben we, om de kans op fraude te beperken, meer transparantie in het proces aangebracht en meer controle en strakkere procedures ingebouwd.

---

### Misbruik vorstverletregeling in 2013

Als door weersomstandigheden zoals vorst niet gewerkt kan worden, kan de werkgever voor zijn werknemers een WW-uitkering aanvragen. De vorstverletregeling voorziet erin dat het bedrag van de WW-uitkering aan de werkgever wordt betaald, waarna die op zijn beurt het loon van de werknemer doorbetaalt. Tijdens de vorstperiode begin 2013 ontving UWV voor 1.498 werknemers in de bouwsector een melding dat ze vanwege de vorst niet konden werken. Bij controle van 762 personen op 896 bouwlocaties in het hele land hebben we vastgesteld dat 225 bouwvakkers aan het werk waren terwijl de werkgever had gemeld dat zij vanwege de vorst niet konden werken. In deze gevallen is geen WW-uitkering betaald. Werkgevers die misbruik maakten zijn voor de rest van de winter uitgesloten van de regeling, in de winter van 2013/2014 liepen zij een verhoogde kans op controle.

---

## 4. Samenwerken



We werken veel samen met andere partijen. Met de gemeenten bundelen we onze krachten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Met de Belastingdienst werken we nauw samen in de loonaangifteketen.

---

## 4.1. Samenwerken met gemeenten

UWV richt zich in steeds meer projecten en activiteiten op de samenwerking met gemeenten, op het gebied van zowel wettelijke taken als aanvullende diensten, en op onderdelen van ICT. Voor UWV-brede regie, verbinding en samenhang op deze onderdelen is per 1 januari 2013 een landelijke manager aangesteld.

### Dienstverlening aan werkgevers

Werkgevers zijn voor zowel UWV als gemeenten een belangrijke partner. Zij zorgen immers voor de nodige banen. De Programmaraad – een samenwerkingsverband van UWV, Cedris, VNG en Divosa – heeft een handreiking opgesteld die de regio's helpt om de samenwerking tussen UWV en gemeenten op het gebied van werkgeversdienstverlening in de praktijk vorm te geven.

Het grootste deel van de arbeidsmarktregio's (62%) heeft de samenwerking vorm gegeven op regionaal niveau, met gezamenlijke werkgeversteams. Hierbij is er sprake van één regionale arbeidsmarktagenda en één marktbeveiligingsplan. In dat plan staat beschreven welke kansen er bij welke sectoren en werkgevers zijn, hoe UWV en gemeenten daar effectief op kunnen inspelen en welk dienstenpakket ze kunnen aanbieden.

In bijna alle regio's wordt nog gebouwd aan het Werkgeversservicepunt. Met name op tactisch en strategisch niveau is dit vaak een langdurig proces. Factoren die hierbij een rol spelen zijn de behoefte van gemeenten aan autonomie, de herkenbaarheid van de arbeidsmarktregio (werken gemeenten ook op andere terreinen al met elkaar samen), het draagvlak van de centrumgemeente en de prioritering van werkgeversdienstverlening.

### Werkgeversservicepunten

Op de Werkgeversservicepunten kunnen werkgevers terecht voor informatie, advies en expertise. Om werkgevers en branches professioneel te kunnen ondersteunen en landelijke brancheafspraken goed te kunnen vertalen naar de regio's hebben we onze dienstverlening in alle Werkgeversservicepunten branchegericht ingedeeld.

De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van vacatures en het creëren van baanopeningen bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die bijvoorbeeld langdurig werklozen en Wajongers een kans willen geven.

In totaal heeft het Landelijk Werkgeversservicepunt in 2013 met zowel grote als kleine werkgevers 49 convenanten en intentieverklaringen afgesloten om meer werkplekken te realiseren voor werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Deze convenanten staan in totaal voor circa 2.450 vacatures. Van deze vacatures is al 78% vervuld, terwijl sommige convenanten nog maar net van start zijn gegaan.

Naast landelijke convenanten worden er ook in de regio convenanten afgesloten met werkgevers. Voorbeelden van regionale convenanten zijn het convenant met Primark (90 werkzoekenden geplaatst in de regio Flevoland, 65 in Zoetermeer en 130 in Eindhoven) en het convenant met DB Schenker Logistics (in totaal 78 plaatsingen in de regio Utrecht en in Midden-Brabant).

Op initiatief van UWV en ondersteund door de Programmaraad wordt de gezamenlijke dienstverlening vanuit de Werkgeversservicepunten gefaciliteerd door regionale websites. Inmiddels zijn de regionale websites van de arbeidsmarktregio's Haaglanden, Utrecht-Midden en Rijnmond gestart. Ze worden in februari 2014 geëvalueerd.

### Gezamenlijk gebruik van ICT-applicaties

UWV en gemeenten hebben de gezamenlijke opdracht om te komen tot één systeem met alle vacatures en alle werkzoekenden, voor een transparante arbeidsmarkt. Hiervoor stelt UWV zijn systemen SONAR, WBS en Werkmap ter beschikking aan gemeenten, die bovendien hun gebruikerswensen kenbaar kunnen maken. Eind 2013 waren ruim 275 gemeenten aangesloten op deze systemen. De andere gemeenten die dat ook willen, volgen in 2014. Omdat we werken aan de stabiliteit van onze systemen, hebben we tot en met begin augustus 2014 een 'freezeperiode' ingesteld. In die periode voeren we geen wijzigingen door in onze systemen. We hebben de betrokken gemeenten hierover tijdig geïnformeerd.

### Ontsluiting werkzoekendenbestand

Om de publiek-private samenwerking op regionaal niveau te bevorderen, is in 2013 het project 'Ontsluiting werkzoekendenbestand' gestart. Ook dit gezamenlijke project van de Programmaraad en uitzendkoepel ABU heeft tot doel meer werkzoekenden aan werk helpen. Het ministerie van SZW heeft dit project omarmd. Elke arbeidsmarktregio heeft in september van het ministerie van SZW € 130.000 ontvangen als stimuleringsbudget om de publiek-private samenwerking vorm te geven, het werkzoekendenbestanden beter inzichtelijk te maken en de dienstverlening aan werkgevers te verbeteren. De registratie van WWB'ers in het UWV-systeem Sonar en het plaatsen van een goed cv van WWB'ers op werk.nl moeten verder bijdragen aan de transparantie op de arbeidsmarkt. In februari 2014 eindigt dit project, daarna zal het effect worden gemeten: het aantal in Sonar geregistreerde WWB'ers en het aantal cv's van WWB'ers op werk.nl.

---

Alle 35 arbeidsmarktregio's hebben voor 15 mei de definitieve plannen ingediend. Hierin geven zij vorm en inhoud aan de samenwerking met uitzendbureaus en maken zij concreet hoe ze het geld willen besteden.

### **Aansluiting Burgerzaken van gemeenten op Suwinet**

Sinds 1 juli 2013 mag UWV adresgegevens aan gemeenten verstrekken ten behoeve van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Het gaat hierbij vooral om de adresgegevens in het bezit van UWV, die niet geverifieerd zijn bij de GBA. Deze gegevens zijn afkomstig uit de loonaangifte en kunnen van belang zijn voor de gemeentelijke uitvoeringsprocessen.

Voor het beschikbaar stellen van individuele gevallen op BSN-niveau hebben we een Suwinet-inkijkvoorziening gerealiseerd. Van februari tot en met juni 2013 is de geboden functionaliteit in een pilot getoetst op bruikbaarheid bij de afdeling Burgerzaken en op het mogelijke ontstaan van performanceproblemen bij UWV en BKWI (Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen). De conclusie is dat de Suwinet-Inkijk bijdraagt aan betere adresgegevens in de GBA.

Vanaf 1 juli 2013 zijn we gestart met het op Suwinet-inkijk aansluiten van de afdelingen Burgerzaken van 232 gemeenten die zich daarvoor hadden aangemeld. De afdelingen kunnen dan loonaangifte-adresgegevens van burgers opvragen bij UWV. Deze gegevens helpen gemeenten om de actuele verblijfplaats van hun inwoners te achterhalen. Gemeenten kunnen alleen de gegevens inzien die nodig zijn voor het uitvoeren van hun wettelijke taak. Als eerste zijn de aanvragen afgehandeld van de afdelingen Burgerzaken die bij de pilot betrokken waren. Sinds 1 november 2013 kunnen de afdelingen Burgerzaken van gemeenten adresgegevens uit de loonaangifte uitsluitend nog via Suwinet-Inkijk inzien.

Eind 2013 zijn alle gemeenten die een aanvraag hadden ingediend, aangesloten op Suwinet-Inkijk. Tot en met december 2013 zijn ongeveer 25.000 opvragingen gedaan met ruim 18.000 unieke BSN's.

### **Overige ontwikkelingen**

In juli 2013 is op [uwv.nl](http://uwv.nl) de informatie voor gemeenten uitgebreid en geactualiseerd. De site biedt gemeenten inzicht in de mogelijkheden van de samenwerking met UWV, zowel in wettelijk kader als aanvullend.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en UWV hebben een aantal scenario's verkend voor besparingsmogelijkheden van een landelijke backoffice voor de Wet werk en bijstand (WWB). VNG zal deze scenario's voorleggen aan de gemeenten en de vervolgstappen in overleg vaststellen.

Ook op andere terreinen werken we steeds meer samen met gemeenten. We adviseren gemeenten bijvoorbeeld over de participatiemogelijkheden van hun klanten. Deze diensten worden tegen kostprijs afgenomen door circa 30 gemeenten, waaronder Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. UWV bekijkt steeds op regionaal niveau of het mogelijk is om aan deze vraag te voldoen; de uitvoering van onze wettelijke taken mag niet in het gedrang komen. Verder werkt UWV samen met gemeenten bij de voorbereidingen op de Participatiewet.

## **4.2. Samenwerking met Belastingdienst**

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Ongeveer 130 miljard euro 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 tussen de 1,2 en 1,5 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en arbeids(on)geschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder meer gebruikt om het voor burgers gemakkelijker te maken om aan verplichtingen te voldoen en rechten te claimen. Voorbeelden zijn de voorgevulde aangifte en de geautomatiseerde dagloonvaststelling op basis van gegevens uit de polisadministratie.

### **Werking van de loonaangifteketen**

De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2013 zijn de volgende resultaten behaald.

**Tabel: werking van de loonaangifteketen**

		Norm 2013	Eindresultaat 2013
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥95%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,3%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,8%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥95%	99,9%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥90%	98,7%
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2013	≤5%	0,20% <sup>1</sup>
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	99,9%

De resultaten van norm 2, 3, 4 en 5 zijn beter dan vorig jaar. Norm 1 resulteert dit jaar, evenals vorig jaar, in 100%. Het resultaat van norm 7 van 99,9% blijft gelijk aan dat van vorig jaar. Het resultaat van norm 6 blijft naar verwachting ook gelijk aan vorig jaar.

### Robuustere loonaangifteketen

Sinds het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen per 2010, wordt gewerkt aan een robuustere keten. De belangrijkste kenmerken zijn dat de loonaangifteketen daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger wordt. Om te komen tot verdere vereenvoudiging is de Wet Uniformering Loonbegrip per 1 januari 2013 ingevoerd. Deze wet neemt de belangrijkste verschillen weg tussen het loonbegrip dat wordt gebruikt voor de sociale verzekeringen en het loonbegrip voor de Loonbelasting.

Op het gebied van gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen hebben UWV en de Belastingdienst hun aandacht nog meer gericht op de voorkant (de aanleveraars: inhoudingsplichtige/werkgever, salarisadministrateur, fiscaal dienstverlener, softwareontwikkelaar etc.) en de achterkant (de afnemers en de burger) en op het verbinden van die voor- en de achterkant.

In 2013 is er veel aandacht geweest voor de kwaliteit van de door de uitzendbranche aangeleverde gegevens. Aanleiding daarvoor was het afschaffen van de weekaanleveringen voor de uitzendbranche als gevolg van de invoering van de Wet Vereenvoudiging Regelingen UWV. Vanaf juni 2013 vindt ook de uitkeringsvaststelling van uitzendkrachten plaats op basis van de gegevens uit de polisadministratie; de gegevens uit de weekaanleveringen van uitzendbureaus zijn daarvoor niet meer nodig.

In 2013 heeft verder onderzoek plaatsgevonden naar de mogelijkheid om meer pensioenfondsen aan te sluiten op de loonaangifteketen. In 2014 wordt in dat kader onderzocht in hoeverre het aanpassen van de pensioenregelingen leidt tot een geringere informatiebehoefte.

Met betrekking tot de doorontwikkeling van de polisadministratie naar de Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen hebben UWV en Belastingdienst een aanpak uitgewerkt voor het uitvoeren van de impactanalyse.

Hoewel we in de fase zitten van het robuuster maken van de loonaangifteketen, is de stabiliteit van de keten niet vanzelfsprekend. Deze blijft voortdurend aandacht vragen.

### Steeds meer gebruik gegevens polisadministratie

In onze polisadministratie zijn bijna 21 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 12,5 miljoen mensen. UWV levert uit de polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). We verzorgen zogenoemde bulkleveringen, zoals een levering van het hele bestand van de polisadministratie aan het CBS. Daarnaast kunnen organisaties de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (BSN). We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie. In 2013 ging het in totaal om ongeveer 1 miljoen van zulke individuele leveringen op BSN-niveau.

In 97,9% van de gevallen hebben we de gegevensleveringen conform de met de gegevensafnemers afgesloten overeenkomsten verzorgd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met SZW afgesproken norm van 90%.

<sup>1</sup> Betreft een voorlopig cijfer gebaseerd op de stand van begin maart 2014.

---

UWV zelf gebruikt de polisadministratie voor alle dagloonvaststellingen. Hierdoor wordt het verrekenen van verdiensten rechtmatiger, efficiënter, klantvriendelijker en eenvoudiger. Sinds 1 april 2012 maken we ook bij het verrekenen van inkomsten bij een WIA-uitkering al gebruik van de gegevens uit de polisadministratie. Sinds 1 mei 2013 doen we dit ook voor de overige arbeidsongeschiktheidswetten.

### **Eindadvies programma verbetering premievaststelling**

Via het Programma Verbeteren Premievaststelling zijn diverse verbetermaatregelen geïmplementeerd voor de premievaststelling in 2013. Doel is de keten van premievaststelling toekomstvast, bestuurbaar en voorspelbaar te maken. De maatregelen omvatten het inrichten van een besturingsmodel, het aanstellen van een ketenregisseur voor zowel de Loonaangifteketen als de Premievaststellingsketen, het inrichten van een rapportagecyclus, het voornemen om de premievaststelling volledig te automatiseren en het in gebruik nemen van een uniform mechanisme voor eenduidige correcties achteraf.

Begin september hebben we tegelijk met de publicatie van de premie voor de Werkhervattingskas een premiewijzer op [uwv.nl](http://uwv.nl) gepubliceerd; werkgevers kunnen hiermee gemakkelijk hun gedifferentieerde premie bepalen. In 2 maanden tijd is de premiewijzer bijna 50.000 keer geraadpleegd.

### **Vooraf ingevulde aangiftes inkomstenbelasting**

Ook in 2013 konden burgers weer gebruikmaken van de vooraf ingevulde aangifte (de VIA) voor de inkomstenbelasting. De Belastingdienst vult bedragen zoals het loon, de WOZ-waarde van woningen en spaarsaldi in op de aangifte. Hierdoor is het een stuk gemakkelijker om aangifte te doen. Het aantal vooraf ingevulde aangiften neemt elk jaar toe. In 2013 was dat 94,1% van het totaal (93,9% in 2012, 89% in 2011). UWV verstrekt de gegevens over de loon- en arbeidsverhoudingen vanuit de Polisadministratie.

### **Wet Beperking Ziekteverzuim en Arbeidsongeschiktheid Vangnetters**

Door de invoering van de wet BeZaVa is het proces van het berekenen van premiepercentages voor werkgevers veranderd. Eind december 2013 moest iedere werkgever voorzien zijn van de premiepercentages voor de Werkhervattingskas voor het premiejaar 2014.

Kreeg een werkgever voorheen 1 percentage, door de wet BeZaVa zijn dit 3 percentages geworden (WGA-vast, WGA-Flex en Ziektewet). Daarnaast krijgt de werkgever een vermelding van het totaal van de 3 percentages. UWV berekent deze percentages en heeft op 20 november meer dan 1,5 miljoen percentages succesvol geleverd aan de Belastingdienst, die de percentages doorgeeft aan de werkgever.

## **4.3. Overige samenwerking**

UWV werkt ook samen met andere partijen. Een aantal voorbeelden.

### **Gegevensuitwisseling medewerkers kinderopvang**

UWV heeft meegewerkt aan een succesvolle pilot om werknemers uit de kinderopvangbranche te screenen. Aanleiding was de Amsterdamse zedenzaak uit 2010. De commissie Gunning deed onderzoek naar maatregelen om dit soort zedenzaken in de toekomst te voorkomen. Betere screening was een van de voorgestelde maatregelen. Om al het personeel te kunnen screenen, heeft een groot aantal organisaties samengewerkt: UWV, het ministerie van SZW, de uitvoeringsorganisatie voor onderwijs DUO, de Kamer van Koophandel, screeningsautoriteit Justis, de Justitiële informatiedienst (JustiD) en de gemeentelijke Geneeskundige- en Gezondheidsdiensten (GGD). Sinds maart 2013 worden alle werknemers uit de kinderopvang continu gescreend. Eind 2013 mochten 60 mensen niet meer in de kinderopvang werken omdat ze een strafbaar feit hebben gepleegd dat niet verenigbaar is met de opvang van kinderen. Het doel is om uiterlijk 1 januari 2016 te komen tot een nieuw register waarin het personeel van de kinderopvang geregistreerd staat.

### **Sectorplannen**

Het kabinet stelt € 600 miljoen beschikbaar voor cofinanciering van sectorplannen om de werkloosheid terug te dringen. Een deel van de middelen is in 2013 ter beschikking gekomen, de rest volgt in 2014 en 2015. Het ministerie van SZW financiert 50% van de sectorplannen. Sociale partners hebben aangegeven dat ze hun verantwoordelijkheid voor de arbeidsmarkt willen nemen.

