

# UWV jaarverslag 2009

### Colofon

*Samenstelling en eindredactie*  
UWV Concerncommunicatie en FEZ

*Realisatie*  
vdbj\_

*Tekst*  
Bauke ter Braak Communicatie  
Mirjam van Immerzeel DVI media (interviews)

*Concept en vormgeving*  
Kummer & Herrman

*Fotografie*  
Stefanie Grätz

*Drukwerk*  
Stadsdrukkerij Amsterdam

### Werken aan perspectief

Toen we medio 2008 onze plannen voor 2009 opstelden, kon niemand zich de omvang van de crisis voorstellen die Nederland enkele maanden later zou treffen en die het beeld van vorig jaar volledig heeft gedomineerd. In die moeilijke omstandigheden hebben we het beste in onszelf naar boven gebracht. Dankzij de geslaagde fusie met CWI hebben we ruim een kwart miljoen mensen aan het werk geholpen, ruim meer dan verwacht. Dat vervult ons met trots. Tegelijkertijd realiseren we ons dat (te) veel mensen nog noodgedwongen aan de kant staan. Ondanks de explosieve toename van het werkaanbod zijn we er grotendeels in geslaagd onze klanten de dienstverlening te bieden die we ons ten doel hadden gesteld. De tevredenheid van onze klanten is op niveau gebleven, en onder werkgevers zelfs gestegen. De rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking is ten opzichte van 2008 zelfs iets gestegen, van 98 procent naar 98,3 procent. Bij dit alles zijn we binnen ons budget voor de uitvoeringskosten gebleven. Deze zijn zelfs gedaald van 9,4 procent in 2008 tot 8,8 procent in 2009.

Het is onze ambitie om te excelleren als publieke dienstverlener. Ook bij een sterk stijgend werkaanbod willen we onze prestaties voor de klant op peil houden en vasthouden aan een snelle eerste betaling. Dat is gelukt: de eerste betaling WW is in meer dan 80 procent van de gevallen binnen vier weken overgemaakt. In 2009 hebben we 254.000 mensen aan werk geholpen. Onze 33 Mobiliteitscentra speelden een belangrijke rol, vooral bij de preventie van werkloosheid. Onze aandacht voor de participatie van jeugdwerklozen en jong-gehandicapten hebben we geïntensiveerd. En we zorgden in 2009 voor een adequate uitvoering van verschillende nieuwe regelingen zoals de Werktijdverkorting - later gevolgd door de Deeltijd WW.

Op enkele gebieden hebben we onze doelen niet bereikt. We ontvingen vorig jaar 60.000 ontslagaanvragen terwijl we hadden gerekend op 25.000. Daardoor hebben we ons streven om 82 procent van de aanvragen tijdig te behandelen niet gehaald; het werd 76 procent. Dankzij een aantal maatregelen vertoont de tijdigheid inmiddels weer een opgaande lijn.

In de afgelopen vier jaar hebben we een aanzienlijke besparing gerealiseerd op onze uitvoeringskosten. In totaal is het budget sinds 2006 met € 450 miljoen afgenomen (prijspeil 2009). In 2009 hebben we van het toegekende budget € 116 miljoen niet besteed. Dit hebben we bereikt door zeer terughoudend om te gaan met het door het ministerie van SZW beschikbaar gestelde crisisbudget, vacatures in staf- en ondersteunende diensten slechts in geringe mate in te vullen en in verband met de crisis aan een aantal projecten een lagere prioriteit te geven. Door al opgelegde bezuinigingen zal ons budget voor de uitvoeringskosten vanaf 2010 aanzienlijk gaan dalen en extra taakstellingen dienen zich al weer aan. Dit zal onvermijdelijk leiden tot versobering van onze dienstverlening.

De economie lijkt zich voorzichtig te herstellen, maar dat herstel is broos. De omvang van het werkaanbod en de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt bepalen mede het tempo waarin we onze ambities kunnen realiseren. Niettemin blijven die ambities onverminderd gericht op ons centrale doel: we bieden mensen nieuw perspectief om aan werk en maatschappij deel te nemen.

### Raad van Bestuur UWV

3	Voorwoord
5	Aanpak crisis
13	Eén aanspreekpunt op Werkpleinen
17	Steeds beter voor de klant
24	Bedrijfsvoering
27	Meer kansen voor Wajongers
31	Sociaal-medische expertise
38	UWV en omgeving
41	Jaarrekening en Overige gegevens

## Aanpak crisis

Onder invloed van de economische crisis meldden zich in 2009 676.800 werkzoekenden bij ons. Het aantal WW-gerechtigden steeg tot 309.400.

UWV heeft snel en doelgericht gereageerd: dankzij onze inspanningen vonden vorig jaar 254.000 mensen een baan. Dat waren er meer dan verwacht. Werkzoekenden kunnen op één van onze 127 vestigingen terecht. We helpen hen zo snel mogelijk ander werk te vinden. Via de 33 Mobiliteitscentra, die we in snel tempo hebben opgericht, proberen we collectieve ontslagen te voorkomen en boventallige werknemers in een ander bedrijf aan een baan te helpen. Wie een beroep moest doen op de WW, ontving ondanks de drukte bijna altijd tijdig zijn uitkering.

Stijging aantal nieuwe WW-uitkeringen	78%
Toegekende 'gewone' WW-uitkeringen	427.600
Toegekende Deeltijd-WW en WTV	100.000
Aan een baan geholpen klanten	254.000
waarvan:	
• jongeren	58.000
• 45-plussers	65.000
• aan de slag als zelfstandige	7.900
Mensen met arbeidsbeperking aan het werk	11.000
• met arbeidsongeschiktheidsuitkering	7.100
• met ZW-uitkering	3.900
Tevredenheid werkgevers over Mobiliteitscentra	7,4

**676.800**  
werkzoekenden

**254.000**  
mensen aan werk geholpen

**33**  
Mobiliteitscentra

● Kees van der Heijden:  
**'60 procent van onze ontslagen werknemers weer aan de slag'**

Als HR-manager van Lasaulec stond Kees van der Heijden vorig jaar voor een van de moeilijkste klussen van zijn loopbaan. Door de recessie moest de industriële dienstverlener fors inkrimpen en meer dan 80 van de 380 werknemers ontslaan. 'Dat ging met pijn in het hart', vertelt hij. 'Maar je moet in zo'n situatie voor het belang van het collectief kiezen en niet voor individuele gevallen. Wij hebben ons vooral ingezet om de begeleiding naar nieuw werk zo veel mogelijk te stimuleren en te regelen. UWV WERKbedrijf en in het bijzonder het Mobiliteitscentrum hebben daarin hun waarde meer dan bewezen. Vanaf het moment dat wij aan mensen moesten vertellen dat ze werden ontslagen, hebben ze actief meegedacht. Op vrijdag hoorden mensen het slechte nieuws, maandag waren er meteen voorlichtingsbijeenkomsten op vier verschillende locaties. Mensen konden er vragen stellen en kregen het nummer van één contactpersoon die ze altijd konden bellen voor advies of meer informatie. Nog voor het formele ontslag had al 23 procent nieuw werk. Nu is dat ruim 60 procent. De rest zit nog in de knel, maar om voor die groep wat extra's te doen hebben we nog een bescheiden bedrag om hiermee ondersteunende opleidingsactiviteiten te bekostigen. Mijn beeld van UWV is het afgelopen jaar fors bijgesteld. En het mooie is dat ik voortaan weet wie ik moet bellen.'

#### Mensen aan werk helpen

Door de economische crisis is het aantal WW-gerechtigden toegenomen tot 309.400 eind 2009 (269.900 'gewone' WW en 39.500 Deeltijd-WW). Dat is 81 procent meer dan eind 2008. In 2009 meldden zich 676.800 werkzoekenden voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. Ook dit is aanzienlijk meer dan in 2008 (494.500). Tegelijkertijd is het aantal ingediende vacatures met 8 procent teruggelopen: van 656.100 in 2008 tot 602.800 in 2009. Onder de 246.800 werkzoekenden die ander werk hebben gevonden, waren er 199.900 met een mogelijk recht op een WW-uitkering. Onze doelstelling was om in 2009 150.000 WW-geïndiceerden aan werk te helpen; die doelstelling hebben we dus met 33 procent overtroffen. Naast de WW-geïndiceerden hielpen we 24.500 mensen met recht op een Bijstandsuitkering aan het werk, 9.400 werkzoekenden zonder recht op uitkering en 13.000 mensen die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd. In 2009 zijn mede dankzij onze inspanningen 7.900 werkzoekenden gestart als zelfstandige. Dat aantal ligt ver boven de 2.500 die we ons als doel hadden gesteld. We hebben 7.100 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering geholpen om een baan te vinden. Verder waren eind 2009 3.900 mensen met een Ziektewetuitkering gedeeltelijk aan het werk.

#### Sleutelrol voor werkcoaches

De werkcoaches van UWV WERKbedrijf vervullen op de Werkpleinen een sleutelrol in de dienstverlening. Zij begeleiden niet alleen werkzoekende klanten, maar hebben tegelijkertijd contact met werkgevers en kennen de kansen op de (regionale) arbeidsmarkt. Als autoriteit op het gebied van arbeidsmarktkennis zorgt UWV WERKbedrijf maandelijks voor actuele arbeidsmarktinformatie. Op verzoek leveren we arbeidsmarktgegevens, gesorteerd tot op postcode, voor onderzoek en planning op gemeentelijk niveau. Onze gegevens kunnen de basis vormen voor nadere analyse op regionaal en sectoraal niveau en maken het mogelijk om fricties op de regionale arbeidsmarkt in kaart te brengen. Zo kunnen we werkzoekenden laten zien in welke sectoren en beroepen ze een reële kans hebben op werk. Wat we voor Nederland doen, doen we via Eures ook voor de Europese arbeidsmarkt. Zo kunnen we werkzoekenden en werkgevers gedegen advies geven over werken of werven in het buitenland.

#### 33 Mobiliteitscentra

UWV heeft 33 regionale Mobiliteitscentra ingericht om ontslagen te voorkomen en boventallige werknemers aan een baan in een ander bedrijf te helpen. In de Mobiliteitscentra lopen honderden projecten. In samenwerking met FNV Bondgenoten hebben we bijvoorbeeld met diverse werknemers- en werkgeversorganisaties uit de technieksector een netwerk ingericht om werknemers van werk naar werk te helpen. Een ander voorbeeld is TNT. In een project dat we samen met TNT Mobility en de Bestuursacademie hebben opgezet, proberen we met succes postbodes enthousiast te maken voor een passende baan bij gemeenten.

**Genomen maatregelen**

De extra toeloop van werkzoekenden hebben we opgevangen met diverse maatregelen, deels mogelijk gemaakt dankzij extra geld van het ministerie van SZW. De belangrijkste zijn: extra medewerkers, extra inzet op het vervullen van vacatures én het opzetten van 33 Mobiliteitscentra.

*Extra personeel* – Met het extra budget van het ministerie konden we extra personeel op de Werkpleinen inzetten; zo hebben we in 2009 650 extra werkcoaches geworven. Daarnaast hebben we extra mensen aangetrokken zodat we de WW-uitkeringen tijdig konden blijven verstrekken.

*Mobiliteitscentra* – In de Mobiliteitscentra werken we nauw samen met werkgevers, gemeenten, sociale partners, kenniscentra, onderwijsinstellingen, uitzendbureaus en andere private partijen. Werkgevers zijn erg tevreden over de dienstverlening van de Mobiliteitscentra, ze geven ons daarvoor een 7,4. Eind 2009 liepen er op de Mobiliteitscentra in totaal 870 werkgeversprojecten. Daarvan waren er 763 gericht op uitstroom van personeel naar een andere werkgever; 107 richtten zich op het binnenhalen van nieuw personeel voor werkgevers. Ruim een kwart van de projecten is afgerond. De meeste werkgeversprojecten lopen in de sectoren Industrie (34 procent), Zakelijke Dienstverlening (17 procent) en Bouw (14 procent).

*Extra inzet op vervulling van vacatures* – Om in 2009 zo veel mogelijk vacaturemeldingen te krijgen en zo veel mogelijk vacatures te vervullen, hebben we in dit jaar extra geïnvesteerd in de kennis en kunde van onze medewerkers op het gebied van vacaturemarkt, arbeidsmarkt en het matchen van vraag en aanbod.

*Groepsintake WW* – Om de toenemende stroom werkzoekenden te kunnen opvangen hebben we op verschillende locaties groepsbijeenkomsten gehouden voor mensen die een WW-uitkering aanvragen. Klanten kunnen daar hun eerste vragen stellen, krijgen uitleg over hun rechten en plichten als werkzoekende en over wat ze van UWV kunnen verwachten. Deze aanpak maakt de wachttijden korter. Na de groepsbijeenkomst heeft iedere klant uiteraard individueel contact met zijn werkcoach.

**Terugdringen jeugdwerkloosheid**

UWV heeft in 2009 intensief gewerkt aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. In totaal zijn in 2009 58.000 jongeren uitgestroomd naar werk. Het School Ex programma was erop gericht om in 2009 10.000

mbo-leerlingen over te halen langer op school te blijven of ze aan werkervaring te helpen. We hebben contact gezocht met ruim 6.700 leerlingen die geen werk of scholing in het vooruitzicht hadden. Van hen hebben we er ruim 1.300 ingeschreven bij UWV WERKbedrijf. Het resultaat: 410 jongeren zijn inmiddels aan werk geholpen, 240 zijn overgedragen aan de gemeenten en 60 zijn terug naar school. In het zogeheten 'Matchingsoffensief' maken we afspraken met bedrijven en sectoren om jongeren voorrang te geven bij het vervullen van openvallende vacatures bij bedrijven en trainees te plaatsen. We besteden ook extra aandacht aan jongeren met een zwakkere arbeidsmarktpositie (bijvoorbeeld vanwege een beperking), jongeren met een grotere kans op langdurige werkloosheid en allochtone jongeren.

## We hebben meer mensen aan een baan geholpen dan we hadden verwacht

Verder ontwikkelde UWV voor 100 hbo'ers en academici een traineeprogramma van twee jaar als onderdeel van de Regionale Actieplannen Jeugdwerkloosheid. De trainees gaan als junior-werkcoach bij UWV WERKbedrijf jongeren begeleiden naar werk. Met verschillende branches hebben we in 2009 convenanten afgesloten om de komende twee jaar 10.000 leerwerkbanen beschikbaar te stellen voor werkloze schoolverlaters die na bijscholing aan de slag kunnen. We hebben bijvoorbeeld met de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU), de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en scholingsfonds STOOFF afgesproken om 4.500 banen voor werkloze jongeren in de uitzendsector te creëren. Het gaat om 1.500 leerwerktrajecten bij klanten van uitzendbureaus en 2.500 plekken voor intercedenttrainees bij uitzendbureaus zelf. De jongeren kunnen een baan combineren met een opleiding. Ten slotte zullen er ook minimaal 500 arbeidsfitbanen ontstaan voor werklozen die niet in aanmerking komen voor een traineeplek of een leerwerkbaan. Zo kunnen ze toch werkervaring opdoen. Inmiddels zijn al tientallen jongeren aan de slag.

**Meer ontslagen**

Bij UWV zijn door de economische crisis in 2009 veel meer ontslag aanvragen ingediend. Het aantal van 60.000 lag 112 procent hoger dan in 2008. Het aantal verleende ontslagvergunningen kwam in 2009 uit op 36.400, meer dan twee keer zoveel als in 2008. De ontslaggegevens die we van werkgevers krijgen, geven we door aan de Mobiliteitscentra. Zo kunnen we werknemers die werkloos dreigen te worden, van werk naar werk bemiddelen. UWV behandelde twee keer zoveel zaken als de kantonrechter, die ongeveer 30.000 ontbindingsverzoeken kreeg. De behoefte aan voorlichting over het ontslagrecht was groot. UWV sprak met vele werkgevers en gaf voorlichting op tientallen congressen en banenmarkten.

**45-plussers aan de slag**

UWV WERKbedrijf heeft in 2009 65.000 werklozen van 45 jaar en ouder aan het werk geholpen. Het project Talent 45-plus overtreft daarmee de verwachtingen. We zorgen onder meer voor hulp bij het schrijven van een goede sollicitatiebrief, bij het voeren van een sollicitatiegesprek en bij het gericht zoeken naar een kansrijke vacature. Ook doen werkzoekenden competentietests om na te gaan of ze in een andere branche werk kunnen zoeken of bijvoorbeeld een kansrijk eigen bedrijf kunnen starten. Ook in 2010 gaat UWV WERKbedrijf oudere werkzoekenden extra helpen. Vanwege het succes van Talent 45-plus komt UWV dan met een soortgelijk project voor 55-plussers, een groep die nog moeilijker aan de slag komt.

**Mobiliteitscentrum Thuiszorg**

De invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) op 1 januari 2007 heeft grote gevolgen gehad voor de thuiszorg. Gevreesd werd voor veel gedwongen ontslagen. Daarom is het Mobiliteitscentrum Thuiszorg (MCT) opgericht. Het is een samenwerkingsverband van de ministeries van VWS en SZW, UWV en de VNG en diverse andere betrokken organisaties. Naast de lopende trajecten uit 2008 was het MCT in 2009 betrokken bij veertien veelal grotere thuiszorginstellingen. Bij de meeste daarvan zijn Mobiliteitscentra ingesteld. De dienstverlening bestond onder meer uit voorlichtingsbijeenkomsten, ondersteuning bij het overstappen van medewerkers naar een andere instelling, competentietests, Erkenning Verworven Competenties (EVC's), bemiddeling en scholing. In 2009 zijn bemiddelingsactiviteiten ondernomen voor 1.650 thuiszorgmedewerkers. Het MCT is in augustus 2009 overgegaan in het netwerk van Brancheservicepunten Zorg.

**Inkoop re-integratie**

Sinds 2008 koopt UWV op de private markt alleen nog re-integratiedienstverlening in als de klant daardoor een reële kans maakt op afzienbare termijn werk te vinden. Bij re-integratiediensten wordt een enkel product ingekocht, zoals jobhunting of een assessment om te kijken of scholing nodig is. Gedurende een groot deel van 2009 kocht UWV voor werkloze klanten weinig volledige trajecten in (met uitzondering van Individuele Re-integratietrajecten, de zogenoemde IRO's). De laatste maanden van 2009 nam het aantal ingekochte volledige re-integratietrajecten weer toe.

We hebben in totaal 105.700 re-integratietrajecten en -diensten ingekocht in 2009. Ten opzichte van 2008 (64.100) een stijging van bijna 65 procent. Hiervan waren er 77.900 voor werkloze klanten en 27.800 voor arbeidsongeschikten (2008: 39.300 respectievelijk 24.800). De toename is uiteraard het gevolg van de economische crisis. In 2009 zijn er door de inzet van re-integratietrajecten en -diensten 25.200 mensen aan het werk geholpen, dat is 26 procent minder dan in 2008 (34.000). Deze daling is een rechtstreeks gevolg van de slechtere arbeidsmarkt. Het ging om 7.100 arbeidsongeschikten (2008: 10.800) en 18.100 werklozen (2008: 23.200). Bij 4.800 plaatsingen hadden mensen een dienstverband van twaalf maanden of langer (2008: 7.000).

Bij een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) stippelt de klant zelf zijn route naar werk uit. Hij kiest ook zelf het re-integratiebedrijf dat het beste bij hem past en stelt samen met dat bedrijf een plan op. In 2009 zijn 35.900 arbeidsongeschikte en WW-klanten begonnen met een IRO-traject, 54 procent meer dan in 2008 (23.300 IRO's). Dat komt door het toegenomen aantal WW'ers: in 2009 startten 22.400 werkloze klanten een IRO-traject (2008: 11.500). In totaal beëindigden in 2009 22.300 klanten hun IRO-traject (11.400 arbeidsongeschikten en 10.900 werklozen). Voor 10.300 klanten (ruim 46 procent) eindigde het IRO-traject in 2009 met een plaatsing (4.700 arbeidsongeschikten en 5.600 werkloze klanten). Bij 3.200 betrof de plaatsing een dienstverband van 12 maanden of langer.

Via ons Scholingsbureau hebben we in 2009 9.700 opleidingen ingekocht: 3.600 voor arbeidsongeschikten en 6.100 voor werkloze klanten. Bij 75 procent van de arbeidsongeschikten en bij 71 procent van de WW'ers resulteerde de opleiding in een diploma. Ook zetten we korte vaardigheidstrainingen en opfriscursussen in om werkgevers ertoe te brengen werkzoekenden in dienst te nemen. Deze zijn bestemd voor mensen die maar een klein zetje nodig hebben om snel weer aan het werk te komen. De cursussen duren maximaal twee maanden en kosten ten hoogste € 2.000. Voorbeelden zijn een lascursus of een korte opleiding tot vorkheftruckchauffeur. Het aantal is, ten gevolge van de economische crisis, ten opzichte van 2008 verdubbeld: van 10.600 naar 21.400. In 2009 zijn ruim 11.100 kortdurende vaardigheidstrainingen en opfriscursussen afgerond. Daarvan zijn er 10.300 uitgemond in een baan (93 procent). Dit resultaat is beter dan in 2008 (81 procent).

**Hulp bij vinden personeel**

Om werkgevers zicht te geven op goede potentiële werknemers, plaatsen we van iedereen die werk zoekt een gevalideerd cv op werk.nl. Eind 2009 stonden er 234.000 cv's op werk.nl. Vooral voor uitzendbureaus en grotere bedrijven is ons internetkanaal een belangrijk wervingskanaal. MKB-ondernemers krijgen naast de werk.nl-dienstverlening ook persoonlijk advies en ondersteuning van de werkcoach. Hierbij bieden we in één pakket, naast matching, ook oplossingen voor mogelijke knelpunten bij nieuwe instroom (denk aan subsidies en scholing), advies over behoud van personeel (het belang van diversiteit), en bij dreigend ontslag advies over preventief bemiddelen van-werk-naar-werk en ondersteuning bij ontslag aanvragen.



Gerard Boer:  
**'Ik had één contactpersoon bij het Mobiliteitscentrum; dat werkt'**

Gerard Boer werkte drie jaar naar tevredenheid als magazijnbeheerder bij Lasaulec. Het nieuws dat zijn werkgever tientallen mensen moest ontslaan en dat hij bij die groep zat, sloeg in als een bom. 'Ik dacht: geen paniek, maar nadenken over je mogelijkheden', vertelt hij. 'Ik ben direct gaan bellen en mailen naar klanten. Ik heb vervolgens zes gerichte sollicitaties verstuurd, goed onderbouwd met een actueel cv. Dat werkte. In mijn loopbaan ben ik altijd heel allround geweest en daardoor breed inzetbaar. Het Mobiliteitscentrum was intussen mijn contactpunt en het prettige was dat ik met mijn vragen altijd bij één contactpersoon terecht kon. Hij staat nu nog in mijn mobiele telefoon. Een week voor mijn officiële ontslag had ik nog geen bevestiging van UWV dat ik een uitkering zou krijgen. Dat voelde niet goed. Dus heb ik mijn vaste contactpersoon gebeld. Het bleek dat verschillende UWV-afdelingen langs elkaar heen werkten. Uiteindelijk is met één telefoontje alles weer rechtgezet. Ik heb zelf mijn nieuwe baan gevonden als service en operations medewerker op Schiphol. Belangrijker voor mij was dat ik mijn EVC-certificaat kon halen en dat nu kan gaan verzilveren met een mbo-diploma Logistiek. Daarmee kan ik ook op langere termijn mijn voordeel doen. Veel mensen denken: ik meld me aan en dan zorgt UWV wel voor een baan, maar zo werkt het niet. Je moet ook zelf actief aan de slag.'

