UWV Jaarplan 2017

werken aan perspectief

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**

Prestatie-indicatoren en volumeverwachtingen **3**
Prestatie-indicatoren 3
Verwachte uitkeringsvolumes 4

1. Prioriteiten in 2017 **5**
1.1. Dienstverlening WW en arbeidsbeperkten 5
1.2. Interne organisatie 6
1.3. Externe verbinding 7

2. Ondersteunen van werkzoekenden **8**
2.1. Dienstverleningsconcept werkzoekenden 8
2.2. Samenwerking in de arbeidsmarktregio 9
2.3. Activering 10
2.4. Inkomen verstrekken 11

3. Sociaal-medisch beoordelen en activeren van arbeidsbeperkten **12**
3.1. Dienstverleningsconcept arbeidsbeperkten 12
3.2. Sociaal-medische beoordelingen 13
3.3. Activering 15

4. Gegevensbeheer en -uitwisseling **17**
4.1. Polisadministratie en gegevensleveringen 17
4.2. Informatiebeveiliging en privacy 18
4.3. Loonaangifteketen 18
4.4. BKWI 18

5. Handhaving **20**
5.1. Preventieve handhaving 20
5.2. Repressieve handhaving 20

6. Dienstverlening **22**
6.1. Dienstverleningskanalen 22
6.2. Dienstverlening aan werkgevers 23
6.3. Klantbejegening 24
6.4. Klachten en bezwaren 24

7. Bedrijfsvoering **25**
7.1. Medewerkers 25
7.2. ICT 25
7.3. Kennis 27
7.4. Samenwerking met andere uitvoerders 27
7.5. Integriteit 28
7.6. Huisvesting 28
7.7. Maatschappelijk verantwoord ondernemen 29
7.8. Cliëntenraden 29
7.9. Risicomanagement 29

8. Doelmatigheid **32**
8.1. Begroting uitvoeringskosten 32
8.2. Projectkosten 34
8.3. Re-integratiebudget 34
8.4. Bezuinigingen 34

Colofon **36**

Voorwoord

Werken aan een toekomstbestendige uitvoering

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke functie. We voorzien bijna 1,4 miljoen mensen van inkomen, omdat ze door werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid (tijdelijk) niet kunnen werken. We ondersteunen meer dan 600.000 mensen in hun zoektocht naar werk en we voorzien andere partijen van gegevens over arbeidsrelaties en inkomsten, zodat zij hun taken kunnen vervullen. Om ook in de toekomst die toegevoegde waarde te kunnen blijven leveren, is het van belang dat we de komende jaren investeren in onze organisatie.

UWV kent roerige tijden, die samenhangen met grote bezuinigingen en intensieve wetgevingstrajecten. De afgelopen jaren hebben we ons ingezet om grootschalige wijzigingen van wet- en regelgeving en bezuinigingen op vrijwel alle beleidsterreinen te realiseren. We zijn erin geslaagd de dienstverlening aan onze klanten gedurende deze periode ongestoord door te laten gaan en de wijzigingen voor onze klanten zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Als gevolg van het doorvoeren van de wijzigingen en bezuinigingen is er minder ruimte en aandacht geweest voor het langere-termijn-perspectief. De komende jaren willen we daarom werken aan het toekomstbestendig maken van onze uitvoering en onze organisatie. Deze focus op de toekomstbestendigheid strekt zich uit over alle terreinen; het betreft zowel het meer in lijn brengen van de dienstverlening met de wensen in de maatschappij als het op orde brengen en moderniseren van de interne processen en IV-systemen. Hiermee zorgen we ook in de toekomst voor toegevoegde waarde voor onze klanten en onze stakeholders.

De noodzakelijke vernieuwingen en het up-to-date houden van onze organisatie en met name onze ICT-systemen leggen in de komende jaren een groot beslag op ons verandervermogen. Hierbij gaat het vooral om het borgen van de stabiliteit onder druk van toenemend gebruik, een toegenomen aantal ICT-toepassingen en het laten voldoen van onze ICT-systemen aan de laatste (beveiligings)vereisten.

De focus op toekomstbestendigheid en de ontwikkelingen op ICT-terrein vragen de komende jaren om terughoudendheid op andere terreinen. Ook de ruimte voor interne kwaliteitsverbeteringen is beperkt; continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening en uitvoering willen we voorop stellen. We richten ons op die aanpassingen die noodzakelijk zijn om nu en in de toekomst betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden aan onze klanten.

2017 zal ook in het teken staan van de verkiezingen voor de Tweede Kamer. UWV blijft zijn maatschappelijke taken vervullen, ook na de vorming van een nieuwe coalitie. In zijn taakuitvoering wordt UWV geraakt door politieke keuzes die in een nieuw regeerakkoord worden gemaakt. Een samenloop van de genoemde toekomstagenda met implementatie van nieuw of gewijzigd beleid kan de continuïteit van onze dienstverlening beïnvloeden. Wij vragen hier aandacht voor en roepen op te investeren in de uitvoering zodat de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijven gewaarborgd blijft.

In het najaar van 2015 zijn we met het ministerie van SZW het gesprek gestart over de dienstverlening op drie belangrijke terreinen: de dienstverlening aan WW'ers, de dienstverlening aan arbeidsbeperkten en onze ICT-dienstverlening. Deze gesprekken hebben geleid tot een nieuw dienstverleningsmodel WW, een aangepast dienstverleningsconcept voor arbeidsbeperkten en een UWV Informatieplan 2016-2020. In dit jaarplan gaan we hier dieper op in.

Om de burger samenhangende dienstverlening binnen de sociale zekerheid te kunnen bieden werken we nauw samen met onze collega-organisaties, zoals gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nationale ombudsman. Bij het toekomstbestendig maken van onze organisatie houden we daarnaast rekening met het aanpassingsvermogen van onze medewerkers, onze klanten en onze stakeholders. Ook zij vormen een belangrijke schakel voor het realiseren van onze ambities. Overleg met onze vaste overlegorganen, te weten de medezeggenschap, cliëntenraden en vakorganisaties is belangrijk voor ons. 2017 wordt het eerste volledige jaar waarin de nieuwe medezeggenschap is aangetreden. Wij kijken uit naar het voortzetten van de goede samenwerking.

Raad van bestuur, september 2016

Prestatie-indicatoren en volumeverwachtingen

Prestatie-indicatoren

In de set met prestatie-indicatoren komen de gewenste prestaties van UWV voor het ministerie van SZW in 2017 tot uitdrukking. Besloten is om de set en de normering van de prestatie-indicatoren vrijwel ongewijzigd te laten ten opzichte van 2016. UWV streeft ernaar om minimaal aan deze normen te voldoen en waar mogelijk beter te presteren. In het kader van de herijking van de sturingsvisie werken het ministerie van SZW en UWV aan een gewijzigde set voor 2018 en aan een nieuw gebruik van prestatie-indicatoren. Onder de tabel worden de belangrijkste aandachtspunten per resultaatgebied kort toegelicht.

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2016	Realisatie t/m augustus 2016	Norm 2017
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom vanuit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65	55	65
	Percentage uitstroom Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%	20,3%	20%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	99,3%	99%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid (eerste) betalingen voor:			
	• WW binnen tien kalenderdagen na retour ontvangst inkomstenformulier	n.v.t.	96%	90%
	• Ziektewet binnen vier weken na ingang recht	85%	90%	85%
	• WIA binnen vier weken na ingang recht	85%	94%	85%
	• Wajong binnen vier weken na einde beslistermijn	85%	92%	85%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	82%	75%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	5.000	8.000
	Kwaliteit online dienstverlening/werk.nl	6,5	6,9	6,5
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,0
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,4	6,3
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,4%
	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,4%	3,0%
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	≤100%	≤100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	≤100%	≤100%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99%	95%

Tijdigheid betaling WW

De invoering van de Wet werk en zekerheid (Wwz) heeft geleid tot een aanpassing van het uitkeringsproces voor werkloosheidsuitkeringen. Mensen die sinds 1 juli 2015 een WW-uitkering aanvragen, moeten maandelijks hun inkomsten doorgeven voordat UWV kan overgaan tot uitbetaling van de uitkering. Dit heeft gevolgen voor de prestatie-indicator die de tijdigheid van de betaling meet; deze is daarom herzien. In 2016 doet UWV ervaring op met de nieuwe prestatie-indicator. De norm voor 2017 is vastgesteld op 90%. Hierbij is rekening gehouden met de resultaten in de eerste zes maanden van 2016. Ambitie is om op termijn een norm van 95% te hanteren; op basis van de realisatie wordt gekeken of dit haalbaar is.

Aantal geplaatste Wajongers

De norm voor 2017 voor het aantal te plaatsen Wajongers wordt gehandhaafd op 8.000 plaatsingen. Deze norm is ambitieus. In 2017 is het uitgangspunt voor onze Wajong-dienstverlening een sluitende aanpak voor mensen die een uitkering ontvangen op grond van de werkregeling uit de Wajong 2010. Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken het uitvoeringsbudget primair in te zetten voor het invullen van de monitoringfunctie. Daarbij maken we ons Wajong-bestand transparant. Bij de re-integratie van arbeidsbeperkten verschuift onze focus van de eigen intensieve, aanbodgerichte dienstverlening naar een vraaggerichte dienstverlening waarbij we optimaal gebruikmaken van het re-integratiebudget arbeidsbeperkten. Bovendien vallen nieuwe jonggehandicapten met arbeidsvermogen sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 onder verantwoordelijkheid van gemeenten. Zij stromen niet langer de Wajong in. Daarnaast zijn we voor het realiseren van deze plaatsingsambitie afhankelijk van de extra

inspanning van werkgevers om banen voor de banenafspraak te creëren. We blijven inzetten op een samenwerking met gemeenten om werkzoekenden aan het werk te helpen.

Percentage cv's op werk.nl

De norm voor het percentage cv's op werk.nl wordt in 2017, evenals in 2016, vastgesteld op 75%. Om te bereiken dat op termijn van zoveel mogelijk ingeschreven werkzoekenden een cv op werk.nl beschikbaar komt, hebben we in 2016 twee maatregelen getroffen. Wij gaan ervan uit dat een werkzoekende tot aan het einde van zijn uitkering zoekt naar werk. De verplichte verlenging van een cv na 80 dagen is daarom komen te vervallen. Daarnaast wordt het cv op werk.nl, meer dan voorheen opgesteld op basis van gegevens die de klant opgeeft bij zijn intake. Het wordt hiermee gemakkelijker voor de klant om een cv op werk.nl te plaatsen. Naast de kwantiteit houden we oog voor de kwaliteit van de cv's.

Verwachte uitkeringsvolumes

Voor 2017 verwachten we dat de daling van het aantal WW-uitkeringen doorzet. Voor het eerst sinds 2013 komt het aantal lopende WW-uitkeringen onder de 400.000. Deze daling is het saldo van drie onderliggende ontwikkelingen: een conjunctuureffect, een beleidseffect en een registratie-effect.

- Ten eerste zien we dat de aantrekkende arbeidsmarkt leidt tot een geleidelijke daling van het aantal WW-uitkeringen.
- Tegelijkertijd is de verwachting dat WW-gerechtigden door de invoering van de nieuwe systematiek van inkomstenverrekening eerder en vaker een baan accepteren tegen lager loon. In die situatie kunnen WW'ers recht blijven houden op een gedeeltelijke WW-uitkering, naast hun nieuwe baan. Dit kan leiden tot een toename van het aantal WW-uitkeringen. Tevens treedt langzaam het effect van de invoering van de Wet werk en zekerheid in werking. Die wet heeft gevolgen voor de omvang van het WW-bestand. Zo verminderen de duurverkorting en de verlaging van de opbouw van WW-rechten het aantal WW-uitkeringen.
- Ten slotte leidt de invoering van inkomstenverrekening tot een wijziging van de registratie van WW-uitkeringen. Het achteraf opgeven en controleren van inkomsten heeft gevolgen voor het moment waarop de WW-uitkering formeel door UWV beëindigd kan worden. Een beëindiging wordt pas definitief verwerkt als de vergelijking van de inkomstenopgave met de loonaangifte van de werkgever heeft plaatsgevonden en als duidelijk is dat het inkomen gedurende 2 maanden hoger is dan de inkomensgrens voor een uitkering. Gedurende deze maanden loopt de registratie van de WW-uitkering door. Er is hierdoor sprake van een vertraagde beëindiging, wat een verhogend effect heeft op het aantal lopende uitkeringen, maar geen effect heeft op de totale uitkeringslasten.

Verder verwachten we dat in 2017 het aantal WIA-aanvragen en het aantal nieuwe WIA-uitkeringen opnieuw licht zullen stijgen. Deze toename zal zich vooral voordoen bij de groep zieke werknemers en bij de zieke werklozen die onder het vangnet vallen, zoals zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband. We doen onderzoek naar de oorzaak van deze toename.

In 2017 zet de daling van het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen als gevolg van de invoering van de Participatiewet door. Ook het aantal Ziektewet-uitkeringen neemt licht af. Dit komt onder andere door de afname van het aantal mensen met een WW-uitkering. Het lopende aantal WAO-uitkeringen neemt af doordat er wel uitstroom is maar er, afgezien van herlevingen, geen nieuwe uitkeringen worden verstrekt. Dat komt doordat de WAO in 2006 is vervangen door de WIA.