UWV ondersteunt bij zowel de voorbereiding als de uitvoering van sectorplannen. Bij de voorbereiding kunnen we zorgen voor arbeidsmarktinformatie per sector. Bij de uitvoering kunnen we bijvoorbeeld kandidaten leveren, scholing faciliteren en een aantal ondersteunende regelingen en services inzetten. We richten ons daarbij vooral op jongeren, ouderen en werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

---

In 2013 zijn in totaal 36 sectorplannen ingediend bij het ministerie van SZW. Daarvan zijn er 25 gericht op de gehele sector en 11 op een regio. Bij het merendeel van de initiatieven heeft UWV contact met de initiatiefnemers en/of is UWV actief betrokken. Deze contacten worden de komende tijd voortgezet, zodat we na het afgeven van een beschikking door het ministerie van SZW kunnen meewerken aan de uitvoering van de plannen.



---

## 5. Bedrijfsvoering



De kwaliteit van onze bedrijfsvoering en de kwaliteit van onze dienstverlening hebben onze voortdurende aandacht.

## 5.1. Personeel

Onze medewerkers verzetten iedere dag weer hun werk met een enorme inzet. We vinden het van groot belang dat zij werkfit, duurzaam inzetbaar en vitaal blijven.

### Ontwikkeling personeelsbestand

De komende jaren verdwijnen duizenden arbeidsplaatsen bij UWV. Structureel krimpen we; we zetten in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en uitstroom naar werk elders. Zo voorkomen we waar mogelijk boventalligheid. Tegelijkertijd moeten we klaar staan om onverwachte werkdruk op te vangen, bijvoorbeeld in verband met toenemende werkloosheid. Dat vergt grote flexibiliteit van medewerkers en organisatie.

Het ministerie van SZW heeft ons in augustus 2012 extra budget toegekend om de overgang op online dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. In 2013 en 2014 zetten we daarmee ruim 200 extra mensen in voor de begeleiding van minder digivaardige klanten in de vestigingen. Op deze tijdelijke plekken zetten we zoveel mogelijk medewerkers in voor wie elders in de organisatie werk is weggevallen. Waar nodig doen we daarnaast een beroep op tijdelijke krachten. Desondanks is het totaal aantal medewerkers vergeleken met eind 2012 gedaald.

Tabel: Aantal medewerkers

	31-12-2013	31-12-2012
Vaste medewerkers	16.629	16.876
Tijdelijke medewerkers	2.329	2.316
Overige medewerkers (NAR/wachtgeld)	99	92
<b>Totaal</b>	<b>19.057</b>	<b>19.284</b>

Vooraf vanwege de stijgende werkloosheid hadden we in 2013 meer medewerkers dan geraamd. Daarvoor hebben we leegstaande ruimte in bestaande panden benut en medewerkers krappere gehuisvest. Eind 2013 gebruikte UWV 109 panden, 20 minder dan eind 2012. Het aantal vierkante meters bedraagt eind 2013 circa 426.500, 29.500 minder dan eind 2012. Van het totaal wordt 11.300 vierkante meter onderverhuurd.

### Mobiliteit en vitaliteit

Krimpende structurele budgetten zorgen voor het verdwijnen van duizenden vaste arbeidsplaatsen. Veranderingen in de dienstverlening en de digitalisering zorgen voor een verandering in functies. Ook hebben we te maken met de verhoging van de pensioenleeftijd. Juist dan is het van groot belang dat medewerkers werkfit, duurzaam inzetbaar en vitaal blijven. We zien het als onze opdracht om onze medewerkers daarvoor goed toe te rusten en hun aanpassingsvermogen te versterken. Dat doen we samen met de medewerkers zelf. Het management speelt een belangrijke rol bij het stimuleren en ontwikkelen van mobiliteit en wordt daarvoor ondersteund met diverse tools en specifieke trainingen. Managers hebben daarnaast een voorbeeldfunctie. Daarom hebben we het afgelopen jaar geïnvesteerd in de mobiliteit van het management. 22% van het tweede lijnsmanagement is in 2013 een andere functie gaan vervullen. We stimuleren mensen ook om zowel horizontale als verticale loopbaanstappen te zetten.

### Aantrekken verzekeringsartsen

De komende jaren doen we op het gebied van verzekeringsgeneeskundige capaciteit extra inspanningen. Dit doen we met het oog op de volumeontwikkelingen en het gegeven dat veel verzekeringsartsen met pensioen gaan. Daarnaast hebben en krijgen we de komende jaren extra taken zoals de eerstejaars Ziektewetbeoordeling in het kader van de Modernisering Ziektewet, de herbeoordelingen van Wajongers in het kader van de Participatiewet en de indicatiestellingen in het kader van de Participatiewet voor onder andere beschut werk.

Om onze wettelijke taken ondanks het landelijke verzekeringsartsentekort in 2014 te kunnen uitvoeren, voeren we een meersporenbeleid. Op de korte termijn treffen we landelijke maatregelen om de opleidingscapaciteit te vergroten, de productiviteit van verzekeringsartsen tijdens hun opleiding zo veel mogelijk te benutten, en we zorgen voor een zo efficiënt mogelijke begeleiding.

In 2010 zijn we al gestart met meerjarige maatregelen om de artsen capaciteit op het benodigde niveau te brengen. Via het project Flair willen we het imago van de verzekeringsarts verbeteren, nieuwe artsen werven, jonge nieuwe artsen die bij ons in dienst treden binden en boeien, en een flexibele schil creëren.

Op basis van een strategische personeelsplanning is besloten in 2014 50 basis- en bedrijfsartsen te werven die de opleiding tot verzekeringsarts gaan volgen, en de jaren daarna telkens 40 artsen. Aanvullend bieden we basisartsen die in afwachting zijn van een opleidingsplek in een kliniek (ANIOS) of die nog geen specialisatie gekozen hebben, de mogelijkheid een jaar ter overbrugging voor ons te werken en kennis te maken met het vak van verzekeringsarts en met UWV. Deze initiatieven hebben onder andere opgeleverd dat we met succes bedrijfsartsen en basisartsen hebben kunnen werven die zich willen specialiseren tot verzekeringsarts (AIOS). Het aantal artsen in opleiding tot verzekeringsarts is in 2013 gestegen. In totaal zijn er nu 153 artsen in opleiding die de komende jaren hun specialisatie tot verzekeringsarts afronden. Dit betekent dat ongeveer 20% van ons artsenbestand in opleiding is, hiermee is de

---

grens van onze opleidingscapaciteit bereikt. In 2013 startten 34 nieuwe artsen (28,6 fte), er vertrokken er 38 (27,7 fte's).

Daarnaast nemen we maatregelen om verzekeringsartsen zo efficiënt mogelijk in te zetten. We werken bijvoorbeeld aan meer compacte rapportages voor WIA, WAO, ZW en aan het delegeren van taken. Na succesvolle pilots in 2012 zijn we in 2013 begonnen om taakdelegatie breed in te voeren, in ieder geval voor de duur van 3 jaar. Daarbij doet een sociaal-medisch verpleegkundige of medisch secretaresse onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts werk dat de arts voorheen veelal zelf deed. Zo kunnen we de artsen inzetten waar ze de hoogste toegevoegde waarde hebben. Artsen ervaren de taakdelegatie als een verrijking van hun werk. We meten periodiek in hoeverre we door de taakdelegatie minder verzekeringsartsen hoeven in te zetten. In 2014 komen de eerste uitkomsten van de taakdelegatie beschikbaar.

### Diversiteit personeelsbestand

UWV wil dat vrouwen in 2015 een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus vervullen. Eind 2013 was 56% van de UWV'ers vrouw; het aandeel vrouwen in het eerste en tweede echelon bedroeg 25% en in het derde en vierde echelon 34%.

In 2013 heeft UWV voor de vierde keer de Annette Dümig prijs uitgereikt. De prijs gaat naar het beste idee om de doorstroming van vrouwen binnen UWV te bevorderen. Deze keer ging de prijs naar e-coaching voor vrouwen. Een e-coach steunt, stuurt en motiveert mensen op dezelfde manier als iedere coach, maar dan op afstand: via e-mail, Skype, WhatsApp, chat en sms.

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. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verstaan we mensen die langer dan 6 maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Deze mensen worden geselecteerd door de 3 uitzendpartners waarmee de afdeling Klantencontact samenwerkt, en door UWV zelf. In 2013 zijn in totaal 156 medewerkers gestart met een afstand tot de arbeidsmarkt. In juni 2013 won UWV de RBB Award voor dit initiatief.

UWV wil behalve van de kennis en ervaring van de 45-plussers binnen de organisatie ook meer gebruik maken van de inbreng van jongere medewerkers. In 2013 hebben we 835 medewerkers (770 fte's) aangenomen die jonger waren dan 35 jaar. 72% van hen is vrouw.

We willen binnen onze organisatie duurzame werkplekken creëren voor Wajongers. Afgelopen jaar zijn de fundamenten gelegd voor de UWV Inclusiefmethode, waarbij werk anders wordt georganiseerd om tot elementaire takenpakketten voor Wajongers te komen. UWV Inclusief komt niet in plaats van, maar als aanvulling op bestaande manieren om Wajongers kansen te bieden binnen UWV. Met dat doel analyseren we binnen bedrijfsonderdelen de mogelijkheden om geschikte takenpakketten voor Wajongers samen te stellen. In 2013 zijn 54 analisten inclusieve arbeidsanalyse opgeleid en hebben 42 medewerkers een training gevolgd om Wajongers op hun werkplek te begeleiden. Er zijn 22 arbeidsanalyses uitgevoerd en 3 Wajongers op een duurzame Wajongfunctie geplaatst. In 2014 en 2015 verwachten we circa 100 plaatsingen. Daarnaast werken er diverse Wajongers op reguliere werkplekken, in een vast dienstverband, in een tijdelijk dienstverband of op een werkervaringsplek.

### Werken aan integriteit

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op allerlei manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen. 'Respectvol, open, verantwoordelijk, professioneel' zijn de sleutelwoorden in de UWV-gedragscode. Voor een aantal specifieke functies zijn aanvullende regels van toepassing. Speciaal voor de voorzitter en de leden van de Raad van Bestuur geldt een aanvullende regeling die het belang van bestuurlijke integriteit benadrukt, en hun voorbeeldrol binnen en buiten UWV.

Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt signalen van binnen én buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Om te bevorderen dat zulke misstanden daadwerkelijk worden gemeld, kent UWV een eigen meldregeling (voorheen klokkenluidersregeling). Deze regeling is ook bedoeld om de melder te beschermen.

In 2013 ontvingen we 183 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. Er werden 104 onderzoeken gestart en 116 zaken afgesloten. In 19 gevallen is aangifte gedaan bij de politie, waarvan er 11 gericht waren tegen een klant (agressie), 7 tegen een derde (valsheid in geschrifte, verduistering uitkering en ddos-aanval) en 1 tegen een werknemer. Daarnaast is er in 34 gevallen een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen: 1 keer ontslag op staande voet, 8 keer een strafschorsing, 17 keer een schriftelijke waarschuwing, 4 keer een mondelinge waarschuwing, 3 keer een berisping en 1 keer intrekking van faciliteiten.

---

## 5.2. ICT

ICT is de ruggengraat van onze organisatie. Stabiliteit is cruciaal, zeker nu er door voortschrijdende automatisering, versnelde digitalisering van onze dienstverlening en opeenvolgende veranderingen in wet- en regelgeving zo'n zwaar beroep op wordt gedaan. In 2013 hebben we te kampen gehad met storingen. We werken hard aan – liefst structurele – oplossingen. In ons ICT-beleid hanteren we 5 speerpunten.

### Storing op werk.nl

Begin augustus is werk.nl enige tijd minder bereikbaar geweest. De storing werd veroorzaakt door een ontwerpfout in de Werkmap. Hierdoor werd werk.nl te zwaar belast en ontstond er instabiliteit. Deze fout is hersteld. Om de uitkeringsaanvraag door te laten gaan, konden klanten zowel telefonisch als via de vestigingen een papieren WW- of WWB-aanvraag indienen. We hebben klanten extra tijd gegeven, ook om hun sollicitatieactiviteiten en andere taken door te geven.

Het massale gebruik van onze online dienstverlening (rond de 3 miljoen bezoekers per maand op werk.nl), het toegenomen aanbod van online diensten en de roep om maatwerk en klantgerichte diensten vragen om een betrouwbaar ICT-platform. In 2013 hebben we op dat gebied belangrijke technische keuzes gemaakt waar het gaat om het besturingssysteem en de verdere modernisering van het platform. Die modernisering wordt in 2015 afgerond. Daarnaast is besloten de operationele verantwoordelijkheid voor het beheer van de beschikbaarheid te beleggen bij de leverancier van het rekencentrum. Deze neemt ook de coördinatie met de leverancier van het applicatiebeheer voor zijn rekening.

### Focus op 5 ICT-speerpunten

#### Verbetering robuustheid en efficiency van ICT-infrastructuur

Het eerste ICT-speerpunt is de verbetering van de robuustheid en de efficiency van de ICT-infrastructuur, gekoppeld aan het terugdringen van het aantal verstoringen en de duur daarvan. Op dat gebied hebben we in 2013 de volgende acties ondernomen.

- We voeren achterstallig onderhoud uit in het hoofdrekencentrum in het programma Groot Onderhoud. In 2013 zijn 24 applicaties op niveau gebracht. De resterende 23 systemen worden in 2014 gedaan. Het lokale netwerk in het hoofdrekencentrum is inmiddels gemoderniseerd. We werken toe naar een situatie waarbij groot onderhoud regulier onderdeel is van het beheer en de financiering daarvan. Dit houdt in dat elk systeem elke drie jaar wordt gemoderniseerd. We hebben in voorgaande jaren de nodige maatregelen genomen om te voorkomen dat functionele wijzigingen meer prioriteit krijgen dan technisch onderhoud, maar het spanningsveld tussen systeemeigenaren en ICT is daarmee nog niet verdwenen. We willen de aanpak sluitend maken door alle onderhoud onder regulier beheer te brengen en de systeemeigenaar integraal verantwoordelijk te maken. Ook voor de systemen van de afzonderlijke ondersteunende bedrijfsonderdelen wordt steeds vaker standaardsoftware ingezet. Dit is een complexe operatie, onder andere omdat verschillende bedrijfsonderdelen soms één systeem delen. We besteden daarom extra aandacht aan de beheersing.
- We moderniseren de infrastructuur voor online diensten. Voor uwv.nl treffen we structurele maatregelen die ervoor zorgen dat de site en de onderliggende portalen robuuster en stabiel worden. In de afgelopen maanden is een wijziging in de samenwerking met de leveranciers van rekencentrum en ontwikkeldiensten doorgevoerd. Met de leverancier van het rekencentrum hebben we een resultaatverantwoordelijkheid afgesproken voor de stabiliteit van en de modernisering van werk.nl. Waar mogelijk zijn in 2013 verbeteringen in de stabiliteit doorgevoerd. Het zal tot in 2015 duren voor de modernisering van de technologie en de verbetering van de applicatie zullen leiden tot een structureel geborgde stabiliteit. Het goed functioneren van een afzonderlijk systeem voor eindgebruikers is vaak afhankelijk van het functioneren van achterliggende systemen. We verbeteren daarom het inzicht in de beschikbaarheid van de systemen in de verschillende ketens. In 2013 zijn de gezondheid en de zwakheden van de afzonderlijke ketenonderdelen verder in kaart gebracht. Op deze manier kunnen we gerichte acties ondernemen en risico's verminderen. Nu de technische basis steeds beter op orde komt, kunnen we vervolgstappen zetten, de verantwoordelijken binnen de diverse bedrijfsonderdelen krijgen op basis van het toegenomen inzicht betere sturingsmogelijkheden.
- We hebben het rekencentrum uitgebreid met diensten om het effect van cyberaanvallen op de webinfrastructuur (Ddos-aanvallen) te beperken. In opdracht van de dienst digitale overheid Logius zijn evenals eind 2012 assessments uitgevoerd naar de informatiebeveiliging van uwv.nl en werk.nl. Deze assessments zijn een voorwaarde voor aansluiting op DigiD. Eind 2012 voldeed UWV niet aan 13 van de 28 gestelde normen. Naar aanleiding daarvan is een project gestart om aan de normen te kunnen voldoen. UWV heeft maatregelen genomen om zelf penetratietesten te kunnen uitvoeren. Daardoor kunnen we breder en slagvaardiger de beveiliging borgen. Bij het assessment van eind 2013 voldeden we aan 24 van de 28 gestelde normen. Door de grote druk op de e-platforms was het niet mogelijk alles op te lossen. Van de resterende 4 gevallen zijn er 2 als een beperkte tekortkoming gekwalificeerd omdat wel afschermende maatregelen zijn genomen. Maatregelen om de laatste 2 punten op te lossen zijn ingepland.

- Onder andere bij de DigiD assessments werd duidelijk dat de sturing op informatiebeveiliging niet sterk genoeg was ingevuld. Hierop is een plan van aanpak ontwikkeld om verantwoordelijkheden duidelijk te beleggen, normen vast te stellen en technische ondersteuning te faciliteren. Dit plan is eind 2013 goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

### **Uitbreiding standaardsoftware**

Het tweede ICT-speerpunt is het terugdringen van maatwerk, ten gunste van standaard software.

We hebben in 2012 de aanbesteding afgerond van een standaard softwarepakket voor de ondersteuning van de uitvoeringsprocessen. In 2013 hebben we voor de WW een eerste implementatietest (te houden in 2014) voorbereid. Op basis van de resultaten hiervan zullen we besluiten over het vervolg.

Ook bij de upgrade van het platform voor online diensten willen we meer standaardfunctionaliteiten kunnen gebruiken. Deze upgrades zullen geleidelijk in 2014 en 2015 worden uitgevoerd. Dit verbetert de stabiliteit en verruimt de mogelijkheden voor betere en meer geavanceerde diensten (zoals gepersonaliseerde dienstverlening op werk.nl).

### **Verbetering van het autorisatiebeheer**

Het derde ICT-speerpunt is het verbeteren van het autorisatiebeheer. Het ministerie heeft gevraagd om hieraan in 2013 extra aandacht te besteden en ervoor te zorgen dat er eind 2014 een sluitend autorisatiebeheer is.

UWV beheert op zeer grote schaal privacygevoelige gegevens. Autorisatiebeheer regelt welke medewerkers toegang hebben tot welke systemen of onderdelen daarvan. Dit is van belang voor de bescherming van de privacy van onze klanten en voor de integriteit van onze data. De basis van goed autorisatiebeheer is een situatie waarbij de verantwoordelijken binnen de bedrijfsonderdelen op controleerbare en beheersbare wijze zo nauwkeurig mogelijk vaststellen welke medewerkers toegang hebben tot welke gevoelige gegevens van welke klanten in welke systemen. Op dit punt zijn in 2014 nog belangrijke slagen te maken.