#### Meer loonkostensubsidie verstrekt

Sinds de invoering van de wet Stimulering Arbeidsparticipatie (STAP) op 1 januari 2009 kan UWV loonkostensubsidie inzetten voor onder anderen herbeoordeelde klanten, WGA-gerechtigden en voor klanten tot vijftig jaar die langer dan twaalf maanden een WW-uitkering ontvangen. De loonkostensubsidie geldt voor één jaar. Met STAP is het Tijdelijk Besluit Brugbanen ingetrokken. Het aantal mensen dat werk vindt met inzet van loonkostensubsidie is duidelijk gestegen. In april 2009 hadden 476 mensen werk gevonden met inzet van loonkostensubsidie, eind 2009 waren het er ruim 1.900: 900 in het kader van het Tijdelijk Besluit Brugbanen en 1.000 in het kader van STAP. Eind 2009 hadden 250 klanten hun werkzaamheden met inzet van loonkostensubsidie beëindigd, 190 van hen vonden een baan van ten minste zes maanden zonder subsidie. Van de mensen die in 2008 met inzet van loonkostensubsidie zijn gestart in een baan is bijna 73 procent doorgestroomd naar regulier werk.

#### Kosten re-integratie WW

We hebben € 150 miljoen uitgegeven (2008: € 118 miljoen) aan re-integratie voor de WW. Het voor 2009 toegekende budget was € 126 miljoen. De overschrijding wordt vooral veroorzaakt door een grotere instroom in IRO's, reguliere trajecten en scholing als gevolg van de crisis en door een andere manier van factureren met minder factuurmomenten.

Sinds 2008 was onze inzet om voor WW-gerechtigden vooral losse re-integratiediensten in te kopen. Klanten kwamen alleen in aanmerking voor een volledig re-integratietraject als er meer dan twee diensten ingezet moeten worden om hen aan een baan te helpen. In de praktijk stelden onze werkcoaches vast dat het gewenst was om meer volledige re-integratietrajecten in te kopen. Sinds 1 september 2009 doen we dat dan ook, vooral voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Voor 2010 heeft de minister van SZW € 126 miljoen beschikbaar gesteld, even veel als in 2009. De uitputting van dit budget verloopt veel sneller dan verwacht. Om budgettaire overschrijding in 2010 te voorkomen hebben we inmiddels in overleg met de minister maatregelen getroffen. Daarnaast heeft de minister ons gevraagd om uit het reguliere uitvoeringskostenbudget additionele middelen vrij te maken om vooral langdurig werklozen aan werk te helpen. UWV kreeg van het ministerie van SZW in 2009 € 26,7 miljoen voor loonkostensubsidies om werklozen en arbeidsongeschikten aan het werk te helpen. Hiervan is slechts € 4,4 miljoen besteed, doordat er

#### Verworven competenties

De overstap naar ander werk is makkelijker als de werknemer inzicht in zijn eigen capaciteiten heeft en zo aan een nieuwe werkgever kan laten zien wat hij aan competenties in huis heeft. Voor werknemers zonder startkwalificatie kan een Ervaringsprofiel (EVP) of Ervaringscertificaat (EVC) deze competenties zichtbaar maken. Een Ervaringsprofiel is alleen een Inventarisatie van de capaciteiten; bij een Ervaringscertificaat wordt de inventarisatie ook gecertificeerd door een van de ruim 100 erkende aanbieders van EVC's. Een Ervaringscertificaat kan een eventuele scholing een stuk korter maken. In 2009 hebben we 667 EVC's verstrekt. Eind 2009 is gestart met een campagne om de regeling meer bekendheid te geven.

veel minder loonkostensubsidies zijn toegekend dan geraamd. De laatste maanden van het jaar was echter weer een duidelijke stijging zichtbaar.

Naast het re-integratiebudget WW heeft UWV in 2009 ook budgetten toegekend gekregen voor Erkenning Verworven Competenties (EVC/EVP) en Scholingsbonus. Uit onderzoek blijkt dat werkgevers redelijk positief zijn over beide regelingen. Ondanks de nodige publiciteit is er nog maar zeer weinig gebruik van gemaakt. Werkgevers moeten, om de maximale scholingsbonus te krijgen, ook voor subsidie bij het Opleidings- en Ontwikkelingsfonds van de eigen branche aankloppen. Dat vinden ze administratief vaak te ingewikkeld en daarom zien ze af van het aanvragen van de scholingsbonus. De EVC/EVP-regeling is beperkt tot werknemers die van baan veranderen en niet beschikken over een startkwalificatie. In 2009 is aan EVC € 110.000 uitgegeven van het budget van € 8 miljoen. Van de Scholingsbonus is € 20.000 van het budget van € 19 miljoen uitgegeven. Verruiming van de voorwaarden en een gerichte campagne zullen in 2010 mogelijk leiden tot een ruimer gebruik van de regelingen.

**WW in 2009**

In 2009 kreeg UWV te maken met een explosieve groei van WW-aanvragen. We namen 540.800 beslissingen over het recht op een WW-uitkering, tegenover 297.600 in 2008 – een stijging met maar liefst 82 procent. Het aantal toegekende WW-uitkeringen nam toe tot 427.600 (2008: 240.400), een stijging met 78 procent. Het aantal lopende uitkeringen nam in 2009 toe tot 269.900 (exclusief Deeltijd-WW), 58 procent meer dan in 2008. Het aantal lopende uitkeringen is het hoogst in de leeftijdsgroepen van 35 tot en met 44 jaar en van 45 tot en met 54 jaar (allebei 73.000).

Sinds november 2008 is de instroom in de WW bij alle leeftijdsgroepen groter dan de uitstroom, en relatief het sterkst bij de leeftijdsgroepen tot en met 34 jaar. Daar is het aantal meer dan verdubbeld. Mensen in deze groep hebben relatief vaak een tijdelijk contract dat niet wordt verlengd.

Het aantal beëindigde uitkeringen is ten opzichte van 2008 gestegen met 26 procent. De stijging is relatief het grootst bij de groep tot en met 24 jaar (met 111 procent). Zij hebben meestal minder lang recht op een uitkering omdat ze een korter arbeidsverleden hebben.

**Snelle eerste betaling**

We willen een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling doen. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt dat niet, dan vragen we de klant of hij een voorschot wil. In 2009 kreeg 81 procent van onze WW-klanten binnen vier weken de eerste definitieve betaling. Het percentage was weliswaar lager dan in 2008 (88 procent), maar hoger dan de 80 procent die we met het ministerie van SZW hebben afgesproken. Het was naar onze overtuiging een bijzondere prestatie, gezien de explosieve toename van het aantal uitkeringen met 82 procent. Na een kleine dip hebben we, met de inzet van 1.275 extra fte's, de tijdigheid in het tweede halfjaar weer boven de norm gebracht. Daarnaast hebben we bijna 53.000 beslissingen Deeltijd-WW verwerkt.

**Werktijdverkorting en Deeltijd-WW**

Bedrijven die door de kredietcrisis een acuut omzetverlies lijdten, konden sinds 1 december 2008 tijdelijke werktijdverkorting voor hun werknemers aanvragen en daarmee onnodig ontslag voorkomen. UWV betaalde de WW-uitkering direct aan de werkgever uit. Het bedrijf moest wel bereid zijn werknemers in de tussentijd te scholen of bij een ander bedrijf te detacheren. Voor de regeling was maximaal € 200 miljoen beschikbaar en daarvan is € 130 miljoen gebruikt.

Vanaf april is hiervoor de regeling Deeltijd-WW in de plaats gekomen, met een budget van € 350 miljoen. De werknemers blijven in dienst en hebben geen sollicitatieverplichting. Naar aanleiding van een evaluatie is de regeling Deeltijd-WW tussentijds aangepast: de voorwaarden voor het gebruik van de regeling zijn aangescherpt. Het budget is daarbij fors verhoogd tot € 950 miljoen. In december is de regeling opnieuw verlengd, tot 1 april 2010. Het budget bleef gelijk. De uitputting van het budget gaat minder snel dan verwacht: in 2009 is ruim € 173 miljoen betaald aan uitkeringen Deeltijd-WW. Het aantal toekenningen voor Deeltijd-WW kwam in 2009 uit op bijna 55.000. Daarnaast kende UWV nog bijna 45.000 keer werktijdverkorting toe.

[Meer informatie vindt u in ons online verslag. Kijk op www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)

**Werk voor DSB'ers**

Van de ex-werknemers van DSB in Wognum hadden er 551 in januari 2010 weer werk gevonden. Een deel vond een nieuwe baan, een deel is als zelfstandig ondernemer aan de slag gegaan. Daarmee is de intensieve begeleiding van UWV WERKbedrijf succesvol gebleken, in een regio met relatief weinig werkgelegenheid. In totaal werkten er bij DSB op het moment van faillissement ongeveer 1.800 mensen, op diverse vestigingen in het land. Ongeveer 500 werknemers van DSB helpen de curatoren bij het afwickelen van het faillissement. Hun salaris wordt nog tot juni 2010 doorbetaald. Het succes was mede te danken aan de intensieve samenwerking met de afdeling HRM van DSB en met re-integratiebedrijven.

**Eén aanspreekpunt op Werkpleinen**

Op de 127 Werkpleinen werken we steeds intensiever samen met gemeenten. We willen dat onze klanten de dienstverlening als één logisch geheel ervaren. Op 95 vestigingen gebeurt dat al. Burgers kunnen er terecht bij één gemeenschappelijk loket, ze hebben één aanspreekpunt. Dat geldt ook voor werkgevers. We vertrouwen erop dat ook de nu nog ontbrekende gemeenten zich bij de Werkpleinen zullen aansluiten.

Aantal Werkpleinen	127
Eén aanspreekpunt werkzoekenden	84%
Eén aanspreekpunt werkgevers	90%
Tevredenheid werkzoekenden over integrale dienstverlening	6,8
Tevredenheid werkgevers over integrale dienstverlening	7,0

127 vestigingen

95 met integrale dienstverlening

1 loket



**Hans-Martin Don:**  
**‘Ons Werkplein voldoet aan de verwachtingen van burgers’**

Wethouder Hans-Martin Don van de gemeente Eindhoven heeft sociale zaken en re-integratiebeleid in zijn portefeuille. Eindhoven had in 2008 de primeur met het eerste Werkplein van Nederland. ‘Met UWV hebben we de handen ineengeslagen en dat begint zijn vruchten af te werpen’, zegt hij. ‘Met de samenwerking voldoen we beter aan de verwachtingen van burgers. Allemaal aparte loketten en procedures zijn verleden tijd. Als een burger van de WW naar de Bijstand overgaat, hoeft dat voor hem niets uit te maken wat betreft zijn aanspreekpunt. Dankzij het Werkplein hebben we niet alleen één loket, maar werken we ook achter de schermen nauw samen. We kunnen zelfs elkaars re-integratie-instrumenten inzetten en elkaar opvangen als dat nodig is. De burger merkt pas dat er sprake is van verschillende organisaties als het een keertje misgaat. Daarom is goede samenwerking zo belangrijk. Sinds de recessie hebben we hier het aantal werklozen in de regio Eindhoven sterk zien oplopen. Die toeloop hebben gemeente en UWV samen goed opgevangen. We hebben meer mensen dan we dachten aan nieuw werk kunnen helpen. Ik ben tot nu toe dus zeer tevreden over de samenwerking tussen gemeente en UWV op het Werkplein. In het begin van elk nieuw initiatief hangt het succes vooral af van individuen. Bij de start lever je misschien iets meer in dan je ervoor terugkrijgt. Maar als iedere partij over kleine onvolkomenheden kan heenstappen, kom je vooruit. Per slot van rekening doe je het allemaal voor de burger.’

#### Integrale dienstverlening

UWV maakt onderdeel uit van de Keten van Werk en Inkomen. Onze belangrijkste partner is de gemeente. Werkzoekenden en werkgevers hebben op het Werkplein één aanspreekpunt; met meer maatwerk werken we samen aan perspectief voor onze klanten. Dat vraagt van onze mensen lef en creativiteit, plus denken in mogelijkheden in plaats van beperkingen. De drukte door de economische crisis zorgt voor erg veel extra klanten; die kregen prioriteit. Daardoor is de integrale dienstverlening op een aantal plaatsen nog niet volledig tot stand gekomen.

#### Uitbreiding openingstijden

In de loop van 2009 hebben we de openingstijden van onze Werkpleinen verruimd; de meeste zijn nu een aantal dagen per week open van 8 uur ‘s ochtends tot 8 uur ‘s avonds. Met deze oplossing kunnen we onze klanten - werkgevers én werknemers - nog beter van dienst zijn. Het is bijvoorbeeld plezierig voor klanten die nog een baan hebben, maar wel met werkloosheid worden bedreigd, om buiten de traditionele kantooruren naar een Werkplein te kunnen komen voor ondersteuning bij het vinden van een nieuwe baan. Dan hoeven ze geen vrij te vragen. Ook werkgevers stellen de ruimere openingstijden op prijs.

#### Klanten tevreden

Werkzoekenden waren in 2009 iets meer tevreden over de integrale dienstverlening dan in 2008; zij gaven als rapportcijfer een 6,8 (2008: 6,7). Met name de tevredenheid over de bereikbaarheid, persoonlijke aandacht en duidelijkheid nam toe. Werkgevers gaven als rapportcijfer een 7,0. Door een andere meetmethode kan dat cijfer niet met eerdere jaren worden vergeleken.

#### Minder Werkpleinen

De rijksoverheid heeft aan de fusie van CWI en UWV per 1 januari 2009 een bezuiniging verbonden die uiteindelijk in 2012 structureel € 127 miljoen moet bedragen. Bij het vinden van die bezuiniging willen we de dienstverlening aan klanten zo veel mogelijk ontzien. Toch moet een deel van de besparing worden bereikt door het sluiten van ongeveer dertig vestigingen in 2010 en 2011. Dat levert een structurele besparing op van ruim € 9 miljoen. Gemeenten die hun Werkplein dreigen kwijt te raken, zijn daar niet altijd gelukkig mee. We streven ernaar snel met gemeenten tot

#### Stand van zaken integrale dienstverlening

Op basis van veertien aspecten houden we op een landkaart bij hoe ver we zijn met de invoering van integrale dienstverlening met gemeenten. De landkaart is te vinden op de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl).

De stand per eind 2009:

- op vrijwel alle locaties is gestart met de integrale dienstverlening;
- 84 procent van de locaties heeft één vast aanspreekpunt voor werkzoekenden;
- 90 procent van de locaties heeft één vast aanspreekpunt voor werkgevers;
- 75 procent van de locaties heeft een dienstverleningsconcept voor werkzoekenden, 74 procent heeft dat voor werkgevers.



duidelijkheid te komen welke vestigingen gesloten worden. Hiermee kunnen we onrust en onzekerheid wegnemen en voorkomen we dat er investeringen worden gedaan in vestigingen die gaan sluiten. Uiteraard zullen we in nauw overleg met de betrokken gemeenten bekijken hoe en wanneer de sluiting het best kan plaatsvinden. In een aantal gevallen hebben gemeenten gekozen voor de mogelijkheid de lokale dienstverlening te combineren. Dan is sprake van een satellietvestiging en neemt de gemeente de besparing voor haar rekening.

### Samen met werkgevers

UWV en gemeenten werken steeds meer samen om werkgevers te ondersteunen bij het vervullen van vacatures en zo werkzoekenden aan een baan te helpen. We investeren extra in werkgevers die graag met ons samenwerken en iets voor onze klantgroepen willen betekenen. Specifiek voor langdurig werklozen benaderen we werkgevers actief; we werken bijvoorbeeld samen op banenmarkten en organiseren 'speedmeets'. In 2009 hebben 16.200 WW-gerechtigden die langer dan een jaar werkloos waren, een baan gevonden. We zorgen dat we steeds beter weten wat er speelt bij landelijke, regionale en lokale werkgevers. Is er bijvoorbeeld veel vraag naar personeel, maar lukt het niet voldoende om in deze vacatures te voorzien, dan is dat slecht voor de winstgevendheid en continuïteit van een branche. We kunnen dan in een Werkplein samen een Brancheservicepunt opzetten. De belangrijkste samenwerkende partners daarin zijn werkgevers, UWV en de gemeente. Afhankelijk van de regionale situatie kunnen bijvoorbeeld ook Kamers van Koophandel en ROC's partner zijn. Op landelijk niveau hebben de overkoepelende brancheorganisaties, kenniscentra en de landelijke bedrijfsadviseurs van UWV WERKbedrijf een stimulerende en ondersteunende functie. Er zijn servicepunten voor techniek, voor de bouw en ook voor de detailhandel. In 2010 komen er nog meer bij, ook voor andere sectoren zoals de zorg. In het voorjaar van 2009 hebben we in de zogeheten Brancheweken de aandacht gevestigd op beschikbare vacatures en scholingsmogelijkheden per branche.

### Leerwerkloketten

In de afgelopen jaren zijn met eenmalige financiële ondersteuning van de ministeries van OCW en SZW leerwerkloketten tot stand gebracht. Dat hebben we samen met gemeenten, onderwijs en bedrijfsleven gedaan. In de leerwerkloketten kunnen werknemers terecht voor loopbaanadvies, beoordeling, EVC en duale trajecten.

### Drukke Banenmarkt

Op 1 oktober 2009 hield UWV WERKbedrijf samen met gemeenten de Landelijke Banenmarkt, onder het motto 'Ik laat me zien'. De belangstelling was groot: ruim 110.000 bezoekers en meer dan 2.000 standhouders (werkgevers). Minister Donner kwam naar de officiële start in het ADO-stadion in Den Haag en was getuige van een 'speedmeet' tussen een werkgever en een werkzoekende. Bij alle vestigingen in het land viel het op dat werkzoekenden veel vragen hadden over sollicitatiebrieven en het cv. Werkcoaches gaven concrete tips, zodat werkzoekenden zich nog beter aan werkgevers kunnen presenteren. Ook de workshops over sollicitatiegesprekken werden massaal bijgewoond. In 2010 komt er opnieuw een Landelijke Banenmarkt.

Werknemers combineren dan hun werk of het zoeken naar werk met scholing en opleiding, zodat ze een (beroeps)kwalificatie op de arbeidsmarkt halen. In 2010 zal uit een evaluatie van de leerwerkloketten blijken welke resultaten zijn bereikt. Vanaf 2010 komt structurele financiering beschikbaar voor de leerwerkloketten. In de toekomst krijgen de leerwerkloketten een vaste plek binnen de dienstverlening van de Werkpleinen.

Meer informatie vindt u in ons online verslag. Kijk op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)

### Bouwen in Groningen

Met het Sectorservicepunt Bouw in Groningen slaan de sociale partners in de bouwsector, UWV WERKbedrijf, gemeente, provincie en Fundeon (Kenniscentrum Beroepsonderwijs voor de bouw, infra en gespecialiseerde aannemerij) de handen ineen voor behoud en instroom van werknemers en werkzoekenden in de bouw. Er is een centraal telefoonnummer voor informatie, advies en hulp bij (dreigend) ontslag of faillissement. Bedrijven kunnen er ook terecht voor het melden van vacatures. UWV helpt bij de begeleiding van werknemers naar een nieuwe baan. Werknemers kunnen scholing krijgen om hun kans op een nieuwe baan te vergroten.

# Steeds beter voor de klant

UWV wil zich ontwikkelen tot een excellente publieke dienstverlener. We willen het voor onze 1,5 miljoen klanten steeds eenvoudiger maken. Dat betekent één aanspreekpunt, steeds meer service via internet, administratief gemak: we zorgen dat onze klanten hun gegevens maar één keer hoeven door te geven. We gaan voortdurend na hoe onze dienstverlening beter kan. Het is ons gelukt om, ondanks de economische crisis, onze klanttevredenheid onder uitkeringsgerechtigden op peil te houden, en onder werkgevers zelfs te verhogen.

Algemene klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	6,9
Algemene klanttevredenheid werkgevers	5,9
Zeer tevreden over UWV Telefonie	73%
Klanttevredenheid over uitvoering klachtenproces	6,4
Klanttevredenheid indieners bezwaren	6,1
Klanttevredenheid rechtshulpverleners	6,6
Tevredenheid over werkgeversbijeenkomsten	7,5

16,5 miljoen  
Nederlanders

1,5  
miljoen  
klanten

klant  
tevredenheids-  
cijfer  
6,9



Alex Brenninkmeijer  
**‘UWV vervult met mediation  
 een voortrekkersrol’**

Nationale Ombudsman Alex Brenninkmeijer is ‘redelijk tevreden’ over de dienstverlening van UWV. ‘De organisatie heeft een duidelijke oriëntatie op verbetering’, zegt hij. ‘UWV staat voor de zware taak om de fusie met CWI en de samenwerking met gemeenten te laten slagen. Dat is nogal wat. Maar ik vind het aantal klachten over UWV dat ons in 2009 bereikte, niet onrustbarend. Door de fusie met CWI is weliswaar het absolute aantal klachten van burgers toegenomen, maar dat is dus een optelling. In verhouding tot de hoeveelheid zaken die UWV behandelt, is het aantal niet toegenomen. Wat dat betreft zijn de gevolgen van de crisis op een heel nette manier opgevangen. Problemen met klantgerichtheid, de lange behandelingsduur, verzekeringsartsen en de informatieverstrekking blijven om aandacht vragen. Ik heb er grote waardering voor dat UWV een voortrekkersrol heeft vervuld bij het toepassen van mediation. Daarin is het een voorbeeld geweest voor andere overheidsorganisaties en ik zou graag willen zien dat UWV op die weg verder gaat. Hetzelfde geldt voor de verbetering van de informatieverstrekking aan burgers. Sommige berekeningen zijn onbegrijpelijk en we hebben dan ook afgesproken dat burgers betere uitleg krijgen bij de gegevens die de computers produceren. Het allerbeste is natuurlijk persoonlijk contact. Mensen die een beroep doen op UWV voelen zich vaak onzeker en afhankelijk. Met persoonlijk contact kun je zorgen wegnemen. Het klantencontactcentrum van UWV is heel efficiënt, maar men kan daar niet alle vragen beantwoorden. Daar heeft zelfs de ombudsman wel eens last van. Toon je menselijke gezicht is mijn gouden tip.’

#### Continu werken aan kwaliteit

We stellen de klant – uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden én werkgevers – in al onze dienstverlening centraal en we gaan uit van vertrouwen in die klant. Alle signalen die klanten afgeven, verzamelen en analyseren we. Zo zien we waar we het al goed doen en waar het beter kan. Zo werken we aan perspectief.