Tabel: Belangrijkste volumeverwachtingen

		2015 (realisatie)	2016 (raming)	2017 (raming)
WW	Nieuwe uitkeringen	583.700	514.400	505.900
	Beëindigde uitkeringen	578.700	538.300	530.400
	Lopende uitkeringen (ultimo)	445.900	421.900	397.400
WIA	Nieuwe uitkeringen	35.800	39.800	40.400
	Beëindigde uitkeringen	16.100	17.100	18.500
	Lopende uitkeringen (ultimo)	229.600	252.300	274.200
WAO	Nieuwe uitkeringen	900	700	700
	Beëindigde uitkeringen	28.800	22.600	20.700
	Lopende uitkeringen (ultimo)	315.100	293.200	273.200
Wajong	Nieuwe uitkeringen	4.500	4.000	3.700
	Beëindigde uitkeringen	6.400	6.200	6.300
	Lopende uitkeringen (ultimo)	248.800	246.600	244.000
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	204.300	223.400	225.600
	Lopende uitkeringen (gemiddeld in uitkeringsjaren)	88.000	88.200	87.000

1. Prioriteiten in 2017

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Wij willen samen met onze partners, op basis van afspraken met onze opdrachtgever het ministerie van SZW, verschil maken door werken te bevorderen. Als werken onmogelijk is, zorgen we snel voor inkomen. Vanuit deze visie en missie leggen we in 2017 onderstaande accenten, die we in de hierop volgende hoofdstukken op hoofdlijnen toelichten en nader invullen. Daarbij bieden we ook inzicht in onze reguliere activiteiten waarmee we de burger bedienen. Het uitvoeren van onze reguliere taken omvat in 2017 het grootste gedeelte van onze werkzaamheden.

1.1. Dienstverlening WW en arbeidsbeperkten

De bezuinigingen en grootschalige wijzigingen in wet- en regelgeving hebben onze dienstverlening onder druk gezet. In het najaar van 2015 zijn we in gesprek gegaan met het ministerie van SZW over de dienstverlening op drie belangrijke terreinen. Het gaat om de dienstverlening aan WW'ers, de dienstverlening aan arbeidsbeperkten en de ICT-dienstverlening. In deze paragraaf wordt hoofdzakelijk ingegaan op de dienstverlening aan WW'ers en arbeidsbeperkten. De ICT-dienstverlening komt aan de orde in paragraaf 1.2.

In 2016 hebben we de dienstverlening aan WW-gerechtigden onder de loep genomen. Op basis van een positieve business case hebben we in samenspraak met het ministerie van SZW gekozen om onze dienstverlening aan werkzoekenden anders in te richten. In het najaar van 2016 zullen alle UWV-vestigingen volgens het nieuw ontwikkelde model werken. De nieuwe dienstverlening is geënt op de arbeidsmarktpositie van de werkzoekende en wordt, waar nodig, eerder en intensiever ingezet. Online dienstverlening blijft de basis; deze wordt, meer dan voorheen, aangevuld met op de persoon toegesneden dienstverlening voor de klanten die dat nodig hebben. Om te bepalen wie waarom en wanneer welke dienstverlening nodig heeft, zetten we een diagnose en selectie in bij aanvang van de WW-periode. Hierbij maken we intensiever gebruik van de data die we hebben van de klant. Het ministerie van SZW heeft de incidentele budgetten die we kregen voor intensieve dienstverlening aan specifieke doelgroepen omgezet in een structureel budget dat we conform de nieuwe werkwijze kunnen inzetten. Het totaal aan middelen dat UWV kan besteden aan dienstverlening verandert hiermee niet. We kunnen de beschikbare middelen wel gerichter op de arbeidsmarktpositie van de werkzoekende en eerder in de WW-periode inzetten. Het jaar 2017 zal in het teken staan van het doorontwikkelen van de nieuwe dienstverlening.

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we ondersteuning waarbij het zoveel mogelijk benutten van de beschibare arbeidsmogelijkheden centraal staat. Samen met het ministerie van SZW hebben we keuzes gemaakt over de uitgangspunten voor de inzet van het beschikbare budget.
Door gemiddeld twee keer per jaar contact te leggen met klanten met een WIA-uitkering willen een sluitend systeem creëren voor het in beeld hebben én houden van WIA-gerechtigden met arbeidsmogelijkheden. Het uitvoeringsbudget zal primair ingezet worden om deze monitoring te realiseren. Door mensen in beeld te houden, kunnen we tevens de rechtmatigheid van de uitkering beter borgen. Vanuit het re-integratiebudget bieden we ondersteuningstrajecten aan. Wanneer er complementair activerende dienstverlening benodigd is zal hiervoor het resterende uitvoeringsbudget worden gebruikt.
Ook bij klanten met een Wajong-uitkering (op grond van de werkregeling uit de Wajong 2010) willen we een sluitende aanpak realiseren door ons te richten op monitoring. Bij de re-integratie van Wajongers verschuift onze focus van de eigen intensieve, aanbodgerichte dienstverlening naar een vraaggerichte dienstverlening. Hierbij zullen we optimaal gebruikmaken van het re-integratiebudget arbeidsbeperkten.

In 2017 is de vraag naar onze sociaal medische dienstverlening hoger dan de capaciteit die we hiervoor beschikbaar hebben. Hierdoor kunnen we niet aan alle beoordelingsverzoeken voldoen. Voor 2017 en verdere jaren hebben we samen met het ministerie van SZW gekeken naar maatregelen waarmee het aantal uit te voeren beoordelingen en de daarvoor beschikbare capaciteit beter met elkaar in balans te brengen is. Daarbij is gekeken naar het totale pakket van werkzaamheden dat uitgevoerd wordt door de verzekeringsartsen. Met deze maatregelen, waaronder een continuering van de extra artsencapaciteit in 2017 en 2018, zal nog sprake zijn van een discrepantie tussen vraag en aanbod. Dit betekent dat we binnen onze werkzaamheden zullen moeten prioriteren. Over het maken van afspraken over de prioritering van werkzaamheden zijn SZW en UWV reeds met elkaar in gesprek.

Met de Participatiewet is de dienstverlening aan nieuwe jonggehandicapten gedecentraliseerd en de verantwoordelijkheid voor arbeidsmarktbeleid bij gemeenten belegd. Naast de diensten die gemeenten verplicht zijn om bij UWV af te nemen, zoals de beoordeling beschut werk, de beoordeling medische uren beperking en de indicatie banenafspraak, ondersteunen we gemeenten en de sociale partners op allerlei manieren. We beheren het doelgroepregister voor de banenafspraak en bieden gemeenten ondersteuning bij de diensten die zij bij ons af kunnen nemen. Gemeenten kunnen gebruikmaken van onze systemen, waaronder Sonar, het digitaal systeem voor de registratie van werkzoekenden en vacatures. Ook maken we het voor gemeenten mogelijk om hun kandidaten voor de banenafspraak toe te voegen aan de Kandidatenverkenner Banenafspraak, de applicatie waarmee werkgevers geanonimiseerde klantprofielen kunnen bekijken. Gemeenten stellen deze klantprofielen voor een belangrijk deel op.

Onze dienstverlening aan werkgevers is gericht op het verbinden van hun vraag naar personeel met het aanbod van werkzoekenden. Door onze kennis van wet- en regelgeving en de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt te delen, halen we de banden met werkgevers aan en proberen we baanopeningen te creëren en vacatures te vervullen. We adviseren werkgevers hoe zij taken binnen hun organisatie geschikt kunnen maken voor arbeidsbeperkten. Ook verbinden we werkgevers met private partijen, zoals uitzendbureaus en re-integratiebedrijven. Verder kunnen werkgevers bij ons terecht voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen.

We ontvangen regelmatig interne en externe meldingen over mogelijke fraude die individueel onderzoek met zich meebrengen. Doordat wij ons sinds augustus 2015 bij de inkomstenverrekening baseren op de gegevens uit de polisadministratie, ontvangen we steeds minder polissignalen om te onderzoeken. Hierdoor is het nodig dat we ons herbezinnen op de aard en de omvang van het gewenste handhavingsniveau; we zijn hierover in gesprek met het ministerie van SZW. Wij blijven inzetten op preventie: het voorkomen van regelovertreding. We maken daarbij steeds meer gebruik van de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. Bij onze repressieve handhaving kiezen we steeds meer voor een thematische aanpak, zoals gezondheidsfraude, faillissementsfraude en fraude met gefingeerde dienstverbanden. In 2017 treedt de gewijzigde Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving (Fraudewet) in werking, waarbij de mogelijkheid tot het opleggen van een waarschuwing wordt uitgebreid.

1.2. Interne organisatie

Een stabiele en efficiënt werkende organisatie is essentieel voor onze dienstverlening en uitvoering, nu en in de toekomst, en daarmee een belangrijke randvoorwaarde voor het realiseren van onze prioriteiten. UWV vervult een belangrijke maatschappelijke functie: we voorzien in inkomen bij werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid en ondersteunen mensen tijdens hun zoektocht naar werk. Om in de toekomst deze toegevoegde waarde te kunnen blijven leveren, is het van belang dat we de komende jaren investeren in onze organisatie. In eerste plaats ons personeel en daarnaast onze ICT zijn een onmisbare schakel en vormen een integraal onderdeel van onze dienstverlening.

We willen graag dat alle UWV-medewerkers energiek en bevlogen hun waardevolle bijdrage kunnen leveren. We vinden het belangrijk dat ze plezier hebben in het werk en investeren in hun ontwikkeling en vitaliteit. De komende periode houden we specifieke aandacht voor de werkdruk die voortvloeit uit nieuwe wet- en regelgeving, in het bijzonder de invoering van inkomstenverrekening in de Wwz. De verwerking van de inkomstenopgaves zorgt aan het begin van elke maand voor een piekbelasting. Ook in verband met de regeling tegemoetkoming daglonen zal er begin 2017 gedurende enkele maanden sprake zijn van een verhoogde werkdruk.

Om invulling te geven aan professionele dienstverlening is het belangrijk dat UWV als bedrijf midden in de maatschappij staat en een goede verbinding met klanten heeft. We zijn een inclusieve werkgever en streven naar een divers personeelsbestand; onze medewerkers vormen een afspiegeling van de samenleving en voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is in onze organisatie een plek. Via onze cliëntenraden betrekken we de stem van onze klanten bij het inrichten van onze dienstverlening. Ook blijven we de cliëntenraden betrekken bij de communicatie met onze klanten.

De rol van ICT binnen onze dienstverlening wordt steeds groter; ICT is steeds meer onderdeel van ons primair proces. De afgelopen jaren hebben bezuinigingen en efficiencymaatregelen zoals het vereenvoudigen en automatiseren van onze uitvoeringsprocessen, de digitalisering van onze dienstverlening en de (versnelde) implementatie van grootschalige wetswijzigingen zoals de Participatiewet en de Wwz, een wissel getrokken op onze organisatie en onze informatievoorziening. Onze ambities en doelstellingen op het vlak van dienstverlening kunnen alleen worden gerealiseerd als de stabiliteit en continuïteit van onze ICT op orde blijven. Om dit ook naar de toekomst toe te borgen zetten we belangrijke stappen in de noodzakelijke vereenvoudiging en modernisering van ons ICT-landschap. In ons UWV Informatieplan (UIP), dat in 2016 met de Tweede Kamer is gedeeld, gaan wij nader in op onze ambities op het ICT-terrein.

Voor overheidsorganisaties en dus ook voor UWV is het van belang oog te houden voor de borging van beveiliging en privacy. We verwerken en verstrekken immers dagelijks veel persoonsgegevens in onze ICT-applicaties. Om hier zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan, nemen we daarbij informatiebeveiligingseisen en privacyregels in acht.

Bij onze ambities voor een toekomstbestendige organisatie zien we ons geconfronteerd met een taakstelling die in de periode 2016-2018 ingevuld moet worden. In totaal gaat het om een bedrag van € 88 miljoen, waarvan eind 2017 € 66 miljoen gerealiseerd moet zijn. Het invullen van de bezuinigingsopgave blijkt ingewikkeld. Op veel terreinen zijn meer middelen nodig in plaats van minder. Makkelijk te realiseren besparingen zijn niet langer voorhanden. De uitvoering is de afgelopen jaren vanwege eerdere bezuinigingen of wijziging van wet- en regelgeving al op veel onderdelen aangepast. Hierdoor is een deel van de taakstelling nog niet ingevuld. Voor 2017 kunnen we dit opvangen door gebruik te maken van onze reserves (zie paragraaf 8.4). In gezamenlijk overleg met het ministerie van SZW zijn we aan het onderzoeken op welke wijze we voor de langere termijn invulling kunnen geven aan de taakstelling.

1.3. Externe verbinding

UWV is een publieke organisatie die midden in de samenleving opereert. We stimuleren en ondersteunen werkzoekenden bij hun zoektocht naar werk en verstrekken inkomen in geval van werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid. We vervullen deze taken met trots, en zoeken daarbij actief de samenwerking met onze partners, die we met uitgestoken hand tegemoet treden.