In 2013 zijn wel al belangrijke stappen gezet. Begin 2013 is het schonen en automatiseren van autorisaties van de kantoorautomatisering afgerond. Met de uitrol van de nieuwe kantoorautomatisering, in 2013 en 2014, wordt de ondersteuning van het autorisatiebeheer verder verbeterd. Eind 2013 was het registratiesysteem automatisch gekoppeld aan alle 200 kantoorautomatiseringsapplicaties en aan 20 bedrijfsapplicaties.

Automatisch koppelen van de bedrijfssystemen aan het autorisatiebeheersysteem heeft de voorkeur boven handmatig beheer. Handmatig beheer is duurder en vereist meer borging omdat er fouten kunnen worden gemaakt. Niet alle autorisaties kunnen echter geautomatiseerd worden doorgevoerd: voor bepaalde systemen zou dit leiden tot onevenredig hoge kosten. Daarom is in 2013 is een project gestart om op korte termijn de verschillen tussen de toegekende autorisaties en de in de applicaties aanwezige autorisaties weg te werken bij systemen waarbij dit nog niet geautomatiseerd wordt uitgevoerd. Deze verschillen zijn inmiddels met 60% afgenomen. Deels is dit bereikt door 'administratieve' autorisatieverschillen uit de verschillenlijsten te verwijderen. Daarnaast hebben we met schoningsacties daadwerkelijke autorisatieverschillen aangepakt.

### **Efficiënte en slagvaardige ICT-dienstverlening**

Het vierde ICT-speerpunt in 2013 is te zorgen voor een efficiënte en slagvaardige ICT-dienstverlening waarmee we goed kunnen inspelen op de ontwikkelingen in de dienstverlening van UWV.

Uitgangspunt is dat we applicaties, waar dat efficiënt is, zo veel mogelijk intern beheren. Beheerders en ontwerpers van UWV en van de leverancier werken nauw samen, met als doel dat binnen UWV specifieke kennis wordt opgebouwd. Dit verlaagt de kosten en vermindert de afhankelijkheid van leveranciers. Een wisseling van leverancier is dan bijvoorbeeld minder ingrijpend. De problemen bij de zomerrelease van werk.nl hebben duidelijk gemaakt dat aanvullende kwaliteitsborgende maatregelen noodzakelijk zijn voor het beheersen van technische risico's. De oplossing hiervoor is onderdeel van de eerdergenoemde maatregelen in samenhang met de modernisering van de infrastructuur voor e-diensten: de regiefunctie op het proces met borging van de stabiliteit is gelegd bij de leverancier van exploitatiediensten.

### **Versterken samenwerking met externe organisaties**

Het vijfde speerpunt in 2013 is het versterken van de samenwerking met externe organisaties.

Op ICT-gebied wordt nauw samengewerkt binnen de overheid. Gezamenlijk gebruikte voorzieningen zoals DigiD en de verdere ontwikkeling daarvan richting elektronische identiteitskaart (eID) maken dat ook noodzakelijk. Ook de mogelijkheid om door samenwerking schaalgrootte en daarmee efficiencywinst te realiseren is een belangrijke drijfveer.

Het in 2012 op ons initiatief opgerichte Centrum voor Informatiebeveiliging & Privacybescherming (CIP) heeft in 2013 zijn kennis gedeeld over uiteenlopende actuele thema's zoals clouddiensten, de ontwikkeling van veilige software en testen met persoonsgegevens. Tijdens een conferentie in november ging het onder andere over de uitdagingen die de kabinetsdoelstelling voor de Digitale Overheid in 2017 met zich meebrengt. Duidelijk is dat betrouwbare en gebruiksvriendelijke identificatie en authenticatie noodzakelijk zijn. Het spanningsveld tussen bescherming van de privacy en gebruikersgemak aan de ene kant en fraudepreventie aan de andere kant zal nog veel aandacht vergen.

---

Inmiddels komt op dit gebied ook de samenwerking met de gemeenten op gang. Er zijn contacten met het Kwaliteitsinstituut van de Gemeenten (KING) en Wgo4it, de overheidscoöperatie van de sociale diensten van de vier grootste gemeenten van Nederland. Gemeentelijke medewerkers hebben deelgenomen aan activiteiten van UWV waarbij we onze kennis delen, bijvoorbeeld over de beveiligingseisen voor DigiD.

### Parlementair onderzoek ICT

In februari 2013 besloot de tijdelijke commissie ICT van de Tweede Kamer om onze website werk.nl als casus toe te voegen aan de zes projecten die eerder al waren geselecteerd voor het parlementaire onderzoek naar ICT-projecten bij de overheid. We hebben informatie opgeleverd waar de commissie in het kader van dit onderzoek om heeft gevraagd. In november 2013 besloot de commissie om nader onderzoek te laten verrichten naar twee casussen, waaronder werk.nl. Dit verdiepende onderzoek richt zich op de aanbestedingsprocedures, het leveranciersmanagement en de financiële stromen. De verwachting is dat het parlementair onderzoek in 2014 zal zijn afgerond.

## 5.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

UWV staat midden in de maatschappij en draagt bij aan het perspectief van zijn klanten. Wij streven ernaar dat ons handelen een positieve, duurzame impact heeft op mens, milieu en samenleving. Dit doen wij samen met onze klanten en partners.

In 2013 hebben we op dit vlak onder meer de volgende activiteiten uitgevoerd.

- UWV maakt sinds 2013 aan de hand van de MVO prestatieladder zijn maatschappelijk verantwoord ondernemerschap inzichtelijk. De MVO Prestatieladder sluit aan op de uitgangspunten van ISO 26000. De MVO Prestatieladder kent 5 niveaus waarop gecertificeerd kan worden. Na het uitvoeren van een kwalitatieve verbeteringslag zijn we sinds december 2013 conform onze doelstelling gecertificeerd op niveau 3.
- In 2013 is 72% van ons afval gescheiden (2012: 70%). In 2014 willen we 75% van ons afval scheiden.
- We willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. De aanbesteding voor 100% groene energie is inmiddels gegund. Voor 2014 en 2015 wordt de CO<sup>2</sup>-uitstoot door het aardgasverbruik van UWV volledig gecompenseerd met behulp van Gold Standard certificaten. Deze zijn geaccrediteerd door het Wereld Natuur Fonds. Het grootste deel van ons elektriciteitsverbruik zal worden gecompenseerd met in Nederland opgewekte windenergie, het overige deel waarschijnlijk met Scandinavische waterkracht. Sinds april 2013 bestaat het gehele UWV-wagenpark uit auto's met een A- of B-label. Alle auto's moeten bovendien voldoen aan de regels voor maximale uitstoot. We sturen ook op duurzaamheid bij onze leveranciers. Wij vragen alle leveranciers om de UWV-gedragscode te ondertekenen, waarin zij verklaren dat ze onder andere kinderarbeid uitsluiten en de rechten van mens en milieu respecteren. Daarnaast hanteren wij in alle aanbestedingen de criteria voor duurzame inkoop van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.
- Bij de aanbesteding voor binnenlands betalingsverkeer zijn MVO en social return als criteria opgenomen, waarbij de aandacht wordt gevestigd op de methode van de inclusieve arbeidsorganisatie. Bij die methode wordt bekeken of het mogelijk is een bestaande functie voor bijvoorbeeld een Wajonger aan te passen, of een geheel nieuwe functie te creëren door bijvoorbeeld bepaalde taken uit bestaande functies af te splitsen. Gesprekken over de invulling hiervan worden nog gevoerd met de geselecteerde leverancier.
- We bieden arbeidsplaatsen aan Wajongers en andere mensen die moeilijk aan het werk komen (zie verder onder 5.1).
- Dit jaar hielpen voor het eerst 3 verstandelijk gehandicapten ons bij de organisatie van de jaarlijkse UWV-sportdag.
- UWV is één van de ondertekenaars van de 'Verklaring van Amsterdam' en geeft daarmee aan actief te willen werken aan acceptatie van homoseksualiteit en dit ook uit te dragen. Het roze netwerk van UWV heeft de Workplace Pride Leadership Award voor het meest betrokken netwerk gewonnen. De Workplace Pride Foundation is een samenwerkingsverband van homo-organisaties uit het Nederlandse bedrijfsleven en de overheid, dat zich inzet voor volledige acceptatie en zichtbaarheid van lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen en transgenders op de werkvloer en in de samenleving.
- We willen dat minimaal 90% van alle kunstwerken in de UWV-gebouwen gemaakt is door kunstenaars met een beperking en een afstand tot de arbeidsmarkt. Die eis hadden we opgenomen in de Europese aanbesteding Kunst. De opdracht is in het vierde kwartaal van 2013 verleend en de opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eis. Het betreft kunstwerken in de openbare ruimtes van UWV. Mogelijk wordt dit percentage nog hoger als managers voor kunst op hun kamers kiezen voor werken van een kunstenaar met een beperking en afstand tot de arbeidsmarkt.

## 5.4. Kwaliteit dienstverlening

We nodigen klanten en vertegenwoordigers van klanten (Cliëntenraden) uit om vragen aan ons te stellen, verbeteringsuggesties door te geven en niet te aarzelen om waar nodig klachten in te dienen. De signalen bereiken ons via internet, telefonie en persoonlijke gesprekken, klachtenprocedures, klantpanels, cliëntenraden en klantonderzoeken. Ze worden niet alleen op persoonlijk niveau afgehandeld; we kijken ook naar structurele verbeteringen.

### Klanttevredenheid

In 2013 hadden we te maken met een aanscherping van het sanctiebeleid, een toegenomen digitalisering en een afname van het aantal kantoren. Desondanks blijft de klanttevredenheid vrijwel stabiel op een 6,9 (2012: 7,0), iets onder het streefcijfer van 7,0. Klanten geven wel aan dat ze vinden dat de duidelijkheid van de informatievoorziening door UWV beter kan. Dit geldt met name voor gevallen waarin de beslissing van UWV nadeliger is dan de klant verwacht. 80% van de uitkeringsgerechtigden gaf aan het helemaal eens te zijn met de beslissing van UWV (2012: 81%). De tevredenheid van werkzoekenden die de werkmap gebruiken, is uitgekomen op een 6,4 (in 2012 is hiervoor geen meting verricht).

De tevredenheid van werkgevers daalde licht van een 6,3 naar een 6,2 (streefcijfer is een 6,3).

De waardering van werkzoekenden voor de online dienstverlening steeg licht van een 6,0 naar een 6,1. De tevredenheid van werkgevers over de vacaturebemiddeling en –vervulling via werk.nl steeg van een 5,4 naar een 5,6.

### Klachten

In 2013 ontvingen we 8.471 klachten, ongeveer even veel als in 2012. Het gaat dan om alle uitingen van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV.

Veel klachten gingen over de beperkte bereikbaarheid van de websites uwv.nl en werk.nl als gevolg van een storing (vooral in januari en augustus 2013), over de arbeidsjuridische dienstverlening en over de WW. Dit laatste is in lijn met de toename van het aantal aanvragen WW en de daaraan gerelateerde ontslagaanvragen. In de loop van 2013 daalde het aantal klachten.

De klanttevredenheid over de afhandeling van klachten kwam uit op een 6,0. In 2012 was dat nog een 5,7.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	eerste 4 maanden	tweede 4 maanden	derde 4 maanden	Totaal
2012	2.934	2.703	2.805	8.442
2013	3.044	2.803	2.624	8.471

In 2013 handelden we 8.496 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2012. Voor 98% van de klachten lukte dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken, of – indien verdaagd – binnen 10 weken. We lossen steeds meer 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 2013 gebeurde dat in 49% van de gevallen. Deze klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Klanten waarderen deze snelle en persoonlijke aanpak.

Tabel: Oordeel over klachten

Oordeel	2013		2012	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Gegronnd	1.893	22,3%	2.281	27,1%
Ongegronnd	1.584	18,7%	1.631	19,4%
Niet ontvankelijk	138	1,6%	184	2,2%
Oordeel niet van toepassing	4.191	49,3%	3.658	43,5%
Geen oordeel	690	8,1%	652	7,8%
<b>Totaal</b>	<b>8.496</b>	<b>100%</b>	<b>8.406</b>	<b>100%</b>

Klanten klagen vooral dat er onjuiste, tegenstrijdige of te weinig informatie is gegeven. Dit percentage is ten opzichte van 2012 gedaald. De overgang naar online dienstverlening, in combinatie met storingen op onze websites, maakt dat het aandeel klachten over de bereikbaarheid is toegenomen.

### Klachtintensiteit

We zetten het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal uitkeringsbeslissingen. De uitkomst daarvan geeft de klachtintensiteit weer. In 2013 was de klachtintensiteit 0,3%, net als in 2012. Hiermee voldoen we aan de norm van 0,4%. Het gaat hier om een nieuwe prestatie-indicator.

### Bezwaren afhandelen

Wie het niet eens is met een beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen. In 2013 werden 88.700 bezwaren ingediend, duidelijk meer dan in 2012 (83.500).

## Tabel Afhandeling bezwaren

	2013	2012
<b>Ontvangen bezwaren</b>	<b>88.699</b>	<b>83.528</b>
Waarvan met betrekking tot		
WW	30.427	31.050
Arbeidsongeschiktheidswetten	38.958	36.981
Ziektewet	19.314	15.497
<b>Afgehandelde bezwaren</b>	<b>84.744</b>	<b>85.225</b>
Waarvan met betrekking tot		
WW	29.433	31.843
Arbeidsongeschiktheidswetten	37.838	37.554
Ziektewet	17.473	15.828

Het aantal ingediende WW-bezwaren is lager doordat we klanten bij uitkeringsbeslissingen aansporen om bij vragen telefonisch contact met ons op te nemen. Gebleken is dat een klant die bezwaar maakt, vaak alleen om uitleg vraagt. Het aantal bezwaren over arbeidsongeschiktheids- en Ziektewetuitkeringen nam echter toe. Er zijn vooral meer bezwaren met betrekking tot de Ziektewet ingediend; dit houdt verband met de premiedifferentiatie voor de wet BeZaVa.

In 2013 handelden wij in totaal 84.700 bezwaren af. Dit aantal is vrijwel gelijk aan dat in 2012 (85.200) en lager dan het aantal ingediende bezwaren. Reden is dat er in verschillende districten veel nieuwe medewerkers zijn aangenomen die eerst opgeleid moesten worden. Doel is dat in 2014 het aantal afgehandelde bezwaren in verhouding met het aantal ingediende bezwaren weer toeneemt.

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2013 was de bezwaarintensiteit 2,8% (in 2012: 2,9%). Hiermee voldoen we aan de norm van 3%.

In 2013 zijn twee klantgerichtheidmetingen gehouden. De klanten gaven gemiddeld een 6,6 (2012 gemiddeld een 6,5). Hiermee voldoen we aan onze doelstelling dat deze score maximaal 1 punt onder de totale UWV-klanttevredenheidsscore mag liggen (de UWV-score is een 6,9). Bij beide metingen nam het aantal tevreden klanten met 7% toe.

In 2013 zijn bij UWV 36 mediations gestart. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator. Hiervan zijn er inmiddels 28 afgesloten, 23 met een (bindende) overeenkomst en 5 zonder overeenkomst.

## UWV Telefonie

In 2013 heeft ons Klanten Contactcentrum (KCC) 7,1 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. Dit is ongeveer even veel als in 2012. Ongeveer 200.000 vragen hadden betrekking op storingen bij "MijnUWV" en "DigiD". Het aantal telefonische klantvragen is relatief beperkt gebleven doordat onze klanten steeds meer gebruik maken van internet en doordat onze dienstverlening verbetert. Klanten blijven complexe vragen wel telefonisch stellen. Hierdoor loopt de gemiddelde gespreksduur op.

87% van de bellers kreeg direct antwoord (2012: 84%). 81% van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening (2012: 78%). De werkgeverstelefoon handelde 84% van de telefonische vragen direct af (2012: 86%). 80% van de werkgevers was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening (2012: 82%).

Begin 2013 is een proef uitgevoerd om het aantal veelbellers te reduceren. Deze proef werd uitgevoerd door een speciaal team in de vestiging van het KCC in Goes. Een in juni uitgevoerde effectmeting liet zien dat de klant dit initiatief van UWV bijzonder positief waardeert. Er zijn mensen die met regelmaat telefonisch contact zoeken. Het proactief bellen naar klanten die een grote kans hebben om veelbeller te worden heeft een positief resultaat: het aantal telefonische klantvragen van deze groep daalde met 17% door de interventie van het veelbellersteam. Op basis van een impactanalyse is besloten om deze aanpak vanaf het eerste kwartaal van 2014 bij twee vestigingen van het KCC te gebruiken.

In 2 regio's is een pilot gehouden om alle Werkmapberichten van werkzoekenden gedurende de eerste 3 maanden van werkloosheid binnen 24 uur uniform en volledig af te handelen. Klantadviseurs van UWV Telefonie deden dit samen met adviseurs werk. Veel werkzoekenden waren tevreden, vooral over de snelheid (85%) en de mate waarin de vraag van de klant was beantwoord (84%). De pilot is per 1 mei geëindigd. Op dit moment wordt een plan van aanpak gemaakt voor een landelijke uitrol. Vooruitlopend op deze beslissing zijn de 2 pilotregio's doorgedaan met de snelle afhandeling van de Werkmapberichten.

In 2013 is de afdeling Klantencontact opnieuw beoordeeld voor het COPC-certificaat. De afkorting COPC staat voor Customer Operations Performance Center, een internationaal besturingsmodel gericht op hogere klanttevredenheid en



betere kwaliteit tegen zo laag mogelijke kosten. In februari 2014 is onze afdeling Klantencontact opnieuw voor de duur van een jaar gecertificeerd.

UWV wil transparant met klanten communiceren. In november 2013 hebben we daarvoor het met de Klantenservice Federatie het convenant 'Kwaliteit Klantcontact' getekend. We geven via [uwv.nl](http://uwv.nl) structureel inzicht in de kwaliteit van onze klantenservice, waar het de telefonie betreft. Die indicatoren zijn de gemiddelde wachttijd, het klanttevredenheidscijfer voor het telefoniekanaal en het aantal contacten dat in één keer goed wordt afgehandeld. Deze gegevens staan op [uwv.nl](http://uwv.nl) en worden maandelijks geactualiseerd.

## 5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

We hebben permanent aandacht voor de kwaliteit van onze bedrijfsvoering.