We ontvangen voortdurend van binnen en van buiten UWV signalen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Met het Dashboard Klantgerichtheid kunnen we in één oogopslag zien hoe het gesteld is met de klantcontacten: waar gaat het goed, waar gaat het verkeerd en waar kan het dus beter? De grote hoeveelheid beschikbare gegevens maakt het mogelijk om klantgedrag te analyseren en te voorspellen. Aan de hand daarvan werken we voortdurend aan verdere verbetering van alle aspecten van onze dienstverlening. Ook bewaken we dat toezeggingen aan individuele klanten tijdig worden nagekomen.

#### Maatwerk voor werkgevers

Een goede relatie met werkgevers is essentieel voor UWV, daar gaan we de komende jaren extra in investeren. Met Mobiliteitscentra, speciale servicepunten op de Werkpleinen en gespecialiseerde adviseurs voor het MKB bieden we werkgevers maatwerk. We gaan zo veel mogelijk uit van een lokale aanpak, maar indien nodig kan die ook regionaal of landelijk zijn, en altijd in samenwerking met andere partijen. Sinds de fusie van UWV en CWI, begin 2009, bieden we vacaturevervulling, arbeidsbemiddeling, preventie en re-integratie onder één dak. Dat biedt nieuwe kansen om onze dienstverlening aan werkgevers te verbeteren.

We werken bijvoorbeeld aan optimalisatie van de werkgeverstelefoon en aan de invoering van een digitaal loket voor werkgevers. Verder investeren we in het opbouwen en onderhouden van relaties met regionale werkgevers. In 2009 hebben we extra aandacht besteed aan voorlichting over crisismaatregelen zoals Werktijdkortering en Deeltijd-WW, en over het afhandelen van een faillissement. Ook hebben we veel energie gestoken in het verbeteren van de kwaliteit van de basisgegevens in de Polisadministratie. UWV heeft in 2009 tien werkgeversbijekomsten georganiseerd. De gemiddelde waardering was 7,5.

#### Goed in telefonisch contact

In 2009 hebben we 8,7 miljoen telefonische klantvragen ontvangen, bijna 20 procent meer dan in 2008. We moesten alle zeilen bijzetten. In 2009 hebben we 91 procent van de telefoongesprekken beantwoord. In de overige gevallen hangen bellers voortijdig op, bijvoorbeeld omdat het ingesproken bandje al antwoord op hun vraag geeft, omdat ze er via het keuzemenu achterkomen dat ze hun burgerservicenummer nog moeten opzoeken of omdat ze een verkeerd nummer hebben gekozen. In 2009 was 73 procent van onze klanten zeer tevreden over UWV Telefoon (2008: 71 procent). UWV Telefoon Werknemers is sinds 2008 als eerste én nog steeds enige overheidsdienst ter wereld COPC-gecertificeerd. Het Customer Operations Performance Center is een wereldwijde standaard voor commerciële contactcenters. In 2009 is ook UWV Telefoon Werkgevers gecertificeerd.

**Steeds meer via internet**

We maken het onze klanten ook makkelijker door steeds meer dienstverlening via internet aan te bieden. De belangrijkste ontwikkelingen in e-dienstverlening in vogelvlucht:

**Digitaal Klantdossier** – Via het Digitaal Klantdossier (DKD) kunnen mensen met een WW- of Bijstandsuitkering via internet hun gegevens raadplegen en als het nodig is voor bepaalde gegevens een correctieverzoek indienen. In 2009 hebben we op verzoek van het ministerie van SZW een verdere uitbreiding van de mogelijkheden voorbereid. Vanaf 2010 kunnen ook WIA- en Wajongklanten hun gegevens raadplegen via het DKD en hoeven burgers zich niet meer voor elke elektronische overheidsdienst apart aan te melden.

**WW digitaal aanvragen en wijzigen** – Werkzoekenden kunnen via internet WW aanvragen. Op het digitale formulier staan alle bij ons bekende relevante gegevens van de klant al ingevuld. Het is nu ook zichtbaar of de klant in het afgelopen jaar minimaal 52 dagen loon heeft ontvangen, waardoor hij mogelijk recht heeft op een verlengde uitkering. De klant kan zijn gegevens zelf wijzigen als dat nodig is. Het werkbriefje hebben we vervangen door een (digitaal) wijzigingsformulier. Hiermee geeft de klant sinds 1 januari 2009 digitaal of schriftelijk wijzigingen door die van belang zijn voor zijn recht op uitkering. In 2009 maakten onze klanten in bijna de helft van de gevallen gebruik van deze digitale formulieren.

**Verzuimmelder** – In nauwe samenwerking met werkgevers hebben we de digitale verzuimmelder verder ontwikkeld en gebruiksvriendelijker gemaakt. Werkgevers kunnen sinds begin 2010 hun werknemers hierdoor nóg makkelijker ziek en beter melden en verschillende gegevens tegelijkertijd doorgeven.

**Subsites WW en Wajong** – We hebben in 2009 'subsites' ontwikkeld over de WW en de Wajong waar klanten informatie sneller en beter kunnen vinden. Bij de inrichting ervan hebben we de logica van de klant gevolgd: de informatie is gerangschikt, opgeschreven en gevisualiseerd rondom de fases waarin de klant zich kan bevinden. De subsites zijn begin 2010 geïntroduceerd.

**Digitaal Verzekeringsbericht** – We hebben in 2009 gewerkt aan de verdere ontwikkeling en geleidelijke invoering van het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB). In het eerste kwartaal van 2009 zijn alle gegevens die de hoogte en duur van een eventuele uitkering bepalen, integraal beschikbaar gekomen via internet. Vanaf het tweede kwartaal van 2010 zal een burger in één oogopslag kunnen zien bij welke werkgever(s) hij het getoonde aantal sv-dagen en sv-loon in het afgelopen kalenderjaar heeft opgebouwd.

**Bezwaren snel en goed afhandelen**

Ook een klant die een bezwaar indient tegen een formele beslissing, willen we snel en goed helpen. We nemen snel telefonisch contact op en geven dan aan wat hij kan verwachten. We bespreken de inhoud van het bezwaar en lichten de procedure toe. Ook maken we gebruik van mediation. Deze persoonlijke benadering is succesvol: klanten zijn tevreden en de afwikkeling verloopt een stuk sneller. In 2009 hebben we 89 procent van de wetstechnische zaken en 81 procent van de medische zaken op deze manier behandeld.

In 2009 hebben we conform onze doelstelling 92 procent van de wetstechnische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van dertien weken afgehandeld. 66 procent van de wetstechnische bezwaarzaken hebben we af binnen acht weken. Van de medische bezwaarzaken hebben we 79 procent afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zeventien weken en 51 procent zelfs binnen dertien weken.

De tevredenheid van indieners van bezwaar is in de loop van 2009 gestegen naar 6,1 in de laatste vier maanden van het jaar. Het jaargemiddelde komt uit op 5,8 en is daarmee gelijk aan het resultaat in 2008.

**Handhaving begint met preventie**

Ons handhavingsbeleid begint met preventie. We geven heldere voorlichting over rechten en plichten en hebben een actieve bijdrage geleverd aan de in juni 2009 gestarte campagne 'Weet hoe het zit'. Deze gezamenlijke campagne van het ministerie van SZW, UWV, Sociale Verzekeringsbank (SVB) en Belastingdienst maakt duidelijk welke rechten en plichten uitkeringsgerechtigden hebben. We hebben aan bijna één miljoen klanten informatie toegestuurd over werken naast een uitkering en de mogelijkheden om bij te verdienen. Bovendien hebben we gericht 40.000 WW'ers benaderd van wie bekend is dat ze bijverdienen. En we hebben 75.000 nieuwe WW'ers geïnformeerd over hun rechten en plichten rond uitkering en vakantie. De bijna 450.000 bezoekers van de website [www.weethoehetzit.nl](http://www.weethoehetzit.nl) onderstrepen het succes van de campagne. Onder onze klanten kent 89 procent de plichten die horen bij een uitkering (in 2008: 86 procent), ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 85 procent.

**Meer overtredingen**

In 2009 hebben we bij ruim 33.000 klanten een overtreding geconstateerd; 10 procent meer dan vorig jaar. Het schadebedrag was € 49 miljoen, vergeleken met € 36 miljoen in 2008. Dat komt vooral

door het toegenomen aantal WW-klanten.

We zien ook hogere schadebedragen bij de WAO (€ 13,4 miljoen in 2009, € 9,9 miljoen in 2008) en bij de Wajong (€ 3,0 miljoen in 2009, € 1,7 miljoen in 2008). Bij de WAO is het aantal zaken gelijk gebleven maar valt het gemiddelde schadebedrag per zaak hoger uit; bij de Wajong gaat het om een toename van het aantal zaken.

We hebben 99 procent van al deze overtredingen afgedaan met een sanctie (verlagen of tijdelijk stopzetten van de uitkering). Het boetebedrag was € 3,6 miljoen, 50 procent meer dan in 2008. Er zijn in totaal 147 processen-verbaal ingediend bij het Openbaar Ministerie. Voor de regeling Werktijdverkorting en haar opvolger, de Deeltijd-WW, hebben we duizend controles verricht. Die hebben geen aanwijzingen voor misbruik opgeleverd. De regeling wordt dus overwegend juist toegepast.

De landelijke Interventieteams hebben bijna 500 mensen werkend aangetroffen terwijl ze een uitkering van UWV hadden. In 57 gevallen is fraude vastgesteld (12 procent) met een totale schade van € 0,7 miljoen, inclusief boetes. Er zijn nog 39 zaken in onderzoek. De overige personen hadden hun werkzaamheden correct aan UWV doorgegeven.

Het UWV Interventieteam Buitenland heeft bij 700 veldonderzoeken in en buiten Europa in totaal 68 overtredingen geconstateerd (10 procent), goed voor ruim € 0,4 miljoen aan benadeling met UWV-uitkeringen. Voor gemeenten heeft het Internationaal Bureau Fraude-informatie € 12 miljoen aan verzwegen buitenlands vermogen getraceerd.

**ZZP'ers onderzoek**

Uitkeringsgerechtigden die als zelfstandige zonder personeel (ZZP'er) aan de slag willen gaan, mogen dat doen met behoud van uitkering. De starter moet dan wel aan ons opgeven hoeveel uur hij werkzaam is als zelfstandige, zijn WW-uitkering wordt dan naar verhouding verminderd. Een zelfstandige komt in aanmerking voor zelfstandigenaftrek van de Belastingdienst als hij meer dan 1.225 uur per jaar werkzaam is als zelfstandige.

Ook in 2009 hebben we, net als in 2008 en 2007, op basis van een bestandskoppeling met de Belastingdienst, onderzoek uitgevoerd naar het gesignaleerde verschil tussen geclaimde zelfstandigenaftrek bij de Belastingdienst en de opgave van het aantal gewerkte uren aan UWV over 2006.

Kritiek vanuit de FNV op de opgelegde boetes leidde tot Tweede Kamervragen. Dit was voor de Nationale Ombudsman aanleiding

om een onderzoek in te stellen. UWV heeft aan dat onderzoek alle medewerking verleend. In zijn eindrapport is de Nationale Ombudsman kritisch over de voorlichting die UWV in 2004 en 2005 heeft gegeven aan mensen die vanuit de WW als zelfstandige aan de slag zijn gegaan, en over onze handhaving. De dialoog met de Tweede Kamer over dit onderwerp is nog gaande. Inmiddels heeft de minister van SZW wel besloten dat startende zelfstandigen die aan UWV geld moeten terugbetalen omdat ze afwijkende uren hebben opgegeven aan UWV en de Belastingdienst, ons om herziening van hun zaak kunnen vragen.

**Meer werk, meer klachten**

In 2009 hebben we meer klachten gekregen dan in 2008: het aantal steeg van 9.100 naar 11.000. In 2009 kregen we ook klachten over de bemiddeling naar werk in de eerste zes maanden van werkloosheid en de intake WW; taken die vóór 1 januari 2009 door CWI werden uitgevoerd. CWI registreerde in 2008 bijna 600 klachten over zijn dienstverlening.

Het aantal klachten over de verstrekking van WW-uitkeringen steeg van 1.100 in 2008 naar 2.000 in 2009. Deze stijging van 81 procent is vrijwel gelijk aan de stijging van het aantal WW-uitkeringen. Ondanks deze stijging is de klachtintensiteit, het aantal klachten in verhouding tot het aantal beslissingen, voor de WW ten opzichte van 2008 gedaald met 8 procent.

Over de uitvoering van de Ziektewet (ZW) ontvingen we, dankzij aanpassingen in onze dienstverlening, veel minder klachten: 1.350, ten opzichte van iets meer dan 2.000 in 2008. Ook de klachtintensiteit is voor de ZW gedaald, namelijk met 3 procent. De overige arbeidsongeschiktheidswetten geven een stijging te zien van 4.250 klachten in 2008 naar 4.600 in 2009.

De meeste klachten gingen – net als in 2008 – over de informatie naar/communicatie met de klant, de betaling en de bejegening. Het aantal klachten over de betaling en de bejegening daalde, ondanks de stijging van het totale aantal in 2009. Voor de arbeidsongeschiktheidswetten is de klachtintensiteit met 33 procent gestegen ten opzichte van 2008. Voornaamste oorzaak is de verminderd tijdige afhandeling van WIA-claimbeoordelingen na het stopzetten van de implementatie van het vernieuwde klantproces WIA in de eerste helft van 2009. Dit leidde tot een tijdelijke stijging van het aantal klachten. Eind 2009 is de klachtintensiteit voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen weer teruggekeerd op het niveau van eind 2008.

**Klanttevredenheid op niveau**

We meten de klanttevredenheid drie keer per jaar met de Klantgerichteidsmonitor, zowel regionaal als landelijk. De klanten die hun oordeel geven, hebben allemaal recente ervaring met onze dienstverlening. Het algemene rapportcijfer van werknemers en uitkeringsgerechtigden is ten opzichte van 2008 gelijk gebleven: 6,9. Het percentage tevreden klanten is iets gedaald: van 74 procent naar 72 procent. Het algemene rapportcijfer van werkgevers is gestegen van 5,8 in 2008 tot 5,9 over 2009. Over de periode mei tot en met december was de score 6,0. Met name de tevredenheid over de persoonlijke aandacht nam toe (van 5,8 naar 6,5). Zowel de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden als die van werkgevers (vanaf mei) is conform de norm die met het ministerie van SZW is afgesproken.

● Wim van Nunspeet:  
**‘Eén keer gegevens  
aanleveren is  
lastenverlichting voor  
iedereen’**

Wim van Nunspeet, directeur Sociale en ruimtelijke statistieken van het Centraal Bureau voor de Statistiek, is goed te spreken over de samenwerking met UWV. ‘De opzet van een loonaangifteketen en de verwerking van alle gegevens tot één Polisadministratie is geen sinecure geweest. Maar nu het goed werkt, hebben wij meer inzicht dan ooit in de arbeidsmarkt’, zegt Van Nunspeet. ‘De gedachte achter de loonaangifteketen is dat burgers en werkgevers maar één keer hun gegevens over lonen en arbeidscontracten hoeven te leveren, die vervolgens voor verschillende instanties toegankelijk zijn. Dit zorgt voor lastenverlichting voor alle betrokkenen, de overheid en het bedrijfsleven. Wij konden bijvoorbeeld stoppen met onze enquête naar lonen en arbeidsduur onder werkgevers. Dat scheelt hun veel papierwerk. Voordeel voor ons is dat we nu een veel breder en betrouwbaarder inzicht krijgen in contractduur, overwerk en de bijzondere dienstverbanden van oproepkrachten en parttimers. De loonaangifteketen heeft de banden tussen UWV en het CBS aangehaald. We treden nu bijvoorbeeld samen met UWV naar buiten met nieuwe gegevens over werkloosheid. Voorheen had UWV een persbericht over ‘niet-werkende werkzoekenden’ en het CBS over het aantal werklozen. Hoewel het om twee verschillende begrippen met eigen definities gaat, zorgde dat toch voor verwarring. Om volledig en helder te informeren over de stand van de arbeidsmarkt, stellen we nu samen één persbericht op. Sinds kort houden we ook bijeenkomsten waarin medewerkers van CBS en UWV elkaar hun werk toelichten, zodat er over en weer meer begrip ontstaat.’

De klachten die we krijgen, willen we snel afhandelen. Dat lukte vorig jaar: we hebben bijna 98 procent van de klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zes weken, of - indien verdaagd - binnen tien weken. Het percentage klachten waarbij we door telefonisch contact tot een oplossing komen, steeg in 2009 van 24 naar 27. Het percentage gegronde klachten is verder afgenomen tot 45 (2008: 48). Klanten klagen vooral dat ze geen reactie hebben ontvangen op een brief of e-mail, dat informatie onjuist of tegenstrijdig is of dat we geen of te weinig informatie hebben gegeven. De klanttevredenheid over de uitvoering van het klachtenproces is gestegen van 6,0 in 2008 naar 6,4 in 2009.

[Meer informatie vindt u in ons online verslag. Kijk op www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)

#### Loonaangifteketen werkt!

De Belastingdienst en UWV zorgen er samen voor dat loon- en uitkeringsgegevens worden opgenomen in de Polisadministratie. Diverse afnemers maken vervolgens gebruik van deze gegevens. Denk aan de Sociale Verzekeringsbank, gemeenten, pensioenuitvoerders en het CBS. UWV en de Belastingdienst zelf zijn ook afnemer van de Polisadministratie. De afnemers - dus inclusief UWV zelf - zijn van de Polisadministratie afhankelijk voor de goede uitvoering van hun primaire proces. Volgens minister Donner kunnen de ketenpartners tevreden terugkijken op hun inspanningen om de keten goed te laten functioneren. De minister zei dat op 6 november tijdens een feestelijke bijeenkomst in Den Haag, die helemaal in het teken stond van de werkende loonaangifteketen.

## Bedrijfsvoering

UWV is een sterke, flexibele organisatie, die anticipeert op veranderingen in de samenleving. De fusie met CWI is in kort tijdsbestek succesvol gerealiseerd. In 2009 zijn we ruim binnen het budget gebleven dat het ministerie van SZW aan ons heeft toegekend, terwijl de kwaliteit van onze dienstverlening op peil is gebleven. Het nieuwe klantproces voor de WIA is niet volgens de oorspronkelijke planning verlopen, wat zorgde voor onrust in onze organisatie en problemen met de tijdige afhandeling van de claimbeoordelingen. Maar de nieuwe organisatie staat er vanaf 1 januari 2010.

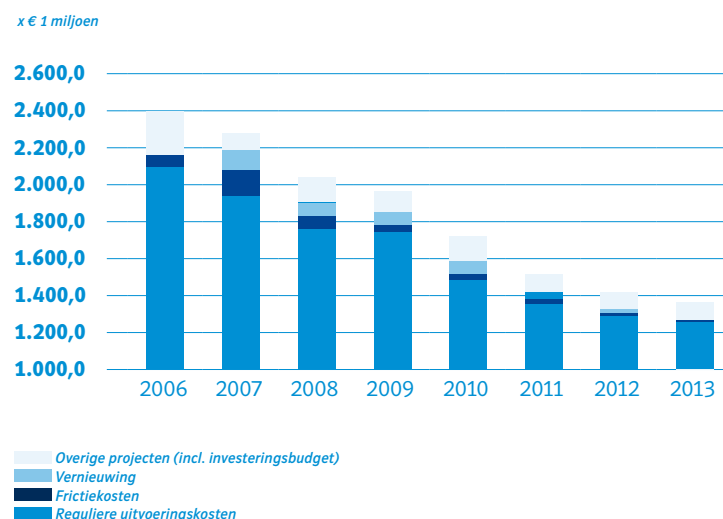
Vermindering budget sinds 2006	€ 450 miljoen
Onderschrijding budget uitvoeringskosten 2009	€ 115,6 miljoen
Afname personeelsbestand 2003-2008	8.016 (6.813 fte's)
Toename personeelsbestand sinds 2009	1.327 (1.398 fte's)
Aantal medewerkers eind 2009	20.931 (17.812 fte's)

### Lagere kosten, prestaties op peil

In de afgelopen vier jaar hebben we een aanzienlijke kostenbesparing gerealiseerd. In totaal is het uitvoeringsbudget in deze vier jaar afgenomen met € 450 miljoen (prijspeil 2009), waarvan € 350 miljoen reguliere uitvoeringskosten. Over de periode van 2002 (het ontstaan van UWV) tot aan 2013 verwachten we uit te komen op een besparing van circa € 1 miljard. Extra taakstellingen dienen zich al weer aan. Dit zal onvermijdelijk leiden tot versobering van onze dienstverlening.

De totale uitvoeringskosten zijn in 2009 afgenomen tot 8,8 procent van de totale lasten; in 2008 was dat nog 9,5 procent en in 2007 10,1 procent (de uitvoeringskosten van CWI zijn in deze cijfers verwerkt). Ondanks de sterk toegenomen uitkeringsinstroom hebben we de uitvoeringskosten, inclusief het extra budget dat we in verband met de crisis kregen, dus bijna gelijk kunnen houden. We zijn zeer terughoudend omgegaan met het door het ministerie van SZW beschikbaar gestelde crisisbudget. Onze extra medewerkers konden bijvoorbeeld vaak in bestaande huisvesting aan de slag. Daarnaast zijn we sinds de zomer terughoudend met het opvullen van reguliere vacatures, vanwege de besparingen die we moeten bereiken in de begroting van 2010. Een aantal projecten kreeg minder prioriteit – de crisis ging voor. Daardoor kwamen de projectkosten € 45,5 miljoen lager uit dan begroot. In 2009 waren de reguliere uitvoeringskosten € 1.845,3 miljoen; € 70,1 miljoen minder dan begroot. In totaal kwamen de uitvoeringskosten daarmee € 115,6 miljoen lager uit. Ook al bleven we ruim binnen ons budget en heeft de crisis grote aandacht gevraagd, de kwaliteit van onze dienstverlening is in het algemeen op peil gebleven en soms zelfs verbeterd. We mogen dan ook concluderen dat onze organisatie onder moeilijke omstandigheden doelmatig is gebleven.

### Ontwikkeling budget uitvoeringskosten 2006–2013 prijspeil 2009 (excl. crisisbudget)



## Sinds 2006 hebben we al € 450 miljoen bezuinigd

### Nieuw klantproces WIA

In 2008 hebben we met pilots op drie locaties de werking van de nieuwe klantprocessen voor de WIA getest. In de nieuwe opzet zorgt de divisie Sociaal Medische Zaken voor de beoordeling, divisie UWV WERKbedrijf voor de re-integratie, divisie Uitkeren voor het vaststellen van de uitkering en divisie Klant & Service voor alle communicatie met de klant. Verder wordt er veel meer gewerkt met gedigitaliseerde dossiers.