Op het gebied van regionaal arbeidsmarktbeleid werken wij samen met gemeenten, sociale partners, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en private organisaties. In 2015 heeft de evaluatie van de wet SUWI plaatsgevonden. Belangrijk thema daarbij was het effect van de wetswijziging op de regionale samenwerking op het terrein van de sociale zekerheid. De onderzoekers concludeerden dat de samenwerking tussen UWV en gemeenten ongunstig is beïnvloed door de overschakeling op hoofdzakelijk online dienstverlening en het terugbrengen van het aantal UWV WERKbedrijf vestigingen. Met de invoering van de Participatiewet en vooral de banenafspraak heeft een verdere intensivering van de samenwerking tussen gemeenten en UWV plaatsgevonden. UWV investeert voortdurend in het verder optimaliseren van de samenwerking in de regio. We stellen onze expertise, onze infrastructuur en onze kennis graag beschikbaar.

Als grote speler op de arbeidsmarkt en in de sociale zekerheid beschikken we over veel data en kennis die van grote waarde zijn voor niet alleen de eigen organisatie maar ook voor externe partijen. UWV biedt proactief actuele informatie en advies over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. We zijn daarnaast steeds beter in staat om door middel van wetenschappelijke onderzoeken en experimenten en op basis van data vast te stellen welke dienstverlening voor welke klanten het meest effectief werkt. Ook krijgen we steeds meer inzicht in hoe we het gedrag van klanten kunnen beïnvloeden, zodat hun kansen op werkhervatting verbeteren en de kansen op regelovertreding worden beperkt. Hierbij werken we veel samen met universiteiten. De afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen voor het benutten van data en onderzoeksopbrengsten voor de uitvoeringspraktijk en de dienstverlening (kennisvalorisatie). In 2017 besteden we meer dan voorheen vooraf aandacht aan de praktische toepasbaarheid van de door ons ontwikkelde kennisproducten. Ook zullen we onze kennis vaker in producten verwerken, zoals de keuzehulp die onze medewerkers ondersteunt met informatie over de effectiviteit van onze re-integratiediensten voor verschillende klantgroepen.

Een andere belangrijke taak van UWV is het beheren en leveren van gegevens over lonen, uitkeringen en inkomstenverhoudingen. Wij faciliteren meervoudig gebruik van gegevens voor meerdere taken van de overheid en we verbinden vraag en aanbod van gegevens in het domein van werk en inkomen en daarbuiten. We leveren daarmee een belangrijke bijdrage aan de doelstelling dat burgers en werkgevers hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren en dat die gegevens vervolgens kunnen worden hergebruikt. Om ook in de toekomst in samenwerking met overheids- en private partners gegevens efficiënt en effectief te kunnen beheren, delen en gebruiken, zetten we in op de continuïteit en stabiliteit van onze dienstverlening. Door het standaardiseren van leveringen en de inzet van nieuwe technologieën willen we onze belangrijkste gegevensverzamelingen robuuster maken, ontdubbelen en functioneler maken.

We werken nauw samen met het ministerie van SZW, dat zowel onze eigenaar als onze voornaamste opdrachtgever is. In de voorbereiding op wet- en regelgeving worden we eerder en beter dan voorheen betrokken. Dit helpt ons om een vlotte implementatie van veranderingen mogelijk te maken. Bij opdrachten van andere departementen zoeken we altijd overleg met en instemming van het ministerie van SZW. We zien dat het ministerie van SZW steeds beter invulling geeft aan zijn rol als eigenaar die onze belangen vertegenwoordigt in de interdepartementale overleggen. Dit zien we onder meer in de onderwerpen die betrekking hebben op het toekomstbestendig maken van ons ICT-landschap.

2. Ondersteunen van werkzoekenden

UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, zorgen we voor transparantie op de arbeidsmarkt. Dit doen we door vraag en aanbod bij elkaar te brengen, veelal online. Iedereen die zich als werkzoekende bij UWV inschrijft, kan gebruikmaken van onze online dienstverlening op werk.nl. Hij of zij krijgt een persoonlijke, beveiligde Werkmap op werk.nl en kan op die site ook zijn cv plaatsen. Werkzoekenden krijgen waar mogelijk alleen die informatie die op hun eigen situatie van toepassing is. Dit doen we door op werk.nl specifieke informatie aan te bieden per doelgroep, zoals WW'ers, WWB'ers en niet-uitkeringsgerechtigden.

Naast de online dienstverlening bieden we intensieve, persoonlijke dienstverlening. We voeren in 2016 een nieuw dienstverleningsmodel in, waarbij we voor WW'ers met een matige positie op de arbeidsmarkt de bestaande online dienstverlening combineren met eerder face-to-face contact. Ook mensen met een arbeidsbeperking bieden we face-to-face contact. Zie hoofdstuk 3 voor meer informatie over onze ondersteuning van werkzoekenden met een arbeidsbeperking.

2.1. Dienstverleningsconcept werkzoekenden

UWV biedt werkzoekenden ondersteuning bij hun zoektocht naar werk. Alle werkzoekenden kunnen gebruikmaken van onze online dienstverlening via de internetsite werk.nl. Daar brengen we vraag en aanbod bij elkaar, geven we tips en bieden we onder andere online trainingen en webinars. WW'ers met een matige positie op de arbeidsmarkt komen in aanmerking voor intensievere dienstverlening.

Nieuw dienstverleningsmodel voor WW'ers

In september 2015 zijn we met het ministerie van SZW het gesprek aangegaan over onze wens om meer en eerder persoonlijk contact mogelijk te maken met onze WW-klanten. Met de invoering van Redesign Werkbedrijf in 2013 is de nadruk van de dienstverlening aan WW'ers op online ondersteuning komen te liggen. Klanten kwamen daarbij pas na drie maanden werkloosheid in aanmerking voor een face-fo-face gesprek met een medewerker van UWV. Online dienstverlening heeft veel voordelen opgeleverd voor zowel de klant als voor ons. Het is voor sommige werkzoekenden echter effectiever om eerder in het WW-traject te starten met dienstverlening op maat in plaats van te moeten wachten op de standaard momenten. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat een deel van de WW'ers sneller werk vindt als er sprake is van persoonlijk contact en gerichte interventies op het juiste moment.

In 2016 hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over een nieuw dienstverleningsmodel voor de WW, waarin het werken met standaard dienstverleningsformules voor doelgroepen is losgelaten. De nieuwe dienstverlening combineert de algemene online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering. Welke dienstverlening nodig is, bepalen we aan de hand van de Werkverkenner, een online vragenlijst die elke WW'er bij de start van de WW-periode invult. WW-gerechtigden die een relatief kleine kans hebben op werkhervatting binnen een jaar, lopen een verhoogd risico op langdurige werkloosheid. Zij worden daarom uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek. De adviseur doorloopt vaste stappen om tot een oordeel te komen over de situatie van de klant en welke dienstverleningsinstrumenten daarbij passen, zoals adviesgesprekken, workshops, competentietesten en netwerktrainingen. De beschikbare instrumenten zijn gebaseerd op inzichten over effectiviteit uit onderzoek: wat werkt voor wie op welk moment. De adviseur maakt op basis van deze inzichten de afweging welke interventie het best past en bepaalt uiteindelijk in dialoog met de klant welke dienstverlening wordt ingezet. Er is contact met de klant wanneer dat naar het oordeel van de adviseur nodig is, of wanneer een klant er zelf om vraagt.

Intensieve dienstverlening voor specifieke groepen

Binnen het nieuwe dienstverleningsmodel geven we aandacht aan mensen die extra ondersteuning nodig hebben. Hier zitten ook mensen bij die in een specifieke groep in te delen zijn. In overleg met het ministerie van SZW hebben we besloten in 2017 extra aandacht te geven aan twee groepen: 50-plussers en jongeren.

Voor 2017 en 2018 krijgen we aanvullende middelen voor deze activiteiten. Deze extra middelen en extra activiteiten passen we in het nieuwe dienstverleningsmodel in. De vaste dienstverleningsformules voor specifieke groepen laten we hiermee steeds meer los. Het nieuwe dienstverleningsmodel gaat uit van de afstand tot de arbeidsmarkt van een werkzoekende. Veel ouderen hebben een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt en hebben om die reden extra ondersteuning nodig. De extra middelen zorgen ervoor dat we ouderen die ondersteuning kunnen bieden. Deze ondersteuning wordt gebaseerd op de specifieke situatie van de klant, die we onder andere in beeld brengen met de Werkverkenner.

Wel continueren we in 2017 onze specifieke activiteiten voor jongeren. We koppelen WW-jongeren aan vacatures en bieden hen actief aan bij werkgevers. Daarnaast zorgt het landelijk werkgeversservicepunt er samen met de regionale werkgeversservicepunten voor dat de afspraken die het ministerie van SZW met werkgevers(organisaties) maakt in werkakkoorden worden uitgevoerd. Deze extra werkzaamheden, in het kader van het actieplan Bestrijding Jeugdwerkloosheid van het Ministerie van SZW, lopen door tot en met juni 2017.

De extra ondersteuning van niet- en minder digivaardige klanten vormt een integraal onderdeel van het nieuwe dienstverleningsmodel. De workshops waarin zij wegwijs worden gemaakt in de online dienstverlening blijven bestaan. Ook continueren we de (middag)openstellingen, waarbij klanten zonder afspraak op onze vestigingen terecht kunnen voor hun vragen. Zie paragraaf 6.1 voor meer informatie over onze ondersteuning van niet en minder digivaardige klanten.

Sinds medio 2015 is de instroom van het aantal asielzoekers sterk gestegen. Wanneer asielzoekers vrijwilligerswerk willen doen, melden ze zich daarvoor bij een non-profit organisatie. De werkgever vraagt toestemming voor dit vrijwilligerswerk aan UWV. In 2016 hebben we dit aanvraagproces vereenvoudigd, zodat we deze aanvragen versneld en gemakkelijk kunnen afhandelen. Ondanks dat de instroom van asielzoekers inmiddels is afgenomen, is het de verwachting dat het aantal vrijwilligersaanvragen vanuit deze groep ook in 2017 hoog blijft.

2.2. Samenwerking in de arbeidsmarktregio

Werkzoekenden kijken in eerste instantie binnen de eigen regio naar vacatures. Werkgevers richten zich bij hun vraag naar personeel ook veelal tot regionale partijen. Het is daarom zaak om het arbeidsmarktbeleid zo veel mogelijk binnen de arbeidsmarktregio vorm te geven.

Om de kansen voor werkzoekenden te vergroten, zoeken we actief de samenwerking met partijen binnen de arbeidsmarktregio zoals gemeenten, sociale partners, brancheverenigingen, de uitzendbranche, individuele werkgevers en onderwijsinstellingen. Met hen maken we waar mogelijk afspraken om baanopeningen te creëren voor werkzoekenden die moeilijker aan de slag komen.

Samenwerking met gemeenten

Op basis van de wet SUWI zijn UWV en gemeenten gezamenlijk verantwoordelijk voor bemiddeling (transparante arbeidsmarkt) en registratie van zowel werkzoekenden als vacatures. Werkzoekenden met een bijstandsuitkering worden daarbij begeleid door de gemeenten, terwijl werkzoekenden met een WW-uitkering dienstverlening vanuit UWV ontvangen. Alle werkzoekenden kunnen daarnaast gebruik maken van de online dienstverlening die UWV via werk.nl verstrekt.

Vanuit deze gedeelde verantwoordelijkheid is het van belang dat UWV en gemeenten gezamenlijk optrekken om zo veel mogelijk mensen aan een baan te helpen. Voor de vraag van werkgevers maakt het immers niet uit of een werkzoekende een bijstands-, WW-uitkering of geen uitkering ontvangt. Om de regionale samenwerking op de arbeidsmarkt te ondersteunen, werken we vanuit een integraal Werkgeversservicepunt. Wij willen voor werkgevers een logische partner zijn voor strategische arbeidsmarktvraagstukken, zoals adviezen over de arbeidsmarkt, personele vraagstukken, scholing, wetgeving, regelingen en subsidies. Daarnaast willen we de vraag van de werkgever centraal stellen, in plaats van aanbodgericht werken. Het accent van de werkgeversdienstverlening komt daardoor steeds meer te liggen op het vervullen van een volwaardige adviesfunctie en relatiebeheer, meer dan op het sec bemiddelen tussen werkzoekende en werkgever. Meer over onze dienstverlening aan werkgevers is te vinden in paragraaf 6.2.

In 2015 is financiële ruimte gecreëerd om door middel van pilots te experimenten met regionale budgetten. Hiermee kan UWV bijdragen aan decentrale samenwerking om arbeidsparticipatie in het kader van de Participatiewet en banenafspraak te bevorderen. De evaluatie van deze pilots, waarvan het merendeel afloopt in 2016, zal handvatten bieden voor verdere gesprekken en activiteiten gericht op effectieve samenwerking in de regio in 2017 en daarna.

Eenduidige registratie van werkzoekenden en vacatures in één landelijk toegankelijk systeem dat matching mogelijk maakt, is van evident belang voor een goede werking van de arbeidsmarkt en voor de dienstverlening aan zowel werkzoekenden als werkgevers. Door onze systemen voor gemeenschappelijk gebruik aan te bieden aan gemeenten en andere partners in de regio, ondersteunen we hen bij de dienstverlening aan burgers. Bij de aansluiting en het gebruik van de systemen bieden we ondersteuning aan onze partners. Daarnaast vergroten we de bruikbaarheid van de systemen door voortdurend verbeteringen aan te brengen. Hierbij is er in 2017 specifieke aandacht voor informatiebeveiliging en privacy bij het gebruik van deze systemen door gemeenten, zo wordt strikt beoordeeld wie hiervoor geautoriseerd is.