### Rechtmatigheid

Alle handelingen van UWV moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving. In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout en is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende controlemiddelen om vast te stellen of iets goed of fout is.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten van verslagjaar 2013 bedraagt 0,9%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten en is gelijk aan het cijfer over 2012. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

**Tabel: Financiële onrechtmatigheid verslagjaar 2013**

Wet	% Financiële fouten 2013 (afgerond)	% Financiële fouten 2012 (afgerond)	% Onzekerheden 2013 (afgerond)	% Onzekerheden 2012 (afgerond)
Wajong	0,2	0,1	0,0	0,0
WAO	0,0	0,1	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,1	0,2	0,0
Wazo	1,4	1,2	0,0	0,0
WIA	0,2	0,3	0,0	0,4
WW	1,8	1,7	0,0	0,2
ZW	2,7	2,3	0,0	0,0
TW	1,7	2,6	0,0	0,0
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0
IOW	3,7	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>0,9</b>	<b>0,9</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>

Toelichting op de tabel:

- Bij de arbeidsongeschiktheidswetten, uitgezonderd de Wajong, daalt het percentage financiële fouten ten opzichte van 2012. Ook het foutpercentage TW daalt.
- Bij de WW, ZW, Wazo en IOW stijgt het foutpercentage. De stijging bij de IOW heeft gezien de geringe financiële omvang van deze wet geen invloed op het UWV-cijfer. De stijging bij de WW wordt veroorzaakt door een toename van het aantal dagloonfouten. Ook bij de Wazo en de Ziekwet is het aandeel dagloonfouten iets hoger dan in 2012.

### Rechtmatigheid Europese aanbestedingen

UWV hanteert bij alle inkoop het strikt volgen van de regels van Europese aanbesteding als uitgangspunt. Elke afwijking van deze regel is door het betreffende bedrijfsonderdeel gemotiveerd voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Dit heeft ertoe geleid dat wij over 2013 een onrechtmatigheid aan inkopen onderkennen van € 60,7 miljoen. (2012: € 31 miljoen). Dat is 0,2% van de totale lasten (2012: € 31 miljoen, ofwel 0,1% van de totale lasten).

De stijging ten opzichte van 2012 wordt veroorzaakt door drie factoren:

- Een bedrag van € 16,3 miljoen is toe te wijzen aan wijziging in wet- en regelgeving. Volgens de nieuwe Aanbestedingswet 2012 gelden sinds 1 april 2013 ook voor uitgaven onder het Europese drempelbedrag –€ 200.000 voor 2013– eisen op het gebied van objectiviteit, transparantie en non-discriminatie. Voor uitgaven onder de € 200.000 was echter nog geen betrouwbaar meetsysteem ingericht.
- Een bedrag van € 9,2 miljoen is toe te schrijven aan uitvoeringskosten, waarbij continuïteit van de dienstverlening prevaleert boven rechtmatigheid. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als snelle actie is vereist, zoals bij de Ddos-

aanval in de zomer van 2013. Al deze kosten zijn vanwege het spoedeisende karakter door de Raad van Bestuur geaccordeerd als noodzakelijk voor een ongestoorde bedrijfsvoering.

- Een bedrag van € 35,2 miljoen betreft Europese aanbestedingstrajecten voor re-integratie en voorzieningen voor uitkeringsgerechtigden. UWV wil alle aanbestedingstrajecten zorgvuldig uitvoeren. Tijdens de uitvoering van deze aanbestedingstrajecten kwamen er vragen uit de markt naar voren die reden waren om de aanpak nader te bekijken. Dit heeft geleid tot uitloop van deze aanbestedingstrajecten. Hierdoor hebben we gedurende delen van 2013 gewerkt met onrechtmatig doorlopende overeenkomsten. Inmiddels zijn rechtmatige overeenkomsten gesloten.

Hiermee komt de totale UWV-brede rechtmatigheid uit op 98,9%, vrijwel de afgesproken norm van 99%.

## Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management, is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. De risico's die zich in 2013 hebben voorgedaan zijn afdoende ondervangen, met uitzondering van de maatregelen die moeten zorgen voor een stabiel werk.nl. Hiervoor worden aanvullende maatregelen getroffen die in augustus 2014 volledig operationeel moeten zijn.

In het UWV jaarplan 2013 voorzagen we als de belangrijkste risico's:

- *Hogere instroom dan verwacht bij opstellen Jaarplan 2013* De economische crisis heeft geleid tot een verdere stijging van de aantallen uitkeringsaanvragen en werkzoekenden. In 2013 ontvingen we in totaal circa 700.000 aanvragen. We hebben deze stijging opgevangen door in het vierde kwartaal van 2013 in de uitvoering meer capaciteit in te zetten. De hogere instroom is tijdig afgehandeld en begin 2014 was er sprake van een beheersbare situatie.
- *Aanpassing van wet- en regelgeving* Het behalen van de taakstellingen in het jaarplan wordt mede beïnvloed door nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving. De versnelde invoering van de Wet Werk en Zekerheid heeft voor UWV de meeste impact. Om de beoogde invoering per medio 2015 te halen, moeten we alle verandercapaciteit op het WW-domein in 2014 hiervoor inzetten. Deze verandercapaciteit hadden we in 2014 voor andere wijzigingen willen gebruiken. Wij hebben in de bestuurlijke overleggen met het ministerie van SZW aangegeven welke veranderingen nu pas later doorgang kunnen vinden. Het gaat hier ook om veranderingen die in 2015 geld hadden moeten opleveren, waaronder mogelijk de automatische recht-, hoogte- en duurberekening in de WW. Onduidelijkheid over de precieze invulling door de sociale partners van de Participatiewet, de Quotumwet en de WW-periode na 24 maanden maken dat dit risico ook in 2014 actueel is.
- *Grote druk op ICT-landschap en (IM) verandercapaciteit* Wij voeren achterstallig onderhoud uit in het programma Groot Onderhoud. Daarnaast werken wij aan de stabiliteit van ons ICT-complex. Al deze werkzaamheden hebben grote gevolgen voor onze ICT. Dat geldt ook voor de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. De (versnelde) invoering van de wet Werk en Zekerheid zal in 2014 gedurende 4 kwartalen volledig beslag leggen op de releasecapaciteit van het Werkloosheidswet Ontslagwerkloosheid (WWO)-systeem. Gezien alle veranderingen is er weinig absorptievermogen meer bij UWV om nieuwe aanpassingen in taakstellingen c.q. wet- en regelgeving op een goede, tijdige en gecontroleerde wijze door te voeren.
- *Ontevreden klanten en uitval van klanten door online dienstverlening* UWV stapt grotendeels over op online dienstverlening en doet een groter beroep op de zelfredzaamheid van klanten. Dit ervaart een deel van de klanten mogelijk als een ernstige verslechtering van de dienstverlening. In overleg met het ministerie van SZW heeft UWV een ruimere periode gecreëerd om klanten te laten wennen aan online dienstverlening. Ook is er veel aandacht geweest voor de portal werk.nl die een belangrijke rol speelt in de online dienstverlening. De doorgevoerde verbeteringen hebben geresulteerd in een stabielere site. Desondanks kregen we enkele malen te maken met verstoringen van werk.nl. De verbeteringen leidden tot een iets hogere waardering van werkzoekenden en werkgevers voor de site. Werkgevers blijven kritisch over het gebruikersgemak van werk.nl. Het zoeken en vinden van kandidaten, de matches qua functie en gewenste regio en het 'standaard' UWV-cv zijn nog voor verbetering vatbaar.

Gedurende 2013 is gebleken dat UWV ook voor twee andere risico's verhoogde aandacht moet hebben:

- *Privacy en beveiliging binnen de informatiestromen* Vanwege de overstap op online dienstverlening is het aantal klanten dat via internet met UWV communiceert sterk toegenomen. UWV onderzoekt periodiek de beveiliging van de DigiD-aansluitingen. Van de 13 tekortkomingen eind 2012 is het merendeel in 2013 verholpen (zie ook paragraaf 5.2).
- *Extra werk als gevolg van Participatiewet* De invoering van de Participatiewet brengt een omvangrijke herbeoordelingoperatie van het zittende Wajongbestand met zich mee. Dit doet een behoorlijk beroep op onze schaarse capaciteit voor sociaal-medische beoordelingen. UWV is met het ministerie van SZW in gesprek over deze herbeoordelingen.

## Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg is sinds 2013 binnen onze organisatie de verantwoordelijkheid van het lijnmanagement. Vanuit de UWV Kwaliteitsvisie is invulling gegeven aan de ontwikkeling en inbedding van kwaliteit in de lijn. Uitgangspunt van deze kwaliteitsvisie is een integrale businesscontrolfunctie, waarbij kwaliteit in de bestaande planning- en controlcyclus is

geïntegreerd. De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de producten en diensten en voor de bedrijfsvoering is daarbij zoveel mogelijk geborgd binnen de productieomgeving. De integrale businesscontrolfunctie wordt in 2014 verder doorontwikkeld met als doel de uitvoering te stimuleren om continu te leren en te verbeteren, om efficiënt te verantwoorden, en om zodoende risico's te beheersen. Het opleidingsprogramma 'Integrale businesscontrol' en de toolbox met kwaliteitsinstrumenten ondersteunen deze ontwikkeling. Daarbij zal meer dan voorheen de focus liggen op risico's.

De gestelde eisen op basis van ISO 9001:2008 zijn verankerd in het huidige kwaliteitsmanagementsysteem. UWV is op basis hiervan opnieuw ISO-gecertificeerd.

### Totstandkoming niet-financiële informatie

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 2013.

We hebben, evenals in voorgaande jaren, een monitor opgesteld om de voortgang te bewaken van de voor 2013 benoemde verbetermaatregelen, gericht op een hogere betrouwbaarheid van het totstandkomingproces van de niet-financiële informatie. Deze verbetermaatregelen zijn voor het grootste deel in 2013 gerealiseerd, een enkele loopt in 2014 nog door. De maatregelen hebben er onder meer voor gezorgd dat er een bestuurlijk breed gedragen document is vastgesteld en gepubliceerd met daarin de definities van de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). In 2014 zullen deze definities worden voorzien van een eenduidige technische vertaling, daarna wordt de informatie centraal beschikbaar gesteld en vervolgens geautomatiseerd.

Bij het Werkbedrijf is een beheerwerkgroep opgezet met als doel beleid en de bijbehorende verantwoording en techniek beter op elkaar aan te laten sluiten, met name op het gebied van inkoop re-integratie AG.

Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VB-informatie voor 2013 voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt.

## 5.6. Doelmatigheid

**Tabel: Resultaat 2013 op hoofdlijnen**

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie 2013	Begroting 2013	Vershil	%
Reguliere uitvoeringskosten	1.594,2	1.742,1	-147,9	-8,5%
Bijzondere baten en lasten	21,0	-	21,0	-
Projectkosten	101,4	114,3	-12,9	-11,3%
Frictiekosten	47,1	46,0	1,1	2,4%
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.763,7</b>	<b>1.902,4</b>	<b>-138,7</b>	<b>-7,3%</b>

UWV voert een financieel behoudend beleid om de uitgaven zo laag mogelijk te houden. Zo kunnen we zorgen voor financiële dekking van de frictie- en projectkosten rond de bezuinigingen in de komende jaren. Frictiekosten zijn kosten voor personeel dat in de toekomst boventallig wordt en voor huisvesting die door de krimp van de organisatie leeg komt te staan. Daarom hebben we in onze jaarrekening het bedrag van de onderschrijving zoveel als mogelijk toegevoegd aan het bestemmingsfonds voor frictiekosten.

Per saldo waren onze uitvoeringskosten € 138,7 miljoen (7,3 procent) lager dan begroot. De lagere uitgaven van ruim € 147,9 miljoen binnen de reguliere uitvoeringskosten hebben de volgende oorzaken:

- *Intern sneller besparen dan afgesproken met het ministerie van SZW* € 30 miljoen  
In 2013 hebben we € 70 miljoen van ons budget gereserveerd voor de financiering van investeringen en frictiekosten. Ruimte hiervoor ontstond gedeeltelijk doordat we in 2013 sneller besparen dan is afgesproken met SZW. In 2013 hebben we € 30 miljoen minder budget beschikbaar gesteld dan het ministerie van SZW verstrekke. Deze besparing is structureel, en is ook al verwerkt in ons meerjarige financiële kader. In 2014 besparen we € 30 miljoen minder dan afgesproken.
- *Niet opschalen indirecte capaciteit voor hogere WW-volumes* € 40 miljoen  
Voor de overige € 40 miljoen ontstond ruimte doordat we ervoor hebben gekozen om in relatie tot de hogere klantvolumes WW alleen de directe capaciteit op te schalen. Stafondersteuning en indirecte kosten houden wij zoveel mogelijk constant. We verwachten namelijk dat de hogere volumes tijdelijk c.q. incidenteel zijn.
- *Niet volledig of later dan begroot opschalen van directe capaciteit* € 55 miljoen  
Volume-effecten, met name bij de WIA, ZW en Wajong, zijn verantwoordelijk voor € 36 miljoen van dit bedrag: er waren minder klanten dan geraamd. De resterende € 19 miljoen wordt veroorzaakt doordat UWV bij het opschalen van de organisatie in verband met de hogere WW-volumes behoedzaam te werk gaat en niet direct vanaf 1 januari de capaciteit inzet die correspondeert met de verwachte klantvolumes. (Gevolg is wel dat we daardoor met dezelfde mensen meer werk moeten verzetten.) Het werk blijkt bovendien te zijn gedaan tegen gemiddeld lagere loonkosten dan begroot.
- *Onderuitputting budget centrale stafafdelingen en Gegevensdiensten* € 15 miljoen  
Voor een deel is dit het gevolg van onderhandelingen over lopende huurcontracten. Daarnaast moet een aantal stafonderdelen in 2014 krimpen. Vooruitlopend op die krimp zijn vacatures niet vervuld, hetgeen leidt tot onderbesteding.
- *Onderuitputting budget arbeidsparticipatie 55-plus* € 5 miljoen  
Voor de uitvoeringskosten van arbeidsparticipatie 55-plus heeft het ministerie van SZW een budget van € 10,2 miljoen ter beschikking gesteld. De gerealiseerde kosten zijn in 2013 achtergebleven bij de oorspronkelijke verwachtingen. Dit komt met name doordat de netwerktrainingen langzamer op gang komen dan gepland, doordat de inspiratiedagen voor werkgevers (actieplan MKB) verschoven zijn naar 2014 en doordat de subsidieregeling een kwartaal later (op 1 oktober 2013) in werking is getreden.

De begroting 2013 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat van 2013 is als volgt:

**Tabel: begrotingsresultaat UWV**

bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie 2013	Begroting 2013	Vershil	%
<b>1. Claimbeoordeling</b>				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	449,1	476,6	-27,5	-5,8%
1.2 Continueren	367,7	417,3	-49,5	-11,9%
1.3 Handhaving	80,0	82,1	-2,1	-2,6%
	<b>896,8</b>	<b>976,0</b>	<b>-79,2</b>	<b>-8,1%</b>
<b>2. Preventie &amp; Re-integratie</b>				
2.1 Preventie	33,7	40,8	-7,1	-17,5%
2.2 Basisdienstverlening werkzoekende	79,1	93,9	-14,8	-15,7%
2.3 Intensieve dienstverlening werkzoekenden	286,8	295,1	-8,2	-2,8%
	<b>399,6</b>	<b>429,7</b>	<b>-30,1</b>	<b>-7,0%</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	39,7	47,2	-7,5	-15,8%
3.2 Werkgeversdienstverlening	89,0	96,0	-7,0	-7,3%
	<b>128,7</b>	<b>143,2</b>	<b>-14,5</b>	<b>-10,1%</b>
<b>4. Inkomensverzorging</b>				
4.1 Betalingen	81,6	97,9	-16,2	-16,6%
	<b>81,6</b>	<b>97,9</b>	<b>-16,2</b>	<b>-16,6%</b>
<b>5. Informatievoorziening</b>				
5.1 Informatievoorziening	87,4	95,3	-7,9	-8,3%
	<b>87,4</b>	<b>95,3</b>	<b>-7,9</b>	<b>-8,3%</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.594,2</b>	<b>1.742,1</b>	<b>-147,9</b>	<b>-8,5%</b>
Bijzondere baten	-9,9		-9,9	-
Bijzondere lasten	30,9		30,9	-
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.615,1</b>	<b>1.742,1</b>	<b>-127,0</b>	<b>-7,3%</b>
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	91,0	99,5	-8,4	-8,5%
Invoering Wet- en regelgeving	10,4	14,9	-4,5	-30,0%
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>101,4</b>	<b>114,3</b>	<b>-12,9</b>	<b>-11,3%</b>
Frictiekosten sociaal plan	37,2	43,0	-5,8	-13,6%
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	10,0	3,0	7,0	231,9%
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>47,1</b>	<b>46,0</b>	<b>1,1</b>	<b>2,4%</b>
<b>Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.763,7</b>	<b>1.902,4</b>	<b>-138,7</b>	<b>-7,3%</b>
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-113,3	-128,4	15,1	-11,8%
Vorming van bestemmingsfondsen	123,6	-	123,6	-
<b>Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.774,0</b>	<b>1.774,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>

De opgenomen jaarbegroting 2013 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.902,4 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.900,2 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van OC&W € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Het totale begrotingsresultaat over 2013 bedraagt € 138,7 miljoen. Na onttrekking aan de bestemmingsfondsen resteert een onderschrijding van € 123,6 miljoen. Dit bedrag wordt toegevoegd aan de bestemmingsfondsen, voornamelijk voor de financiering van de frictiekosten die wij verwachten voor de komende jaren. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

## Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten 2013 zijn gedaald van € 1.631,3 miljoen in 2012 naar € 1.594,2 miljoen in 2013, een afname met 2,3%. Over 2013 is een budgetoverschrijding van € 147,9 miljoen gerealiseerd (8,5%).

### ■ Claimbeoordeling

Er waren minder claimbeoordelingen WIA dan verwacht en minder claimbeoordelingen Ziektewet, vooral bij zieke uitzendkrachten. Verder waren er minder herbeoordelingen Wajong en minder continueringen WW en Ziektewet. De handhavingsactiviteiten lagen licht onder het niveau van de begroting.

### ■ Preventie & re-integratie

De kosten liggen per saldo onder het verwachte niveau, onder andere door lagere activiteiten bij de basisdienstverlening werkzoekenden en de eerste indicatie Wsw.

### ■ Registratie arbeidsverhoudingen

Bij gegevensverkeer arbeidsverhoudingen en werkgeversdienstverlening waren er minder activiteiten dan verwacht.

### ■ Inkomensverzorging

Er waren minder activiteiten bestandsbeheer dan verwacht.

### ■ Informatievoorziening

De kosten van deze activiteiten liggen onder het budgetniveau. De activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten waren licht boven het niveau van de begroting.