Eind april 2009 besloten we tot een landelijke proefimplementatie van de klantprocessen WIA. De Ondernemingsraad van UWV was evenwel van mening dat de pilots de werkbaarheid van de nieuwe werkwijze nog onvoldoende hadden bewezen en legde zijn bezwaren voor aan de Ondernemingskamer. Deze heeft de Ondernemingsraad in het gelijk gesteld. Op basis van deze uitspraak moesten we besluiten om per direct alle implementatieactiviteiten te stoppen en de situatie terug te draaien naar die van vóór 1 mei 2009. Samen met de Ondernemingsraad hebben we vastgesteld dat we een aantal zaken uit het vernieuwde klantproces WIA wilden behouden omdat die een voordeel voor de klant en/of onze medewerkers opleveren: bijvoorbeeld de mogelijkheid om elektronisch een uitkering aan te vragen of het optimaal gebruiken van polisgegevens. Het terugdraaien betekende dat de betrokken medewerkers weer zo snel mogelijk terugkeerden naar hun oude functies. Hiermee konden we de overlast voor klanten zo veel mogelijk beperken. De tijdige afhandeling van claimbeoordelingen kwam onder druk te staan en dat leidde tijdelijk tot extra klachten. We hebben prioriteit gegeven aan het terugdringen van de werkvoorraad WIA-claimbeoordelingen. In de laatste maanden van 2009 is die voorraad licht gedaald tot ongeveer 13.000 aanvragen. We sturen erop dat de tijdigheid in de loop van 2010 weer zal stijgen tot ons streefcijfer van 80 procent binnen tien weken.

## Bedrijfsvoering

### Loonaangifteketen werkt

De eerste schakel in de loonaangifteketen is de loonaangifte van werkgevers bij de Belastingdienst. UWV verwerkt de gegevens in de Polisadministratie en gebruikt ze daarna zelf, bijvoorbeeld voor het bepalen van uitkeringen. De keten eindigt bij het leveren van informatie door UWV aan andere organisaties, zoals de Belastingdienst, Gemeentelijke Sociale Diensten, pensioenfondsen, de Sociale Verzekeringsbank en het Centraal Bureau voor de Statistiek. Dit proces vereist intensieve samenwerking tussen de Belastingdienst en UWV.

Begin 2007 bleek de loonaangifteketen nog niet stabiel, te complex en moeilijk te besturen. De gegevens kwamen niet of vertraagd binnen, waardoor werkgevers ze opnieuw moesten aanleveren. UWV en Belastingdienst hebben een integrale probleemanalyse gemaakt en allerlei verbetermaatregelen getroffen om eerst te komen tot een werkende keten. In maart 2009 is een belangrijke mijlpaal bereikt: de tijdelijke verbetermaatregelen bleken van voldoende niveau om formeel te kunnen spreken van een werkende keten. Deze conclusie is getrokken op basis van een samen met de Belastingdienst opgesteld normenkader. De organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken, kunnen nu beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken. Voor werkgevers is er sprake van een verlichting van de administratieve lasten.

In 2009 is vooral gewerkt aan de tweede fase, de stabiele keten. In deze fase worden de tijdelijke maatregelen vervangen door structurele oplossingen. Deze fase omvat 56 projecten. In het eerste kwartaal van 2010 moet blijken of aan de randvoorwaarden is voldaan om te komen tot een stabiele keten.

### Gemotiveerde medewerkers

Goede prestaties voor onze klanten kunnen we alleen leveren als onze medewerkers zich daar volledig voor inzetten. We vragen van medewerkers dat ze zich betrokken voelen bij het nieuwe UWV, dat ze klantgericht werken en dat ze verantwoordelijkheid durven te nemen. Ze krijgen de kans zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan hun eigen loopbaan. Ze kunnen daarvoor een employabilityscan doen en vervolgens een employabilitytraject volgen dat resulteert in een employability-paspoort. In 2009 zijn bijna 600 nieuwe employabilityscans gestart en zijn 600 employabilitytrajecten afgerond (inclusief doorloop vanuit 2008). Met een tweejaarlijks onderzoek volgen we de waardering van onze

### Nieuwe divisiestructuur

We kunnen met gepaste trots constateren dat we, ondanks het tijdelijk terugdraaien van de invoering van het nieuwe klantproces WIA, in 2009 de finale stap hebben gezet naar een nieuwe divisiestructuur. De afgelopen jaren is hard gewerkt aan de kanteling naar een organisatie die niet meer op het wetsproces is georiënteerd, maar juist op de klant is gericht. Het nieuwe UWV kent vijf divisies: UWV WERKbedrijf, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren, UWV Gegevensdiensten en Klant & Service. Daarnaast zijn er de lijndirecties Handhaving en Bezwaar & Beroep en zeven stafdiensten. Met de fusie met CWI per 1 januari 2009 zijn de werkzaamheden van de voormalige divisie WW al overgegaan naar de nieuwe divisies UWV WERKbedrijf en Uitkeren. Begin 2010 is ook de voormalige divisie Arbeidsgeschiktheid, zo veel mogelijk op basis van de bestaande werkprocessen, gekanteld.

medewerkers. Het werkbelevingsonderzoek 2009 wijst uit dat de opgaande lijn die in 2007 ten opzichte van 2005 werd ingezet, is vastgehouden en zelfs licht verbeterd. Dat is goed nieuws. Zeker als we in ogenschouw nemen dat het onderzoek het afgelopen najaar plaatsvond; een drukke periode met veel interne onrust vanwege het terugdraaien van de implementatie van het nieuwe klantproces WIA. Onafhankelijk extern onderzoek onder de Nederlandse beroepsbevolking wees uit dat UWV een gewilde werkgever is: we staan nu op de 31ste plek van de lijst met aantrekkelijke werkgevers.

**Groei door fusie en crisis**

Het aantal medewerkers van UWV is sinds 2003 ieder jaar afgenomen, tot eind 2008 met in totaal 8.016 medewerkers (6.813 fte's). Dat het aantal in 2009 voor het eerst weer groeide, kwam vooral door de fusie met CWI. In verband met die fusie zijn personeels-systemen samengevoegd, arbeidsvoorwaarden geharmoniseerd en pensioenen overgegaan. In een speciale cao zijn afspraken gemaakt voor de arbeidsvoorwaardelijke en rechtspositionele overgang van voormalige CWI'ers.

Om de dienstverlening aan het toegenomen aantal WW-klienten op peil te houden, hebben we in 2009 bovendien extra budget gekregen om (tijdelijk) personeel in dienst te nemen. Eind december 2009 hadden we in totaal 20.931 medewerkers in dienst: 17.969 vast, 2.873 tijdelijk en 89 medewerkers die bijvoorbeeld in een wachtgeldregeling zitten. Vergeleken met begin 2009 is dat een stijging met 1.327 medewerkers (1.398 fte's). Het aantal fte's is groter dan het aantal medewerkers doordat veel parttimers zijn vertrokken en daarvoor fulltimers terugkwamen.

**Huisvesting**

Als gevolg van de crisis hebben we extra personeel aangetrokken. Daardoor is de behoefte aan huisvesting in 2009 gestegen. Om het huren van meer ruimte te beperken hebben we ons personeel krapper gehuisvest. Daarmee hebben we onnodige extra huisvestingskosten voorkomen. Wel is door het huisvesten van extra personeel het aantal vierkante meters kantoorruimte minder gedaald dan we voor 2009 hadden voorzien. Van de doelstelling in ons meerjarenplan om in 2009 circa 37.300 vierkante meter af te stoten hebben we er in 2009 23.600 gerealiseerd.

Na de fusie met CWI bestond onze huisvestingsportefeuille op 1 januari 2009 uit in totaal 196 panden en 561.000 vierkante meter kantoorruimte. Hiervan werd 21.700 vierkante meter onderverhuurd,

**ICT minder complex en goedkoper**

UWV heeft de afgelopen jaren gewerkt aan het verminderen van het aantal applicaties en aan een concentratie van de systemen in een nieuw Hoofdrekencentrum (HRC). In 2009 zijn 21 applicaties uitgezet en zijn er 57 overgezet naar het HRC. Nog eens 27 applicaties zijn technisch opgeleverd. In 2010 worden nog eens 39 applicaties uitgezet en kan het programma worden afgerond. Een aantal belangrijke contracten met externe leveranciers is verlengd. Waar mogelijk zijn contracten van UWV en – het voormalige – CWI samengevoegd. Bij (toekomstige) aanbestedingen is complexiteitsreductie naast kostenbeheersing een belangrijk thema.

zodat het beschikbare oppervlak 539.300 vierkante meter bedroeg. In 2009 hebben we dertien panden geheel en één pand gedeeltelijk afgestoten (in totaal 32.200 vierkante meter). We hebben vijf nieuwe panden gehuurd van in totaal 5.500 vierkante meter. Daarnaast hebben we in bestaande panden 3.100 vierkante meter bijgehuurd. Per eind 2009 hadden we 188 panden; het aantal gehuurde en door ons gebruikte vierkante meters is in 2009 met 23.600 afgenomen tot 515.700 vierkante meter.

We bekijken samen met andere publieke organisaties of we elkaars panden kunnen benutten om zo geld te besparen. De Rijksgebouwendienst heeft hierin een coördinerende rol en legt vraag en aanbod van kantoren van publieke instanties naast elkaar. Zo heeft een Regionaal Opleidingscentrum een deel van één van onze panden overgenomen. Verder heeft de Rijksgebouwendienst een pand per einde contract overgenomen, wat ons een terugbouwverplichting scheelt van circa € 0,8 miljoen. Verder willen we de komende jaren het gemiddeld aantal vierkante meters per fte verlagen, bijvoorbeeld door meer flexplekken te creëren.

**Ontwikkeling ICT**

In 2009 is diepgaand onderzoek gedaan naar de conditie van de grote oude systemen waarmee de sociale verzekeringswetten worden uitgevoerd. Gebleken is dat deze systemen voldoende kwaliteit en potentie hebben om de komende jaren de uitvoering te ondersteunen en de dienstverlening aan klanten te verbeteren. In 2009 is verder geïnvesteerd in informatiebeveiliging. Een ernstig incident, waarbij een journalist zich toegang wist te verschaffen tot een serverruimte van een van de leveranciers van UWV waar ook UWV-systemen stonden opgesteld, is aanleiding geweest om de beveiliging met verschillende leveranciers te bespreken en waar nodig aangescherpte afspraken te maken. Het inzicht in de beschikbaarheid en de performance is verbeterd. De beschikbaarheid van bepaalde systemen laat nog te wensen over. Maatregelen zijn getroffen om die te verbeteren.

Meer informatie vindt u in ons online verslag. Kijk op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)

**Meer kansen voor Wajongers**

De 192.500 Wajongers vormen een speciale klantgroep, die aparte aandacht verdient. We hebben ons in 2009 ingespannen om hun perspectief te versterken. Het aantal Wajongers dat werkt, neemt gelukkig toe: het zijn er nu 48.000. We hebben in 2009 bijna 2.100 Wajongers aan werk geholpen en hebben intensief samengewerkt in vele op participatie gerichte projecten. Vanaf 2010 is er een nieuwe, activerende wet die maximale ondersteuning biedt aan 18- tot 27-jarige jonggehandicapten bij het vinden van werk.

Aantal Wajongers eind 2009	192.500
Hiervan aan het werk	48.000
In 2009:	
• niet werkend en beoordeeld op participatiekansen	32.900
• ingekochte re-integratietrajecten	10.900
• aan werk geholpen in 2009 bijna	2.100
• met dienstverband van ≥12 maanden	900

**48.000**  
van hen werken

**192.500**  
Wajongers

**2.100**  
aan werk  
geholpen



● Peter Lindenbergh:

**'We willen in elke AH-vestiging een Wajonger aan het werk'**

Peter Lindenbergh is hoofd Labour Affairs bij supermarktconcern Albert Heijn. Doel is om landelijk zo'n zeshonderd Wajongers aan het werk te helpen. 'Dat betekent per vestiging één,' vertelt hij. 'Tot nu toe zitten we op ongeveer 290. Door de crisis stagneert de groei een beetje, maar de doelstelling blijft staan. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn Wajongers op de beleidsagenda gezet bij Albert Heijn. Maar in de praktijk maken we geen onderscheid tussen hen en "gewone" medewerkers. Ze krijgen allemaal eenzelfde soort contract en een functie die bij hun mogelijkheden past. Soms is er wat extra begeleiding nodig, maar dat valt prima te ondervangen met een goede jobcoach. Het is heel leuk om mensen een kans te geven, maar de bottomline blijft de zakelijke onderbouwing van zo'n initiatief - Wajongers moeten geen goedbedoelenbeleid worden. We willen ze voor hun werkervaring gaan certificeren, zodat ze in de toekomst ook aan andere werkgevers hun arbeidswaarde kunnen aantonen. Dat idee is ontstaan tijdens informeel contact met UWV en onze re-integratiepartner USG Restart. Als je iets echt wilt, dan krijg je dat voor elkaar door samen vanuit een doel te redeneren in plaats vanuit regels. Bij veel werkgevers leeft nog het beeld dat weinig mogelijk is. Ik raad ze aan om de samenwerking met UWV te zoeken en niet tegen bureaucratische bezwaren te blijven aanhikken.'

#### Kansen voor jonggehandicapten

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) is er voor mensen die al vóór hun 17de jaar arbeidsongeschikt waren. Het aantal klanten met een Wajong-uitkering neemt al jaren toe. Tussen eind 2008 en eind 2009 steeg hun aantal van 178.600 naar 192.500, een groei van 13.900.

Bijna alle Wajong-klanten (98 procent) zijn volledig arbeidsongeschikt. Dit betekent dat ze niet in staat zijn zelfstandig met gangbare arbeid het wettelijke minimumloon te verdienen. Toch werkt op dit moment een kwart van hen; jonge Wajongers in toenemende mate bij een reguliere werkgever, de ouderen veelal in de beschermde omgeving van een WSW-bedrijf.

UWV is verantwoordelijk voor de re-integratie van Wajongers. We hebben onze inspanningen om jonggehandicapten aan werk te helpen geïntensiveerd. Zo hebben we in 2009 10.900 re-integratietrajecten ingekocht, 43 procent meer dan in 2008 (7.600).

In 2009 zijn bijna 2.100 jonggehandicapten aan het werk gegaan (2008: bijna 1.800). Bij bijna 900 klanten betreft het een dienstverband van twaalf maanden of meer. Dit is duidelijk meer dan in 2008 (600).

#### Vroegtijdige actie

Onze arbeidsdeskundigen gaan naar scholen voor praktijkonderwijs en voortgezet speciaal onderwijs om te praten over de kansen op werk voor leerlingen vanaf 15 jaar. Om te voorkomen dat jonggehandicapten de Wajong binnenstromen, werken we in netwerken samen met onder meer scholen en gemeenten. Na een signaal vanuit school wordt in het netwerk nagegaan welke mogelijkheden er zijn om vroegtijdige schooluitval tegen te gaan, de jonggehandicapte te matchen aan vacatures of te bemiddelen naar een leerwerkplek. In deze 'pre-Wajongfase' kunnen we ook al voorzieningen inzetten. Om de kansen op arbeid te verbeteren voor jongeren die nog op school zitten en stage lopen, kunnen scholen voor de schooljaren 2009/2010 en 2010/2011 subsidie aanvragen voor een stagejobcoach, die leerlingen begeleidt tijdens een werkstage. In totaal 550 leerlingen kregen een stagejobcoach: 280 uit het praktijkonderwijs en 270 uit het voortgezet speciaal onderwijs. In opdracht van het ministerie van SZW zal de effectiviteit van deze regeling worden onderzocht.

#### Convenanten

We zijn jaarlijks betrokken bij gemiddeld vijftig projecten, pilots en convenanten rond de deelname van Wajongers aan arbeid of maatschappij. Zo hebben we in 2009 een convenant gesloten met het Amsterdamse Slotervaartziekenhuis en de Universiteit van Maastricht. Binnen twee jaar wil het ziekenhuis honderd Wajongers in dienst hebben. Een speciaal re-integratieteam van UWV zorgt voor de werving, selectie en voorbereiding op het werk. De universiteit zorgt voor intensieve wetenschappelijke begeleiding; medewerkers van het ziekenhuis begeleiden de Wajongers op de werkvloer. Diverse bedrijven tonen grote belangstelling voor werkplekken voor Wajongers. Eén daarvan is Albert Heijn.

**Beoordeling Wajongers op participatiemogelijkheden**

In 2009 hebben we in totaal 32.900 Wajongers beoordeeld op hun mogelijkheden om aan werk en maatschappij deel te nemen. Voor ruim een kwart van hen gebeurde dat conform een afspraak met het ministerie van SZW om in 2009 10.000 Wajongers te beoordelen op hun participatiemogelijkheden. In dit kader hebben we er 8.600 beoordeeld, 1.300 (15 procent) van hen hebben participatiemogelijkheden. Voor 700 zien we mogelijkheden in regulier werk, voor 300 in WSW-dienstverband en voor 300 in dagbesteding en/of vrijwilligerswerk. Voor 32 procent van hen is inmiddels een re-integratietraject gestart, waarvan de helft potentieel in aanmerking komt voor regulier werk. Deze uitkomst is geen indicatie voor de participatiemogelijkheden van de totale Wajong-populatie; er waren vooral relatief kansrijke Wajongers geselecteerd.

**Tweede kans Wajongers**

In september 2008 zijn we samen met een aantal re-integratie-bedrijven begonnen met de pilot 'Sluitend aanbod Wajong'. Doel is om Wajongers van wie de re-integratie niet is geslaagd, een tweede kans te bieden. Inmiddels hebben 281 klanten een arbeidsovereenkomst en 135 een doorstroombaan. In een doorstroombaan werken Wajongers in een begeleide werkomgeving, een zogeheten arbeids-trainingscentrum (ATC). Daar wordt hun structuur en ritme geboden, als gerichte voorbereiding op werken in een 'echt' bedrijf. Onder leiding van jobcoaches gaan de Wajongers aan de slag met concrete taken als licht productiewerk, reparatie- en kluswerk, huis-houdelijk werk, schoonmaak, catering en administratief werk. We verwachten dat we het concept straks op grotere schaal succesvol kunnen inzetten.

**Hulp van en voor werkgevers**

De bereidheid en de inzet van werkgevers om jongeren met een beperking in dienst te nemen zijn cruciaal voor hun participatie-kansen. We bieden werkgevers daarbij dan ook op verschillende manieren ondersteuning. Daarvoor kunnen allerlei voorzieningen worden ingezet. Als de werknemer door zijn of haar arbeidshandicap minder presteert dan andere werknemers, is er de mogelijk-heid van loondispensatie; deze kan een half tot vijf jaar duren. In 2009 zijn via het landelijk Werkgeversservicepunt Wajong 2.300 voorzieningen voor Wajongers geregeld. Daarnaast kunnen werkgevers op de dertig grootste vestigingen van UWV WERKbedrijf terecht met al hun vragen over de Wajong.

**Nieuwe Wet Wajong**

Op 1 januari 2010 is de nieuwe Wet werk en arbeidsondersteuning jong-gehandicapten, kortweg de Wet Wajong, van kracht geworden. UWV heeft in 2009 meegewerkt aan de totstandkoming van deze wet. De nieuwe Wet Wajong biedt maximale ondersteuning aan 18- tot 27-jarige jonggehandicapten bij het vinden van een passende en duurzame arbeidsplaats. Daarvoor begeleiden we jongeren met beperkingen intensief, over een periode van maximaal negen jaar. Voor alle Wajongers die perspectief op werk hebben, voeren gespecia-liseerde arbeidsdeskundigen van kop tot staart de regie op het re-integratietraject. Rode draad is een participatieplan, samen met de Wajonger opgesteld, waarin de afspraken staan over de route naar werk.

In 2009 heeft het ministerie van SZW samen met UWV en de Universiteit van Maastricht de Wajong Advies Voucher ontwikkeld. Daarmee kunnen werkgevers in het MKB deskundig advies krijgen, bijvoorbeeld over hoe geschikt functies of taken in hun bedrijf voor Wajongers zijn. In 2009 zijn er in twee regionale pilots aan 42 werkgevers adviezen uitgebracht. Bij het merendeel van de werkgevers blijken mogelijkheden te zijn en veel werkgevers staan, mede op basis van het advies, open voor het in dienst nemen van Wajongers. In 2010 komt er een landelijke pilot.

**Wajongwerkt.nl**

In oktober 2008 hebben we, samen met CNV-jongeren, de internet-site www.wajongwerkt.nl gelanceerd. Wajongers kunnen daar hun profiel aanleveren, werkgevers hun vacatures. Deze site dient steeds meer als bron van informatie over alle ontwikkelingen en regelingen rondom de Wajong. Onder regie van ons Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Wajongers die hun profiel mailen, worden in contact gebracht met arbeidsdeskundigen. Het aantal vacatures was in 2009 lager, maar werkgevers kiezen ervoor vacatures te reserveren voor Wajongers - ook al zijn niet direct de juiste kandidaten beschikbaar. Vaak lukt het na enkele weken of zelfs maanden toch om Wajongers te plaatsen. In 2009 hebben werkgevers via deze website ruim 150 vacatures aangeboden, hebben 430 Wajongers zich gemeld voor een werktraject en zijn 110 Wajongers geplaatst met hulp van arbeidsdeskundigen en re-integratiebedrijven. Dat waren er aanmerkelijk meer dan in 2008.

**Werkervaringsplekken**

We hebben Wajongers niet alleen als klant, we bieden hun ook werk binnen onze organisatie in de vorm van werkervaringsplekken. In 2009 hebben we binnen UWV 139 werkervaringsplekken ingevuld. Ook zijn we in gesprek met het ministerie van Binnenlandse Zaken over werkervaringsplekken daar. Hiervoor zijn we in december 2009 gestart met het selecteren van 200 Wajongers. Deze selectie is bijna afgerond.

**Meer informatie vindt u in ons online verslag. Kijk op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)**

**Sociaal-medische expertise**

Wie ziek is, wil beter worden en het liefst ook weer aan het werk. Onze artsen en arbeidsdeskundigen helpen mensen zonder werkgever daarbij. Ook beoordelen ze het perspectief op werk voor mensen die meer dan twee jaar ziek zijn. In 2009 hebben we de eenmalige herbeoordelingsoperatie afgerond. In 4,5 jaar hebben we ongeveer 340.000 klanten opnieuw beoordeeld. Van 107.000 is de uitkering verlaagd of beëindigd; 60 tot 65 procent van hen is (weer) aan het werk.

Enmalige herbeoordelingen	340.000
Daarbij uitkering verlaagd of beëindigd	107.000
Daarvan weer aan het werk	60-65%
In 2009:	
• aan werk geholpen arbeidsongeschikten	7.100
• ingekochte re-integratietrajecten en -diensten	27.900
• kosten re-integratie arbeidsongeschikten	€ 127 miljoen

**340.000**  
eenmalige herbeoordelingen

bij  
**107.000**  
uitkering verlaagd  
of beëindigd

**60-65**  
procent daarvan  
werkt (weer)





● Annelies Hoogland:

**‘Herbeoordeling was startschot voor mijn nieuwe loopbaan’**

Annelies Hoogland werkte in de zorg maar kreeg rugklachten. Na jaren van volledige arbeidsongeschiktheid heeft zij zich weten om te scholen tot beveiligers. Haar herbeoordeling in 2007 was de trigger voor de omslag. ‘De uitkomst dat ik kon werken, kwam niet echt als een schok’, vertelt ze. ‘Ik ben door UWV altijd goed op de hoogte gehouden bij tussentijdse beoordelingen. Ik wilde ook zelf graag aan de slag. Stil zitten is niets voor mij. Trouwens, vanwege mijn rug kan ik ook niet meer dan een halfuur zitten. Als beveiligers loop ik mijn rondes en dat is perfect. Natuurlijk was het een hele omschakeling om werk te moeten zoeken. Maar re-integratiebureau Work Out heeft mij geweldig geholpen, met school, de examens, het vinden van een stageadres. Net als UWV, dat het hele traject heeft betaald. En ik kon altijd bellen met vragen. Bij het zoeken naar werk ben ik veel vooroordelen tegengekomen. Veel werkgevers willen je niet hebben zodra ze ‘‘WAO’’ op je cv zien staan. Mijn huidige werkgever heeft daar helemaal geen problemen mee. Hij zei: ik zie gewoon aan je dat je heel graag werkt en ik geef je een kans. Ik zou graag naar veertig uur willen en ik hoop op een vaste aanstelling. Dan ben ik ook niet meer afhankelijk van UWV.’