De geïntensiveerde samenwerking in de arbeidsmarktregio heeft gevolgen voor de financiën bij UWV. We maken in dit kader veel extra kosten waarvoor we geen aanvullende financiering krijgen. Door onze systemen gratis beschikbaar te stellen aan onze partners dragen we bij aan regionaal arbeidsmarktbeleid. De toename van het aantal gebruikers en gebruikerswensen leidt daarbij tot een stijging van de beheer- en onderhoudskosten van die systemen. De kosten voor onderhoud en ontwikkeling worden nu geheel gedragen door UWV. In tijden van taakstellingen en bezuinigingen is dit niet lang vol te houden. UWV streeft daarom naar een ketenbrede financiering van de kosten die voortvloeien uit de regionale samenwerking, zoals de onderhouds- en ontwikkelingskosten van gemeenschappelijke systemen.

Overige samenwerkingsverbanden

Om de samenwerking tussen onderwijs en arbeidsmarkt in de regio te versterken, faciliteren we ook in 2017 in alle arbeidsmarktregio's de leerwerkloketten. UWV faciliteert deze regionale samenwerkingsverbanden van onderwijsinstellingen, bedrijfsleven, gemeenten, kenniscentra en UWV onder meer door de inzet van competentietest-adviseurs. Werkzoekende jongeren, maar ook werknemers en mensen zonder uitkering kunnen bij het leerwerkloket terecht voor arbeidsmarktgerichte scholingsvragen. Via de leerwerkloketten zoeken wij naar baanopeningen met

scholingsmogelijkheden en stimuleren wij intersectorale mobiliteit door werknemers en werkzoekenden te voorzien van scholingsadviezen over kansrijke beroepen.

In zijn reactie op het SER-advies 'Werkloosheid voorkomen, beperken en goed verzekeren' heeft het kabinet middelen beschikbaar gesteld voor pilotprojecten die de duur van werkloosheid beogen te bekorten of werkloosheid voorkomen. Opleidings- en Ontwikkelingsfondsen, werkgeversorganisaties en werknemersorganisaties kunnen zelfstandig subsidie aanvragen voor het stimuleren van dienstverlening aan werkzoekende werknemers en samenwerking tussen sectorale en regionale arbeidsmarktpartijen. UWV en gemeenten kunnen geen eigen pilotvoorstellen indienen. Wel denken we op verzoek constructief mee over voorstellen. We staan vooral positief tegenover voorstellen die zich richten op het voorkomen van instroom in de WW en op van-werk-naar-werkinitiatieven. Uitgangspunt bij verzoeken om een bijdrage van UWV is dat deze passen binnen de reguliere dienstverlening. In andere gevallen is additionele bekostiging noodzakelijk.

Ook in internationaal verband werken we samen. We hechten belang aan het transparant maken van de mogelijkheden tot werk in de grensstreek en elders in Europa. Dat kan leiden tot werkend perspectief en/of directe bemiddeling voor met name WW-klanten. Daarnaast hebben de Europese publieke arbeidsvoorzieningsorganisaties met elkaar afspraken gemaakt over een intensivering van de onderlinge samenwerking, met als doel op zowel strategisch als operationeel niveau van elkaar te leren. Als relevante onderwerpen voor 2016 en 2017 zijn daarbij benoemd het voorkomen en aanpakken van langdurige werkloosheid en jeugdwerkloosheid en het (extra) ondersteunen van werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Arbeidsmarktinformatie

Met een sterk veranderende arbeidsmarkt is er bij onze regionale en sectorale partners meer dan voorheen behoefte aan inzicht in kans- en overstapberoepen. Samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen maken we daarom sectorbeschrijvingen met kwantitatieve en kwalitatieve informatie over vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. Hierin geven we aan in welke sectoren tekorten en overschotten te verwachten zijn. Ook bieden we actuele informatie en advies over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Met de maandelijkse publicaties geven we inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen, zoals jongeren, 50-plussers en WW'ers. Onze arbeidsmarktinformatie ontsluiten we via een speciaal portaal op werk.nl: het arbeidsmarktinformatieportaal.

2.3. Activering

Met onze dienstverlening dragen we bij aan een zo snel mogelijke werkhervatting. Dat is goed voor de klant; aan het werk zijn is het beste middel tegen armoede en isolement. Werkhervatting zorgt daarnaast voor lagere uitkeringslasten. Onze dienstverlening brengt verwachtingen en verplichtingen met zich mee. Van klanten wordt verwacht dat zij ook zelf alles in het werk stellen om zo snel mogelijk weer aan werk te komen. Om die actieve houding te bevorderen, gelden enkele specifieke regels. Zo zijn WW'ers verplicht gemiddeld vier keer per vier weken een sollicitatieactiviteit te verrichten. Ook zijn in de wet regels opgenomen ten aanzien van een verbreding van het zoekgedrag na zes maanden en na twaalf maanden (passend werk). Onze klanten kunnen hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten via (om)scholingstrajecten en met behulp van voordelen voor werkgevers. Zij kunnen hiervoor gebruikmaken van speciale wettelijke regelingen.

Activeren breder zoekgedrag

Voor mensen die sinds 1 juli 2015 een WW-uitkering ontvangen, geldt dat na zes maanden werkloosheid in principe alle arbeid passend is. Het ministerie van SZW heeft per 1 april 2015 extra middelen beschikbaar gesteld voor het activeren van breder zoekgedrag in een face-to-face gesprek. Tijdens dit gesprek maken de adviseur werk van UWV en de werkzoekende afspraken over de reikwijdte van het zoekgedrag en over twee vacatures waarop de WW'er in ieder geval zal solliciteren. Ook in 2017 zullen we dit instrument inzetten bij een groep van 42.000 WW'ers bovenop de reguliere dienstverlening. Indien wij vaststellen dat de klant onvoldoende actie heeft ondernomen en dit verwijtbaar is, wordt een maatregel opgelegd.

Passend werkaanbod voor langdurig werklozen

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever na hoe het gesprek is verlopen. Indien de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag, dan volgt er een maatregel.

Scholingsvouchers en brug-WW

In 2017 hebben WW-gerechtigden daarnaast, net als in 2016, de mogelijkheid een scholingsvoucher aan te vragen. Dit kan als de opleiding gericht is op een kansrijk beroep. De scholingsvoucher is beschikbaar voor werkenden, WW-gerechtigden en ZZP-ers. Naast de scholingsvouchers kunnen we WW-gerechtigden in 2017 ook de mogelijkheid van een brug-WW bieden. Deze is bedoeld om werkgevers ertoe te bewegen iemand in dienst te nemen en met scholing geschikt te maken. De brug-WW compenseert de uren die de werknemer tijdens zijn nieuwe baan met een opleiding bezig is. UWV stelt werkzoekenden tijdens deze scholing volledig vrij van de sollicitatieplicht.

Loonkostenvoordeel en lage inkomensvoordeel

In 2016 is een begin gemaakt met de implementatie van de Wet tegemoetkoming loondomein (Wtl). Deze wet maakt het voor werkgevers aantrekkelijker om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen. De Wtl voorziet in een lage-inkomensvoordeel voor werkgevers die werknemers aannemen die 100% tot 120% van het minimumloon verdienen. Daarnaast kent de Wtl een loonkostenvoordeel voor werknemers met een doelgroepverklaring als arbeidsgehandicapte of oudere.

UWV zal in 2017 de implementatie van het lage-inkomensvoordeel verzorgen. Met ingang van 2018 zal UWV deze regeling kunnen uitvoeren. Daarnaast zullen we in 2017 de implementatie van het loonkostenvoordeel afronden. Hierbij moet nog afstemming plaatsvinden met gemeenten en met de uitzendbranche. Ook zal er een register van personen met een doelgroepverklaring worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

2.4. Inkomen verstrekken

Een belangrijk onderdeel van de ondersteuning van werkzoekenden is het voorzien in een inkomen wanneer werken niet of niet direct mogelijk is. We streven ernaar snel, eenvoudig en betrouwbaar te handelen zodat de burger weet waar hij aan toe is en snel en correct zijn uitkering ontvangt.

Dagloonbesluit

Op 1 juli 2015 is het huidige dagloonbesluit in werking getreden. Dit dagloonbesluit heeft geleid tot een lager dagloon voor starters, flexwerkers en herintreders. Omdat de minister van SZW deze dagloonverlaging bij nader inzien ongewenst vond, zal per 1 december 2016 een nieuw dagloonbesluit in werking treden. Het implementeren van dit nieuwe dagloonbesluit per 1 december 2016 leidt tot extra werkzaamheden voor UWV in 2017. Voor iedereen die op 1 januari 2017 een lopende WW uitkering heeft, zal het dagloon worden herzien. Per 1 april 2017 treedt de Tijdelijke regeling tegemoetkoming dagloonbesluit in werking. Hierbij zal iedereen die een WW-uitkering heeft ontvangen in de periode 1 juli 2015 tot 1 december 2016 een eenmalige tegemoetkoming ontvangen ter compensatie van de effecten van het huidige dagloonbesluit. De uitbetaling van de tegemoetkoming zal naar verwachting een looptijd hebben tot 1 oktober 2017.

Schuldhulpverlening

UWV is vaak een van de eerste partijen in de keten die te maken krijgen met burgers die in een uitkeringssituatie terechtkomen. In de meeste gevallen worden burgers daarbij geconfronteerd met een inkomensdaling en in sommige gevallen ook met schuldenproblematiek. Om deze groep burgers een vangnet te bieden, bekijken we in het laatste kwartaal welke mogelijkheden UWV medio 2017 heeft om klanten met schulden te ondersteunen. De ondersteuning zal met name toegespitst zijn op preventie en het signaleren en doorverwijzen van klanten met schuldenproblematiek. Ook in het nieuwe dienstverleningsmodel WW houden we bijzonder oog voor burgers met schuldenproblematiek. Hierbij verkennen we zowel de mogelijkheid om met schuldhulpverleningsinstanties samen te werken als de mogelijkheden die we hebben om zelf ondersteuning aan burgers te bieden.

3. Sociaal-medisch beoordelen en activeren van arbeidsbeperkten

Mensen die werken, voelen zich gezonder en blijven daardoor beter aan het werk. Met onze sociaal-medische expertise en beoordelingen maken we het perspectief op werk inzichtelijk en ondersteunen we mensen om met werk deel te nemen aan de samenleving. We beoordelen voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering. Ook stellen we vast tot welke werkzaamheden iemand nog in staat is, rekening houdend met de specifieke mogelijkheden en situatie van de klant. Onze sociaal-medische beoordelingen bieden daarmee de grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden. En als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, dan vormt de beoordeling de basis voor het verkrijgen van een uitkering.

We brengen mensen met een arbeidsbeperking goed in beeld en daar waar dat mogelijk is, bieden we intensieve en persoonlijke dienstverlening. Belangrijke onderdelen van deze dienstverlening zijn de re-integratiedienstverlening die we op de private markt inkopen en het verstrekken van voorzieningen aan klanten die het werk hervatten. De laatste jaren zijn steeds meer publieke taken van landelijk naar gemeentelijk niveau verschoven. Sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking. Jongeren die voor deze datum reeds een Wajong-uitkering bij UWV hadden, blijven onder onze verantwoordelijkheid. Om een zo optimaal mogelijke ondersteuning aan onze gezamenlijke doelgroepen te kunnen bieden, werken we intensief samen met gemeenten.

3.1. Dienstverleningsconcept arbeidsbeperkten

UWV gaat uit van het principe ‘werk boven uitkering’. Wie kan werken, ondersteunen we daarom bij de zoektocht naar werk. Binnen de financiële middelen die we hebben, bieden we arbeidsbeperkten zo veel mogelijk persoonlijke ondersteuning naar werk.

Dienstverlening Ziektewet

Bepaalde groepen (ex-)werknemers hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. Zij vallen onder het vangnet van de Ziektewet. Het gaat onder meer om zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (de zogeheten eindedienstverbanders). UWV begeleidt deze mensen op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers. Wij spreken in dit verband over de ZW-arborol van UWV.

UWV kijkt naar een andere, goedkopere invulling van de ZW-arborol van UWV. Om te komen tot een passend werkconcept starten we in oktober 2016 met twee pilots. Binnen de pilots staat activering in de eerste dertien ziekteweken centraal, waarbij in de ene pilot wordt gezocht naar een werkwijze zonder gebruik van medische gegevens en in de andere pilot naar een werkwijze met gebruik van medische gegevens. Op basis van de uitkomsten van deze pilots wordt medio 2017 besloten hoe UWV de ZW-arborol wil invullen.

Dienstverlening WIA

Onze verzekeringsartsen beoordelen voor iedereen die na twee jaar ziekte een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, de arbeidsbeperkingen en functionele mogelijkheden. Mede op basis van deze functionele mogelijkheden stellen onze arbeidsdeskundigen vervolgens vast wat de restverdiencapaciteit is. Dit bepaalt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering. Daarnaast verkrijgt UWV zo een beeld van de arbeidsmogelijkheden van betrokken uitkeringsgerechtigden.