## Bijzondere baten en lasten

De bijzondere baten en lasten van per saldo € 21 miljoen hebben betrekking op eenmalige, niet gebudgetteerde posten. De bijzondere baten betreffen de eenmalige teruggave van Aof-premie en een vrijval van de voorziening claims. De bijzondere lasten betreffen een eenmalige storting aan UWV Pensioenfonds in verband met de affinanciering van oude VUT- en andere bijzondere pensioenrechten, alsmede een bijzondere waardevermindering van hardware en software.

## Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 12,9 miljoen lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat een aantal projecten (deels gepland) later in het jaar van start is gegaan. Daarnaast verschuift een aantal activiteiten naar 2014. Verder was in de eerste maanden van 2013 voor een aantal nieuwe projecten de personele bezetting nog niet volledig ingevuld.

## Frictiekosten

De frictiekosten waren licht hoger dan begroot. De circa € 7 miljoen hogere frictiekosten voor huisvesting zijn daarbij vrijwel geheel gecompenseerd door lagere frictiekosten voor het sociaal plan.

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 37,2 miljoen. De frictiekosten huisvesting bedragen € 10,0 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters met 100% leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkantemetertarief waarbij we de facilitaire kosten niet meerekenen, met uitzondering van de kosten van beveiliging. Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Eind december 2013 stonden 7 panden van UWV voor 100% leeg: Stationsplein in Schiedam (1.286 m<sup>2</sup>), Paterserf in Oosterhout (1.295 m<sup>2</sup>), Churchillstraat in Barneveld (1.163 m<sup>2</sup>), Stadhuisplein in Gorinchem (825 m<sup>2</sup>), Verheeskade in Den Haag (768 m<sup>2</sup>), de Vesting in Steenwijk (488 m<sup>2</sup>) en Plein 2000 in Huizen (567 m<sup>2</sup>).

## Bestemmingsfondsen

Het totale budgetresultaat bedraagt € 138,7 miljoen waarvan € 15,1 miljoen met betrekking tot bestemmingsfondsen. Dit laatste bedrag blijft gereserveerd in de bestemmingsfondsen ter dekking van toekomstige uitgaven. Het restant van het budgetresultaat 2013 van € 123,6 miljoen is geheel toegevoegd aan de bestemmingsfondsen:

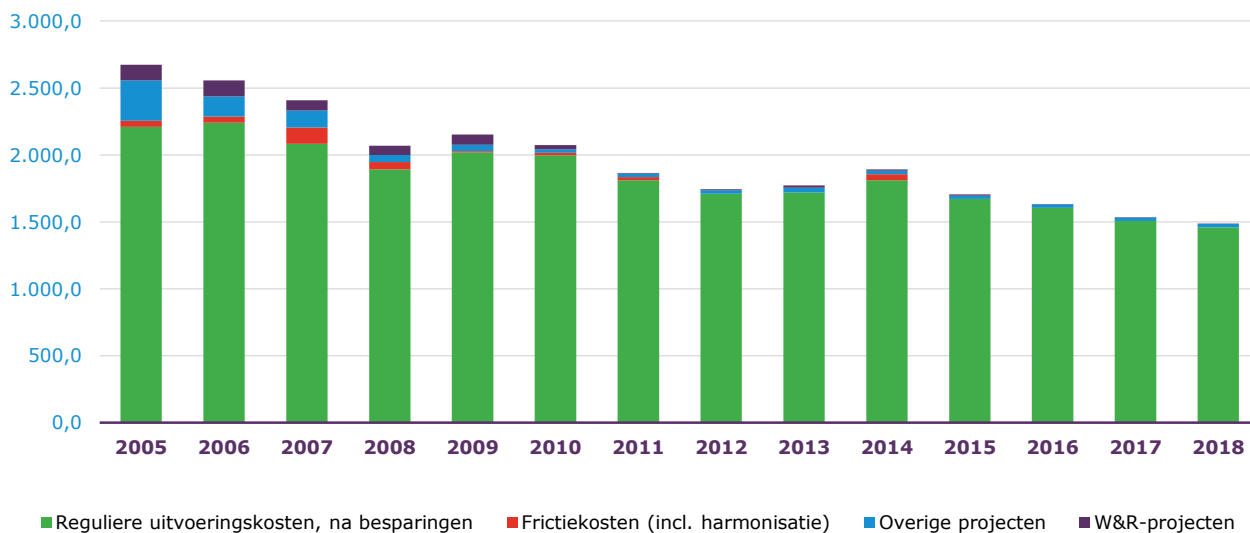
- € 114,7 miljoen voor frictiekosten
- € 6,4 miljoen voor reguliere activiteiten
- € 2,5 miljoen voor wet- en regelgevingprojecten.

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

## Meerjarige financiële ontwikkeling

Het budget voor de uitvoeringskosten zal in een periode van tien jaar met circa € 1 miljard afnemen, van bijna € 2.700 miljoen in 2005 naar € 1.700 miljoen in 2015. Deze cijfers zijn herrekend naar prijspeil 2013. Tot en met 2013 hebben we al een besparing van € 900 miljoen gerealiseerd ten opzichte van 2005. De hierbij behorende personele reductie bedraagt ruim 5.600 fte's, dat is 25%. Dit is de relatief grootste reductie van personeel in de hele publieke sector.

## Ontwikkeling budget uitvoeringskosten 2005-2018 (excl. bestemmingsfondsen) in prijspeil 2013 (x € 1 miljoen)



---

## 6. Governance



UWV opereert niet in isolement. Met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, onderhouden we dagelijks contact. We zoeken actief de dialoog met onze stakeholders en met onze medezeggenschap. Onze cliëntenraden zijn onze ogen en oren.



---

## 6.1. Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van 5 jaar. In 2013 was de Raad als volgt samengesteld, met vermelding van de nevenfuncties per 1 januari 2014:

*De heer mr. drs. B.J. (Bruno) Bruins (1963), voorzitter sinds 1 januari 2012*

- Lid Comité van Aanbeveling Willem-Alexander Kinderfonds
- Lid Raad van Advies Stichting Instituut Gak (q.q.)
- Voorzitter Raad van Commissarissen Staedion, Den Haag
- Lid College van Bestuur Nieuwe of Littéraire Sociëteit De Witte Den Haag
- Voorzitter Stichting Ondernemersgala Den Haag
- Lid Adviesraad RAI-vereniging
- Lid Algemeen Bestuur Nederlandse–Vlaamse Accreditatieorganisatie
- Plaatsvervangend voorzitter Audit Committee van het ministerie van Veiligheid en Justitie
- Lid Klankbordgroep Lange Termijn Spoor Agenda van het ministerie van Infrastructuur en Milieu
- Lid Raad van Advies opleiding Recht en Bestuur Rijksuniversiteit Groningen

*Mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964), lid sinds 1 januari 2012*

- Lid Gateway Advies Board
- Lid Raad van Advies OMO Scholengroep Tongerlo.
- Lid Program Review Board het modulaire Executive MBA programma 'Public & Private' van Nyenrode Business University
- Lid van het bestuur van Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU)
- Voorzitter Manifestgroep

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

- Lid bestuur Stichting Talent Ontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- Lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA).

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

In de Groepsraad bespreekt de Raad van Bestuur tweewekelijks met de directeuren de prestaties in de uitvoering en de voorbereidingen op het gebied van strategie en beleid. Verder zijn er thematische bijeenkomsten met de brede top van het bedrijf. Eenmaal per maand belegt de Raad van Bestuur een bijeenkomst van één dagdeel waarin de Raad de voortgang van de belangrijkste projecten volgt en waarin ruimte is voor een meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema's.

UWV heeft geen Raad van Toezicht of Raad van Advies.

## 6.2. Controleorganen UWV

UWV beschikt over een accountantsdienst met een onafhankelijke positie. 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. Ten behoeve van de minister van SZW controleert de accountantsdienst de jaarrekening van UWV, alsmede de verantwoording over gegevensverwerking en de verantwoording over de beveiliging van elektronische voorzieningen SUWI.

PwC voorziet als externe accountant van UWV de in de publiekversie van het jaarverslag opgenomen jaarrekening van een verklaring. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Bestuur.

De Inspectie Werk & Inkomen (IWI, onderdeel van de Inspectie SZW) is namens de minister toezichthouder op de taakuitvoering door UWV.

---

## 6.3. Medezeggenschap

Halverwege 2013 verliep de zittingstermijn van de Ondernemingsraad en de acht onderdeelcommissies. Na de verkiezingen zijn op 1 juli 2013 de nieuwe OR en de nieuwe onderdeelcommissies voor een periode van drie jaar aangetreden. De relatie tussen de bestuurder en de Ondernemingsraad is gebaseerd op een goede en nauwe samenwerking. Minimaal één keer per maand vindt overleg plaats.

De Ondernemingsraad is voor de Raad van Bestuur een strategische partner bij het opstellen van de toekomstplannen. De Ondernemingsraad levert een belangrijke bijdrage aan de visievorming van UWV. Daarnaast is de Ondernemingsraad nauw betrokken bij het opstellen van het personeelsbeleid voor geheel UWV en andere HRM-onderwerpen, zoals een nieuw agressieprotocol en het mogelijk maken om Wajongers in dienst te nemen.

In 2013 zijn 20 advies- en instemmingaanvragen bij de Ondernemingsraad ingediend en afgehandeld. Ongeveer de helft van de adviesaanvragen ging over het sluiten van vestigingen en klantcontactcentra – in het kader van de opgelegde bezuinigingen – en het huren van nieuwe (goedkopere) locaties en daarmee het verhuizen van de medewerkers. De onderdeelcommissies van de divisies en stafdirecties hebben circa 35 advies- en instemmingaanvragen behandeld.

## 6.4. Oog voor onze omgeving

Met onze belangrijkste stakeholders onderhouden we frequent contact.

### Aandacht voor stakeholders

Door onze samenwerking met andere dienstverleners zowel landelijk als regionaal te versterken, kunnen we meer betekenen voor onze klanten. We zoeken steeds vaker contact met onze relaties in het politieke en maatschappelijke domein. Met het oog op de forse bezuinigingen en de daarmee samenhangende beleidswijzigingen passen we onze dienstverlening de komende jaren aan. We vinden het cruciaal om daarover met alle betrokken partijen nauw contact te houden. We intensiveren daarom de banden met de voor UWV belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders. Dat zijn onder meer gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Vaste Kamercommissie SZW, de Cliëntenraden en de Nationale ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk. Met al deze stakeholders houden we structureel contact. We vinden het belangrijk dat onze stakeholders beter 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. In 2013 nodigde UWV zijn belangrijkste stakeholders uit om mee te denken over de rol die UWV de komende jaren zal spelen in het veranderende landschap van de sociale zekerheid.

Partijen 'in de buurt van UWV' informeren we met verschillende publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar invulling aan geven. Voor de corporate stakeholders verscheen UWV Focus, waarin we onze plannen voor 2013 schetsten. Voor ondernemers in het MKB verscheen 3 maal NLWerkt. Hierin staat informatie over arbeidsmarktgerelateerde thema's zoals re-integratie, nieuwe wet- en regelgeving, verzekeringstechnische en administratieve onderwerpen. Met UWVMagazine, dat 4 maal per jaar verschijnt, houden we onze relaties op de hoogte van ontwikkelingen die ons werkveld raken. Het blad is een platform voor bestuurders, beleidsmakers, HRM'ers en andere professionals die werkzaam zijn in de sociale zekerheid. UWVMagazine behandelt vraagstukken over bijvoorbeeld de relatie tussen arbeid en gezondheid, re-integratie, de arbeidsmarktpositie van kwetsbare groepen en de naleving en handhaving van regels en plichten. UWV geeft geen gedrukt jaarverslag meer uit. Op onze verantwoordingswebsite ontsluiten we informatie op een publieksvriendelijke manier. Op deze website staan teksten die ontleend zijn aan de verantwoordingsverslagen voor de minister, plus allerlei aanvullende informatie en cijfers. De site wordt 3 keer per jaar geactualiseerd.

### Relatie met ministerie van SZW

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijke verslagen en het wettelijk jaarverslag. De minister en de Raad van Bestuur bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie. In 2013 is dit contact wederom intensief geweest in verband met de beleidswijzigingen uit het sociaal akkoord en het begrotingsakkoord 2014. De aangekondigde beleidswijzigingen raken de uitvoering door UWV. Dat geldt met name voor de Participatiewet en de Wet Werk en Zekerheid (inclusief de aanpassing van de ontslagprocedure). Daarnaast heeft UWV in 2013 bij het ministerie van SZW voorstellen aangedragen om de taakstelling van het kabinet Rutte II in te vullen. Hierover hebben we in aanloop naar de politieke besluitvorming nog veelvuldig contact met het ministerie van SZW.

Bij de ontwikkeling van beleid en de vertaling van beleid in wetgeving kunnen we onze kennis en ervaring vroegtijdig inbrengen. Een belangrijk aandachtspunt van UWV is de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving.

---

Ook willen we het beleid kunnen uitleggen aan burgers en bedrijven. Wij dringen daarom stevast aan op eenvoudigere regels. Die zijn goed voor de burger én voor UWV. Als slotstuk van onze betrokkenheid bij de ontwikkeling van wet- en regelgeving brengen wij een formele uitvoeringstoets uit aan de minister. In die toets geven wij aan of, en zo ja vanaf wanneer, de nieuwe regelgeving uitvoerbaar, uitlegbaar en handhaafbaar is. Ook geven we aan wat de gevolgen zijn voor de uitvoeringskosten.

### **Cliëntenraden zijn onze ogen en oren**

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

De raden adviseerden ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor leverden wij hun de benodigde informatie, zodat de leden van de raden hun rol als belangenbehartiger van onze klanten optimaal konden uitvoeren. In overleg met de cliëntenraden hebben we dit proces steeds meer geprofessionaliseerd. De cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten. Ze zijn voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De samenwerking met de cliëntenraden stellen we zeer op prijs.

We hebben het afgelopen jaar fors geïnvesteerd in de overlegvormen die we met de cliëntenraden hebben. We hebben 4 à 5 keer per jaar een overlegvergadering met de Centrale Cliëntenraad. Daarnaast zijn er binnen de Centrale Cliëntenraad commissies benoemd die structureel (4 keer per jaar) overleggen met de directie van onze divisies. Voordeel hiervan is dat de communicatie directer verloopt en beide partijen snel zaken met elkaar kunnen doen. De commissies nemen niet de werkzaamheden van de Centrale Cliëntenraad over, maar bereiden deze wel voor. We hebben deze werkwijze in 2013 ook doorgevoerd bij de Districtscliëntenraden. Deze werkwijze werkt naar volle tevredenheid.

In 2013 hebben we 4 adviezen voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad, terwijl er vanuit de Centrale Cliëntenraad 10 ongevraagde adviezen bij ons zijn ingediend. Sommige ongevraagde adviezen zijn door de Districtscliëntenraden voorgedragen en door de centrale Cliëntenraad overgenomen, andere zijn door de Centrale Cliëntenraad zelf aangedragen. De gevraagde adviezen gingen over het jaarplan UWV 2014, de beleidsregel boete werknemer 2013, de UWV monitor arbeidsparticipatie en de nieuwe online infolders die de papieren brochures gaan vervangen. Bij dit laatste onderwerp zijn ook de districtsraden betrokken.

De ongevraagde adviezen gingen onder andere over het tijdstip van verstrekken van de jaaropgave, het vermelden van de vakantietoeslag op de betaalspecificaties, het aanpassen van de uitnodigingsbrief voor het bezoek aan de verzekeringsarts en/of arbeidsdeskundige en het maken van een folder over de overstapregeling van de oude naar de nieuwe Wajong. In dit laatste advies is met name aandacht gevraagd voor het feit dat een Wajonger na een overstap niet meer terug kan naar de oude regeling.

De cliëntenraden zijn betrokken bij de ontwikkelingen rond de online dienstverlening van UWV. In landelijke bijeenkomsten hebben we de cliëntenraden geïnformeerd over bijvoorbeeld de releases van werk.nl die hebben plaatsgevonden (wat zat er in de releases en wat merkten onze klanten hiervan), over de ervaringen van klanten met de invoering van online dienstverlening en over de performance van werk.nl. We bekeken op welke manier de cliëntenraden betrokken konden worden bij de verdere ontwikkeling en invoering van onze online dienstverlening. Ook bespraken we met de cliëntenraden de sluiting van werkpleinen en de effecten hiervan op de dienstverlening van UWV, de communicatie van UWV met klanten en de profilering van cliëntenparticipatie in de districten.

---

## 7. Jaarrekening



## 7.1. Balans per 31 december 2013

### Balans per 31 december 2013

na bestemming resultaat

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2013	31-12-2012
<b>ACTIVA</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Materiële vaste activa	85	119
Financiële vaste activa	163	-
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>248</b>	<b>119</b>
<b>Viottende activa</b>		
Vorderingen	896	2.407
Liquide middelen	4	8
<b>Totaal viottende activa</b>	<b>900</b>	<b>2.415</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>1.148</b>	<b>2.534</b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Fondsen</b>		
Fondsvermogen	-6.612	-1.050
Bestemmingsfondsen	240	232
<b>Totaal fondsen</b>	<b>-6.372</b>	<b>-818</b>
<b>Voorzieningen</b>	<b>88</b>	<b>84</b>
<b>Kortlopende schulden</b>	<b>7.432</b>	<b>3.268</b>
<b>Totaal passiva</b>	<b>1.148</b>	<b>2.534</b>

## 7.2. Staat van baten en lasten 2013

### Staat van baten en lasten 2013

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>BATEN</b>		
<b>Baten wettelijke taken sv</b>		
Premiebaten	16.500	17.685
Rijksbijdragen	4.148	3.864
Overige baten	536	479
Rentebaten	22	38
	<b>21.206</b>	<b>22.066</b>
<b>Netto-omzet uitvoeringskosten</b>	<b>23</b>	<b>22</b>
<b>Totaal baten</b>	<b>21.229</b>	<b>22.088</b>
<b>LASTEN</b>		
<b>Programmakosten</b>		
Uitkeringen	21.370	19.761
Sociale lasten	3.290	2.782
Overige lasten	326	384
Rentelasten	10	9
	<b>24.996</b>	<b>22.936</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Personeelskosten	1.304	1.297
Huisvestingskosten	144	158
Automatiseringskosten	237	235
Kantoorkosten	36	39
Vervoers- en overige kosten	66	40
	<b>1.787</b>	<b>1.769</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>26.783</b>	<b>24.705</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-5.554</b>	<b>-2.617</b>

## 7.3. Kasstroomoverzicht 2013

### Kasstroomoverzicht 2013

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>KASTROMEN UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN</b>		
<b>Ontvangsten</b>		
Premies	17.800	17.604
Rijksbijdragen	3.939	3.616
Overige baten	587	486
Netto-omzet uitvoeringskosten	23	22
	<b>22.349</b>	<b>21.728</b>
<b>Uitgaven</b>		
Uitkeringen	-21.432	-19.766
Sociale lasten	-3.143	-2.757
Overige lasten	-290	-254
Uitvoeringskosten	-1.692	-1.787
	<b>-26.557</b>	<b>-24.564</b>
<b>Totale kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>-4.208</b>	<b>-2.836</b>
<b>KASTROMEN UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN</b>		
Investerings in materiële vaste activa	-13	-27
Desinvesterings in materiële vaste activa	1	1
<b>Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-12</b>	<b>-26</b>
<b>KASTROMEN UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN</b>		
Opgenomen middelen	4.203	1.004
Rentebaten en -lasten	13	29
<b>Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>4.216</b>	<b>1.033</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-4</b>	<b>-1.829</b>
<b>Specificatie netto-kasstroom</b>		
Stand 1 januari	8	1.837
Stand 31 december	4	8
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-4</b>	<b>-1.829</b>

---

## 7.4. Toelichting algemeen

### Taken UWV

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

Wij beheren de volgende fondsen:

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

De 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 uitkeringen, sociale lasten, overige lasten, premiebatens en rijksbijdragen van de fondsen, als de uitvoeringskosten van de UWV-organisatie.