**Doelgroepgerichte verzuimbegeleiding**

Voor mensen zonder werkgever vervult UWV bij ziekte de rol van werkgever en arbodienst tegelijk. Ons uitgangspunt is om mensen zo snel mogelijk weer aan het werk te krijgen. Elke vertraging betekent minder kans op terugkeer naar de arbeidsmarkt. We willen daarom het ziekteverzuim van zieke werklozen, uitzendkrachten en andere groepen die van ons een Ziektewetuitkering ontvangen (de zogenoemde vangnetters) zo kort mogelijk laten duren. Dat lukt dankzij effectieve verzuimbegeleiding met frequente contacten en duidelijke afspraken. In 2009 herstelde 79 procent van de zieke vangnetters in de eerste dertien ziekte weken, in 2008 was dit 82 procent. Zieke uitzendkrachten herstellen relatief snel: 94 procent binnen dertien weken. Maar hun aandeel binnen de vangnetters is als gevolg van de crisis in 2009 gedaald van 66 tot 58 procent. Tegelijkertijd neemt het aandeel toe van vangnetgroepen die gemiddeld langer ziek blijven. Bij vrouwen die een Ziektewetuitkering ontvangen als gevolg van zwangerschap of bevalling, herstelt 74 procent binnen dertien weken, bij zieke werklozen is dat 60 procent. Dit komt doordat de afstand tot de arbeidsmarkt van zieke werklozen vaak groter is, onder andere omdat ze vaak al een ziektehistorie hebben.

Van de vangnetters die langer dan dertien weken ziek zijn, herstelt 74 procent vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Daarmee voldoen we nog niet aan onze doelstelling van 80 procent. Zieke uitzendkrachten lopen een relatief laag risico om na twee jaar ziekte in de WIA terecht te komen. Hun aantal is als gevolg van de kredietcrisis echter sterk verminderd. Daardoor is het aandeel van zieke werklozen en werknemers die vóór afloop van hun (tijdelijk) contract met een werkgever ziek zijn geworden, de zogeheten einde dienstverbanders, naar verhouding toegenomen. Zij herstellen meestal niet snel, onder andere omdat ze vaak al een ziektehistorie hebben. We verwachten dat een intensieve, doelgroepgerichte benadering van langdurig zieken ervoor zorgt dat een hoger percentage binnen twee jaar herstelt. We doen intensief onderzoek naar de verschillende groepen vangnetters en de re-integratie-instrumenten die we voor de verschillende groepen het beste kunnen inzetten. We kunnen in ieder geval constateren dat de dalende trend in het herstelpercentage is omgebogen. UWV zet zich actief in voor re-integratie van de zieke vangnetter. Deze krijgt een re-integratiebegeleider toegewezen die in de gaten houdt of het afgesproken plan van aanpak goed wordt uitgevoerd.

**Aan het werk na herbeoordeling**

Doelstelling van de eenmalige herbeoordelingen was om meer mensen aan het arbeidsproces te laten deelnemen. Uit het resultaat blijkt dat we uitstekend hebben gepresteerd. Extern onderzoek wijst uit dat 60 tot 65 procent van de mensen na hun herbeoordeling aan het werk is. Meer dan de helft van de mensen die na de herbeoordeling weer aan het werk gingen, heeft een dienstverband van minstens zes maanden met uitzicht op verlenging. Van de klanten die in 2005 zijn herbeoordeeld en werken, heeft 71 procent een vast of langdurig dienstverband.

Op wettelijk vastgestelde momenten (bij 26, 52 en 78 weken ziekte) evalueert UWV samen met de klant het verloop van diens re-integratie en besluiten ze of het re-integratieplan moet worden bijgesteld. Aan het einde van de Ziektewetperiode wordt een re-integratieverslag opgesteld dat vervolgens wordt beoordeeld door het WIA-team. In 2009 is deze wijze van werken volledig doorgevoerd. Alle stappen van het proces worden nu gevolgd met en vastgelegd in een digitaal rapportageprogramma. Voorjaar 2009 zijn alle dossiers uit 2008 nog eens doorgenomen om te beoordelen of in alle gevallen wel sprake was van een adequaat re-integratietraject. Waar dat niet het geval was, zijn alsnog de juiste acties ondernomen.

## In 4,5 jaar hebben we 340.000 mensen opnieuw beoordeeld

### Herbeoordeling afgerond

Van oktober 2004 tot mei 2009 hebben we 340.000 eenmalige herbeoordelingen uitgevoerd. Doelstelling van de herbeoordelingen was dat meer mensen aan het arbeidsproces zouden deelnemen. Deze herbeoordelingen gingen gepaard met veel maatschappelijke discussie. We vinden het een prestatie van formaat dat het ons in 4,5 jaar is gelukt om zoveel herbeoordelingen uit te voeren. Zeker gelet op de maatschappelijke context en de aanzienlijke werkdruk die ermee gepaard ging. Bij 62 procent van de herbeoordelingen bleef de uitkering gelijk; 32 procent leidde tot verlaging of stopzetting van de uitkering en 6 procent van de uitkeringen werd verhoogd. In 2009 voerden we nog 11.300 eenmalige herbeoordelingen uit. Voor 16 procent van de betrokkenen leidde dat tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Met vrijwel al deze klanten (99,7 procent) hebben we meteen een afspraak gemaakt over begeleiding naar een baan. Naast deze eenmalige herbeoordelingen hebben we in 2007 en 2008 24.000 beoordelingen van arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder herzien. Deze mensen zijn alsnog beoordeeld op basis van

het oude Schattingsbesluit. Ook hebben we 21.000 herzieningen uitgevoerd op dossiers van arbeidsongeschikten waarop het besluit van de Centrale Raad van Beroep van toepassing was dat de maximering van het aantal maatmanuren op 38 uur per week moest worden teruggedraaid. We kregen extra geld om de herbeoordelingsoperatie uit te voeren en daarvoor extra mensen aan te trekken. Naast de inzet van interne medewerkers hebben we ruim 150 fte's extern ingehuurd. Na de afronding van de herbeoordelingen moesten veel medewerkers op zoek naar een andere werkplek of functie binnen of buiten UWV. De meesten is dat gelukt.

### Begeleiding arbeidsongeschikte klanten

Arbidsongeschikte klanten worden op weg naar werk voornamelijk begeleid door een re-integratiebureau. In 2009 hebben we voor hen 27.900 re-integratietrajecten en -diensten ingekocht. We houden bij hoeveel van deze klanten ook echt een betaalde baan krijgen. Dat drukken we uit in het plaatsingspercentage: het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten in een kalenderjaar. Een klant moet dan ten minste twee maanden betaald werk doen op basis van een arbeidsovereenkomst voor ten minste zes maanden, voor minstens de helft van de vastgestelde resterende arbeidscapaciteit.

Voor in 2006 gestarte trajecten hebben we een plaatsingspercentage van 38 procent gehaald. Voor in 2007 gestarte trajecten is dat al 35 procent. Veel van de in 2007 en 2008 gestarte trajecten zijn nog niet afgerond. In 2009 zijn 13.500 arbeidsongeschikte klanten met een IRO aan hun re-integratie begonnen. In 2009 beëindigden 11.400 arbeidsongeschikte klanten hun IRO-traject; 4.700 (41 procent) van hen vonden een baan.

### Kosten re-integratie arbeidsongeschikten

De uitgaven voor de re-integratie van arbeidsongeschikten zijn in 2009 uitgekomen op € 127 miljoen, dat is € 17 miljoen meer dan gebudgetteerd. Dat komt onder andere doordat de uitgaven voor de re-integratie van Wajongers hoger zijn dan verwacht. Om in 2010 binnen het beschikbare budget te blijven, hebben we op verzoek van de minister van SZW een plan van aanpak gemaakt voor de sturing op re-integratiebudgetten. Afgesproken is nu dat UWV in 2010 niet op eigen initiatief klanten met een lopende WAO- of WAZ-uitkering zal benaderen met een re-integratieaanbod.

Evenmin ondersteunen we sectorale of regionale initiatieven die voor deze groep een beroep op het re-integratiebudget doen. Alleen wanneer een klant uit deze groep zich op eigen initiatief bij UWV meldt met het verzoek om ondersteuning bij re-integratie, kan een re-integratietraject worden ingezet. Ook voor dit re-integratiebudget streven we naar een effectieve en selectieve inzet van re-integratiemiddelen. Daarnaast onderzoeken we hoe we verder kunnen sturen op het AG-budget. Aan arbeidsongeschikte klanten kunnen ook voorzieningen worden verstrekt. Daarbij kan het gaan om materialen voor op of rond de werkplek zoals een aangepaste stoel of een computer. Maar ook om bijvoorbeeld het inschakelen van een doventolk, begeleiding door een jobcoach, reiskosten of aanpassing van een auto. Aan dit soort voorzieningen en aan diverse andere re-integratie-instrumenten zoals de Ziektewet no-riskpolis voor herintredende arbeidsongeschikten, is in 2009 € 231 miljoen besteed. Dit is inclusief de kosten die we maken om mensen met een Ziektewetuitkering weer aan het werk te helpen.

In 2009 hebben we ook 5.822 onderwijsvoorzieningen toegekend. De verantwoordelijkheid voor deze voorzieningen is vanaf 1 januari 2009 overgeheveld van het ministerie van SZW naar het ministerie van OCW. Ook hier kan het bijvoorbeeld gaan om een doventolk, een hoortoestel of de aanpassing van een vervoermiddel. Deze voorzieningen worden gefinancierd met een rijksbijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten. We hebben in 2009 € 18,3 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven; € 16,7 miljoen voor de klant en € 1,6 miljoen uitvoeringskosten. Het bedrag van € 16,7 miljoen bestaat uit € 6,3 miljoen intermediaire voorzieningen, € 5,1 miljoen meeneembare voorzieningen en € 5,3 miljoen vervoersvoorzieningen. Onze accountantsdienst heeft in de uitgekeerde onderwijsvoorzieningen geen fouten geconstateerd maar stelde wel vast dat van 3,9 procent (€ 0,7 miljoen) een deel van de onderliggende stukken niet ter verificatie in de dossiers was opgenomen. UWV voert de regeling uit en kan slechts beperkt op deze kosten sturen. Wel zorgen we voor een zo snel mogelijke berichtgeving aan OCW over ontwikkelingen in onderwijsvoorzieningen zodat het ministerie eventueel de regels kan aanpassen.

### Volumeontwikkelingen

WIA - De Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) bestaat uit twee regelingen: de regeling Inkomensvoorziening

Volledig Arbeidsongeschikten (IVA) en de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsongeschikten (WGA). In 2009 hebben we 29.300 nieuwe WIA-uitkeringen toegekend (24.400 exclusief voorschotten) en 16.700 aanvragen afgewezen. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35 procent arbeidsongeschikt is en daardoor niet voor een WIA-uitkering in aanmerking komt. In de begroting was uitgegaan van 26.500 nieuwe uitkeringen, we hebben er bijna 3.000 meer toegekend. Ongeveer een derde daarvan is het gevolg van een relatieve groei van het aantal WIA-aanvragen in met name de gezondheidszorg. Nog een derde komt voort uit een stijging van het aantal toegekende voorschotten in 2009. Die voorschotten werden toegekend om te voorkomen dat klanten de dupe zouden worden van de opgelopen achterstand in de verwerking van uitkeringsaanvragen. Die was ontstaan door het terugdraaien van de implementatie van het klantproces WIA. En een derde van de toename komt doordat minder aanvragen worden afgewezen. Op verzoek van minister Donner van SZW onderzoeken we de reden daarvoor. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg met 23.400 (17.200 WGA-uitkeringen en 6.200 IVA-uitkeringen) tot in totaal 82.800 eind 2009. Een klant krijgt een WGA-uitkering als hij nog gedeeltelijk kan werken of als hij tijdelijk niet kan werken maar dat binnen afzienbare termijn wel weer zal kunnen. Een IVA-uitkering is voor mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn en daardoor niet meer kunnen werken.

WAO - Het totaal aantal WAO-uitkeringen is in 2009 met 36.900 gedaald tot 521.200. De totale uitstroom was 42.900. De daling wordt veroorzaakt door het stopzetten van uitkeringen als gevolg van herbeoordeling, pensionering en overlijden. De instroom (met 6.000) in de WAO als gevolg van de invoering van de WIA bestaat alleen nog uit klanten van wie het recht op een uitkering al van vóór 2005 dateert.

Wajong - Het aantal klanten met een Wajong-uitkering is in 2009 met 13.900 gestegen tot 192.500. De instroom blijft aanzienlijk hoger dan de uitstroom, er is sprake van structurele groei. De huidige instroom is nog steeds voor een groot deel afkomstig uit de bijstand: van een grote groep mensen is de laatste jaren door gemeenten vastgesteld dat ze ten onrechte in de bijstand zaten en thuishoorden in de Wajong. Ook komen er veel nieuwe Wajong-klanten uit het voortgezet speciaal onderwijs,

### Samenwerking

Met enkele gemeenten hebben we afspraken gemaakt om in pilots sociaal-medische beoordelingen te verzorgen voor klanten uit de Wet Werk en Bijstand én in het kader van inburgering. De evaluatie in 2009 was positief. Voor 2010 maken we nieuwe (vervolg)afspraken met gemeenten. Samen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en met gemeenten werken we in pilots aan betere dienstverlening aan klanten met gezondheidsklachten. Deze klanten moeten vaak bij meerdere instanties aankloppen, bijvoorbeeld voor arbeidsongeschiktheid, WSW of AWBZ, en dan steeds opnieuw hun gegevens doorgeven. Een betere onderlinge uitwisseling van informatie moet ervoor zorgen dat dat niet meer hoeft.

● Allard van der Beek:  
**‘Wisselwerking praktijk en wetenschap komt nu goed van de grond’**

Allard van der Beek is hoogleraar Epidemiologie van arbeid en gezondheid en voorzitter van het coördinatieteam Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG). ‘De kwaliteit van de Nederlandse verzekeringsgeneeskunde ligt een stuk hoger dan in veel andere landen. Dat is historisch zo gegroeid. Maar het kan altijd nóg beter; veel kennis is namelijk nog gebaseerd op de praktische ervaringen van de beoefenaren in het veld. Wetenschappelijke onderbouwing heeft als voordeel dat het leidt tot beter gefundeerde oordelen en consensus binnen de beroepsgroep. De laatste jaren is veel nieuw onderzoek goed van de grond gekomen. Dat is deels te danken aan UWV, want daar zit de meeste expertise en de wil om de discipline te academiseren. Want het is toch vreemd dat vergeleken met andere medische disciplines zo weinig sociaal-medisch onderzoek werd gedaan bij universiteiten en onderzoeksinstellingen. In het KCVG werken de universitair medische centra AMC, UMCG en VUmc samen met UWV aan een inhaalslag. De eerste studies worden nu afgerond en onze volgende uitdaging is om de onderzoeksresultaten te vertalen naar de praktijk. Andersom hopen we dat er steeds meer vragen uit het veld komen die de wetenschap vervolgens kan oppakken. Wisselwerking is hierin gewenst. Mensen uit de praktijk doen inmiddels zelf ook onderzoek. In zogenoemde academische werkplaatsen wisselen verzekeringsartsen kennis en ervaring uit met wetenschappers. Een belangrijk signaal van verdere professionalisering vind ik de aanstelling van een hoogleraar Academisering van de verzekeringsgeneeskunde later dit jaar. We maken goede stappen.’

het praktijkonderwijs en instellingen. Daarnaast is er een toenemende instroom van mensen met zogeheten autisme spectrumstoornissen, als gevolg van een betere herkenning van dit soort ziektebeelden.

WAZ - De Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ) geeft recht op een uitkering op minimumniveau als een zelfstandige langdurig arbeidsongeschikt is. Het aantal mensen met een WAZ-uitkering is in 2009 met 4.400 gedaald tot 34.300. Dit komt omdat per 1 augustus 2005 de toegang tot de WAZ is gesloten; er komen geen nieuwe klanten meer bij.

WAZO - De Wet Arbeid en Zorg (WAZO) regelt dat vrouwen een uitkering van minimaal zestien weken krijgen tijdens en na hun zwangerschap. Verder regelt de WAZO onder andere verlof en uitkering bij adoptie en pleegzorg. Het aantal mensen dat een WAZO-uitkering ontvangt was eind 2009 met 40.000 iets hoger dan in 2008 (39.100). In 2009 hebben we 148.900 nieuwe WAZO-uitkeringen toegekend (2008: 141.900). Het ging hierbij vrijwel geheel om uitkeringen in verband met zwangerschaps- en bevallingsverlof van werknemers (2009: 138.700, 2008: 135.300). Ook is er een beperkt aantal uitkeringen wegens pleegzorg- of adoptieverlof toegekend (2009: 1.200, 2008: 1.200) en wegens zwangerschapsverlof zelfstandigen (2009: 9.000, 2008: 5.400).

Ziektewet - In 2009 is het aantal toegekende Ziektewetuitkeringen gedaald van 327.200 naar 293.200. Dit komt omdat het aantal zieke uitzendkrachten aanzienlijk is gedaald. Door de teruglopende werkgelegenheid is er minder werk voor uitzendkrachten en dat leidt ook tot minder uitkeringen. Zieke werklozen ontvangen sinds 1 mei 2007 eerst dertien weken een WW-uitkering en pas daarna eventueel een Ziektewetuitkering. Door de stijgende werkloosheid neemt het aantal toekenningen bij deze groep de laatste maanden toe. Over heel 2009 is er sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2008.

[Meer informatie vindt u in ons online verslag. Kijk op www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)

**Kenniscentrum**

Het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG) is in 2005 opgericht als samenwerkingsverband tussen UWV, het Academisch Medisch Centrum van de Universiteit van Amsterdam en het VU Medisch Centrum om wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de verzekeringsgeneeskunde te bevorderen en meer wetenschappelijke onderbouwing aan de verzekeringsgeneeskunde te geven. Vanaf 2010 is ook het Universitair Medisch Centrum Groningen formeel partner. Op dit moment doen zeven verzekeringsartsen promotieonderzoek en lopen er tal van andere onderzoeksprojecten. In 2010 wordt de eerste bijzonder hoogleraar ‘Academisering van de Verzekeringsgeneeskunde’ van UWV benoemd. Ook is in 2009, op initiatief van UWV en de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen, het Arbeidskundig Kennis Centrum opgericht.

## UWV en omgeving

UWV staat midden in de samenleving. We zijn ons er zeer van bewust dat meer dan een miljoen mensen voor hun werk of inkomen afhankelijk zijn van onze inspanningen. Die positie vraagt om een organisatie en mensen die maatschappelijk ondernemen vanzelfsprekend vinden. Dat we dat belangrijk vinden, blijkt bijvoorbeeld uit ons personeelsbeleid, uit onze keuze voor duurzaamheid en uit onze actieve deelname aan netwerken die passen bij onze centrale belofte: mensen nieuw perspectief bieden.

Werkervaringsplekken Wajongers	139
Duurzaam inkopen	100%

### Afspiegeling van samenleving

We vinden dat ons personeelsbestand een afspiegeling moet zijn van de samenleving. Het afspiegelingsbeginsel is als vast HRM-onderwerp opgenomen in de jaarplannen. Bij werving van nieuwe medewerkers is diversiteit dan ook ons uitgangspunt. Zo maken we gebruik van selectietesten waarbij taal en culturele aspecten geen relevante invloed hebben op het testresultaat. In 2009 hebben we voorbereidingen getroffen voor een opleidingsprogramma 'diversiteit' voor management en medewerkers. In 2010 starten pilots hiermee binnen de organisatie.

We onderzoeken de mogelijkheden om hoger opgeleide allochtonen bij UWV te detacheren als projectleider. Samen met de stichting Etnische Zakenvrouwen Nederland (EZVN) zijn we een project gestart om veertig talentvolle allochtone werkzoekende vrouwen aan een baan te helpen. Dat gebeurt door jonge (hoog opgeleide) allochtone vrouwen in een netwerk samen te brengen waardoor ze hun eigen netwerk uitbreiden en hun vaardigheden aanscherpen. We hebben ook meegewerkt aan de EZVN-uitgave 'Rolmodel stimuleert talent'.

Door het opzetten van interne netwerken vergroten we de zichtbaarheid, erkenning en acceptatie van groepen medewerkers. In 2009 gingen een vrouwen netwerk, een roze netwerk en een netwerk voor jonge UWV'ers van start. UWV ondertekent in maart 2010 het Charter Vrouwen naar de Top en committeert zich hiermee aan heldere, meetbare doelstellingen om meer vrouwelijk talent door te laten stromen naar zwaardere leidinggevende posities. Meer dan veertig toonaangevende organisaties uit het bedrijfsleven, de non-profitsector én de overheid hebben het charter ondertekend.

Voor 2009 was ons doel om 125 werkervaringsplekken voor Wajongers te realiseren. We hebben 139 Wajongers zo'n plek geboden. In ons inkoopbeleid hebben we verankerd dat we onze leveranciers vragen om werk(ervarings)plekken open te stellen voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt.

### 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. Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt alle signalen van binnen én buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen.

In 2009 hebben we 183 signalen van mogelijke schending van de

### Transparantie

We willen graag excelleren als publieke dienstverlener. Dat betekent voor ons ook dat we transparant zijn over wat goed en minder goed gaat. Dat doen we bijvoorbeeld via dit jaarverslag. Via [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl) is in ons online verslag nog veel meer informatie te vinden.

Om te onderstrepen hoeveel belang we hechten aan transparantie zijn we in 2009 lid geworden van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden, een groep van zelfstandig bestuursorganen die serieus werk willen maken van publiek verantwoorden. De visitatiecommissie die ons het afgelopen jaar onder de loep heeft genomen, toont veel waardering voor de resultaten die we onder vaak moeilijke omstandigheden bereiken.

integriteit ontvangen, zijn 117 onderzoeken gestart en zijn 118 zaken afgesloten. Er is in dertien gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er vijf gericht waren tegen een (ex-)werknemer, zeven tegen een agressieve klant en één tegen een onbekende wegens bedreiging van een UWV-vestiging. Vijftien medewerkers zijn ontslagen.