Mensen met een arbeidsbeperking die over arbeidsmogelijkheden beschikken, bieden we waar mogelijk persoonlijke dienstverlening. Daarbij kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven of verzorgen onze eigen medewerkers begeleiding.
Samen met het ministerie van SZW hebben we keuzes gemaakt over de uitgangspunten voor de inzet van het beschikbare budget. Uitgangspunt bij de WIA-dienstverlening is dat door gemiddeld twee keer per jaar klantcontact te houden er een sluitend systeem bestaat voor het in beeld hebben én houden van WIA-gerechtigden met arbeidsmogelijkheden. Het uitvoeringsbudget zal primair ingezet worden om deze monitoring te realiseren. Door mensen in beeld te houden, kunnen we tevens de rechtmatigheid van de uitkering beter borgen.
Het re-integratiebudget zal worden gebruikt voor het bieden van ondersteuningstrajecten. Wanneer er complementair activerende dienstverlening benodigd is zal hiervoor het resterende uitvoeringsbudget worden gebruikt. Omdat de resterende middelen onvoldoende zijn, is er slechts voor een beperkt deel van de groep intensieve dienstverlening mogelijk. We hebben ervoor gekozen ons met name te richten op de groep aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend (80-100%).

Wanneer zich een wijziging in de medische situatie heeft voorgedaan of de verwachting is dat deze zich op een bepaald moment zal voordoen, voeren we een herbeoordeling uit. Het resultaat van een herbeoordeling kan zijn dat iemand een hogere of juist een lagere uitkering krijgt. De herbeoordeling is daarmee niet alleen een belangrijk instrument om vast

te stellen of iemand nog de juiste uitkering ontvangt, maar geeft ook cruciale informatie over eventuele wijzigingen in de restverdiencapaciteit en daarmee de activeringsmogelijkheden.

Werkgeversdienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

We benaderen werkgevers proactief om werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. De Werkgeversservicepunten bieden extra ondersteuning aan werkgevers die mensen uit de doelgroep voor de banenafspraak een kans willen geven. Om arbeidsorganisaties duurzaam toegankelijker te maken voor mensen met een arbeidsbeperking bieden we werkgevers het bedrijfsadvies Inclusieve arbeidsorganisatie. Daarbij brengen we met een arbeidsanalyse de werkprocessen binnen de organisatie in kaart. Binnen deze werkprocessen worden taken geïdentificeerd die geschikt zijn voor mensen met een arbeidsbeperking en weinig opleiding. Deze aanpak maakt het tegelijk mogelijk om hoger gekwalificeerde collega's voornamelijk op hun kerntaken in te zetten. Het bedrijfsadvies Inclusieve arbeidsorganisatie is ook inzetbaar voor werknemers die door ziekte of gevorderde leeftijd zijn aangewezen op passend werk.

Doelgroepregister

In het sociaal akkoord hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken dat werkgevers in de periode tot en met 2026 in totaal 125.000 banen creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. In de Wet banenafspraak en quotum arbeidsbeperkten is geregeld wie tot de doelgroep voor de banenafspraak behoren en dat deze doelgroep wordt vastgelegd in het doelgroepregister. Voor het invullen van het register maken we gebruik van interne gegevens en van gegevens van gemeenten. Het doelgroepregister kan online geraadpleegd worden door werkgevers en burgers. Voor de arbeidsbemiddeling van de doelgroep hebben medewerkers van UWV en gemeenten een raadpleegfunctie via Suwinet. Om werkgevers te ondersteunen bij het bereiken van de doelen in de banenafspraak zijn in de arbeidsmarkregio's onder leiding van de centrumgemeenten regionale Werkbedrijven ingericht waarin UWV participeert. In alle regio's is een regionaal Werkbedrijf actief; veelal in de vorm van een netwerkorganisatie waarin samenwerkingspartners (gemeenten, UWV, SW-bedrijven en sociale partners) afspraken maken gericht op realisatie van de banenafspraak.

Samenwerking met andere partijen

Sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking die kunnen werken, en voor het regelen van beschut werk voor mensen die veel begeleiding nodig hebben. UWV blijft verantwoordelijk voor jongeren met een arbeidsbeperking die een uitkering hebben op basis van de oWajong of de Wajong 2010.

We hebben in 2015 en 2016 de samenwerking met gemeenten geïntensiveerd; die lijn zetten we ook in 2017 voort. In elk van de 35 arbeidsmarktregio's stellen we een arbeidsdeskundige beschikbaar om de gemeenten bij te staan bij de uitvoering van de Participatiewet. Zij leggen gemeenten uit wat de verschillende beoordelingen inhouden en adviseren gemeenten voor welke klanten welke beoordeling passend is. Daarnaast zorgt UWV, binnen de regionale Werkbedrijven maar ook daarbuiten, voor een voortdurende focus op het transparant maken van de arbeidsmarkt. Het goed en volledig in beeld brengen van de werkzoekenden die in aanmerking komen voor een baan uit de banenafspraak is daarbij van groot belang. In de Programmaraad (het samenwerkingsorgaan van Divosa, Cedris, VNG en UWV) is afgesproken dat gemeenten hiervoor gebruikmaken van de UWV-systemen. UWV zet vliegende brigades in die gemeenten behulpzaam kunnen zijn bij het gebruiken van UWV-applicaties en bij het opstellen van de klantprofielen voor klanten met een arbeidsbeperking van gemeenten die tot de doelgroep banenafspraak behoren.

Om de participatie van mensen met een (ernstige) psychische aandoening te bevorderen, werken we samen met GGZ Nederland. In het convenant dat we in 2012 ondertekenden, spraken we af om 100 plaatsingen te realiseren. Deze plaatsingen realiseren we met de inzet van de re-integratiemethodiek Individuele plaatsing en steun (IPS), die speciaal ontwikkeld is voor mensen met een ernstige psychiatrisch aandoening die starten vanuit een GGZ-instelling. Inmiddels lopen er 300 IPS-trajecten. De afgelopen jaren is IPS vanuit tijdelijke budgetten gefinancierd. Medio 2016 is de subsidieregeling IPS van kracht gegaan. Hiermee kunnen vijf jaar lang jaarlijks 500 personen starten met een IPS-traject.

3.2. Sociaal-medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen voeren claimbeoordelingen en herbeoordelingen uit en toetsen re-integratieverslagen. Al deze beoordelingen doen een groot beroep op de beperkte beschikbare capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. We hebben niet voldoende capaciteit om alle sociaal-medische beoordelingen uit te kunnen voeren. In 2016 hebben we prioriteit gegeven aan herbeoordelingen. Voor 2017 zullen we opnieuw afspraken maken over de prioritering van activiteiten.

Ziektewet-beoordelingen

Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders). UWV begeleidt deze zogeheten vangnetters op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers. Na 44 weken ziekte voeren we een (eerstejaars) Ziektewet-beoordeling uit voor de vangnetters. Als we bij de beoordeling vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in algemeen geaccepteerde arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. Het maatmanloon is het

loon dat een gezonde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring gewoonlijk verdient. We streven ernaar ten minste 90% van deze Ziektewet-beoordelingen vóór de ingangsdatum van het tweede Ziektewet-jaar af te handelen.

Claimbeoordelingen WIA

Na twee jaar ziekte kunnen mensen een aanvraag voor een WIA-uitkering doen. We voeren dan een claimbeoordeling uit waarbij wordt getoetst of de klant voldoet aan de polisvoorwaarden van de WIA. Ook worden diens arbeidsmogelijkheden vastgesteld, waarna een gericht arbeidsmogelijkhedenadvies opgesteld kan worden.

Beoordeling arbeidsvermogen

Bij de Beoordeling arbeidsvermogen beoordeelt UWV of iemand kan werken en, als dat zo is, of hij in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Wanneer dat niet het geval is, bekijken we of hij een indicatie banenafspraak kan krijgen. Met deze indicatie worden mensen opgenomen in het landelijk doelgroepregister voor de extra plekken die werkgevers creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Wie geen arbeidsvermogen heeft en dat ook niet kan ontwikkelen, krijgt een Wajong-uitkering – mits hij voldoet aan de overige wettelijke voorwaarden.

In november 2015 is besloten dat leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) met arbeidsvermogen zonder UWV-beoordeling kunnen worden opgenomen in het doelgroepregister. Hierdoor kunnen we in 2017 ook leerlingen uit het praktijkonderwijs zonder UWV-beoordeling opnemen in het doelgroepregister.

De aanvraag voor opname in het doelgroepregister door burgers verloopt via een aparte aanvraag van de burger zelf of wordt door de gemeente aangevraagd. Deze aanvraag betreft personen die voor hun achttiende levensjaar of tijdens de studie een arbeidsbeperking hebben opgedaan en die alleen met behulp van een werkvoorziening het wettelijk minimumloon kunnen verdienen (de zogenaamde quotumgroep).

Beoordelingen integrale activering Wajong

In het kader van de Participatiewet gaat UWV Wajongers (oWajong en Wajong 2010) herindelen in twee groepen: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. Voor Wajongers die wel of tijdelijk geen arbeidsvermogen hebben, gaat de uitkering vanaf 1 januari 2018 omlaag naar maximaal 70% van de grondslag (veelal het wettelijk minimumloon). Wajongers die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben behouden het recht op een uitkering van 75% van het wettelijk minimumloon.

Via systeemselectie en dossierscreening hebben we een voorlopige onderverdeling kunnen maken. We sturen vooraankondigingen aan Wajongers van wie we inschatten dat ze arbeidsvermogen hebben. In de vooraankondiging vragen we de Wajongers uitdrukkelijk om via een reactieformulier aan te geven of ze akkoord zijn met de indeling. Als mensen na een herinnering niet reageren, krijgen zij een beschikking dat wij ervan uitgaan dat ze arbeidsvermogen hebben en dat hun uitkering per 1 januari 2018 wordt verlaagd. Wajongers die niet akkoord gaan met de voorgenomen indeling benaderen we om de situatie te bespreken. Als ook tijdens dit gesprek blijkt dat de Wajonger niet akkoord is, nodigen we hem uit voor een sociaal-medische beoordeling.

In de praktijk blijkt dat een deel van de Wajongers van wie we op basis van de bij ons beschikbare gegevens aannemen dat ze arbeidsvermogen hebben, gebruik maakt van AWBZ-dagbesteding. In dat geval is indeling onder de noemer ‘duurzaam geen arbeidsvermogen’ van toepassing. Gegevensuitwisseling met het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) over AWBZ-indeling is op grond van privacyoverwegingen niet mogelijk. We hebben daarom besloten dat we de Wajongers die we indelen op basis van dossierscreening niet langer een vooraankondiging arbeidsvermogen toesturen maar eerst een vragenlijst om ons dossier te actualiseren. Deze wijziging zal leiden tot meer zorgvuldigheid en kwaliteit in het proces van herindeling van Wajongers.

We zijn in 2015 gestart met het versturen van vooraankondigingsbrieven naar de jongste Wajongers, de oudste zijn als laatste aan de beurt. We houden er rekening mee dat, naarmate hun leeftijd toeneemt, het aantal Wajongers dat in reactie op de vooraankondigingsbrief om een beoordeling vraagt, zal toenemen. We monitoren het verloop van de uitvoering van de integrale activering Wajong en informeren het ministerie van SZW periodiek over de uitkomsten en ontwikkelingen. In 2017 zullen we onze activiteiten voor de herindeling van Wajongers onveranderd voortzetten.

Herbeoordelingen

We voeren herbeoordelingen uit op verzoek van de uitkeringsgerechtigde zelf, diens werkgever of verzekeraar, (de zogeheten vraaggestuurde herbeoordelingen) of wanneer de verzekeringsarts en/of arbeidsdeskundige dat nodig vindt (professionele herbeoordelingen). Sinds 2015 overtreft het aantal vraaggestuurde én professionele aanvragen voor herbeoordelingen de verwachting en daarmee de beschikbare capaciteit.
In het najaar van 2015 hebben we met het ministerie van SZW besproken hoe om te gaan met de toegenomen vraag naar herbeoordelingen en de daardoor oplopende werkvoorraden. Samen met het ministerie zijn we tot maatregelen gekomen om het aantal uit te voeren herbeoordelingen te verkleinen en de capaciteit aan verzekeringsartsen te vergroten. Afgesproken is om het bestaande herbeoordelingenbeleid, waarbij we prioriteit geven aan vraaggestuurde herbeoordelingen, te continueren. Om dit beleid goed te kunnen uitvoeren, is het noodzakelijk dat UWV een sluitende aanpak hanteert voor alle WGA-gerechtigden met arbeidsmogelijkheden, dus mensen met een gedeeltelijke (35-80%) WGA-uitkering en mensen aan wie om arbeidskundige redenen een volledige (80-100%)WGA-uitkering is toegekend. Deze sluitende aanpak willen we realiseren voor de nieuwe instroom vanaf 2017.

Daarnaast intensiveren we de begeleiding voor WGA’ers die in 2011 en 2012 zijn ingestroomd. Hiermee bereiken we dat we minder klanten hoeven te herbeoordelen als uitvloeisel van de zogenoemde vijfdejaartoets. (Met de vijfdejaartoets toetsen we of er in de eerste vijf jaar een herbeoordeling heeft plaatsgevonden of dat er is gewerkt aan

re-integratie van de klant. Indien geen van beide het geval is, volgt automatisch een herbeoordeling.) Zie ook paragraaf 3.3. Verder hebben we van het ministerie van SZW extra geld gekregen om circa 50 basisartsen te werven. Daarnaast maken we via taakdelegatie extra capaciteit vrij. Hierbij worden (deel)taken die niet per se door een verzekeringsarts zelf hoeven te worden verricht, door anderen gedaan, onder verantwoordelijkheid van deze arts. De verzekeringsartsen kunnen daardoor meer beoordelingen verrichten. Ontwikkelingen zoals taakdelegatie willen we graag bespreken met vertegenwoordigers van de beroepsgroep, zoals de Nieuwe Orde van Verzekeringsartsen (NOVAG).