### Financiering

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

### Premieontvangsten Belastingdienst

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

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen vast. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2011 zijn vastgesteld op 1 oktober 2013. Voor de belastingjaren 2012 en 2013 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2014 respectievelijk 2015 vastgesteld. Uit ervaring weten we dat de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels geen materiële correcties tot gevolg heeft.

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

### Rijksbijdragen SZW

De programmakosten en uitvoeringskosten van het Afj (Wajong), het Tf (TW, BIA, TRI, Wtcg en IOW) en het Aof (Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof) worden gefinancierd uit rijksbijdragen van het ministerie van SZW. Daarnaast ontvangt het AWf (WW) een rijksbijdrage voor de uitvoeringskosten van UWV van specifiek benoemde taken van UWV WERKbedrijf. In de jaren 2012 en 2013 ontvangen het Afj, Aof en AWf een bijdrage voor de financiering van de Tijdelijke regeling loonkostensubsidie 2012. Daarnaast ontvangt het AWf vanaf 2013 een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 55-plus). Het sectorfonds Culturele instellingen heeft over de periode vanaf 1 juni 2013 tot en met 31 december 2013 recht op een rijksbijdrage ingevolge de Tijdelijke regeling tegemoetkoming musici en artiesten WW en WIA.

### Rijksbijdrage OCW

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

### Fondsbijdragen aan sectorfondsen

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



## Relatie wetten en rijksgefinancierde fondsen

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

<sup>1</sup> deze fondsen zijn nagenoeg geheel premiegefinancierd

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

## Relatie wetten en premiegefinancierde kosten

Wet	Premiebatens naar fonds					Lasten naar fonds				
	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo
WAO	X					X				
WIA-IVA						X				
WIA-WGA		X				X	X	X		X
WAZ	X					X				
Wazo						X			X	X
WW			X	X	X			X	X	X
WBO									X	
ZW				X				X	X	X

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

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

- De uitkeringen van de WAO, de WIA-IVA en de WAZ worden volledig ten laste gebracht van het Aof.
- De WIA-WGA wordt betaald uit de Whk, het Aof, de sectorfondsen (Sfn) en voor een gering deel het Ufo.
- De uitkeringslasten Wazo worden betaald door het Aof, het AWf en het Ufo.
- De WW-uitkeringslasten worden betaald door de sectorfondsen over de eerste zes maanden van werkloosheid van verzekerden. Daarna neemt het AWf de financiering over. Het Ufo verzorgt de WW-uitkeringen voor overheidspersoneel voor de gehele WW-duur.
- De ZW-uitkeringslasten komen ten laste van de sectorfondsen, het AWf en het Ufo.
- De middelen ter financiering van de SER worden ingevolge de Wet op de bedrijfsorganisatie met ingang van 2013 door het AWf verstrekt.

---

## 7.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

### Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI 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 Burgerlijk Wetboek verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

### Schattingen

Voor het opstellen van de jaarrekening kan het nodig zijn dat wij schattingen maken 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 schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

### 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 de waardering van activa en passiva

### Algemeen

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

### Immateriële vaste activa

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

### Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen.

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. 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.

De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

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

### 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 langdurig 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. De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. 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.

De faillissementsvorderingen worden niet in de balans opgenomen, omdat de vorderingen niet goed te waarderen 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'.

## 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.

## Verplichting voor jubileumuitkeringen

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

## Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

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

## Premiebaten

De premiebaten over het premiejaar 2013 zijn bepaald door de ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies over 2013 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. Voor het AWF en de WW stelt het ministerie van SZW jaarlijks de rijksbijdrage vast voor de uitvoeringskosten verbonden aan de basisdienstverlening en de indicatiestelling WSW.

## 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.

## Baten verhaal regreszaken en faillissementen

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken en verhaal uit faillissementen worden verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd.

## Personeelsbeloningen

De lonen, salarissen en 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.

## Financiële baten en lasten

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

## Belastingen

UWV is geen winstbelasting verschuldigd over het saldo van baten en lasten.

## Grondslagen voor de opstelling van 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.

## 7.6. Toelichting op de balans

### Materiële vaste activa

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

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>Investerings in gehuurde panden</b>	<b>Inventaris</b>	<b>Hardware en software</b>	<b>Totaal</b>
<b>Samenstelling stand 1 januari 2013</b>				
Aanschafwaarde	190	65	64	319
Cumulatieve afschrijvingen	-116	-45	-39	-200
<b>Boekwaarde per 1 januari 2013</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>119</b>
<b>Samenstelling stand 31 december 2013</b>				
Bij: investeringen	6	3	4	13
Af: desinvesteringen	-1	0	0	-1
Af: afschrijvingen	-19	-6	-7	-32
Af: bijzondere waardeverminderingen	-3	-1	-10	-14
<b>Boekwaarde per 31 december 2013</b>	<b>57</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>85</b>
<b>Samenstelling stand 31 december 2012</b>				
Aanschafwaarde	164	50	57	271
Cumulatieve afschrijvingen	-107	-34	-45	-186
<b>Boekwaarde per 31 december 2012</b>	<b>57</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>85</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 2013 € 0,1 miljoen (2012: € 0,5 miljoen) en is berekend op basis van 'Euribor 12 maands'.

De bijzondere waardeverminderingen houden verband met het verminderen van het aantal gehuurde panden, en met een softwarelicentie.

In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 4 miljoen (2012: € 9 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen.

### Financiële vaste activa

In februari 2014 heeft het ministerie van SZW met ons de afspraak gemaakt dat de nog te verrekenen rijksbijdragen per eind 2012, respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de TW, niet in het volgende jaar worden afgerekend. 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 Tf en/of TW. De vordering krijgt hierdoor een langlopend karakter. Over de vordering wordt door het ministerie van SZW geen rente vergoed.

## Vorderingen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>31-12-2013</b>	<b>31-12-2012</b>
<b>Programmakosten</b>		
Premievorderingen	477	1.776
Uitkeringsdebiteuren	321	300
Nog te verrekenen rijksbijdragen	7	161
Nog te factureren eigenrisicodragers	-	60
Overige vorderingen	56	53
	<b>861</b>	<b>2.350</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Debiteuren	3	2
Vooruitbetaalde kosten	25	43
Overige vorderingen	7	12
	<b>35</b>	<b>57</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>896</b>	<b>2.407</b>

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar, en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. In de situatie dat debiteuren 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 2013 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. Op het saldo van de premievorderingen is een bedrag van ongeveer € 1,3 miljard in mindering gebracht vanwege de eenmalige gedeeltelijke teruggaaf premieheffing Aof in januari 2014 over het eerste halfjaar 2013. Deze teruggave vloeit voort uit het Belastingplan 2014.

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 bijdrage ZVW. De stijging van het saldo van € 300 miljoen per ultimo 2012 naar € 321 miljoen per 31 december 2013 houdt onder meer verband met de toegenomen omvang van de WW-uitkeringen als gevolg van de voortdurende economische crisis. Daarnaast zorgt een continue aanwas van nieuwe vorderingen op minder draagkrachtige uitkeringsdebiteuren in samenhang met het geringe vermogen tot terugbetaling door deze groep tot een verdere toename van het debiteurensaldo.

Op de uitkeringsdebiteuren is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Het verloop hiervan kan als volgt worden weergegeven:

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren</b>
<b>Stand per 1 januari 2013</b>	<b>201</b>
Bij: dotatie	42
Af: onttrekking	-12
Af: vrijval	-1
<b>Stand per 31 december 2013</b>	<b>230</b>

De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december.

## Nog te verrekenen rijksbijdragen

bedragen x € 1.000	Programmakosten 2013			Uitvoeringskosten 2013			Totaal
	Realisatie	Voor-schot	Afreke-ning	Realisatie	Voor-schot	Afreke-ning	
Wajong	2.631.689	2.622.995	8.694	101.965	96.126	5.839	14.533
Wajong re-integratie	114.727	127.000	-12.273	67.734	64.053	3.681	-8.592
Wajong LKS	518	518	0	-	-	-	0
<b>Totaal Afj 2013</b>	<b>2.746.934</b>	<b>2.750.513</b>	<b>-3.579</b>	<b>169.699</b>	<b>160.179</b>	<b>9.520</b>	<b>5.941</b>
TW	518.192	527.978	-9.786	-	-	-	-9.786
BIA	2.493	-	2.493	-	-	-	2.493
TRI	-8	-	-8	-	-	-	-8
Wtcg	436.297	432.000	4.297	1.400	1.400	-	4.297
IOW	14.180	14.000	180	200	200	-	180
<b>Totaal Tf 2013</b>	<b>971.154</b>	<b>973.978</b>	<b>-2.824</b>	<b>1.600</b>	<b>1.600</b>	<b>-</b>	<b>-2.824</b>
WAZO/ZEZ	57.155	52.000	5.155	2.331	2.500	-169	4.986
WAO/WAZ/WGA LKS	79	80	-1	-	-	-	-1
<b>Totaal Aof</b>	<b>57.234</b>	<b>52.080</b>	<b>5.154</b>	<b>2.331</b>	<b>2.500</b>	<b>-169</b>	<b>4.985</b>
WW LKS	150	150	0	-	-	-	0
WW 55+	30	500	-470	-	-	-	-470
<b>Totaal AWf</b>	<b>180</b>	<b>650</b>	<b>-470</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-470</b>
WW voor musici & artiesten	43	200	-157	11	-	11	-146
<b>Totaal Sfn</b>	<b>43</b>	<b>200</b>	<b>-157</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>-146</b>
<b>Totaal nog te verrekenen</b>	<b>3.775.545</b>	<b>3.777.421</b>	<b>-1.876</b>	<b>173.641</b>	<b>164.279</b>	<b>9.362</b>	<b>7.486</b>

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 7,486 miljoen en op het ministerie van OCW voor € -0,655 miljoen. De afrekening met het ministerie van OCW bestaat uit € -0,655 miljoen programmakosten en € 0 miljoen uitvoeringskosten. De afrekening met SZW vindt in 2014 plaats op basis van de gegevens in de hiervoor opgenomen afrekentabel.

De afrekening met SZW vindt op transactiebasis plaats en is bepaald door het saldo van de gerealiseerde baten en lasten te verminderen met de ontvangen voorschotten. Op 1 juni 2013 zijn de vorderingen en schulden eind 2012 van de Wajong en TW, per saldo respectievelijk € 141 miljoen en € 22 miljoen, door SZW betaald. Naar aanleiding van afspraken in februari 2014 met SZW worden deze betalingen alsnog aangemerkt als extra voorschotten voor het transactiejaar 2013. De hierdoor opnieuw ontstane vorderingen op SZW zijn nu als financiële vaste activa verantwoord.

De uitvoeringskosten voor de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 55-plus) bedragen € 5,8 miljoen. SZW heeft hiervoor in 2013 een voorschot verstrekt van € 10,2 miljoen. Volgens afspraak met SZW wordt voor het verschil een bestemmingsfonds gevormd en daardoor niet als afrekening verantwoord.

### Nog te factureren eigenrisicodragers

UWV verzorgt de betaling van WGA-uitkeringen namens een groot deel van de eigenrisicodragers. In 2012 heeft een actie plaats gevonden om niet-verhaalde WGA-uitkeringen over de periode 2009 tot en met 2012 alsnog bij de betreffende werkgevers in rekening te brengen. Deze specifieke actie is beëindigd, waardoor het nog te factureren bedrag voor deze actie eind 2013 nihil is.

### Overige vorderingen (Programmakosten)

De overige vorderingen houden verband met verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers, debiteuren inzake EU-Verordening nr. 883/2004 en rekeningen-courant met derden.

## Liquide middelen

De liquide middelen zijn vrij beschikbaar.

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

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>31-12-2013</b>	<b>31-12-2012</b>
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	-	-
Banktegoeden	4	8
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

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 2013 en 2012 is het saldo van de rekeningen-courant negatief en daarom onder de kortlopende schulden als Opgenomen middelen vermeld.

## Fondsvermogen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>1-1-2013</b>	<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>Vorming bestemmingsfondsen</b>	<b>31-12-2013</b>
Aof	2.654	-1.156	-	1.498
Whk	1.557	173	-	1.730
Sfn	-1.063	-295	-	-1.358
AWf	-3.845	-4.205	-	-8.050
Ufo	-121	-71	-	-192
Afj en Tf	-	-	-	-
<b>Totaal fondsen</b>	<b>-818</b>	<b>-5.554</b>	<b>-</b>	<b>-6.372</b>
<i>Af: bestemd fondsvermogen</i>	-232	115	-123	-240
<b>Netto fondsvermogen</b>	<b>-1.050</b>	<b>-5.439</b>	<b>-123</b>	<b>-6.612</b>

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen in mindering gebracht. Het fondsvermogen is negatief omdat met name de AWf-premie, die door het ministerie van SZW wordt vastgesteld, al geruime tijd ver beneden lastendeckend niveau ligt.

De fondsen Aof, Whk, Sfn, AWf en Ufo kennen liquiditeit- en conjunctuurreserves. Het totaal van deze reserves is in de Januarinota 2014 geraamd op € 555 miljoen (ultimo 2012 € 568 miljoen).

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 lastendeckende premie te berekenen. Deze opslag leidt volgens de Januarinota 2014 tot een extra vermogensopbouw over de gehele periode bij de Whk van € 1.463 miljoen (ultimo 2012 € 1.425 miljoen). De toename in 2013 is het gevolg van rentebaten over dit extra vermogen en € 31 miljoen aan nagekomen premiebaten over de periode waarin het extra vermogen is opgebouwd.

Het vermogenstekort van de sectorfondsen, € 1.358 miljoen, is feitelijk € 85 miljoen groter omdat er een minimaal fondsvermogen nodig is voor het aanhouden van een reserve ter dekking van de ziekengeldlasten van € 80 miljoen en een reserve ter dekking van de werkloosheidslasten van € 5 miljoen.

Het Afj en het Tf kennen door een volledige financiering uit rijksbijdragen geen vermogen.

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd. De ultimo 2013 opgenomen middelen zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

## Bestemmingsfondsen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2013	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31-12-2013
<b>Uitvoeringskosten</b>				
W&R-projecten	11	-5	3	9
Reguliere activiteiten	5	-4	6	7
Friciekosten	189	-105	115	199
	<b>205</b>	<b>-114</b>	<b>124</b>	<b>215</b>
<b>Programmakosten</b>				
Re-integratiebudget WW	14	-1	-	13
Re-integratiebudget AG	6	-	-1	5
Re-integratievoorzieningen	7	-	-	7
	<b>27</b>	<b>-1</b>	<b>-1</b>	<b>25</b>
<b>Totaal</b>	<b>232</b>	<b>-115</b>	<b>123</b>	<b>240</b>

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen, voor de afronding van reeds gefinancierde lopende projecten en activiteiten in 2014 en daarna. De lasten van € 115 miljoen zijn verwerkt in de staat van baten en lasten. Vanuit het resultaat 2013 is per saldo € 123 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen, € 124 miljoen vanuit het positieve begrotingsresultaat 2013 en daarnaast € 1 miljoen vrijval van het bestemmingsfonds Re-integratiebudget AG. Hiermee geven wij invulling aan de afspraak dat de jaarlijkse onderuitputting gebruikt mag worden ter dekking van de frictiekosten.

Van de totale bestemmingsfondsen ad € 240 miljoen is € 109 miljoen vrijgegeven voor 2014. Een bedrag van € 131 miljoen zal worden besteed in 2015. Een specificatie van de bestemmingsfondsen is opgenomen in paragraaf 8.3 van de Overige gegevens.

## Voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	Voorziening sociaal plan	Terugbouwverplichtingen	Huurafkoop/leegstand	Tweede ziektejaar	Claims	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2013</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>84</b>
Bij: dotatie	37	2	7	0	-	46
Af: onttrekking	-25	0	-3	0	0	-28
Af: vrijval	-4	-2	-3	0	-5	-14
<b>Stand per 31 december 2013</b>	<b>61</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>88</b>
<b>Samenstelling</b>						
Korte termijn (< 1 jaar)	20	5	3	1	0	29
Middellange termijn (1-5 jaar)	38	3	12	1	-	54
Lange termijn (> 5 jaar)	3	1	1	0	-	5
<b>Stand per 31 december 2013</b>	<b>61</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>88</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 € 37 miljoen houdt verband met de medewerkers die in 2013 boventallig zijn geworden. De vrijval van € 4 miljoen heeft betrekking op het beëindigen van de status van boventalligheid van een aantal medewerkers als gevolg van externe of interne herplaatsing.

### Terugbouwverplichtingen

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



## Huurafkoop/leegstand

Deze voorziening is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruik maken van de gehuurde locaties.

## Tweede ziektejaar

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

## Claims

Deze voorziening is opgenomen in verband met verplichtingen en risico's die UWV loopt als gevolg van (aankomende) gerechtelijke procedures. De vrijval van € 5 miljoen heeft betrekking op het beëindigen van gerechtelijke procedures.