De maatregelen van de afgelopen jaren hebben een positief effect op het algemene klimaat in de organisatie. Dat blijkt uit een meting eind 2008 naar de integriteitbeleving. Medewerkers vinden dat UWV zichtbaar beter scoort op bijvoorbeeld sancties bij niet-integer gedrag, de pakkans en het voorbeeldgedrag van managers. Vanwege de fusie met CWI per januari 2009 is de gedragscode van UWV vernieuwd. Het boekje met de gedragscode is vanaf eind januari 2009 via het management aan alle medewerkers uitgereikt. De Bureaus Integriteit van UWV, Dienst Justitiële Inrichtingen en de Immigratie- en Naturalisatie Dienst hebben in 2009 het initiatief genomen tot een hoogwaardige opleiding Integriteitmanagement. Het resultaat is dat de Hogeschool van Utrecht in april 2010 de geaccrediteerde opleiding Integriteit en veiligheid als professie op hbo-niveau start. UWV adviseert bij de vormgeving van de opleiding, waaraan ook een aantal UWV'ers deelneemt.

### Gezond werk

Gezond werk is beter werk. Gezonde werknemers zitten beter in hun vel, zijn minder vaak ziek en presteren beter. Als werkgever wil UWV bijdragen aan de gezondheid en het welbevinden van zijn medewerkers. Vanaf het eerste kwartaal 2010 kunnen onze medewerkers gebruikmaken van kwalitatief hoogwaardige en goed bereikbare fitnesscentra. In Amsterdam zijn we gestart met bedrijfsfysiotherapie op locatie. We onderzoeken of en hoe we dit in 2010 landelijk kunnen aanbieden. Ook bieden we een cursus 'stoppen met roken' aan.

In juni namen ruim 1.600 medewerkers deel aan de UWV-sportdag, ruim 50 procent meer dan in 2008. Eind augustus startte een actie om medewerkers te stimuleren vaker de trap te nemen. In 2009 deed voor de vijfde keer een team van 26 UWV'ers mee aan de Roparun, een estafetteloop van 530 kilometer van Parijs naar Rotterdam om geld in te zamelen voor mensen met kanker. Ook doen UWV'ers, al dan niet in teamverband, al jaren mee aan bekende evenementen als de Zevenheuvelenloop en de Dam-tot-Damloop. Los van de sportieve prestatie leveren zij zo hun bijdrage aan de zichtbaarheid van onze organisatie.

## 139 Wajongers hebben bij UWV een werkplek gekregen

### Aandacht voor duurzaamheid

In overeenstemming met het streven van het kabinet houdt UWV vanaf 1 januari 2010 bij alle uit te voeren aanbestedingen 100 procent rekening met criteria voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, zoals die zijn vastgesteld door Agentschap NL van het ministerie van Economische Zaken. Met deze werkwijze zijn we in 2009 al begonnen. UWV hanteert op een aantal gebieden zelfs strengere normen dan SenterNovem. Bij de beleidvorming en voorbereidingen van aanbestedingen in 2009 stond verbetering van de duurzaamheid van ons eigen handelen en van onze leveranciers centraal. We streven naar een 'niet te vermijden minimum' aan milieulast. Zo is, om logistieke bewegingen te beperken, een meer efficiënte leveringswijze van kantoorartikelen ingevoerd. In 2009 zijn de projecten 'Afvalscheiding op de werkplek' en 'EnergieZorg' verder ontwikkeld. De resultaten daarvan worden in 2010 zichtbaar. Om de bewustwording over duurzaamheid te stimuleren, heeft UWV in 2009 bijvoorbeeld deelgenomen aan de landelijke Warme Truiendag van het Klimaatverbond.

### Aandacht voor stakeholders

De leden van de Raad van Bestuur voeren regelmatig overleg met ketenpartners en andere stakeholders. Ze spreken bijvoorbeeld met vertegenwoordigers van de gemeenten (VNG en Divosa) over de gezamenlijke dienstverlening in de keten van werk en inkomen, met de Belastingdienst over de loonaangifteketen, met de vertegenwoordiging van het personeel in de Ondernemingsraad, met vertegenwoordigers van onze klanten in cliëntenorganisaties en de Centrale Cliëntenraad, en met de Nationale Ombudsman. Ook vanuit de divisiedirecties zijn er regelmatig contacten met onder andere het ministerie van SZW, gemeenten, sociale partners, brancheverenigingen, patiënten- en belangenverenigingen, onderwijs, kenniscentra en universiteiten. Medewerkers van UWV delen hun kennis en ervaring op veel

### Elf adviezen cliëntenraad

We betrekken onze cliëntenraden consequent bij de ontwikkeling van nieuw beleid en bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. In 2009 heeft de centrale cliëntenraad elf adviezen uitgebracht over onder meer de sluiting van vestigingen, het UWV Jaarplan 2010, het vaststellen van het dagloon op basis van gegevens uit de Polisadministratie en over de inkomstenverrekening bij langdurig werklozen die weer gaan werken. De districtsraden nemen deel aan de zogeheten verbetercirkel 'Steeds beter voor de klant'. Daarmee monitoren we de status en het effect van de ingezette verbeteracties.

manieren en op veel momenten met anderen, en zoeken zelf naar informatie die weer kan leiden tot betere dienstverlening. Ook in 2009 nam UWV actief deel aan een groot aantal initiatieven. In het hoofdstuk over sociaal-medische expertise staan enkele voorbeelden beschreven.

We betrekken onze cliëntenraden consequent bij de ontwikkeling van nieuw beleid en bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Samen met de Landelijke Cliëntenraad gaan we een kwaliteitsmetingsysteem ontwikkelen voor cliëntenparticipatie.

## We betrekken onze cliëntenraden continu bij verbeteringsplannen

### Relatie met ministerie van SZW

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we dat beleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijke verslagen en het wettelijk jaarverslag. De minister en de Raad van Bestuur spreken elkaar enkele malen per jaar. In 2009 voerden we op ambtelijk niveau vrijwel dagelijks overleg met het ministerie, bijvoorbeeld over maatregelen om de crisis te bestrijden.

Bij de ontwikkeling van beleid en de vertaling van beleid in wetgeving, zoals in 2009 bij de nieuwe Wet Wajong, kunnen we onze kennis en ervaring vroegtijdig inbrengen. Een belangrijk aandachtspunt van UWV is de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving. De uitvoeringstoets, waarmee we beoordelen of nieuw beleid in de praktijk goed uitvoerbaar is, vormt tegenwoordig het sluitstuk van overleg.

### Raad van Advies

Eind 2008 hield de toenmalige Raad van Advies van UWV op te bestaan. De Raad van Bestuur heeft toen besloten een nieuwe Raad van Advies in te richten die als klankbord voor de Raad van Bestuur kan fungeren. De feitelijke invulling van de nieuwe Raad van Advies heeft helaas meer tijd gekost dan verwacht. Omdat de invulling van de nieuwe Raad nog niet is afgerond, hebben er in 2009 dan ook geen bijeenkomsten plaatsgevonden. De Raad van Bestuur wil begin 2010 de invulling van de Raad van Advies afronden.

### Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In 2009 was de Raad als volgt samengesteld, met vermelding van de nevenfuncties in 2009 (alle onbezoldigd):

*dr. J.M. (Joop) Linthorst, voorzitter*

- voorzitter van het bestuur van de Stichting Zorgsaem te Rotterdam
- voorzitter regiegroep Dutch Design Fashion and Architecture (DFAA), tot 1 oktober 2009

*mr. A.G. (Annette) Dümig*

- geen nevenfuncties

*drs. D.M.F. (David) Jongen*

- lid van het curatorium van de controllersopleiding van de Vrije Universiteit te Amsterdam
- lid van de Raad van Advies van Intercoach
- lid van de Raad van Advies van het samenwerkingsverband van de sociale diensten van de vier grootste gemeenten van het project 'Wigo4it'.
- lid van de Raad van Advies van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI).

De Raad van Bestuur stelt de missie, ambities, waarden en normen en strategie van UWV vast, besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering en over alle andere onderwerpen die voor een klant-vriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten noodzakelijk zijn. De Raad van Bestuur vergadert wekelijks.

In de Groepsraad bespreekt de Raad van Bestuur tweewekelijks met de eerste echelon-directeuren de prestaties in de uitvoering en de voorbereidingen voor 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 voortgang van de belangrijkste projecten wordt gevolgd en waarin ruimte is voor meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema's.

[Meer informatie vindt u in ons online verslag. Kijk op \[www.uwv.nl\]\(http://www.uwv.nl\)](#)

# Jaarrekening

## Balans

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	31-12-2009	1-1-2009
<b>Activa</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Materiële vaste activa	174	180
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>174</b>	<b>180</b>
<b>Flottende activa</b>		
Vorderingen	2.193	2.283
Liquide middelen	8.210	11.414
<b>Totaal flottende activa</b>	<b>10.403</b>	<b>13.697</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>10.577</b>	<b>13.877</b>
<b>Passiva</b>		
<b>Fondsen</b>		
Fondsvermogen	8.294	11.792
Bestemmingsfondsen	95	140
<b>Totaal fondsen</b>	<b>8.389</b>	<b>11.932</b>
<b>Voorzieningen</b>	<b>152</b>	<b>109</b>
<b>Kortlopende schulden</b>	<b>2.036</b>	<b>1.836</b>
<b>Totaal passiva</b>	<b>10.577</b>	<b>13.877</b>

## Staat van baten en lasten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2009	2008
<b>Baten</b>		
<b>Baten wettelijke taken sv</b>		
Premiebaten	15.877	18.188
Rijksbijdragen	3.712	3.056
Overige baten	609	816
	<b>20.198</b>	<b>22.060</b>
<b>Opbrengst andere taken</b>	<b>-</b>	<b>11</b>
<b>Totaal baten</b>	<b>20.198</b>	<b>22.071</b>
<b>Lasten</b>		
<b>Programmakosten</b>		
Uitkeringen	19.864	17.152
Sociale lasten	1.272	1.094
Overige lasten	514	624
	<b>21.650</b>	<b>18.870</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Personeelskosten	1.506	1.380
Huisvestingskosten	170	176
Automatiseringskosten	324	288
Kantoorkosten	49	52
Vervoers- en overige kosten	42	82
	<b>2.091</b>	<b>1.978</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>23.741</b>	<b>20.848</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>- 3.543</b>	<b>1.223</b>

## Kasstroomoverzicht

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2009	2008
<b>Kasstromen uit operationele activiteiten</b>		
<b>Ontvangsten</b>		
Premies	16.141	18.302
Rijksbijdragen	3.694	3.027
Opbrengst andere taken	-	11
	<b>19.835</b>	<b>21.340</b>
<b>Uitgaven</b>		
Uitkeringen	-19.780	-17.194
Sociale lasten	-1.247	-1.101
Overige programmakosten	-114	-139
Uitvoeringskosten	-2.041	-1.987
	<b>-23.182</b>	<b>-20.421</b>
<b>Totale kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>-3.347</b>	<b>919</b>
<b>Kasstromen uit investeringsactiviteiten</b>		
Investerings in materiële vaste activa	-32	-27
Desinvesteringen in materiële vaste activa	0	2
<b>Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-32</b>	<b>-25</b>
<b>Kasstromen uit financieringsactiviteiten</b>		
Rentebaten en -lasten	175	502
<b>Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>175</b>	<b>502</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-3.204</b>	<b>1.396</b>
<b>Specificatie netto-kasstroom</b>		
Stand 1 januari	11.414	10.018
Stand 31 december	8.210	11.414
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-3.204</b>	<b>1.396</b>

## Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

### Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling SUWI en zo veel mogelijk in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek (Kaderwet zelfstandige bestuursorganen artikel 35 lid 1).

Tenzij anders vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Alle bedragen in de jaarrekening 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 '-'.

### 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 niet geactiveerd.

### Materiële vaste activa

De activering onder de materiële vaste activa vindt plaats op het moment van verkrijging van het economische eigendom. De materiële vaste activa worden gewaardeerd op de aanschaffingsprijs, en eventuele bijkomende kosten, die onlosmakelijk met het actief verbonden zijn. Hierop worden de lineaire afschrijvingen in mindering gebracht. Deze afschrijvingen vinden plaats vanaf het moment van ingebruikname en zijn gebaseerd op de geschatte economische levensduur.

### Vorderingen

De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen.

### 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 dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

### Baten en lasten

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.

Baten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben. De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

## Toelichting algemeen

### Vergelijkende cijfers

De in deze jaarrekening opgenomen vergelijkende cijfers over 2008 respectievelijk per 1 januari 2009 zijn inclusief CWI. Deze cijfers zijn samengesteld op basis van de jaarrekeningen 2008 van UWV en CWI.

### Taken UWV

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van negen fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. Wij beheren de volgende fondsen:

- Arbeidsongeschiktheidskas (Aok)
- Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)
- Werkhervattingskas (Whk)
- Sectorfondsen (Sfn)
- Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)
- Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)
- Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten (Afj)
- Toeslagenfonds (Tf)
- Re-integratiefonds (Rf)

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

### Financiering

De uitkeringen op grond van de wetten vinden, behoudens de betaling van 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 werkgevers en vrijwillig verzekerden en uit financiering door het Rijk.

### Premieontvangsten Belastingdienst

De heffing en invordering van de premies werknemersverzekeringen voor het AWf, het Ufo, de Aok, het Aof, de Whk en de Sfn zijn met ingang van premiejaar 2006, behoudens de vrijwillige verzekeringen, bij wet opgedragen aan de Belastingdienst. De afhandeling van de inbare premievorderingen over de premiejaren 2005 en ouder hebben wij in 2009 aan de Belastingdienst overgedragen.

De Belastingdienst legt maandelijks verantwoording af over de inning van belastingen en premies. Met een Beheersverslag legt de Belastingdienst jaarlijks financiële verantwoording af over zijn taken. Bij het Beheersverslag geeft de Rijksauditedienst een accountantsverklaring af. Wij ontvangen de voor de werknemersverzekeringen relevante onderdelen van het rapport van bevindingen van de Rijksauditedienst.

In het jaar 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. Als gevolg van de problematiek met betrekking tot de loonaangifteketen is het definitieve verdeelpercentage voor het belastingjaar 2006 pas in 2009 vastgesteld. De definitieve verdeelpercentages voor de belastingjaren 2007 en 2008 worden naar verwachting in 2010 vastgesteld.

### Rijksbijdragen SZW

De programmakosten en uitvoeringskosten van het Afj (Wajong), het Tf (TW, BIA, TRI, WTCG en IOW) en het Aof (Wazo) worden gefinancierd uit rijksbijdragen van het ministerie van SZW. Daarnaast ontvangt het AWf (WW) met ingang van 1 januari 2009 een rijksbijdrage voor de uitvoeringskosten van de binnen UWV verrichte werkzaamheden van voormalige CWI.

### Rijksbijdrage OCW

De verantwoordelijkheid voor de onderwijsvoorzieningen is met ingang van 1 januari 2009 overgeheveld van het ministerie van SZW naar het ministerie van OCW. Het Afj krijgt voor de betaling van deze voorzieningen een rijksbijdrage van het ministerie van OCW ingevolge het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap.

**Financiering Re-integratiefonds (Rf)**

Het Rf financiert de re-integratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing die vóór 1 januari 2006 ingevolge de Wet op de (re-)integratie arbeidsgehandicapten (REA) zijn toegekend. De lasten van het Rf worden gefinancierd uit verschillende fondsen (Aof, Afj, AWf en Ufo) op basis van een verdeelsleutel die jaarlijks wordt herzien.

**Relatie wetten en rijksgefinancierde fondsen en Rf**

Wet	Rijksbijdrage naar fonds				(Uitkerings)lasten naar fonds				
	Aof	AWf	Afj <sup>1</sup>	Tf <sup>1</sup>	Aof	AWf	Afj	Tf	Rf <sup>2</sup>
Wazo	X				X				
WW		X				X			
Wajong			X				X		
OOS			X				X		
TW				X				X	
BIA				X				X	
TRI				X				X	
WTCTG				X				X	
IOW				X				X	
REA									X

<sup>1</sup> dit fonds is volledig rijksgefinancierd  
<sup>2</sup> dit fonds wordt gefinancierd door Aof, Afj, AWf en Ufo

In 2009 zijn twee wetten ingevoerd, de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (WTCTG per 1 januari 2009) en de Inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW per 1 december 2009). De WTCTG voorziet in een jaarlijkse tegemoetkoming aan arbeidsongeschikten, die van UWV een uitkering ontvangen op basis van arbeidsongeschiktheid van 35 procent of meer. De IOW betreft een tijdelijke regeling voor werknemers die na hun 60ste werkloos worden tussen 1 oktober 2006 en 1 juli 2011. Na afloop van hun WW-uitkering krijgen zij tot hun 65ste een IOW-uitkering.

**Relatie wetten en premiegefinancierde fondsen**

Uit de hierna volgende tabel kan worden afgeleid 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 betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering Ziektewet.

Wet	Rijksbijdrage naar fonds						(Uitkerings)lasten naar fonds					
	Aok	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo	Aok	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo
WAO	X	X <sup>1</sup>					X	X				
WIA-IVA								X				
WIA-WGA			X <sup>2</sup>					X	X	X		X
WAZ		X						X				
Wazo								X			X	X
WW				X	X	X				X	X	X
ZW				X <sup>2</sup>	X <sup>2</sup>					X	X	X

<sup>1</sup> premie WIA-IVA opgenomen in basispremie WAO (Aof)  
<sup>2</sup> premie vrijwillige verzekering

Aan de lastenkant dragen de fondsen, met uitzondering van de Aok en 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 WAO wordt gefinancierd door de fondsen Aok en Aof. De eerste vijf jaren van de WAO komen voor rekening van de Aok. Daarna neemt het Aof de financiering over.
- De uitkeringen van de WIA-IVA en de WAZ worden volledig ten laste gebracht van het Aof.
- De WIA-WGA wordt hoofdzakelijk betaald uit de Whk en voor een klein deel vanuit het Aof, de sectorfondsen (Sfn) en 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 overheids personeel.
- De ZW-uitkeringslasten komen afhankelijk van de categorie verzekerde ten laste van de sectorfondsen, het AWf en het Ufo.

**Verantwoording onderlinge fondsbijdragen**

De fondsen Aof en AWf hebben een wettelijke verplichting om bepaalde bijdragen aan andere fondsen te betalen. De hieruit voortvloeiende lasten respectievelijk baten werden tot en met het verslagjaar 2008 per fonds en per wet onder de overige lasten respectievelijk onder de overige baten verantwoord.

Daar de onderlinge fondsbijdragen over 2009 fors zijn toegenomen, vinden wij een dergelijke verantwoording een onjuist beeld geven van de ontwikkeling van de werkelijke lasten en baten per wet. Wij hebben daarom in de verantwoording per wet een eliminatie op de overige lasten en overige baten toegepast voor de onderlinge fondsbijdragen en de vergelijkende cijfers aangepast. Per saldo heeft dit geen effect op het resultaat.



## Openingsbalans 2009

Voor het opstellen van de openingsbalans 2009 zijn de cijfers per 31 december 2008 van de jaarrekeningen van UWV en CWI geconsolideerd. Daarbij zijn de onderlinge vordering- en schuldposities geëlimineerd en heeft omwille van de uniformiteit een herrubricering plaatsgevonden van enkele balansposten van voormalig CWI. Voorts zijn in het kader van de fusie de waarderingsgrondslagen van UWV en CWI geuniformeerd. Deze uniformering heeft betrekking op de volgende balansposten:

1.	<b>Voorziening jubilarissen</b> UWV kent geen voorziening 'jubilarissen'. De bij CWI opgenomen voorziening per ultimo 2008 is daardoor geheel vrijgevallen.	€ 4.529.106	(baat)
2.	<b>Voorziening claims</b> Bij CWI was ultimo 2008 een voorziening 'claims' opgenomen die geheel betrekking heeft op activiteiten die bij UWV als programmakosten worden aangemerkt. In de administratie programmakosten wordt voor claims geen voorziening getroffen. Daarom is de bij CWI opgenomen voorziening per ultimo 2008 geheel vrijgevallen.	€ 1.399.964	(baat)
3.	<b>Voorziening voor vakantiedagen</b> Bij CWI werd op deze voorziening een opslag voor pensioenpremie opgenomen. Bij UWV is deze opslag niet langer nodig.	€ 1.000.000	(baat)
4.	<b>Voorziening vakantiedagen</b> In tegenstelling tot bij CWI werd bij UWV in de jaren t/m 2008 geen opslag voor vakantiegeld en eindejaarsuitkering opgenomen. Bij de uniformering van de waarderingsgrondslagen hebben wij deze opslag alsnog opgenomen.	€ 4.000.000	(last)
5.	<b>Voorziening herstelverplichtingen</b> Bij CWI was voor de door haar gehuurde panden geen voorziening voor herstelverplichtingen opgenomen. Deze voorziening is alsnog opgenomen in de beginbalans 2009 conform de UWV-systematiek.	€ 2.072.064	(last)
6.	<b>Materiële vaste activa</b> De waarderingsgrondslagen zijn geuniformeerd ten aanzien van de activeringscriteria en de start van de afschrijvingstermijn.	€ 1.770.534	(last)
7.	<b>Voorziening dubieuze debiteuren</b> De systematiek van het bepalen van de debiteurenvoorziening is geuniformeerd, leidend tot een gedeeltelijke vrijval van het CWI-deel.	€ 276.996	(baat)
8.	<b>Uniformering voorziening (Bovenwettelijke) WW</b> Diverse posten zoals pensioenkosten en kosten van de uitvoerder van de regelingen zijn alsnog in de voorziening opgenomen.	€ 1.550.603	(last)
9.	<b>Uniformering voorziening tweede ziektejaar</b> De systematiek van het bepalen van deze voorziening is geuniformeerd, leidend tot een gedeeltelijke vrijval van het CWI-deel.	€ 2.163.830	(baat)
<b>Totaal effect</b>		<b>€ 23.305</b>	<b>(last)</b>

Het financiële effect van de uniformering van waarderingsgrondslagen is conform afspraken met het ministerie van SZW verwerkt in het bestemmingsfonds Fusie & Fricție.

## Toelichting op de balans

## Materiële vaste activa

	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>				
<b>Samenstelling stand per 1 januari 2009</b>				
Aanschafwaarde	195	63	54	312
Cumulatieve afschrijvingen	-65	-25	-42	-132
<b>Boekwaarde per 1 januari 2009</b>	<b>130</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>180</b>
Bij: investeringen	12	3	17	32
Af: desinvesteringen	-1	-1	-2	-4
Af: afschrijvingen	-20	-6	-8	-34
<b>Boekwaarde per 31 december 2009</b>	<b>121</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>174</b>
<b>Samenstelling stand per 31 december 2009</b>				
Aanschafwaarde	204	66	69	339
Cumulatieve afschrijvingen	-83	-32	-50	-165
<b>Boekwaarde per 31 december 2009</b>	<b>121</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>174</b>

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente is op basis van 'Euribor 12 maands' voor 2009 berekend op € 1 miljoen.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

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

## Vorderingen

	31 - 12 - 2009	1 - 1 - 2009
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>		
<b>Programmakosten</b>		
Premievorderingen*	1.611	1.736
Uitkeringsdebiteuren*	281	248
Nog te verrekenen rijksbijdragen	183	171
Overige vorderingen	68	75
	<b>2.143</b>	<b>2.230</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Debiteuren*	3	3
Vooruitbetaalde kosten	31	25
Overige vorderingen	16	25
	<b>50</b>	<b>53</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>2.193</b>	<b>2.283</b>

\* op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht

*Premievorderingen*

De premievorderingen omvatten een raming van de nog te ontvangen premie over het premiejaar 2009. Voorts behoren bij deze post ook de nog te innen naheffingsaanslagen over de premiejaren 2006, 2007 en 2008 naar de stand van 31 december 2009 en de premievorderingen over de premiejaren 2005 en ouder.