UWV herbeoordeelt ook WGA'ers van wie de werkgever eigenrisicodrager voor de WIA is. In een convenant met de verzekeraars van deze eigenrisicodragende werkgevers is onder andere afgesproken dat de verzekeraar bij het indienen van een aanvraag voor een herbeoordeling onderbouwt dat de situatie van de arbeidsongeschikte zodanig gewijzigd is dat een herbeoordeling zinvol is. Op deze wijze willen we de effectiviteit van de verrichte herbeoordelingen vergroten.

Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar door. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Dit doen we op basis van het re-integratieverslag dat werkgever en werknemer opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. Indien we op basis van het re-integratieverslag vaststellen dat de werkgever zich onvoldoende heeft ingespannen, legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon maximaal één jaar langer doorbetalen.

3.3. Activering

Mensen met een arbeidsbeperking brengen we in kaart en bieden we waar mogelijk persoonlijke dienstverlening. Daarbij kopen we veelal een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven. Daarnaast verstrekken we voorzieningen, waaronder jobcoaching en loondispensatie, om ervoor te zorgen dat onze klanten aan het werk komen en blijven. We beperken ons nadrukkelijk niet tot de doelgroep voor de banenafspraak.

Banenafspraak

UWV beheert het doelgroepregister voor de banenafspraak uit het sociaal akkoord van 2013 en publiceert de gegevens om de voortgang van de banenafspraak te kunnen monitoren.

UWV draagt ook bij aan de realisatie van de banenafspraak. Op werk.nl kunnen werkzoekenden aangeven dat zij tot de doelgroep van de banenafspraak behoren. We benaderen werkgevers proactief met de vraag om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Werkgevers kunnen vacatures die geschikt zijn voor kandidaten uit het doelgroepregister aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. Die selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten. De Werkgeversservicepunten koppelen vervolgens kandidaten aan vacatures.

Daarnaast hebben we een kandidatenverkenner ontwikkeld waarmee bedrijven door middel van klantprofielen inzage krijgen in welke mensen uit de doelgroepregister in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. Gemeenten bieden we een helpende hand bij het opstellen van klantprofielen voor de klanten die zij bedienen in het kader van de banenafspraak. UWV stelt de klantprofielen voor Wajongers en WGA'ers op. In het klantprofiel vermelden we niet alleen persoonsgegevens, arbeidsverleden, gegevens over gevolgde opleidingen en het aantal uren dat de klant kan werken. We nemen bijvoorbeeld ook op wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken, en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Daarnaast vragen wij Wajongers om op werk.nl een cv te plaatsen, om hun talenten, vaardigheden, mogelijkheden en belemmeringen in beeld te brengen. Voor een groot deel van de Wajongers is het zelf opstellen van een cv echter te hoog gegrepen. Onze medewerkers monitoren de bruikbaarheid en volledigheid van de klantprofielen. Als gevolg van de voortdurende dynamiek in de Wajong-populatie, bijvoorbeeld vele wisselingen in adres en telefoonnummer, is veel capaciteit nodig om de door de arbeidsdeskundige ingevulde klantprofielen actueel te houden.

Tot slot dragen we ook vanuit de reguliere dienstverlening bij aan de banenafspraak door de bemiddeling van Wajongers. Daarbij zetten we voorzieningen in zoals proefplaatsingen en jobcoaching.

Activering oWajong

De komende jaren completeren we ons overzicht van Wajongers met arbeidsvermogen. Daarvoor roepen we van 2015 tot 2018 alle Wajongers met arbeidsvermogen die een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong, ingangsdatum recht voor 2010) ontvangen en die niet werken of al dienstverlening ontvangen, op voor een gesprek om te kijken wat hun afstand is tot de arbeidsmarkt en wat ervoor nodig is om ze bemiddelbaar te maken. De uitkomst leggen we vast in wederzijdse afspraken. Ook wordt er tijdens het gesprek in een werkplan vastgelegd of en hoe het doel van een vaste baan kan worden bereikt. Alle oWajongers die niet werken of al dienstverlening ontvangen en die dat willen, geven we zo veel mogelijk ondersteuning gericht op het verkrijgen van werk. Hiervoor is van 2015 tot 2019 budget beschikbaar. Tot nu toe heeft 16% van deze Wajongers aangegeven bewust af te zien van re-integratiedienstverlening; dit wordt vastgelegd in het werkplan. De dienstverlening die we geven aan alle niet-werkende oWajongers die ondersteuning willen, maakt daarmee onderdeel uit van de totale dienstverlening die UWV biedt om werkgevers in staat te stellen invullen te geven aan de banenafspraak.

Project Intensivering WGA 80-100

Het voor re-integratiedienstverlening aan WGA'ers beschikbare budget hebben we de afgelopen jaren gericht op degenen met de grootste kans om uit te stromen. In oktober 2015 zijn we een project gestart waarbij twintig regiovestigingen activerende intensieve dienstverlening bieden aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80-100%) die in 2011 zijn ingestroomd om arbeidskundige redenen. Het doel van het project is tweeledig. UWV herstelt het contact met deze mensen om te kijken hoe het ervoor staat en welke mogelijkheden ze hebben. Dit kan, in overleg met de verzekeringsarts, resulteren in re-integratiedienstverlening of in een herbeoordeling om te checken of de uitkering nog rechtmatig wordt verstrekt. Daarnaast kan UWV via het project onderzoeken hoe groot de participatiewinst van intensieve dienstverlening op maat voor deze groep is. Een groot deel van deze klantgroep heeft een beperkt netwerk en is soms geïsoleerd. Veel van deze klanten zijn ervan overtuigd dat zij niets meer kunnen – daar gaat het eerste activeringsgesprek vaak over. UWV kan dan doorverwijzen naar (gemeentelijke) voorzieningen, die voorheen onbenut bleven. Daarnaast zorgt UWV voor activerende interventies voor mensen die al richting arbeidsmarkt kunnen bewegen. In 2017 richten we ons op mensen die sinds 2012 om arbeidskundige redenen zijn ingestroomd in de WIA. Op basis van de opgedane ervaringen zullen we samen met het ministerie van SZW bekijken of we deze aanpak zullen voortzetten voor mensen die in latere jaren zijn ingestroomd.

4. Gegevensbeheer en -uitwisseling

UWV bevordert administratief gemak voor burgers en draagt bij aan vermindering van de administratieve lasten voor werkgevers doordat zij hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren. UWV beheert deze gegevens in de eigen registraties zoals de polisadministratie. UWV gebruikt deze gegevens voor de eigen uitkeringsvaststelling en levert gegevens en informatie – binnen de kaders van wet- en regelgeving – aan andere partijen. Dit leidt bij alle gebruikers tot minder uitvoeringskosten.

In nationaal en internationaal verband ontstaat als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving en de wens om efficiënter te opereren een toenemende behoefte aan onderlinge uitwisseling van actuele gegevens tussen organisaties in het publieke en in het publiek-private domein. We willen ons de komende jaren ontwikkelen tot een volledig geautomatiseerde betrouwbare leverancier van actuele gegevens en informatie en tot een kenniscentrum ten aanzien van het ontsluiten, combineren, analyseren, interpreteren en gebruiken van data uit onze eigen registraties.

De loonaangifteketen is een samenwerkingsverband van UWV, de Belastingdienst en het CBS voor de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Via Suwinet kunnen de ketenpartners, en in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen, gegevens van de ketenpartners inzien. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een bedrijfsonderdeel van UWV, is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet. Zoals gebruikelijk verschijnt het Jaarplan BKWI separaat.

4.1. Polisadministratie en gegevensleveringen

In onze polisadministratie beheren we de gegevens over inkomstenverhoudingen van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsvaststelling. Bovendien leveren we gegevens uit de polisadministratie en uit andere UWV-bronsystemen aan derden. In onze polisadministratie stonden medio 2016 19,1 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,6 miljoen mensen.

We constateren dat afnemers behoefte hebben aan (combinaties van) dezelfde gegevens, bijvoorbeeld voor het vaststellen van uitkeringen en toeslagen, voor handhaving en beslaglegging. Dit biedt mogelijkheden voor standaardisering. In 2017 werken we verder aan standaardisering van processen en aan het opbouwen van een productenportfolio met standaardproducten van constante, hoge kwaliteit die zijn afgestemd op de behoeften van onze afnemers.

De digitale gegevensuitwisseling met overheden in andere EU- en verdragslanden wordt steeds belangrijker. De invoering van enkele Europese verordeningen leidt tot verplichte elektronische gegevensuitwisseling. Internationale ontsluiting van gegevens kan leiden tot nieuwe standaarden, nieuwe producten, nieuwe diensten, nieuwe processen en nieuwe applicaties voor levering, inkijk en ontvangst van gegevens. De invoering van de verordeningen vindt vanaf medio 2017 gefaseerd plaats.

Nieuwe wet- en regelgeving in 2017 leidt tot de ontwikkeling van nieuwe of de wijziging van bestaande registraties, gegevensleveringen en uitvoeringsprocessen. Voorbeelden zijn de levering van gegevens voor het vaststellen van het loonkostenvoordeel voor werkgevers (zie ook paragraaf 2.3) en het recht van gemeenten op een bonus voor het aantal gerealiseerde beschut werkplekken. Daarnaast moeten we voorbereidingen treffen voor een mogelijke inwerkingtreding van de quotumheffing per 2018. In 2017 zullen we daarom starten met de ontwikkeling en bouw van de systemen die nodig zijn om verschillende onderdelen van de quotumheffing uit te voeren, waaronder de inleenconstructie.

Tabel: Aantal gegevensuitwisselingen

	2016 (raming)	2017 (raming)
Aantal gegevens in de polisadministratie	28 miljard	30 miljard
Aantal burgers in de polisadministratie	13,6 miljoen	13,8 miljoen
Aantal afnemende organisaties	900	950
Aantal leveringen aan afnemende organisaties	26.000	26.000

4.2. Informatiebeveiliging en privacy

De steeds verdergaande en snellere technische ontwikkeling van gegevensdragers, het streven van overheden en bedrijven om de dienstverlening steeds meer online in te richten en de tendens om meer en meer databases aan elkaar te verbinden leiden tot een forse toename van het gegevensverkeer en grote afhankelijkheid daarvan. De aard van de gegevens (veelal persoonsgegevens) en het toenemend aantal (hack)incidenten, met digitale aanvallen op gegevensdragers en incidenten met gegevenslekken, onderstrepen de noodzaak van adequate gegevensbescherming. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat UWV zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaat. Informatiebeveiliging en privacy (IB&P) krijgen om deze redenen veel aandacht binnen UWV.

We willen op het gebied van informatiebeveiliging invulling geven aan het gedachtegoed dat is vastgelegd in het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en het normenkader van de BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst). In 2016 hebben we een forse stap gezet om ons IB&P-beleid te actualiseren en formaliseren. Op basis van risicoanalyses prioriteren we jaarlijks de onderwerpen die het komende jaar onze aandacht vergen. In verbeterplannen is vastgelegd welke maatregelen in 2017 getroffen worden om de IB&P-risico's te beperken. Topprioriteit voor 2017 is het beschermen van ons ICT-landschap tegen de steeds meer toenemende moderne dreigingen. Om ons basisbeveiligingsniveau te verhogen ondernemen we in 2017 verschillende activiteiten, waaronder het uitrollen van secure software development (SSD; een algemeen erkende standaard voor de overheid), het verder verbeteren van logging en monitoring (zodat we informatiepatronen kunnen registreren en vroegtijdig ongewenste situaties kunnen signaleren) en het uitvoeren van risicoanalyses (zoals de privacy impact assesment en de business impact analyse) op onze meest kritische bedrijfsprocessen en gegevensverzamelingen. De voortgang van de uitvoering van de verbeterplannen en de daarmee behaalde resultaten wordt gemonitord.

Borging Veilige Gegevensuitwisseling SUWI-net

De Autoriteit Persoonsgegevens en de Inspectie SZW hebben in 2014 en 2015 onderzoek gedaan naar de naleving van de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de SUWI-wet- en regelgeving stellen op het punt van de gegevensuitwisseling binnen het domein van werk en inkomen en aan niet-SUWI-partijen. UWV heeft de aanbevelingen van deze organisaties op de borging van de beveiliging en privacy door beheerders en gebruikers van Suwinet ter harte genomen. Maatregelen op het gebied van autorisaties, logging gebruik, instructie en training van medewerkers worden getroffen om het doelbewust, doelgericht en doelgebonden gebruik van gegevens te borgen.

In 2016 zijn de voorgestelde maatregelen uitgewerkt en deels ook al ingevoerd (o.a. verbeterde rapportage procedures). In 2017 worden alle overige in het programma BVGS voorgestelde maatregelen afgerond en gefaseerd geïmplementeerd. Eind 2016 zijn de resultaten bekend van de PIA (Privacy Impact Analyse) die het ministerie van SZW laat uitvoeren op de genomen maatregelen. In 2017 worden eventuele vervolg maatregelen voor UWV uitgewerkt.