## Kortlopende schulden

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>31-12-2013</b>	<b>31-12-2012</b>
<b>Programmamakosten</b>		
Nog te betalen uitkeringen	1.349	1.330
Nog af te dragen loonheffingen	660	533
Opgenomen middelen	5.207	1.004
Vooruitontvangen rijksbijdragen	-	200
Overige schulden	33	39
	<b>7.249</b>	<b>3.106</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Leveranciers	63	54
Belastingen en premies sociale verzekeringen	56	59
Pensioenen en VUT	20	5
Overige schulden	44	44
	<b>183</b>	<b>162</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>7.432</b>	<b>3.268</b>

## Nog te betalen uitkeringen

De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat uit € 813 miljoen vakantiegeldverplichtingen, € 339 miljoen nog te betalen uitkeringen en € 197 miljoen sociale lasten.

## Nog af te dragen loonheffingen

De nog af te dragen loonheffingen bestaan uit de loonbelasting, de premies volksverzekeringen en de premies werknemersverzekeringen, alsmede uit de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet (tot en met 2012 bijdragen Zorgverzekeringswet) en de Wet kinderopvang. Het saldo van de nog af te dragen loonheffingen bestaat voornamelijk uit de loonheffingen van de uitkeringen over de maand december die nog verschuldigd zijn aan de Belastingdienst.

## Opgenomen middelen

De opgenomen middelen houden verband met de financiering van de vermogenstekorten. Bij een tekort aan liquide middelen maken wij ingevolge artikel 120, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent. Bij een tekort in rekening-courant blijven de voorwaarden voor het aanhouden van een rekening-courant bij de minister van Financiën van toepassing. Aanvullende afspraken over de termijnen waarop de terugbetaling moet plaatsvinden, zijn daarom niet aan de orde. Per 31 december 2013 hebben wij per saldo een tekort in de rekeningen-courant van € 5.207 miljoen. Over de dagelijkse 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.

## Vooruitontvangen rijksbijdragen

Het Kabinet heeft in 2013 geen besluit genomen om een deel van de bevoorschotting van de uitkeringslasten Wajong van 2014 naar 2013 te verschuiven. Hierdoor zijn de vooruitontvangen rijksbijdragen eind 2013 nihil.

## Overige schulden (Programmakosten)

Hieronder zijn opgenomen de nog te betalen re-integratielasten, crediteuren inzake EU-Verordening nr. 883/2004 en de rekeningen-courant met derden. Verder gaat het om uitkeringslasten en overige schulden, waarvan de betaling en/of administratieve verwerking nog niet heeft plaatsgevonden.

## Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen

### Faillissementsvorderingen

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

In 2013 heeft UWV op de faillissementsvorderingen een bedrag van € 93 miljoen (2012: € 83 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.

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>2.013</b>
<b>Stand per 1 januari 2013</b>	<b>1.263</b>
Toegevoegd: loondoorbetalingen 2013	500
Af: ontvangen van curatoren	-93
Afboekingen	-222
<b>Stand per 31 december 2013</b>	<b>1.448</b>

### 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.

### Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	72	111	59	242
Energiecontracten	6	3	0	9
Projecten huisvesting	2	0	0	2
Overige bedrijfsmiddelen	28	19	0	47
Autoleasecontracten	6	10	0	16
Automatiseringscontracten	125	244	0	369
<b>Totaal</b>	<b>239</b>	<b>387</b>	<b>59</b>	<b>685</b>

### Jubileumverplichtingen

Zoals is uiteengezet in de waarderingsgrondslagen, is voor de jubileumgratificaties geen verplichting opgenomen omdat deze worden gebudgetteerd in het jaar van uitbetaling. De nominale waarde van deze verplichtingen bedraagt ultimo 2013 circa € 29 miljoen.

### 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 2013 € 44 miljoen voor trajecten gestart in 2011, 2012 en 2013 (eind 2012: € 60 miljoen voor trajecten gestart in 2010, 2011 en 2012). 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 2013 € 39 miljoen (eind 2012: € 35 miljoen).

### **Niet-verwerkte verplichtingen**

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

***Ingangsdatum vergoeding wettelijke rente op gerestitueerde gedifferentieerde premies*** - Indien wij naar aanleiding van een daartoe ingediend verzoek besluiten om de gedifferentieerde WAO-premie over één of meer van de jaren 2001 tot en met 2005 te herzien, moet daarover wettelijke rente worden vergoed. Daarbij spelen nog twee rechtsvragen, waarover proefprocedures lopen. Als de Centrale Raad van Beroep tot een negatief oordeel voor ons komt, leidt dat tot een financieel risico van ruim € 5 miljoen aan programmakosten en ook tot enige extra uitvoeringskosten. De uitspraak wordt niet eerder dan eind 2014 verwacht.

***Verjaring sv-premies*** – Bij uitbetaling van ziekengelduitkering via de werkgever wordt de uitkering vermeerderd met de daarover verschuldigde werkgeversvergoeding ZVW en de sv-premies. In een aantal gevallen is slechts het ziekengeld betaald. Wij hebben geweigerd alsnog de sv-premies te vergoeden als de werkgever hierom meer dan vijf jaar na ontvangst van de uitkering heeft verzocht. Hierover worden twee proefprocedures gevoerd. Een eventueel negatief oordeel van de Centrale Raad van Beroep kan leiden tot enkele miljoenen euro aan extra programmakosten en enige extra uitvoeringskosten. De uitspraak wordt niet eerder dan in 2015 verwacht.

***Positie verzekeraar bij verhaal WGA-uitkering op eigenrisicodragers*** - In 2013 hebben we betaalde WGA-uitkeringen over de jaren 2009-2012 verhaald op werkgevers die eigenrisicodragers waren. Veel werkgevers hebben het WGA-risico verzekerd. Een verzekeringsmaatschappij treedt in bezwaarzaken tegen de verhaalsbeslissing op namens een groot aantal werkgevers en heeft tevens een aantal bezwaren op eigen titel ingediend. Het gaat feitelijk om drie rechtsvragen. In overleg met die verzekeringsmaatschappij is besloten over die rechtsvragen in enkele proefprocedures duidelijkheid te verkrijgen. Als de Centrale Raad van Beroep tot een voor ons negatief oordeel mocht komen, leidt dat tot een bedrag van circa € 20 miljoen aan extra programmakosten en een beperkt bedrag aan extra uitvoeringskosten. Naar verwachting zal de Centrale Raad van Beroep in 2015 of 2016 tot een uitspraak komen. Een en ander kan overigens ook effect hebben op andere lopende en/of nog in te stellen verhaalsvorderingen.

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

### Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

bedragen x € 1 miljoen	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overige baten <sup>2</sup>			Totaal
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
<b>Baten per wet</b>								
WAO	8.083	9.887	0	0	27	44	8.110	9.931
WIA-IVA	-	-	-	-	11	7	11	7
WIA-WGA <sup>1</sup>	637	513	0	0	26	34	663	547
WAZ	0	0	0	0	1	1	1	1
Wajong	-	-	2.917	2.708	6	7	2.923	2.715
OOS	-	-	24	24	-	-	24	24
Wazo	-	-	60	52	0	-	60	52
REA	-	-	-	0	0	0	0	0
TW	-	-	518	476	4	1	522	477
BIA	-	-	3	3	-	-	3	3
TRI	-	-	0	0	0	0	0	0
Wtcg	-	-	438	375	0	0	438	375
IOW	-	-	14	8	0	0	14	8
WW <sup>1</sup>	7.739	7.250	174	218	471	410	8.384	7.878
ZW <sup>1</sup>	41	35	-	-	12	13	53	48
	<b>16.500</b>	<b>17.685</b>	<b>4.148</b>	<b>3.864</b>	<b>558</b>	<b>517</b>	<b>21.206</b>	<b>22.066</b>
<b>Baten per fonds</b>								
Aof	8.083	9.887	60	52	45	53	8.188	9.992
Whk	637	513	-	-	13	33	650	546
Sfn	4.380	3.711	0	-	403	333	4.783	4.044
AWf	3.057	3.261	174	218	104	99	3.335	3.578
Ufo	343	313	-	-	354	299	697	612
Afj	-	-	2.941	2.732	6	7	2.947	2.739
Tf	-	-	973	862	4	1	977	863
	<b>16.500</b>	<b>17.685</b>	<b>4.148</b>	<b>3.864</b>	<b>929</b>	<b>825</b>	<b>21.577</b>	<b>22.374</b>
Onderlinge fondsbijdragen	-	-	-	-	-371	-308	-371	-308
<b>Totaal baten</b>	<b>16.500</b>	<b>17.685</b>	<b>4.148</b>	<b>3.864</b>	<b>558</b>	<b>517</b>	<b>21.206</b>	<b>22.066</b>

<sup>1</sup> In de overige baten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

<sup>2</sup> Inclusief rentebaten

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

#### Premiebaten

De premiebaten bestaan nagenoeg geheel uit premiebaten over het premiejaar 2013 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebaten over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebaten wordt beïnvloed door de hoogte van de premieloansommen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers naar het eigenrisicodragerschap. In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2012 weergegeven.

#### Premiepercentages 2013 en 2012

	2013	2012	mutatie in %-punten
WAO - Aof <sup>1</sup>	4,65	5,05	-0,40
WIA (WGA) - Whk <sup>2</sup>	0,52	0,53	-0,01
WW - Sfn <sup>3</sup>	2,59	2,23	0,36
WW - AWf <sup>4</sup>	1,70	4,55	
WW - Ufo	0,78	0,78	0,00

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

<sup>2</sup> gemiddeld percentage

<sup>3</sup> gemiddeld percentage van sectorpremies en vervangende sectorpremie over uitkeringen

<sup>4</sup> franchise premie WW-AWf is met ingang van premiejaar 2013 vervallen

Op de premiebaten van het Aof is een bedrag van € 1,3 miljard in mindering gebracht vanwege de eenmalige gedeeltelijke teruggaaf premieheffing Aof. In het boekjaar 2013 zijn diverse fondscorrecties uitgevoerd om onjuistheden in de loonaangiften over de premiejaren 2006 tot en met 2010 te corrigeren. Hierdoor zijn de premiebaten van het Aof en de sectorfondsen respectievelijk € 70 miljoen en € 9 miljoen lager en die van de Whk en het Ufo respectievelijk € 72 miljoen en € 7 miljoen hoger.

### Rijksbijdragen SZW en OCW

Hieronder zijn opgenomen de rijksbijdragen van het ministerie van SZW voor het Tf (TW, BIA, TRI, Wtcg en IOW) en het Afj (Wajong). Daarnaast krijgt het Afj in het kader van de 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.

Daarnaast ontvangt het AWF (WW) een rijksbijdrage voor de uitvoeringskosten van UWV van specifiek benoemde taken van UWV WERKbedrijf en vanaf 2013 een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 55-plus). Het sectorfonds Culturele instellingen heeft over de periode vanaf 1 juni 2013 tot en met 31 december 2013 recht op een rijksbijdrage ingevolge de Tijdelijke regeling tegemoetkoming musici en artiesten WW en WIA.

### Overige baten

De overige baten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2013	2012
Verhaalde uitkeringen WW op overheidswerkgevers	353	299
Ontvangsten inzake faillissementsvorderingen	93	83
Ontvangsten uit overige verhaalszaken	55	63
Boetes	27	6
Vrijval voorzieningen	1	12
Diverse overige baten	7	16
	<b>536</b>	<b>479</b>
Rentebaten	<b>22</b>	<b>38</b>
<b>Totaal overige baten</b>	<b>558</b>	<b>517</b>

Daarnaast bestaan de overige baten uit onderlinge fondsbijdragen. Op basis van verschillende regelingen dragen het Aof en het AWF over 2013 € 371 miljoen (2012: € 308 miljoen) bij aan de sectorfondsen. Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWF:

- € 213 miljoen (2012: € 162 miljoen) ten gunste van enkele sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (WW);
- € 73 miljoen (2012: € 63 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken (ZW).

Ten laste van Aof komt € 85 miljoen (2012: € 83 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren (25%) van de ziekengeld- en WGA-lasten in de sector uitzendbedrijven.

### Netto-omzet uitvoeringskosten

De netto-omzet uitvoeringskosten betreft de opbrengst uit hoofde van wettelijke taken en overige dienstverlening in het kader van de ketensamenwerking met bijvoorbeeld gemeenten.

## Lasten naar wet en fonds

bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige lasten <sup>2</sup>		Uitvoeringskosten <sup>3</sup>		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
<b>Lasten per wet</b>										
WAO	5.655	6.081	948	914	16	23	99	137	6.718	7.155
WIA-IVA	960	788	161	123	0	0	74	67	1.195	978
WIA-WGA <sup>1</sup>	1.644	1.370	285	219	57	56	279	250	2.265	1.895
WAZ	207	239	15	16	0	0	3	4	225	259
Wajong	2.446	2.265	189	159	118	141	170	150	2.923	2.715
OOS	-	-	-	-	22	22	2	2	24	24
Wazo	1.086	1.100	180	172	-	0	24	26	1.290	1.298
REA	1	0	0	0	0	0	-	-	1	0
TW	444	413	71	57	7	7	-	-	522	477
BIA	2	3	1	0	-	-	-	-	3	3
TRI	-	0	-	-	-	-	-	-	-	0
Wtcg	434	373	0	0	2	-	2	2	438	375
IOW	13	7	1	1	0	0	0	0	14	8
WW <sup>1</sup>	6.914	5.554	1.175	871	57	96	902	853	9.048	7.374
WBO	-	-	-	-	13	-	-	-	13	-
ZW <sup>1</sup>	1.564	1.568	264	250	44	48	209	256	2.081	2.122
	<b>21.370</b>	<b>19.761</b>	<b>3.290</b>	<b>2.782</b>	<b>336</b>	<b>393</b>	<b>1.764</b>	<b>1.747</b>	<b>26.760</b>	<b>24.683</b>
<b>Lasten per fonds</b>										
Aof	7.560	7.733	1.245	1.145	144	99	395	398	9.344	9.375
Whk	385	308	69	55	11	9	12	12	477	384
Sfn	4.028	3.430	681	534	22	43	347	346	5.078	4.353
AWf	5.439	4.650	925	736	374	380	802	798	7.540	6.564
Ufo	619	580	108	94	7	0	34	39	768	713
Afj	2.446	2.265	189	159	140	163	172	152	2.947	2.739
Tf	893	796	73	58	9	7	2	2	977	863
	<b>21.370</b>	<b>19.761</b>	<b>3.290</b>	<b>2.782</b>	<b>707</b>	<b>701</b>	<b>1.764</b>	<b>1.747</b>	<b>27.131</b>	<b>24.991</b>
Onderlinge fondsbijdragen	-	-	-	-	-371	-308	-	-	-371	-308
<b>Totaal lasten</b>	<b>21.370</b>	<b>19.761</b>	<b>3.290</b>	<b>2.782</b>	<b>336</b>	<b>393</b>	<b>1.764</b>	<b>1.747</b>	<b>26.760</b>	<b>24.683</b>

<sup>1</sup> In de overige lasten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

<sup>2</sup> Inclusief rentelasten

<sup>3</sup> Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten

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

De bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW) is met ingang van premiejaar 2013 vervangen door de werkgeversheffing ZVW. Laatstgenoemde lasten worden onder de sociale lasten gerubriceerd. Voor de vergelijkende cijfers is een herrubricering voor de bijdrage ZVW uitgevoerd van uitkeringen naar sociale lasten ten bedrage van € 1.348 miljoen.

### Uitkeringen

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden per 1 januari 2013 met 0,91% en per 1 juli 2013 met 0,57% geïndexeerd.

Bij het Aof nemen de uitkeringen per saldo af, omdat de daling van de uitkeringen WAO en de WAZ de toename van de uitkeringen WIA-IVA en WIA-WGA overtreft. De uitkeringslasten Whk zijn in 2013 verder opgelopen naar € 385 miljoen door een stijgend aantal uitkeringen, omdat de WIA-WGA nog in een stadium van groei verkeert. Daarnaast zijn zowel in 2013 als in 2012 correcties over eerdere jaren uitgevoerd. De uitkeringslasten van de Wajong zijn gestegen met € 181 miljoen (2012: € 162 miljoen) door de stijgende aantallen uitkeringsgerechtigden. De uitkeringslasten bij de Ziektewet (Sfn, AWf en Ufo) zijn vrijwel ongewijzigd.

Bij de sectorfondsen, het AWf en het Ufo heeft de voortdurende economische crisis in 2013 geleid tot een aanzienlijke stijging van de WW-lasten. De uitkeringsbedragen van de Wazo zijn iets afgenomen door een vermindering van het aantal uitkeringsaanvragen. Deze vermindering vloeit voort uit de daling van het aantal geboorten in 2013 ten opzichte van 2012.

Het Tf betaalt toeslagen (TW), uitkeringen BIA en IOW en tegemoetkomingen aan chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). De toeslagen zijn toegenomen vooral door het grotere beroep op toeslag WAO en WW. De Wtcg is toegenomen

door de tegemoetkomingen met terugwerkende kracht van vijf jaar ook toe te kennen aan personen die in het buitenland woonachtig zijn. De TRI is vrijwel nihil, omdat de regeling per 1 januari 2011 is beëindigd. De IOW is een inkomensvoorziening voor oudere werklozen.

### Sociale lasten

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

### Overige lasten

De overige lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2013	2012
Lasten van re-integratiemiddelen	210	272
Dotaties voorzieningen	42	45
Lasten wet OOS	22	22
Bijdrage AWF aan operationele lasten SER	13	-
Uitkeringen betaald door andere EU-landen (EU Verordening nr. 883/2004)	22	22
Diverse overige lasten	17	23
	<b>326</b>	<b>384</b>
Rentelasten	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>336</b>	<b>393</b>

Daarnaast verstrekken het Aof en het AWF onderlinge fondsbijdragen aan de sectorfondsen voor een totaalbedrag van € 371 miljoen (2012: € 308 miljoen). Meer informatie hierover is vermeld onder de overige baten.

### Uitvoeringskosten naar wet

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Regulier		Frichtiekosten		Investeringskosten*		Wet- en regelgeving		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
WAO	90	127	5	5	3	4	1	1	99	137
WIA - IVA	68	63	4	2	2	2	0	0	74	67
WIA - WGA	257	235	14	7	8	7	0	1	279	250
WAZ	3	4	-	-	-	-	-	-	3	4
Wajong	158	138	8	5	4	4	0	3	170	150
OOS	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
Wazo	21	24	2	1	1	1	0	0	24	26
REA	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
TW	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
BIA	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
TRI	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Wtcg	2	1	-	-	-	-	-	-	2	1
IOW	0	1	-	-	-	-	-	-	0	1
WW	830	794	45	29	24	26	3	4	902	853
ZW	185	238	12	9	6	8	6	1	209	256
<b>Totaal</b>	<b>1.616</b>	<b>1.627</b>	<b>90</b>	<b>58</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1.764</b>	<b>1.747</b>

\* inclusief Vernieuwing en Gefinancierd uit reguliere middelen

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2013'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds. Over de notitie is overeenstemming met het ministerie van SZW bereikt.