De premievorderingen bestaan nagenoeg geheel uit de nog te ontvangen premies over de maand december 2009. Op de premievorderingen is een voorziening voor oninbaarheid in mindering gebracht.

De premievorderingen zijn per saldo afgenomen met € 125 miljoen. Dit komt enerzijds door een daling van de geraamde nog te ontvangen premie met € 298 miljoen. Anderzijds zijn de vastgestelde premievorderingen gestegen met € 16 miljoen en is de voorziening voor oninbaarheid afgenomen met € 157 miljoen.

De daling van de geraamde nog te ontvangen premie met € 298 miljoen wordt grotendeels veroorzaakt door het per 1 januari 2009 op nihil stellen van het werknemersgedeelte van de AWF-premie (2008: 3,50 procent).

*Uitkeringsdebiteuren*

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijbehorende sociale lasten en bijdrage ZVW. De toename ten opzichte van ultimo 2008 met € 33 miljoen van het saldo uitkeringsdebiteuren tot € 281 miljoen ultimo 2009 kent twee belangrijke oorzaken. In 2009 hebben wij een inhaalactie gepleegd aangaande het alsnog in rekening brengen aan eigenrisicodragers arbeidsongeschiktheidsverzekeringen van in het verleden betaalde uitkeringen. Daarnaast zijn als gevolg van de economische crisis de WW-uitkeringen in 2009 sterk gestegen. Als gevolg hiervan zijn de terugvorderingen op ten onrechte uitbetaalde uitkeringen navenant toegenomen.

*Nog te verrekenen rijksbijdragen*

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 183,1 miljoen en op het ministerie van OCW voor € -0,1 miljoen. In de vordering op het ministerie van SZW zijn de rekeningen-courant opgenomen van het Afj € 10,0 miljoen, het Aof € 0,6 miljoen en het Tf € 4,4 miljoen.

*Overige vorderingen (Programmakosten)*

De overige vorderingen houden verband met verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers, rekeningen-courant met derden en vooruitbetaalde subsidies.

*Voorzieningen op vorderingen*

Op de premievorderingen, de uitkeringsdebiteuren en de debiteuren uitvoeringskosten zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Het verloop hiervan kan als volgt worden weergegeven:

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Voorziening oninbare premievorderingen			Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren	Voorziening oninbare debiteuren
	Premiejaren 2005 en ouder	Premiejaren vanaf 2006	Totaal		
<b>Stand per 1 januari 2009</b>	<b>46</b>	<b>225</b>	<b>271</b>	<b>142</b>	<b>1</b>
Bij: dotatie	3	8	11	29	0
Af: onttrekking aan de voorziening	-18	-	-18	-17	0
Af: vrijval van de voorziening	0	-150	-150	-4	0
<b>Stand per 31 december 2009</b>	<b>31</b>	<b>83</b>	<b>114</b>	<b>150</b>	<b>1</b>

Met ingang van premiejaar 2006 verzorgt de Belastingdienst de inning van de werkgeverspremies voor de fondsen. In het jaarverslag 2008 hebben wij gemeld dat er geen gebruik is gemaakt van de gegevens van de Belastingdienst inzake openstaande naheffingsaanslagen over het premiejaar 2007 daar deze te hoog waren vastgesteld. De Belastingdienst heeft in 2009 maatregelen genomen, waardoor wij vanaf verslagjaar 2009 deze gegevens kunnen gebruiken.

Vanaf het premiejaar 2006 hebben wij de vorming van de voorziening voor oninbaarheid op premievordering gebaseerd op het dynamische model. Per premiejaar werd 0,5 procent van de premiebaten over het betreffende premiejaar toegevoegd aan de voorziening voor oninbaarheid.

Nu wij gebruikmaken van de gegevens van de Belastingdienst over de naheffingsaanslagen, zijn wij tot de conclusie gekomen dat het de voorkeur verdient de vorming van de voorziening weer te baseren op het statische model. Dit model werd door ons ook gehanteerd tot en met het premiejaar 2005. Vanaf het boekjaar 2009 wordt de omvang van de voorziening gebaseerd op het saldo van de openstaande bedragen aan naheffingsaanslagen over de premiejaren 2006 tot en met 2008. Voor deze bedragen wordt een volledige voorziening voor oninbaarheid getroffen.

Het vanaf boekjaar 2009 verantwoord van de gegevens van de Belastingdienst aangaande de naheffingsaanslagen en de verandering in de berekeningswijze van de voorziening op oninbaarheid op premievorderingen hebben per saldo geleid tot een additionele baat (vrijval) van € 150 miljoen.

Voor de premiejaren 2005 en ouder houden wij een voorziening aan van 81 procent van de openstaande premievorderingen. Voornoemd percentage is gebaseerd op onze ervaringscijfers.

De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald op 100 procent van de vorderingen ouder dan twee jaar.

**Liquide middelen**

Hieronder een overzicht van de liquide middelen. De liquide middelen zijn vrij beschikbaar.

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>31-12-2009</b>	<b>1-1-2009</b>
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	8.206	11.412
Banktegoeden	4	2
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>8.210</b>	<b>11.414</b>

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

**Fondsen**

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen in mindering gebracht.

*Fondsvermogen*

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>1-1-2009</b>	<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>Vorming bestemmingsfondsen</b>	<b>31-12-2009</b>
Aok	-115	10	-	-105
Aof	1.211	379	-	1.590
Whk	1.042	-9	-	1.033
Sfn	384	-984	-	-600
AWf*	9.167	-2.840	-	6.327
Ufo	243	-99	-	144
Afj, Tf en Rf	-	-	-	-
<b>Totaal fondsen</b>	<b>11.932</b>	<b>-3.543</b>		<b>8.389</b>
Af: bestemd fondsvermogen	-140	109	-64	-95
<b>Netto fondsvermogen</b>	<b>11.792</b>	<b>-3.434</b>	<b>-64</b>	<b>8.294</b>

\* In het saldo 1-1-2009 van het AWf is 19 miljoen opgenomen van voormalig CWI

De fondsen Aok, Aof, Whk, Sfn, AWf en Ufo kennen liquiditeit- en conjunctuurrezerves. Het totaal van deze reserves is in overeenstemming met de Januarinota 2010 vastgesteld op € 2.135 miljoen (ultimo 2008: € 2.669 miljoen).

Bij de Whk vindt een extra vermogensopbouw plaats. Vanaf 2007 maken wij samen met de private verzekeraars deel uit van het hybride stelsel voor WGA-verzekeringen. De private verzekeraars passen een kapitaaldekkingstelsel toe en zijn daardoor genoodzaakt in de eerste jaren een vermogen op te bouwen. Wij passen het omslagstelsel toe en zijn verplicht een extra opslag (rentehobbel) op de lastendekkende premie te berekenen. Deze opslag leidt volgens de Januarinota 2010 tot een extra vermogensopbouw bij de Whk ultimo 2009 van € 1.091 miljoen (ultimo 2008: € 973 miljoen).

Het Afj en het Tf kennen door een volledige financiering uit rijksbijdragen geen vermogen. Ook het Rf heeft geen vermogen door de financiering uit bijdragen van andere fondsen.

In 2009 heeft de economische crisis geleid tot een groter beroep op de WW, waardoor de sectorfondsen (Sfn) en het AWf fors negatieve resultaten hebben behaald.

Op 2 september 2009 heeft de minister van SZW ons een brief gestuurd met daarin een aanpassing van de systematiek van de lastenplafonds, waardoor de sectorfondsen eerder recht krijgen op een bijdrage van het AWf om uitzonderlijk hoge lasten te financieren. Hierdoor moet het AWf over het gehele jaar 2009 een bedrag van € 1.006 miljoen aan de sectorfondsen betalen. Ondanks deze bijdrage is er bij de sectorfondsen een vermogenstekort ontstaan van in totaal € 600 miljoen.

*Bestemmingsfondsen*

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>01-01-2009</b>	<b>Lasten</b>	<b>Vorming bestemmingsfondsen</b>	<b>31-12-2009</b>
Wet- en regelgevingsprojecten	20	-3	12	29
Transformatiebudget	11	-9	16	18
Vernieuwing	15	-3	8	20
Investeringsbudget	1	-1	-	-
Reguliere activiteiten	7	-7	11	11
Fusie & Frictie	86	-86	17	17
<b>Totaal bestemmingsfondsen</b>	<b>140</b>	<b>-109</b>	<b>64</b>	<b>95</b>

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten behoeve van de afronding van reeds gefinancierde lopende projecten en activiteiten in 2010 en daarna. De lasten van € 109 miljoen zijn verwerkt in de staat van baten en lasten. Van het positieve begrotingsresultaat 2009 is € 64 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen. De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen.

*Voorzieningen*

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>Reorganisatievoorzieningen</b>	<b>Overige voorzieningen</b>	<b>Totaal</b>
<b>Stand per 1 januari 2009</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>109</b>
Bij: dotatie	25	61	86
Af: onttrekking aan de voorziening	-18	-11	-29
Af: vrijval van de voorziening	-8	-6	-14
<b>Stand per 31 december 2009</b>	<b>53</b>	<b>99</b>	<b>152</b>
<b>Samenstelling stand per 31 december 2009</b>			
Korte termijn (< 1 jaar)	15	89	104
Middellange termijn (1-5 jaar)	30	10	40
Lange termijn (> 5 jaar)	8	0	8
<b>Stand per 31 december 2009</b>	<b>53</b>	<b>99</b>	<b>152</b>

*Reorganisatievoorzieningen*

Deze voorzieningen zijn gevormd voor afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers uit reorganisaties ten gevolge van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De vrijval van € 8 miljoen heeft betrekking op het beëindigen van de status van boventalligheid van een aantal medewerkers als gevolg van externe of interne herplaatsing.

## Overige voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2009	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31-12-2009
Terugbouwverplichtingen	11	1	-1	-1	10
Huurafkoop/leegstand	7	2	-2	-3	4
Verlieslatende ICT-contracten	6	7	-2	-2	9
Doorbetaling tweede ziektejaar	4	1	-2	-	3
Voorziening claims	27	-	-4	-	23
VUT-voorziening	-	50	-	-	50
<b>Totaal overige voorzieningen</b>	<b>55</b>	<b>61</b>	<b>-11</b>	<b>-6</b>	<b>99</b>

*Terugbouwverplichtingen* - De voorziening 'Terugbouwverplichtingen' 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 locaties waarvan het huurcontract is opgezegd en voor locaties die geheel leegstaan.

*Verlieslatende ICT-contracten* - Deze voorziening is gevormd voor de kosten die optreden als gevolg van het opzeggen van meerjarige contracten.

*Doorbetaling tweede ziektejaar* - Deze 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 AO-uitkeringen van personeelsleden in het derde ziektejaar zijn niet in de voorziening opgenomen, omdat deze kosten zijn herverzekerd. Conform cao wordt de arbeids-overeenkomst ontbonden na 3 jaar arbeidsongeschiktheid. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

*Voorziening claims* - Deze voorziening is opgenomen in verband met verplichtingen en risico's die UWW loopt als gevolg van (aankomende) gerechtelijke procedures.

*VUT-voorziening* - Deze voorziening is gevormd voor de resterende VUT-verplichtingen tot en met 2014.

## Kortlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2009	1-1-2009
<b>Programmakosten</b>		
Nog te betalen uitkeringen	1.280	1.118
Nog af te dragen loonheffingen	478	420
Overige schulden	55	44
	<b>1.813</b>	<b>1.582</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Leveranciers	121	134
Belastingen en premies sociale verzekeringen	59	53
Pensioenen en VUT	1	10
Overige schulden	42	57
	<b>223</b>	<b>254</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>2.036</b>	<b>1.836</b>

*Nog te betalen uitkeringen*

De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat voor € 715 miljoen uit vakantiegeldverplichtingen, € 398 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2009, € 90 miljoen sociale lasten en € 77 miljoen nog te betalen bijdragen Zorgverzekeringswet.

Deze post is ten opzichte van 2008 met € 162 miljoen gestegen tot € 1.280 miljoen. Dit is een gevolg van hogere WW-lasten in 2009 ten opzichte van 2008.

*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 bijdragen aan de Zorgverzekeringswet en de Wet Kinderopvang. Aan het eind van de verslagperiode zijn de loonheffingen van de uitkeringen over de laatste maand nog verschuldigd aan de Belastingdienst.

*Overige schulden (Programmakosten)*

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

**Niet in de balans opgenomen verplichtingen**

De niet in de balans opgenomen verplichtingen bestaan uit meerjarige financiële verplichtingen en niet-verwerkte verplichtingen.

*Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten*

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

bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	99	290	33	422
Energiecontracten	9	36	9	54
Projecten huisvesting	1	-	-	1
Overige bedrijfsmiddelen	23	1	-	24
Autoleasecontracten	7	8	-	15
Automatiseringscontracten	81	91	11	183
<b>Totaal</b>	<b>220</b>	<b>426</b>	<b>53</b>	<b>699</b>

*Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten*

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor re-integratie van arbeidsgehandicapten en werklozen. Vervolgens zetten de re-integratiebedrijven trajecten uit. De facturering vindt plaats nadat de diensten zijn geleverd. Daarnaast voeren de re-integratiebedrijven individuele re-integratietrajecten uit. De niet in de balans opgenomen verplichtingen betreffen de resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten.

De met deze trajecten samenhangende verplichtingen bedragen eind 2009 € 140 miljoen. Voor arbeidsgehandicapten bedragen de verplichtingen van lopende trajecten € 52 miljoen en voor werklozen € 88 miljoen. Het betreft hier trajecten gestart in de jaren 2006 tot en met 2009. 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 2009 € 83 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.

Er lopen nog steeds zaken bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het Europese Hof van Justitie over de toepassing van de wet BEU (beperking export uitkeringen). Hierbij is de vraag of de verstrekking van toeslagen aan Turkse uitkeringsgerechtigden wel beëindigd had mogen worden.

Verlies van de zaken leidt tot ongeveer € 2 miljoen extra programmakosten en tot extra uitvoeringskosten.

Ook loopt een aantal procedures over de eerste afbouwfase van de TW binnen de EU/EER. Zeker niet eerder dan in 2010 (en bij vragen aan het Hof van Justitie nog enkele jaren later) is het eindoordeel te verwachten. Verlies van de zaken zal leiden tot extra uitvoeringskosten en in beperkte mate tot extra programmakosten.

Ook loopt er nog een civiele procedure over de eventuele onrechtmatigheid van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten. Eventueel verlies van deze procedure zal leiden tot zeer forse extra uitvoerings- en programmakosten (vele tientallen miljoenen euro's); de kans dat dat gebeurt wordt zeer klein geacht.

Op premiegebied loopt een schadeprocedure over de in 1995 en 1996 geheven premie in verband met de slotverplichtingen Ziektewet. Als deze procedure zou worden verloren betreft dat een schade van enkele tientallen miljoenen euro's programmakosten en zeer beperkte uitvoeringskosten. De kans dat het zover komt wordt niet groot geacht.

Daarnaast heeft de CRvB onlangs in een aantal zaken over de toepassing van de zogenoemde Kortings- en Vrijstellingsregeling een voor UWV ongunstige uitspraak gedaan. Begin 2010 wordt besloten hoe uitvoering aan deze uitspraak wordt gegeven of dat nog wordt geprobeerd via de civiele weg een gunstiger uitspraak te verkrijgen. Als in alle nu nog lopende bezwaar- en (hoger) beroepszaken de ter zake al geïnde premies moeten worden terugbetaald, betreft het een bedrag aan extra programmakosten van enkele miljoenen euro's en een beperkt bedrag aan uitvoeringskosten. De kans dat dit aan de orde zal zijn wordt zeer groot geacht.

## Toelichting op de staat van baten en lasten

## Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

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

bedragen x € 1 miljoen	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overige baten		Totaal	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
WAO*	10.723	9.940	-	-	151	115	10.874	10.055
WIA-IVA	-	-	-	-	0	0	0	0
WIA-WGA*	381	619	-	-	22	40	403	659
WAZ	3	5	-	-	0	0	3	5
Wajong	-	-	2.538	2.306	1	2	2.539	2.308
OOS	-	-	18	-	-	-	18	-
Wazo	-	-	30	33	-	0	30	33
REA	-	-	-	-	15	37	15	37
TW	-	-	382	354	1	0	383	354
BIA	-	-	4	4	-	0	4	4
TRI	-	-	6	17	0	0	6	17
WTG	-	-	380	-	-	-	380	-
IOW	-	-	1	-	-	-	1	-
WW*	4.744	7.598	353	342	410	615	5.507	8.555
ZW*	26	26	-	-	9	7	35	33
<b>Totaal baten naar wet</b>	<b>15.877</b>	<b>18.188</b>	<b>3.712</b>	<b>3.056</b>	<b>609</b>	<b>816</b>	<b>20.198</b>	<b>22.060</b>
Aok	302	225	-	-	22	45	324	270
Aof	10.424	9.729	30	33	139	104	10.593	9.866
Whk	381	610	-	-	22	40	403	650
Sfn	1.655	1.581	-	-	1.208	147	2.863	1.728
Awf	2.833	5.746	353	342	205	429	3.391	6.517
Ufo	282	297	-	-	168	165	450	462
Afj	-	-	2.556	2.306	1	2	2.557	2.308
Tf	-	-	773	375	1	0	774	375
Rf	-	-	-	-	15	37	15	37
<b>Totaal baten naar fonds</b>	<b>15.877</b>	<b>18.188</b>	<b>3.712</b>	<b>3.056</b>	<b>1.781</b>	<b>969</b>	<b>21.370</b>	<b>22.213</b>
Onderlinge fondsbijdragen	-	-	-	-	-1.172	-153	-1.172	-153
<b>Totaal baten</b>	<b>15.877</b>	<b>18.188</b>	<b>3.712</b>	<b>3.056</b>	<b>609</b>	<b>816</b>	<b>20.198</b>	<b>22.060</b>

\* In de overige baten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

Wij hebben de vergelijkende cijfers per wet aangepast, omdat wij vanaf verslagjaar 2009 de onderlinge fondsbijdragen aanwezig in de overige baten en overige lasten per wet elimineren. Hierdoor zijn de totale overige baten per wet en per fonds niet aan elkaar gelijk. Wij hebben daartoe besloten om een beter inzicht te verstrekken in de ontwikkeling van de werkelijke overige baten per wet.

Premiebaten

De premiebaten bestaan uit premiebaten premiejaar 2009 en ouder. De premiebaten over het premiejaar 2009 zijn bepaald door de ontvangen premie over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies voor 2009 in de volgende verslagjaren. De schatting is gebaseerd op het kaspatroon van de premiejaren 2006 tot en met 2009.

De hoogte van de premiebaten wordt beïnvloed door de hoogte van de premieoonsommen en de vastgestelde premiepercentages. In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2008 weergegeven.

bedragen x € 1 miljoen	2009		2008		mutatie in %-punten
	wg	wn	wg	wn	
WAO - Aof 1 basispremie	5,70		5,65		0,05
WAO - Aok uniform	0,15		0,15		0,00
WIA (WGA) - Whk gedifferentieerd gemiddeld	0,47		0,57		-0,10
WW - Sfn 2	1,08		1,05		0,03
WW - AWF	4,15		4,75	3,50	-4,10
WW - Ufo	0,78		0,78		-

1 inclusief premie WIA-IVA  
2 gemiddeld percentage van sectorpremies en vervangende sectorpremie over uitkeringen

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 met ingang van 1 januari 2009 in het kader van de regeling Overige OCW Subsidies (OOS) een rijksbijdrage van het ministerie van OCW ter financiering van de onderwijsvoorzieningen. Het Aof ontvangt een rijksbijdrage van het ministerie van SZW voor de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof. Onder het AWF is met ingang van 1 januari 2009 een rijksbijdrage van het ministerie van SZW opgenomen voor de uitvoeringskosten van het voormalige CWI. In verband met de vergelijkbaarheid van de cijfers en de aansluiting tussen de verschillende tabellen, is in de tabel bij Rijksbijdragen 2008 ook de vergoeding voor het CWI in 2008 opgenomen bij het AWF en de WW.

Overige baten

De overige baten bestaan uit rentebaten voor een bedrag van € 180 miljoen (2008: € 499 miljoen), baten uit verhaalszaken voor € 250 miljoen (2008: € 276 miljoen) en bijdragen aan het Rf (REA) € 15 miljoen (2008: € 34 miljoen).

De Aok heeft een extra baat van € 10 miljoen (2008: € 34 miljoen) uit een bijdrage van het Aof ter financiering van de verhogingen van WAO-uitkeringen aan volledig arbeidsongeschikten. Voorts zijn de volgende bijdragen aan de desbetreffende sectorfondsen opgenomen die ten laste van het AWF komen:

- € 1.006 miljoen (2008: nihil) aan een aantal sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling;
- € 70 miljoen (2008: € 74 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren van de ziekengeldlasten in de sector uitzendbedrijven;
- € 74 miljoen (2008: € 39 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken.

Over 2008 heeft de sector uitzendbedrijven een bijdrage van € 6 miljoen in de WGA-lasten gekregen van het AWF. Over 2009 komt deze bijdrage ten laste van het Aof en bedraagt € 12 miljoen. Daarnaast is er een vrijval van de voorziening oninbare premievorderingen van € 150 miljoen (2008: € 1 miljoen) en een vrijval van de voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren van € 4 miljoen (2008: € 1 miljoen). Het resterende bedrag van € 10 miljoen (2008: € 5 miljoen) betreft een verzameling van verscheidene kleine batenposten.

Opbrengst andere taken

Vanaf 2005 hebben we uitsluitend voor de sector Overheid en Onderwijs niet wettelijke taken uitgevoerd. Deze andere taken zijn per 1 januari 2009 geheel beëindigd.