4.3. Loonaangifteketen

UWV maakt, net als veel andere overheden, in de uitvoering van zijn taken veel gebruik van gegevens uit de loonaangifteketen. Deze gegevens zijn bijvoorbeeld cruciaal bij het vaststellen van het recht op, de hoogte en de duur van uitkeringen en bij het verrekenen van inkomsten. Het is voor ons daarbij van belang dat die gegevens van kwalitatief voldoende niveau zijn en tijdig beschikbaar.

Bij de nieuwe systematiek van inkomstenverrekening moet de WW'er na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten hij in de voorbije maand heeft ontvangen. Om het de klant gemakkelijker te maken, wil UWV zo veel mogelijk de gegevens uit de loonaangifte voorinvullen op het inkomstenopgaveformulier. In veel gevallen zijn deze gegevens op de eerste kalenderdag van de maand, de dag waarop het inkomstenopgaveformulier voor de klant wordt klaargezet, nog niet beschikbaar. De minister van SZW heeft UWV opdracht gegeven om te bevorderen dat werkgevers, op basis van vrijwilligheid, overgaan tot het versneld indienen van kwalitatief hoogwaardige loonaangiften. We leggen daarom contacten met koepel- en brancheorganisaties en bereiden gerichte communicatie met werkgevers voor. Mogelijk zijn ook aanpassingen aan de salarisstrook nodig welke in afstemming met andere belanghebbenden geïmplementeerd zullen worden.

Daarnaast gaan we in 2017 in samenwerking met de partners in de loonaangifteketen door met het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens in het polisdomein. Om de consistentie en kwaliteit te verbeteren, worden in afstemming met de belastingdienst zo veel mogelijk gegevenscontroles voor in de loonaangifteketen ingevoerd, opdat fouten zo snel mogelijk door inhoudingsplichtigen gecorrigeerd kunnen worden. Hierbij wordt extra aandacht geschonken aan de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Wet tegemoetkomingen loondomein, die in 2017 in werking treedt.

4.4. BKWI

UWV, SVB en de gemeenten hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet. Suwinet ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens door de ketenpartners en in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Dit leidt tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening door de SUWI-partijen (UWV, SVB en

gemeenten), het verlaagt de administratieve lasten van de burger en het vergroot de mogelijkheid om fraude te detecteren. UWV heeft de wettelijke verantwoordelijkheid voor de inrichting en het beheer van Suwinet. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een onderdeel van UWV, voert deze taken uit en legt hierover verantwoording af via een eigen jaarplan en jaarverslag.

Het ministerie van SZW heeft BKWI gevraagd om, in samenwerking met het Inlichtingenbureau (het informatieknooppunt voor gemeenten), te onderzoeken hoe de gegevensuitwisseling in het domein van werk en inkomen (opnieuw) technisch vorm kan worden gegeven volgens het uitgangspunt van privacy by design. Dat houdt in dat al tijdens de ontwikkeling van producten en diensten volop aandacht wordt besteed aan privacyverhogende maatregelen en dat alleen noodzakelijke gegevens worden verwerkt. Op deze manier is het mogelijk een zorgvuldige en verantwoorde omgang met persoonsgegevens technisch af te dwingen. De uitkomsten van dit traject worden betrokken bij de verdere vormgeving van de toekomstige gegevensuitwisseling. BKWI zal in het vierde kwartaal van 2016 zijn eerste uitkomsten presenteren. UWV en BKWI zullen met het ministerie van SZW in overleg treden over een nadere uitwerking in 2017.

5. Handhaving

Nederland moet erop kunnen vertrouwen dat we uitkeringen toekennen aan mensen die daar recht op hebben en dat uitkeringsgerechtigden zich aan de plichten houden die bij een uitkering horen. UWV ziet er daarom op toe dat uitkeringsgelden rechtmatig en niet langer dan noodzakelijk worden verstrekt. We doen dat door mensen te ondersteunen bij het vinden van werk én door de naleving van regels en plichten te handhaven. Om overtredingen zoveel mogelijk te voorkomen, zijn wij via al onze communicatiemiddelen en -kanalen duidelijk over de rechten en plichten die horen bij een uitkering.

Doordat wij ons bij de inkomstenverrekening baseren op de gegevens uit de polisadministratie, komen er steeds minder polissignalen om te onderzoeken. Met het ministerie van SZW gaan we in het najaar van 2016 in gesprek over een oriëntatie op de aard en de omvang van het gewenste handhavingsniveau. Het voorkomen van regelovertreding blijft voor ons voorop staan. In onze repressieve handhavingsaanpak kiezen we steeds meer voor een thematische aanpak, zoals gezondheidsfraude, faillissementsfraude en fraude door gefingeerde dienstverbanden. Handhaving is en blijft een integraal onderdeel van onze dienstverlening en het handelen van onze medewerkers.

5.1. Preventieve handhaving

We willen voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden, omdat deze niet duidelijk zijn. We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren burgers onder andere via campagnes, zetten in op het verbeteren van het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en verzenden automatische attenderingen. Daarnaast kijken we naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. Door middel van experimenten die gebaseerd zijn op kennis uit de gedragswetenschappen, onderzoeken we hoe de kans dat uitkeringsgerechtigden de regels niet nakomen kunnen verkleinen, zonder dat hun keuzevrijheid wordt aangetast.

Onderzoek wijst uit dat een hoge controlebeleving onder uitkeringsgerechtigden essentieel is voor de bereidheid om de regels na te leven. Dit willen we bereiken via meer klantcontacten met een (preventief) controle-aspect, zowel aselect als op basis van risicoanalyses. Vanuit onze klantprocessen kunnen signalen komen dat bepaalde uitkeringsgerechtigden een verhoogde kans hebben om te regels te overtreden. Deze worden vervolgens voor nadere controle opgeroepen of middels een flitscontrole, thuis of op de werkplek bezocht. Daarnaast kunnen we op basis van steekproeven preventieve controles uitvoeren. In 2016 hebben we proefgedraaid met dergelijke nieuwe vormen van controle-interventies (zoals de genoemde flitscontroles); dit zullen we in 2017 voortzetten.

5.2. Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Zo zijn uitkeringsgerechtigden verplicht direct alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. Bij regelovertreding moeten klanten het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop kunnen ze een boete of waarschuwing krijgen. Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie aantoonbaar verzaakt bij het zoeken van werk, kan worden gekort op zijn uitkering.

In 2017 treedt de gewijzigde Fraudewet in werking, waarbij de mogelijkheid tot het opleggen van een waarschuwing wordt uitgebreid. Hierdoor kunnen wij in ons boetebeleid beter maatwerk leveren, wat de nalevingsbereidheid ten goede komt. Dit maatwerk is ook gewenst als het gaat om het opleggen van maatregelen in het kader van de sollicitatieverplichting. Via een pilot automatisch verantwoorden hebben we de mogelijkheden onderzocht om een 100% (geautomatiseerde) controle te kunnen implementeren met betrekking tot de sollicitatieverplichting. Deze pilot bevestigt dat het geautomatiseerd versturen van verantwoordingsberichten leidt tot een hogere naleving onder WW'ers.

Afhandeling signalen en meldingen

De werkvoorraad van signalen over mogelijke fraude is in de eerste helft van 2015 fors toegenomen. Dat kwam enerzijds doordat het proces van boeteoplegging na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep tot begin 2015 was opgeschort en anderzijds door een computerstoring eind 2014. UWV werkt momenteel hard aan het wegwerken van deze werkvoorraad polissignalen (signalen over mogelijke fraude op basis van een vergelijking van gegevens met de polisadministratie). We verwachten de voorraad polissignalen ultimo 2016 te hebben teruggebracht tot circa 11.500 en in maart 2017 tot 6.000.
Het verloop van de interne en externe meldingen is lastiger te voorspellen. Op basis van de lagere WW-uitkeringsvolumes en de toename van het aantal WW-uitkering op basis van de Wet werk en zekerheid verwachten we net iets minder nieuwe meldingen te ontvangen dan in 2016. We schatten dat ultimo 2016 de voorraad interne meldingen op circa 7.000 zal liggen en de voorraad externe meldingen op circa 4.000. Dit betekent dat het aantal interne meldingen eind 2016 nog boven de reguliere werkvoorraad zal liggen. We streven ernaar om de werkvoorraden in de loop van 2017 naar een regulier niveau terug te brengen. Dit willen we realiseren met een verbeterde procesafhandeling, verkorte normtijden, versteviging van de aansturing. Ook zetten we meer personeel in.

Daarnaast vinden er tussen UWV en het ministerie van SZW gesprekken plaats om te bekijken wat het structurele handhavingsniveau zou moeten zijn en hoe dat ervoor kan zorgen dat het logistieke beheer van fraudemeldingen en -signalen geoptimaliseerd kan worden.

Vanaf 2017 zal het fenomeen 'witte fraude' (het niet doorgeven van inkomsten uit regulier werk) zich steeds minder voordoen. Sinds de invoering van inkomstenverrekening in de WW vergelijken we de opgegeven inkomsten met de gegevens in onze polisadministratie – voor zover deze daarin aanwezig zijn. Eventuele verschillen verrekenen we, indien mogelijk, met de uitkering.. Deze systematiek voeren we vanaf 2017 ook door voor de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. Het aantal af te handelen polissignalen neemt hierdoor af. De afhandeling van administratieve fraudezaken vindt dan nog hoofdzakelijk plaats op basis van interne en externe meldingen. Om de ontwikkeling van de werkvoorraad van deze meldingen in de toekomst beheersbaar te houden, investeren we in de verdere digitalisering van onze werkprocessen door te gaan werken met e-dossiers, een zaakadministratie en het elektronisch archief. We zetten in op de verbetering van de selectie van kansrijke fraudesignalen (via een beslisboom) en we gaan over op digitale fraudemeldingsformulieren. Ons doel is onze intake-, registratie- en werkvoorbereidingsprocessen zo veel mogelijk te automatiseren.

Thematisch onderzoek

Door de beperking van de mogelijkheden tot witte fraude komt de nadruk meer te liggen op vormen van zwarte fraude zoals zwartwerken naast een uitkering en op het bestrijden van complexe en veelal georganiseerde vormen van fraude zoals gezondheidsfraude, faillissementsfraude of fraude met schijnconstructies. Het gaat hierbij doorgaans om relatief moeilijk te bewijzen en arbeidsintensieve zaken. Door samen te werken met andere instanties zoals de Inspectie SZW en de politie, en door de door hun aangeleverde fraudesignalen te benutten, zullen we steeds meer en betere meldingen ontvangen. De voorziene uitbreiding van de bevoegdheden van de Inspectie SZW om ook uitkeringsfraude te kunnen detecteren, speelt ons daarbij in de kaart. Daarnaast zetten we in op het verbeteren van de fraudealertheid van UWV-medewerkers met face-to-face klantcontacten. We richten ons daarbij met name op vermoedens van het verzwijgen van inkomsten, werk of gezondheidsverbetering.

Risicomanagement

UWV blijft alert op nieuwe- en opkomende fraudefenomenen. Zo gaan we in 2017 door middel van risicoscans en patroonanalyses restrisico's (laat-melders, niet-melders) in de verrekensystematiek van de WW en de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen bepalen. Daarnaast houden we in 2017 aandacht voor specifieke fraudefenomenen als gefingeerde dienstverbanden, PGB-fraude en hennepteelt.

Tabel: Handhavingsmeldingen

	2016 (raming)	2017 (raming)
Externe meldingen (afdoening)	1.800	1.700
Interne meldingen (afdoening)	14.500	13.000
Telefonische controles	45.000	45.000
Fysieke inspecties (huisbezoek)	5.500	1.500

6. Dienstverlening

Mensen die een beroep doen op onze dienstverlening bevinden zich vaak in een kwetsbare of onzekere positie: ze hebben hun baan verloren of kunnen niet werken vanwege ziekte of een arbeidsbeperking. Ze moeten dus kunnen rekenen op betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. Dat geldt ook voor werkgevers. We houden zo veel mogelijk rekening met het perspectief van burgers. We streven ernaar om, binnen onze financiële en wettelijke mogelijkheden, iedereen de dienstverlening te verlenen die het meest passend is. En we kijken daarbij steeds welk kanaal het meest efficiënt is: online, telefonisch, via social media, of face to face. Mensen die moeite hebben met online dienstverlening ondersteunen we daarbij.

We vinden het belangrijk om over de ontwikkeling van onze dienstverlening met alle betrokken partijen nauw contact te houden. We betrekken onze cliëntenraden daarom bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. En we overleggen met onze stakeholders, zoals gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nationale ombudsman.

6.1. Dienstverleningskanalen

De overheid verwacht dat burgers meer zaken zelf regelen en zelf de regie nemen. Tegelijkertijd worden burgers assertiever en stellen hogere eisen aan onze dienstverlening. We hebben binnen onze budgettaire mogelijkheden geen ruimte om iedere klant face-to-face dienstverlening te bieden. We bieden onze dienstverlening daarom aan via verschillende kanalen: face-to-face op onze vestigingen, maar ook online en per telefoon.