## Realisatie uitvoeringskosten versus begroting

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012	Begroting 2012
Uitvoeringskosten	1.787		1.769	
Af: netto-omzet uitvoeringskosten	-23		-22	
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.764</b>	<b>1.902</b>	<b>1.747</b>	<b>1.851</b>
<b>Confrontatie met begroting:</b>				
Personeel	1.199	1.332	1.215	1.253
Huisvesting	135	141	144	151
Automatisering	189	189	199	212
Overige kosten	71	80	73	89
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.594</b>	<b>1.742</b>	<b>1.631</b>	<b>1.705</b>
Bijzondere baten	-10	-	-9	-
Bijzondere lasten	31	-	5	-
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.615</b>	<b>1.742</b>	<b>1.627</b>	<b>1.705</b>
<b>Projectkosten</b>	<b>102</b>	<b>114</b>	<b>93</b>	<b>120</b>
Frictiekosten sociaal plan	37	43	12	23
Frictiekosten huisvesting	10	3	15	3
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>27</b>	<b>26</b>
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv</b>	<b>1.764</b>	<b>1.902</b>	<b>1.747</b>	<b>1.851</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.

De bijzondere baten betreffen de eenmalige teruggaaf van Aof-premie en een vrijval van de voorziening claims. De bijzondere lasten betreffen een eenmalige storting aan UWV Pensioenfondsen in verband met de affinanciering van oude VUT- en andere bijzondere pensioenrechten, alsmede een bijzondere waardevermindering van hardware en software.

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

### Personeelskosten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2013	2012
Lonen en salarissen	817	806
Sociale lasten	126	124
Pensioenen	119	121
Externe inleen	147	169
Kosten Sociaal Plan	37	12
Overige personeelskosten	58	65
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>1.304</b>	<b>1.297</b>

*Lonen en salarissen* – De lonen en salarissen zijn € 11 miljoen (1,33%) hoger dan in 2012. Deze toename is met name het gevolg van het grotere gemiddelde personeelsbestand.

*Pensioenen* – De pensioenlasten bedragen € 119 miljoen (2012: € 121 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:



- De regeling heeft het karakter van 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 wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag en de wijze van betalen.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. Randvoorwaarde is dat de premie niet lager mag zijn dan 0% (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats), en niet hoger dan 20% van de totale loonsom.

Ultimo 2013 was de dekkingsgraad van het Pensioenfonds 101,5% (ultimo 2012: 99,8%). Omdat de dekkingsgraad lager is dan de voorgeschreven 104,3%, heeft het Pensioenfonds in november 2011 een (hernieuwd) herstelplan ingediend bij De Nederlandsche Bank. In het herstelplan staan 7 maatregelen beschreven om weer financieel gezond te worden. De meeste maatregelen zijn reeds doorgevoerd. Zo is onder meer de premie verhoogd naar 20%. Verder worden de opgebouwde en ingegane pensioenen niet geïndexeerd. Het herstelplan loopt eind augustus 2014 af. Indien de dekkingsgraad dan niet minimaal 104,3% is, worden de pensioenen gekort.

Vanaf 2013 hanteert het Pensioenfonds een variabel opbouwpercentage dat is vastgelegd in de cao van UWV. Dit houdt in dat het exacte opbouwpercentage afhankelijk is van wat het pensioenfonds aan opbouw kan realiseren uit de premie die via de werkgever wordt betaald. Mede door de (voor pensioenfondsen nadelige) lage rente was het opbouwpercentage voor 2013 vastgesteld op 1,67% in plaats van het maximale opbouwpercentage van 2,1% dat nu is vastgelegd in het pensioenreglement.

Per 1 januari 2014 wordt de nieuwe fiscale wetgeving van kracht rond de pensioenopbouw. Dat betekent dat het maximale opbouwpercentage voor 2014 wordt verlaagd van 2,1% naar 2,05%. De premie van 20% van de loonsom is in 2014 voldoende om deze pensioenopbouw te kunnen realiseren. Dit betekent dat het opbouwpercentage van 2,05% niet verder verlaagd hoeft te worden, zoals in 2013 het geval was.

*Externe inleen* – De kosten van externe inleen bedragen € 147 miljoen. Tegenover een kostentoeename van € 4 miljoen voor de uitzendkrachten staat een daling van € 26 miljoen voor de kosten van externen. Dit laatste is gerealiseerd door de afbouw van het aantal externen.

*Kosten Sociaal Plan* – De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 37 miljoen. De kosten bestaan uit een dotatie c.q. vrijval van de reorganisatievoorziening van per saldo € 33 miljoen en de kosten van onze mobiliteitscentra van € 4 miljoen.

## Huisvestingskosten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2013	2012
Huren	69	75
Afschrijvingen	19	21
Beveiliging	13	13
Schoonmaak	8	6
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraafkoop en leegstand	5	7
Bijzondere waardeverminderingen	3	6
Overige huisvestingskosten	27	30
<b>Totaal huisvestingskosten</b>	<b>144</b>	<b>158</b>

De huisvestingskosten zijn € 14 miljoen lager dan in 2012, met name door de afbouw van het aantal vestigingen en lagere frictiekosten. Dit laatste komt tot uitdrukking in een lagere dotatie aan de voorziening huuraafkoop/leegstand en lagere bijzondere waardeverminderingen. Deze frictiekosten zijn het gevolg van de afbouw van het aantal vestigingen.

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 3 miljoen (2012: € 4 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

## Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn met € 237 miljoen vrijwel gelijk gebleven aan 2012 (€ 235 miljoen). In de automatiseringskosten is een bedrag van € 7 miljoen (2012 € 10 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

## 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 en 3 plaatsvervangend leden. 3 bestuursleden, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de Raad van Bestuur van UWV. 4 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.

## Accountantshonorarium

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountantshonoraria. Wij vermelden de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening (publieksversie) over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de controlerend accountant reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht.

<i>bedragen x € 1,-</i>	2013	2012
Onderzoek van de jaarrekening (publieksversie)	143.000	150.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten	158.000	-
<b>Totaal</b>	<b>301.000</b>	<b>150.000</b>

Met ingang van controlejaar 2013 is PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. de controlerend accountant van de publieksversie van de jaarrekening. Tot en met controlejaar 2012 was Ernst en Young accountants LLP de controlerend accountant.

## Overzicht bezoldiging topfunctionarissen

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Wij rapporteren over de bestuurskosten in overeenstemming met de WNT. Daarnaast nemen wij de overige informatie op die op grond van de WNT verplicht is. Wij hebben geen vergelijkende cijfers opgenomen vanwege de ingangsdatum van de WNT (1 januari 2013).

De bestuurskosten worden conform de WNT als volgt gespecificeerd:

<i>bedragen x € 1,-</i>	Voorzitter RvB 2013	Lid RvB 2013	Lid RvB 2013
Naam	mr. drs. B.J. Bruins	drs. J.P.M. Lazeroms	A. Paling MBA
Duur dienstverband	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband	100%	100%	100%
<b>Bezoldiging conform WNT</b>			
Beloning	190.145	177.782	177.782
Beloningen betaalbaar op termijn	21.918	20.568	23.874
Belastbare onkostenvergoedingen	6.400	6.400	6.400
<b>Totaal bestuurskosten conform WNT</b>	<b>218.463</b>	<b>204.750</b>	<b>208.056</b>

De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur is vastgelegd in hun rechtspositieregelingen. De bezoldiging is afgestemd op en ligt onder de norm van de WNT met een grensbedrag voor 2013 van € 228.599,-.

Wij merken nog op dat in de post 'beloning' ook een eenmalige uitkering conform cao en een bijdrage levensloopregeling zijn opgenomen. Beide posten betreffen brutoloon dat op grond van de cao is uitbetaald.

Naast de in de tabel vermelde bestuurskosten heeft de werkgever in 2013 de crisisheffing betaald van 16% over het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking dat in 2012 is betaald, voor zover dat loon hoger was dan € 150.000.

### **Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT**

Wij hebben geen interne of externe werknemers die een beloning boven het WNT grensbedrag hebben ontvangen. Er zijn geen ontslagvergoedingen die op grond van de WNT dienen te worden gerapporteerd.

### **Gemiddeld aantal werknemers**

Gedurende het jaar 2013 waren gemiddeld 16.497 werknemers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2012: 16.367). Alle werknemers zijn werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfsonderdeel was in 2013 respectievelijk 2012 als volgt:

	WERK- bedrijf	SMZ	Uit- keren	K&S	UGD	B&B	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
2012	4.103	3.471	4.502	442	171	925	553	1.776	424	<b>16.367</b>
2013	4.245	3.541	4.411	407	173	950	571	1.769	430	<b>16.497</b>

Amsterdam, 14 maart 2014

Raad van Bestuur UWV

mr. drs. B.J. Bruins, voorzitter

drs. J.P.M. Lazeroms

A. Paling MBA

---

## 8. Overige gegevens

### 8.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Bestuur van UWV

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

Ingevolge Artikel 49 lid 3 van de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het jaarverslag 2013 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam en hierna samen worden aangeduid als de jaarrekening c.a. gecontroleerd:

- De jaarrekening 2013 van UWV (jaarverslag 2013, paginanummers 51 tot en met 74). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2013 en de staat van baten en lasten over 2013 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen het overzicht bezoldiging topfunctionarissen over 2013;
- De in de bedrijfsvoeringparagraaf opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2013 (jaarverslag 2013, pagina's 40 en 41);
- De weergave van de uitgaven aan onderwijsvoorzieningen in 2013 (jaarverslag 2013, pagina 22 onder 'Besteding re-integratiebudgetten').

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

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

#### Verantwoordelijkheid van de accountant

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

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

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening c.a. en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van UWV gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening c.a.

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

## Oordeel

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2013 van UWV opgenomen

- jaarrekening over 2013 met de financiële toelichtingen daarbij waarin begrepen het overzicht bezoldiging topfunctionarissen over 2013;
- de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2013; en
- de weergave van de uitgaven in 2013 aan onderwijsvoorzieningen

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2013 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap.

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

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

Amsterdam, 14 maart 2014

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

## 8.2. Verwerking saldo baten en lasten

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

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

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

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2013 (per saldo € 5.554 miljoen last) is als volgt:

■ Onttrekking Fondsvermogen	€ 5.439 miljoen
■ Onttrekking Bestemmingsfondsen	€ <u>115 miljoen</u>
■ Totaal	€ 5.554 miljoen

## 8.3. Vorming en vrijval bestemmingsfondsen

In 2013 hebben wij een bedrag van € 115 miljoen aan kosten ten laste van de bestemmingsfondsen gebracht. Deze kosten zijn geheel besteed aan de aangegeven doelen. Van het positieve begrotingsresultaat 2013 ad € 138 miljoen hebben wij een bedrag van € 124 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen.

Daarnaast hebben wij ultimo 2013 een bedrag van € 1 miljoen ten laste van het bestemmingsfonds Re-integratiebudget WW gebracht, en is het bestemmingsfonds Re-integratiebudget AG met € 1 miljoen verlaagd.

Op grond van Wet SUWI, artikel 47 lid 1 onder f, behoeven wij de voorafgaande instemming van de minister van SZW voor een besluit tot het vormen van fondsen en reserveringen. Deze instemming hebben wij verkregen op 13 maart 2014.

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van de bestemmingsfondsen in 2013 kan als volgt worden weergegeven:

## Bestemmingsfondsen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2013	Onttrekking	Dotatie	31-12-2013	Vrijgave 2014	Vrijgave 2015 e.v.
<b>1. W&amp;R-projecten</b>						
a. Elektr. Gegevensuitwisseling	3,5	0,0	-	3,5	-	3,5
b. SUB/Walvis	3,4	-1,4	-	2,0	0,4	1,6
c. Modernisering ziektewet	0,8	-0,8	1,3	1,3	1,3	-
d. Single Permit	-	-	0,8	0,8	0,8	-
e. Burgerservicenummer (RNI)	0,9	-0,6	-	0,3	0,3	-
f. Vertrokken Onbekend Waarheen	-	-	0,6	0,6	0,6	-
g. Ned. handelsregister project	0,5	0,0	-	0,5	-	0,5
h. Geleidelijke verhoging AOW-leeftijd	0,2	-0,1	-0,1	-	-	-
i. Fraudemaatregelen	0,8	-0,7	-0,1	-	-	-
j. WSW indicatie/participatiewet	0,6	-0,6	-	-	-	-
k. DKD-2	0,2	-0,2	-	-	-	-
	<b>10,9</b>	<b>-4,4</b>	<b>2,5</b>	<b>9,0</b>	<b>3,4</b>	<b>5,6</b>
<b>2. Reguliere activiteiten</b>						
a. Arbeidsparticipatie 55-plus	-	-	4,8	4,8	-	4,8
b. EU-verordening 883	1,3	-0,2	-	1,1	0,2	0,9
c. IDM	0,2	-0,2	0,6	0,6	0,6	-
d. Kassiersfunctie Programmaraad	0,2	-0,2	0,8	0,8	0,8	-
e. Leerwerkloketten	0,3	-0,3	0,2	0,2	0,2	-
f. Intensivering handhaving	3,0	-3,0	-	-	-	-
g. Ontwikkelen e-dienstverlening	0,1	-0,1	-	-	-	-
	<b>5,1</b>	<b>-4,0</b>	<b>6,4</b>	<b>7,5</b>	<b>1,8</b>	<b>5,7</b>
<b>3. Friciekosten</b>						
	<b>189,1</b>	<b>-104,9</b>	<b>114,7</b>	<b>198,9</b>	<b>79,2</b>	<b>119,7</b>
<b>TOTAAL uitvoeringskosten</b>						
	<b>205,1</b>	<b>-113,3</b>	<b>123,6</b>	<b>215,4</b>	<b>84,4</b>	<b>131,0</b>
<b>5. Programmakosten</b>						
a. Re-integratiebudget WW	14,0	-1,3	-	12,7	12,7	-
b. Re-integratiebudget AG	6,0	-	-0,5	5,5	5,5	-
c. Re-integratievoorzieningen	7,0	-	-0,3	6,7	6,7	-
<b>TOTAAL programmakosten</b>						
	<b>27,0</b>	<b>-1,3</b>	<b>-0,8</b>	<b>24,9</b>	<b>24,9</b>	<b>-</b>
<b>TOTAAL UWV</b>						
	<b>232,1</b>	<b>-114,6</b>	<b>122,8</b>	<b>240,3</b>	<b>109,3</b>	<b>131,0</b>

## 8.4. Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur

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

## 8.5. Gebeurtenissen na balansdatum

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

# Lijst van afkortingen

<b>ABU</b>	Algemene Bond Uitzendondernemingen
<b>Afj</b>	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
<b>AG</b>	arbeids(on)geschiktheid
<b>Aof</b>	Arbeidsongeschiktheidsfonds
<b>Aok</b>	Arbeidsongeschiktheidskas
<b>AOW</b>	Algemene ouderdomswet
<b>aSB</b>	Aangepast schattingsbesluit
<b>AWf</b>	Algemeen Werkloosheidsfonds
<b>BeZaVa</b>	wet Beperking ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetters
<b>Bia</b>	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
<b>BKWI</b>	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
<b>BSN</b>	Burgerservicenummer
<b>BW</b>	Burgerlijk Wetboek
<b>Cao</b>	Collectieve arbeidsovereenkomst
<b>CBS</b>	Centraal Bureau voor de Statistiek
<b>DCC</b>	Dutch Career Cup
<b>DKD</b>	Digitaal klantdossier
<b>ESF</b>	Europees Sociaal Fonds
<b>EU</b>	Europese Unie
<b>EVC</b>	Erkenning Verworven Competenties
<b>FNV</b>	Federatie Nederlandse Vakbeweging
<b>G4</b>	vier grootste gemeenten in Nederland (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Utrecht)
<b>GBA</b>	Gemeentelijke Basisadministratie
<b>HR</b>	Human Resources
<b>IDM</b>	Iedereen doet mee
<b>IOW</b>	Inkomensvoorziening oudere werklozen
<b>IRN</b>	Internet Recherche & Onderzoek Netwerk
<b>IVA</b>	Inkomensvoorziening Volledig en duurzaam Arbeidsongeschikten
<b>LKS</b>	Loonkostensubsidie
<b>MVO</b>	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
<b>nWajong:</b>	nieuwe Wajong
<b>OCW</b>	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>OOS</b>	Overige onderwijssubsidies
<b>OM</b>	Openbaar Ministerie
<b>OR</b>	Ondernemingsraad
<b>PaWa</b>	Passend werkaanbod
<b>RBB</b>	Rijksbrede Benchmark
<b>REA</b>	Wet Re-integratie Arbeidsgehandicapten
<b>RNI</b>	Registratie Niet-ingezetenen
<b>SBB</b>	Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
<b>SER</b>	Sociaal Economische Raad
<b>Sfn</b>	Sectorfondsen
<b>SUB</b>	Samenwerking UWV en Belastingdienst
<b>SMBA</b>	Sociaal-Medische Beoordeling van Arbeidsvermogen
<b>SUWI</b>	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
<b>Sv</b>	sociale verzekeringen
<b>SVB</b>	Sociale Verzekeringsbank
<b>SZW</b>	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>Tf</b>	Toeslagenfonds
<b>TW</b>	Toeslagenwet
<b>TRI</b>	Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten
<b>Ufo</b>	Uitvoeringsfonds voor de Overheid
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<b>VB</b>	verantwoord begroten
<b>VNG</b>	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
<b>VUT</b>	Vervroegde uittreding
<b>Wajong</b>	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
<b>Walvis</b>	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg

---

<b>Wfsv</b>	Wet financiering sociale verzekeringen
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
<b>Whk</b>	Werkhervattingskas
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>WNT</b>	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
<b>WOZ</b>	Wet waardering onroerende zaken
<b>W&amp;R</b>	Wet- en regelgeving
<b>Wsw</b>	Wet sociale werkvoorziening
<b>WTCG</b>	Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>WWB</b>	Wet werk en bijstand
<b>ZEZ</b>	Regeling zelfstandig en zwanger
<b>ZVW</b>	Zorgverzekeringswet
<b>ZW</b>	Ziektewet



---

# Colofon

**Uitgave**

UWV

*Financieel Economische Zaken*

**Bezoekadres**

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 116

1043 DL Amsterdam

**Postadres**

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

**Inlichtingen**

020-6875703

**Auteurs**

Hans Berghuis

Lydia Tabois

**Disclaimer**

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

UWV © 2013