Programmamakosten

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

bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige lasten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
WAO*	8.179	8.545	614	629	88	212	297	414	9.178	9.800
WIA - IVA	344	222	27	17	0	0	44	47	415	286
WIA - WGA*	747	558	59	41	122	98	189	247	1.117	944
WAZ	366	405	0	0	0	1	15	33	381	439
Wajong	2.350	2.153	0	0	67	67	122	88	2.539	2.308
OOS	-	-	-	-	17	-	1	-	18	-
Wazo	1.150	1.069	91	87	0	1	29	15	1.270	1.172
REA	0	0	-	-	12	20	3	16	15	36
TW	360	333	22	20	1	1	-	-	383	354
BIA	4	4	0	0	-	-	0	0	4	4
TRI	5	14	0	1	0	-	1	2	6	17
WTCG	379	-	-	-	-	-	1	-	380	-
IOW	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
WW*	4.675	2.716	358	212	202	203	1.055	813	6.290	3.944
ZW*	1.305	1.133	101	87	5	21	333	292	1.744	1.533
<b>Totaal lasten naar wet</b>	<b>19.864</b>	<b>17.152</b>	<b>1.272</b>	<b>1.094</b>	<b>514</b>	<b>624</b>	<b>2.091</b>	<b>1.967</b>	<b>23.741</b>	<b>20.837</b>
Andere taken	-	-	-	-	-	-	-	11	-	11
<b>Totaal lasten</b>	<b>19.864</b>	<b>17.152</b>	<b>1.272</b>	<b>1.094</b>	<b>514</b>	<b>624</b>	<b>2.091</b>	<b>1.978</b>	<b>23.741</b>	<b>20.848</b>
Aok	289	666	23	51	2	12	-	-	314	729
Aof	8.849	8.677	635	605	225	326	505	726	10.214	10.334
Whk	361	319	28	23	5	8	18	18	412	368
Sfn	3.229	1.486	250	118	14	24	354	236	3.847	1.864
Awf	3.569	3.101	276	243	1.341	315	1.045	847	6.231	4.506
Ufo	469	399	38	33	2	4	40	33	549	469
Afj	2.350	2.153	0	0	84	67	123	88	2.557	2.308
Tf	748	351	22	21	1	1	3	2	774	375
Rf	0	0	-	-	12	20	3	17	15	37
<b>Totaal lasten naar fonds</b>	<b>19.864</b>	<b>17.152</b>	<b>1.272</b>	<b>1.094</b>	<b>1.686</b>	<b>777</b>	<b>2.091</b>	<b>1.967</b>	<b>24.913</b>	<b>20.990</b>
Onderlinge fondsbijdragen	-	-	-	-	-1.172	-153	-	-	-1.172	-153
Andere taken	-	-	-	-	-	-	-	11	-	11
<b>Totaal lasten</b>	<b>19.864</b>	<b>17.152</b>	<b>1.272</b>	<b>1.094</b>	<b>514</b>	<b>624</b>	<b>2.091</b>	<b>1.978</b>	<b>23.741</b>	<b>20.848</b>

\* In de overige baten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

Wij hebben de vergelijkende cijfers per wet aangepast, omdat wij vanaf verslagjaar 2009 de onderlinge fondsbijdragen aanwezig in de overige baten en overige lasten per wet elimineren. Hierdoor zijn de totale overige lasten per wet en per fonds niet aan elkaar gelijk. Wij hebben daartoe besloten om een beter inzicht te verstrekken in de ontwikkeling van de werkelijke overige lasten per wet.

**Uitkeringen**

De uitkeringslasten zijn inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen WSW'ers en bijdragen Zorgverzekeringswet. De lopende uitkeringen zijn per 1 januari 2009 met 1,81 procent en per 1 juli 2009 met 1,26 procent verhoogd.

Bij de WAO worden sinds 1 januari 2005 geen nieuwe uitkeringen meer toegekend. Hierdoor nemen de uitkeringslasten van de WAO af. Deze afname is duidelijk zichtbaar bij de Aok die de eerste vijf uitkeringsjaren van de WAO financiert.

Bij het Aof nemen de uitkeringslasten per saldo toe, omdat de toename van de uitkeringslasten WIA-IVA en WIA-WGA de daling van de uitkeringen WAO en de WAZ overtreft. Bij de Whk nemen de uitkeringslasten van de WIA-WGA toe als gevolg van het toenemend aantal gedeeltelijk arbeidsgeschikten dat sinds 2006 geen beroep meer kan doen op de WAO. Ook de Wajong (Afj) en de Wazo (Aof, AWf en Ufo) kennen stijgende aantallen uitkeringsgerechtigden, waardoor deze wetten voor de desbetreffende fondsen tot stijgende uitkeringslasten leiden. Bij de ZW (AWf en Sfn) is sprake van een dalend aantal toekenningen, terwijl de ziekte-duur toeneemt. Hierdoor nemen per saldo de uitkeringslasten ZW toe.

Bij de sectorfondsen en het AWf zijn de gevolgen van de economische crisis in 2009 hard aangekomen. Deze fondsen financieren naast de reguliere uitgaven van de WW ook de Regeling Werkijdverkorting en het Besluit Deeltijd-WW tot behoud van vakkrachten. De uitkeringslasten van beide fondsen zijn door het sterk gestegen aantal uitkeringsgerechtigden fors toegenomen.

De uitkeringen TW zijn aanvullingen op andere uitkeringen, die voorkomen dat de uitkeringsgerechtigden onder het sociale minimum komen. De toename van de uitkeringen, in het bijzonder die van de WW, leidt ertoe dat het Tf meer toeslagen moet verstrekken. Daarnaast heeft het Tf in 2009 voor de eerste maal tegemoetkomingen aan chronisch zieken en gehandicapten verstrekt voor een bedrag van € 379 miljoen (WTCG).

De uitkeringen BIA (Tf) worden betaald aan uitkeringsgerechtigden die door een herbeoordeling in de periode 1993-2000 hun arbeidsongeschiktheidsuitkering geheel of gedeeltelijk hebben verloren. De uitkeringen TRI (Tf) voorzien in een tijdelijke tegemoetkoming voor bepaalde arbeidsongeschikten die door een herbeoordeling een lager arbeidsongeschiktheidspercentage hebben gekregen. De afname van de TRI is het gevolg van minder instroom uit herbeoordelingen.

**Sociale lasten**

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

**Overige lasten**

Hieronder vallen de lasten van re-integratiemiddelen voor een totaalbedrag van € 422 miljoen (2008: € 352 miljoen) en de bijdragen aan het Re-integratiefonds voor een bedrag van € 15 miljoen (2008: € 34 miljoen).

Het Aof en het AWf verstrekken bijdragen aan respectievelijk de Aok € 10 miljoen (2008: € 34 miljoen) en de sectorfondsen € 1.162 miljoen (2008: € 119 miljoen). Meer informatie hierover is vermeld onder de overige baten.

Onder de overige lasten van het Afj (OOS) zijn de lasten ad € 17 miljoen (2008: nihil) van meeneembare voorzieningen, vervoersvoorzieningen en intermediaire voorzieningen opgenomen.

De dotaties aan de voorzieningen oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren zijn onder de overige lasten opgenomen voor een bedrag van € 40 miljoen (2008: € 136 miljoen).

Het resterende bedrag van € 20 miljoen (2008: € 102 miljoen) betreft een verzameling van diverse posten.

**Uitvoeringskosten naar wet**

	Regulier		Friciekosten Sociaal Plan		Investerings- kosten*		Wet- en regelgeving		Totaal	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>										
WAO	270	371	5	7	14	27	8	9	297	414
WIA - IVA	40	43	1	1	3	3	0	0	44	47
WIA - WGA	176	189	3	3	10	13	0	42	189	247
WAZ	14	30	0	1	1	2	0	0	15	33
Wajong	100	81	1	1	5	5	16	1	122	88
OOS	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Wazo	28	14	0	0	1	1	0	0	29	15
REA	3	15	-	0	-	1	-	0	3	16
TW	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIA	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0
TRI	1	2	-	-	-	-	-	0	1	2
WTCG	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
IOW	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
WW**	904	761	92	8	49	35	10	9	1.055	813
ZW	308	262	4	5	13	17	8	8	333	292
<b>Totaal wettelijk taken sv</b>	<b>1.845</b>	<b>1.768</b>	<b>106</b>	<b>26</b>	<b>96</b>	<b>104</b>	<b>44</b>	<b>69</b>	<b>2.091</b>	<b>1.967</b>
Andere taken	-	11	-	-	-	-	-	-	-	11
<b>Totaal</b>	<b>1.845</b>	<b>1.779</b>	<b>106</b>	<b>26</b>	<b>96</b>	<b>104</b>	<b>44</b>	<b>69</b>	<b>2.091</b>	<b>1.978</b>

\* Inclusief Vernieuwing en transformatiebudget  
 \*\* In de uitvoeringskosten 2008 is € 342 miljoen opgenomen van voormalig CWI

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2009'. 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.

**Uitvoeringskosten**

- De uitvoeringskosten bestaan uit twee componenten:
- de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening, nader onder te verdelen in reguliere kosten en projectkosten;
  - de kosten die wij maken voor de uitvoering van andere (niet-wettelijke) taken. Dit laatste bedrag wordt apart verantwoord in de toelichtende staten van baten en lasten. Omdat deze andere taken per 1 januari 2009 geheel zijn beëindigd is het bedrag in 2009 nihil.

De projectkosten houden hoofdzakelijk verband met de vernieuwing en de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. Daarnaast zijn ook de friciekosten als gevolg van de lopende reorganisaties onder de projectkosten verantwoord.

## Uitvoeringskosten naar kostensoort

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>Realisatie 2009</b>	<b>Begroting 2009</b>	<b>Realisatie 2008</b>	<b>Begroting 2008</b>
<b>Kosten inclusief projectkosten</b>				
Personeel	1.506	-	1.380	-
Huisvesting	170	-	176	-
Automatisering	324	-	288	-
Bureaunkosten	49	-	52	-
Overige kosten	42	-	82	-
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>2.091</b>	<b>-</b>	<b>1.978</b>	<b>-</b>
<b>Specificatie t.b.v. confrontatie met begroting</b>				
Personeel	1.261	1.342	1.224	1.215
Huisvesting	163	192	161	162
Automatisering	280	270	252	231
Bureaunkosten	47	60	49	54
Overige kosten	31	40	56	67
	<b>1.782</b>	<b>1.904</b>	<b>1.742</b>	<b>1.729</b>
Frictiekosten huisvesting	4	11	11	7
Externe opbrengsten	-	-	-11	-12
	<b>1.786</b>	<b>1.915</b>	<b>1.742</b>	<b>1.724</b>
Bijzondere baten	-	-	-1	-
Bijzondere lasten	59	-	27	27
<b>Totaal reguliere kosten</b>	<b>1.845</b>	<b>1.915</b>	<b>1.768</b>	<b>1.751</b>
Projectkosten	246	292	199	271
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv</b>	<b>2.091</b>	<b>2.207</b>	<b>1.967</b>	<b>2.022</b>
Uitvoeringskosten Andere taken	-	-	11	-
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>2.091</b>	<b>2.207</b>	<b>1.978</b>	<b>2.022</b>

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>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Lonen en salarissen	839	799
Sociale lasten	69	67
Pensioenen en VUT	255	134
Externe inleen	256	292
Kosten Sociaal Plan	27	28
Overige personeelskosten	60	60
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>1.506</b>	<b>1.380</b>

*Lonen en salarissen* - De lonen en salarissen zijn € 38 miljoen (5 procent) hoger t.o.v. 2008. Deze stijging is met name het gevolg van het toegenomen personeelsbestand ten gevolge van de crisis.

*Pensioenen en VUT* - De pensioenlasten (VUT-, prepensioen- en pensioenlasten) bedragen € 255 miljoen (2008: € 134 miljoen). Deze toename met € 121 miljoen is voor € 72 miljoen het gevolg van het inkopen van resterende pensioen- en VUT-verplichtingen van het overgekomen CWI-personeel. Daarnaast hebben wij ten aanzien van de verwerking van pensioen- en VUT-lasten een stelselwijziging doorgevoerd. Tot en met 2008 werd de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving RJ 271 met betrekking tot pensioenen en VUT niet toegepast in de jaarrekening van UWV. Gezien de wijzigingen in deze richtlijn in 2009 hebben wij besloten om de herziene richtlijnen met betrekking tot pensioenen en VUT wel te volgen. Als uitvloeisel hiervan hebben wij een voorziening van € 50 miljoen gevormd voor de resterende VUT-verplichtingen tot en met 2014.

Op grond van de statuten van de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) hebben wij het recht om drie bestuursleden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, van het Pensioenfonds te benoemen.

Tussen UWV en het Pensioenfonds wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag plus de wijze van betalen. Daarnaast is overeengekomen dat het bestuur van het Pensioenfonds en UWV in overleg treden over extra premiestortingen door de werkgever indien de dekkingsgraad van het fonds lager is dan 105 procent van de waarde van de opgebouwde rechten.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. Deze premie wordt betaald door de werkgever. Voor wat betreft de hoogte van het premiepercentage is als randvoorwaarde gesteld dat dit niet lager mag zijn dan nul procent (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats).

*Externe inleen* - De kosten van externe inleen zijn met € 36 miljoen (12 procent) afgenomen ten opzichte van 2008. Dit wordt met name veroorzaakt door de afgenomen inleen van project- en interim-management, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

*Kosten Sociaal Plan* - De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 27 miljoen (Overige oorzaken € 29 miljoen en SUB/Walvis € -/ 2 miljoen).



Verplichtingen op grond van WOPT

Op grond van de Wet Openbaarmaking uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens (WOPT), maken we de inkomens die boven het gemiddeld belastbaar jaarloon van de ministers (normbedrag € 188.000) uitgaan, bekend in de jaarrekening.

bedragen x € 1	2009				2008			
	Duur van het dienstverband in 2009	Belastbaar jaarloon	Pensioen bijdrage	Totaal Beloning	Duur van het dienstverband in 2008	Belastbaar jaarloon	Pensioen-bijdrage	Totaal Beloning
Voorzitter RvB	12 maanden	188.510	27.537	216.047	12 maanden	202.986	29.187	232.173
Lid RvB	12 maanden	153.141	22.467	175.608	12 maanden	176.246	23.771	200.017
Lid RvB	12 maanden	148.288	16.851	165.139	12 maanden	159.621	16.657	176.278

Op grond van een gerechtelijke uitspraak is voor één medewerker een uitkering in verband met beëindiging dienstverband verstrekt van € 206.083. Het belastbaar jaarloon van de leden van de Raad van Bestuur is in 2009 met name afgenomen omdat de Raad van Bestuur heeft afgezien van de bonus over 2008.

Huisvestingskosten

bedragen x € 1	2009	2008
Huren	81	98
Afschrijving	21	18
Beveiliging	15	11
Schoonmaak	12	12
Overige huisvestingskosten	41	37
<b>Totaal huisvestingskosten</b>	<b>170</b>	<b>176</b>

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 5 miljoen en zijn in mindering gebracht op de huur-lasten.

Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn met € 36 miljoen (13 procent) gestegen ten opzichte van 2008. Deze toename kan deels worden verklaard door het toegenomen aantal werkplekken als gevolg van de toegenomen personele bezetting en deels doordat in 2009 € 8 miljoen meer is besteed aan ICT-kosten in projecten. Daarnaast is in 2009 € 7 miljoen (2008: nihil) gedoteerd aan de voorziening verlieslatende ICT-contracten. In 2009 is € 2 miljoen van deze voorziening vrijgevallen (2008: vrijval van € 1 miljoen).

Overige kosten

De overige kosten zijn met € 40 miljoen afgenomen ten opzichte van 2008. In 2008 was een dotatie van € 27 miljoen gedaan aan de voorziening 'claims'.

Projectkosten

In de uitvoeringskosten is een bedrag van € 246 miljoen (2008: € 199 miljoen) opgenomen voor projecten. De toename van € 47 miljoen ten opzichte van 2008 is met name het gevolg van hogere kosten Fusie & Frictie.

Accountants honorarium

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountants honoraria van onze accountant Ernst & Young.

bedragen x € 1	2009	2008
Onderzoek van de jaarrekening	210.000	412.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten	262.000	683.000
<b>Totaal</b>	<b>472.000</b>	<b>1.095.000</b>

Personeel

Het aantal fte's per bedrijfs onderdeel was per ultimo 2009 respectievelijk 2008 als volgt:

	CWI	WERK-bedrijf	AG	WW	IR	Uitkeren	K&S	UGD	B&B	Hand-having	Centrale staven	Boven-talig*	Totaal
31-12-2008	3.628	-	6.076	3.067	339	-	167	236	1.045	479	1.625	325	<b>16.987</b>
31-12-2009	-	5.149	5.568	-	-	2.988	389	215	1.028	487	1.672	316	<b>17.812</b>

\* 2008: incl. 27 van ex-CWI

De divisies WERKbedrijf en Uitkeren zijn gevormd bij de kanteling van een wetsgerichte naar klantgerichte organisatie.

Bestuurskosten

In de bestuurskosten Raad van Bestuur nemen wij op de brutosalarissen, bonussen, pensioen-lasten, kostenvergoedingen, ziektekostenbijdragen en waarde gebruik dienstauto's. De bestuurskosten Raad van Bestuur kwamen in 2009 uit op € 0,642 miljoen (2008: € 0,608 miljoen). De bestuurskosten Raad van Advies kwamen in 2009 uit op nihil (2008: € 0,053 miljoen).

Amsterdam, 17 maart 2010

Raad van Bestuur UWV

dr. J.M. Linthorst, voorzitter  
 mr. A.G. Dümig  
 drs. D.M.F. Jongen

**Accountantsverklaring**

Wij hebben de navolgende financiële overzichten die deel uitmaken van het jaarverslag 2009 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), het katern met extra informatie op basis van SUWI-wetgeving inbegrepen, gecontroleerd:

- de jaarrekening over 2009 met de financiële toelichtingen daarbij (zie pagina's 41 tot en met 65);
- de in de bedrijfsvoeringsparagraaf van het katern opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2009 (zie katern, pagina's 9 en 10);
- het overzicht van personele topinkomens over 2009 (zie pagina 64);
- de weergave van de uitgaven in 2009 aan onderwijsvoorzieningen (zie pagina 35 onder 'Kosten re-integratie arbeidsongeschikten').

**Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV**

De Raad van Bestuur van UWV is verantwoordelijk voor het opmaken van de financiële overzichten die de uitkomsten van de taakuitvoering getrouw dienen weer te geven, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weer-geven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevatten, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

**Verantwoordelijkheid van de accountant**

Het is onze verantwoordelijkheid om een oordeel te geven over de financiële overzichten op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële overzichten 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 financiële overzichten. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controle-werkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die zijn gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de financiële overzichten. Bij onze controle zijn de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de artikelen 5.10a tot en met 5.10e van de Regeling SUWI toegepast.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

**Oordeel**

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2009 van UWV opgenomen financiële overzichten een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2009 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

Tevens hebben wij nagegaan dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Van de verantwoording van de onderwijsvoorzieningen hebben wij vastgesteld dat de in dat kader gedane uitgaven getrouw zijn weergegeven.

Amsterdam, 17 maart 2010

w.g. F.P.J. Castenmiller RA

Accountantsdienst UWV  
Postbus 58285  
1040 HG AMSTERDAM

**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 Re-integratiefonds, 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 2009 (per saldo € 3.543 miljoen last) is als volgt:

Onttrekking Fondsvermogen	€ 3.434 miljoen
Onttrekking Bestemmingsfondsen	€ 109 miljoen
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.543 miljoen</b>

**Vorming en vrijval bestemmingsfondsen**

In 2009 hebben wij een bedrag van € 109 miljoen aan kosten ten laste van de bestemmingsfondsen gebracht. Deze kosten zijn geheel besteed aan de aangegeven doelen. Van het positieve begrotingsresultaat 2009 ad € 115,6 miljoen hebben wij een bedrag van € 64 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen.

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 16 maart 2010.

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van de bestemmingsfondsen in 2009 kan als volgt worden weergegeven:

## Overige gegevens

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>Saldo 1-1-2009</b>	<b>Onttrekking 2009</b>	<b>Dotatie 2009</b>	<b>Saldo 31-12-2009</b>	<b>Gebruik 2010</b>	<b>Gebruik 2011 e.v.</b>
Burgerservicenummer	1,0	nvt	-	1,0	-	1,0
SUB/Walvis	12,5	nvt	-	12,5	6,9	5,6
Brugbanen	2,0	-2,0	-	-	-	-
IDM (Wajong)	1,2	-1,2	-	-	-	-
Nederlands handelsregister project*	2,0	-	-	2,0	-	2,0
Aansluiting CWIS-Sonar	1,1	-	-	1,1	-	1,1
Mobiliteitscentrum Thuiszorg*	0,4	-0,4	-	-	-	-
Wajong	-	-	8,5	8,5	8,5	-
Wettelijke rente	-	-	2,0	2,0	2,0	-
UWV en Zorg	-	-	1,2	1,2	-	1,2
EVC en scholing	-	-	0,2	0,2	0,2	-
<b>Wet- en regelgevingsprojecten</b>	<b>20,2</b>	<b>-3,6</b>	<b>11,9</b>	<b>28,5</b>	<b>17,6</b>	<b>10,9</b>
<b>Transformatiebudget</b>	<b>11,3</b>	<b>-8,8</b>	<b>16,0</b>	<b>18,5</b>	<b>18,5</b>	<b>-</b>
<b>Vernieuwing</b>	<b>14,9</b>	<b>-3,1</b>	<b>7,7</b>	<b>19,5</b>	<b>5,0</b>	<b>14,5</b>
CBBS	0,4	-0,4	-	-	-	-
Project Costing	0,3	-0,3	-	-	-	-
<b>Investeringsbudget</b>	<b>0,7</b>	<b>-0,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Uitvoering Werktijdverkorting	6,3	-6,3	2,4	2,4	2,4	-
Jeugdwerkloosheid	-	-	3,0	3,0	-	3,0
Schuldhelpverlening	-	-	2,5	2,5	2,5	-
Bonus WSW	-	-	1,5	1,5	1,5	-
Prachtwijken	-	-	1,6	1,6	1,6	-
Handhavingsprogramma	0,3	-0,3	0,5	0,5	0,5	-
DKD fase II*	0,2	-0,2	-	-	-	-
<b>Reguliere activiteiten</b>	<b>6,8</b>	<b>-6,8</b>	<b>11,5</b>	<b>11,5</b>	<b>8,5</b>	<b>3,0</b>
<b>Fusie &amp; Fricctie</b>	<b>85,6</b>	<b>-85,6</b>	<b>16,9</b>	<b>16,9</b>	<b>10,9</b>	<b>6,0</b>
<b>Totaal</b>	<b>139,5</b>	<b>-108,6</b>	<b>64,0</b>	<b>94,9</b>	<b>60,5</b>	<b>34,4</b>

\* = ex-CWI

### Statutaire zeggenschappen Raad van Bestuur en Raad van Advies

In de Wet SUWI, artikel 3 lid 1, is geregeld dat wij een Raad van Bestuur hebben die met de dagelijkse leiding is belast en een Raad van Advies die de Raad van Bestuur adviseert. In artikel 3 is voorts het volgende geregeld:

- de Raad van Bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWV zijn opgedragen.
- op verzoek van de Raad van Advies verstrekt de Raad van Bestuur aan de Raad van Advies alle gegevens en inlichtingen die deze voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft.
- alvorens het meerjarenbeleidplan, het jaarplan, het jaarverslag, de begroting, de jaarrekening, een besluit als bedoeld in artikel 6 of artikel 13 Wet SUWI aan de minister van SZW wordt voorgelegd, legt de Raad van Bestuur dit voor advies voor aan de Raad van Advies.

Zoals elders vermeld in dit jaarverslag, hield eind 2008 de toenmalige Raad van Advies van UWV op te bestaan. In 2009 hebben er geen bijeenkomsten plaatsgevonden. De Raad van Bestuur wil begin 2010 de invulling van de Raad van Advies afronden.

### Gebeurtenissen na balansdatum

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