Face-to-face dienstverlening

De afgelopen jaren zijn we steeds meer diensten online gaan aanbieden. De mogelijkheden voor online dienstverlening zijn enorm toegenomen en door die digitalisering konden we een groot deel van de opgelegde bezuinigingen invullen. Voor een deel van de mensen sluit online dienstverlening aan bij hun wensen, maar we merken ook dat in bepaalde situaties persoonlijke dienstverlening tot betere resultaten leidt. Met ons nieuwe dienstverleningsmodel WW proberen we de juiste balans te vinden tussen face-to-face en online (zie ook paragraaf 2.1). We krijgen steeds beter in beeld welke van onze klanten moeite hebben met het gebruik van onze digitale kanalen. Deze klanten bieden we persoonlijke ondersteuning. Klanten die niet met het digitale kanaal om kunnen gaan, bieden we een alternatief voor de online dienstverlening. We continueren daarom de (middag)openstellingen van onze vestigingen, waarbij klanten langs kunnen komen met vragen over en hulp bij de online dienstverlening.

Ook zijn we er ons van bewust dat er diensten zijn die zich niet goed lenen voor digitalisering. Denk bijvoorbeeld aan sociaal-medische (her)beoordelingen en het vaststellen van de resterende arbeidsmogelijkheden en van het recht op arbeidsondersteuning. Face-to-face dienstverlening zal daarom altijd een belangrijke rol blijven spelen binnen onze dienstverlening.

Online dienstverlening

Voor veel mensen is het vanzelfsprekend om relatief eenvoudige administratieve zaken digitaal af te handelen. Online dienstverlening biedt snelle, goede service en meer gemak tegen lagere kosten. UWV biedt dan ook steeds meer online dienstverlening, zowel aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden als aan werkgevers en zakelijke relaties. En zij maken daarvan steeds vaker gebruik.

UWV komt met werk.nl en uwv.nl twee keer voor in de top vijf van meest bezochte (semi)overheidssites. Onze websites uwv.nl en werk.nl worden gemiddeld 4 miljoen respectievelijk 3 miljoen keer per maand bezocht. Het bezoek aan uwv.nl stijgt vooral hard door invoering van de Wwz. Nieuwe WW'ers moeten als gevolg van de Wwz aan het begin van iedere maand hun inkomsten doorgeven via dit portaal. Hierachter gaat een complexe keten van vervolgactiviteiten schuil, die de eerste dagen van de maand leidt tot een hoge piekbelasting. Om de stabiliteit van uwv.nl te borgen hebben we in 2016 een aantal kortetermijnmaatregelen getroffen. In 2017 zullen we nadere maatregelen treffen om de ketenstabiliteit ook bij een stijgend aantal bezoekers, zeker te stellen.

Daarnaast werken we continu om informatie en diensten die op onze portalen staan aan te laten blijven sluiten op de situatie van onze klanten. Nieuwe content proberen we zoveel als mogelijk te ontwikkelen vanuit het perspectief van de klant. Hierbij maken we gebruik van klantreizen (customer journey).

Digitalisering

De Rijksoverheid werkt momenteel aan de ontwikkeling van de Wet generieke digitale infrastructuur (Wet GDI). Met deze wet wordt geregeld dat burgers en bedrijven, als zij dat willen, digitaal kunnen communiceren met de overheid. Voor overheidsorganisaties zoals UWV brengt dit een aantal specifieke verplichtingen met zich mee, bijvoorbeeld de plicht om aan te sluiten op overheidsbrede voorzieningen zoals het ondernemingsdossier en MijnOverheid. Deze nieuwe wet sluit aan bij de door UWV gekozen strategie Passend Digitaal om klanten eenduidige, eenvoudige en efficiënte

communicatie aan te bieden via het digitale kanaal. Veel van onze klantprocessen zijn daarom al gedigitaliseerd. Daar waar dit nog niet is gebeurd, gaan we onderzoeken hoe een kwalitatief goede digitale dienstverlening kan worden gerealiseerd. In 2016 zijn de voorbereidingen gestart, de implementatie vindt plaats in 2017 en de jaren daarna. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat er, gegeven de prioritering in het UWV Informatieplan, slechts beperkt capaciteit beschikbaar is om wijzigingen in het ICT-landschap van UWV door te voeren.

Uwv.nl en werk.nl

Op dit moment heeft UWV meerdere websites waar dienstverlening van UWV kan en soms ook móet worden afgenomen. Zo zijn bepaalde diensten op uwv.nl te vinden en andere op werk.nl. Het is voor burgers niet altijd duidelijk waarvoor ze op welke website moeten zijn. Om meer aan te sluiten op de beleving van de burger, zijn we daarom in 2015 begonnen om de diensten te herverdelen over de portalen. In 2017 werken we hieraan verder. Het voornemen is Uwv.nl / MijnUWV zoveel mogelijk het centrale punt in de online dienstverlening van UWV te laten zijn; werk.nl wordt daarmee een platform waar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar komen, zowel landelijk als regionaal. Hierbij wil UWV nauw samenwerken met uitzendorganisaties, gemeenten en werkgeversorganisaties.

Telefonische dienstverlening

Eenvoudige, niet-persoonsgebonden vragen van klanten beantwoorden we bij voorkeur online, via onze websites. We maken ook actief gebruik van social media. Maar het blijft natuurlijk ook mogelijk telefonisch vragen te stellen. Over de afgelopen jaren is het aantal telefonische vragen gedaald. In 2013 kregen we nog 7,1 miljoen telefonische vragen. In 2016 was dit gedaald tot 5,6 miljoen telefonische vragen. In 2017 verwachten we 6,3 miljoen telefonische vragen te beantwoorden. Sinds de invoering van inkomstenverrekening per juli 2015 is het aantal telefonische vragen over de Wwz geleidelijk toegenomen. Rond de eerste van de maand wordt vooral gebeld over de inkomstenopgave, de tweede week over de uitbetaling. We verwachten dat het aantal telefonische vragen in 2017 verder stijgt doordat steeds meer WW-gerechtigden te maken krijgen met inkomstenverrekening.

Tabel: Contact met de klant

	2016 (raming)	2017 (raming)
uwv.nl (bezoeken per jaar)	49 miljoen	50 miljoen
werk.nl (bezoeken per jaar)	36 miljoen	35 miljoen
Digitale berichten	1,7 miljoen	2,7 miljoen
Telefonische contacten	5,6 miljoen	6,3 miljoen

6.2. Dienstverlening aan werkgevers

UWV helpt werkgevers bij het vervullen van vacatures. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, brengen we vraag en aanbod bij elkaar, veelal online. Daarnaast bieden we dienstverlening via een landelijk Werkgeversservicepunt, waarin wij samenwerken met gemeenten, onderwijsinstellingen, kenniscentra en andere partijen, en 35 regionale Werkgeversservicepunten. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die staan ingeschreven in het landelijk doelgroepregister voor de banenafspraak.

In de Programmaraad (het samenwerkingsorgaan van Divosa, Cedris, VNG en UWV) werken we aan optimalisering en verbetering van de werkgeversdienstverlening, mede op basis van de aanbevelingen die voortkomen uit de SUWI evaluatie en bevindingen van het programma 'Gecoördineerde aanpak werkgeversdienstverlening' (Inspectie SZW). Uit onderzoek is gebleken dat een relatief laag percentage werkgevers de werkgeversdienstverlening van de overheid kent. We zetten daarom in op het vergroten van de vindbaarheid en de herkenbaarheid van de Werkgeversservicepunten. Daarnaast werken we aan het inrichten van één UWV/gemeentelijk aanspreekpunt voor bovenregionaal en landelijk opererende werkgevers.

We bieden veel van onze werkgeversdienstverlening online aan, zo veel mogelijk toegesneden op de wensen van werkgevers. Maar we investeren ook in persoonlijke contacten met werkgevers. Dat doen we vooral door mondelinge (groepsgewijze) voorlichting en adviezen te geven, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een groot faillissement (zie hieronder). Door onze kennis van de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt met hen te delen, halen we de banden met werkgevers aan, en proberen we baanopeningen te creëren en vacatures te vervullen. Ook hebben we een verwijsfunctie richting de private partijen. We zijn doorlopend met werkgevers in gesprek over hun behoefte aan onze dienstverlening.

Dienstverlening bij faillissementen

We zorgen snel voor inkomen wanneer werken niet mogelijk is. Dit doen we ook wanneer een werkgever door een faillissement blijvend niet in staat is om de lonen van zijn werknemers te betalen. In dat geval kan UWV (een deel van) de betalingsverplichting van de werkgever overnemen. We hanteren bij faillissementen een persoonlijke aanpak waarbij we snel handelen om de onzekerheid bij werknemers en werkgevers weg te nemen. Kort nadat een faillissement is uitgesproken, neemt UWV contact op met de curator en met de personeelsafdeling van het bedrijf om zo snel mogelijk informatie in te winnen over de salarissen. De betrokken werknemers nodigen we uit voor een persoonlijke

voorlichtingsbijeenkomst waar zij ook meteen een WW-uitkering wegens betalingsonmacht van hun werkgever kunnen aanvragen.

Arbeidsjuridische dienstverlening

Naast onze activiteiten in het kader van bemiddeling op de arbeidsmarkt en dienstverlening bij faillissementen, bieden we werkgevers arbeidsjuridische dienstverlening. We toetsen ontslagaanvragen van werkgevers en beoordelen aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning.

6.3. Klantbejegening

We willen mensen respectvol en empathisch behandelen – of het nu online, schriftelijk of mondeling is, op individuele basis of groepsgewijs – en we leggen duidelijk uit wat we van hen verwachten. Houding en gedrag van onze eigen medewerkers zijn hierbij cruciaal. Permanente training is een belangrijk middel om dit te bereiken. Met een intern leer- en ontwikkeltraject worden ze hiervoor zo goed mogelijk toegerust.

Onze klantgerichtheid en klantbejegening krijgen in 2017 onverminderd onze aandacht. We streven ernaar de verschillende processen, binnen de financiële en wettelijke kaders, zo veel mogelijk vorm te geven vanuit de beleving van de klant in plaats vanuit onze eigen interne werkwijze. Omdat de klant ons als één UWV ervaart, hanteren we een divisie-overstijgende aanpak.

In de communicatie met klanten speelt verwachtingenmanagement een belangrijke rol. We kijken voortdurend naar onze standaardbrieven, we zorgen voor goede voorlichting, geven klanten feedback en bellen hen bij ingrijpende beslissingen. We bevorderen het klantgemak, onder andere door online communicatie met UWV mogelijk te maken en doorlooptijden terug te dringen.

6.4. Klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. We analyseren binnengekomen klachten om te bezien waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen.

Het verbeteren van onze klachtafhandeling krijgt veel aandacht, waarbij we het probleem proberen op te lossen en waar dit niet kan, leggen wij dit tijdig en duidelijk uit. We proberen de klachten zo veel mogelijk samen met de klant op te lossen, waarbij we maximaal inzetten om de relatie tussen de klant en UWV te herstellen. We sturen persoonlijke brieven en maken waar nodig excuses. Ook de schrijnende gevallen handelen we samen met klanten af, waarbij we onnodige problemen, telefonisch contact, klachten en bezwaar voor de klant voorkomen.

We streven ernaar bezwaren vaker met mediation op te lossen. Door de inzet van een neutrale gespreksleider krijgt de klant het gevoel dat er meer ruimte is voor zijn verhaal en wordt er binnen de beschikbare en juridische kaders naar een oplossing gezocht. Door middel van gerichte opleidingen zorgen we ervoor dat al onze medewerkers in 2017 weten hoe en wanneer zij dit instrument het beste kunnen inzetten.

We verwachten dat de stijging van het aantal klachten als gevolg van de implementatie van de Wwz zich in 2017 doorzet. We onderzoeken de oorzaken en zullen maatregelen treffen om klachten te voorkomen, zoals het aanbrengen van proces- en systeemverbeteringen. Ook verwachten we een lichte verhoging van het aantal bezwaren als gevolg van de nieuwe inkomstenverrekeningssystematiek van de Wwz.

Tabel: Klachten en bezwaar- en beroepszaken

	2016 (prognose)	2017 (raming)
Klachten	14.600	15.200
Bezwaarzaken	88.000	92.500
Beroepszaken	10.500	10.500
Hoger beroepszaken	2.700	2.600

7. Bedrijfsvoering

We hebben permanent aandacht voor de kwaliteit van onze bedrijfsvoering. Wij investeren daarom veel in de capaciteit en de kwaliteit van onze medewerkers. De stabiliteit, betrouwbaarheid en informatiebeveiliging van onze ICT zijn belangrijke randvoorwaarden voor onze bedrijfsvoering en dienstverlening, zeker omdat online dienstverlening inmiddels een onlosmakelijk onderdeel van onze dienstverlening vormt en we interne processen steeds verder automatiseren. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering monitoren systematisch en verbeteren deze stapsgewijs. Het benutten en toepassen van kennis vormt daarbij een belangrijk onderdeel.

7.1. Medewerkers

We vinden het belangrijk dat alle medewerkers plezier hebben in het werk, dat zij zich betrokken voelen en loyaal zijn aan de organisatie. Het HRM-beleid van UWV is erop gericht om goed werkgeverschap te ondersteunen en om goed werknemerschap van medewerkers te stimuleren en faciliteren. Dat betekent dat we zelfregie en zelforganisatie van onze medewerkers en managers verwachten. Medewerkers geven aan wat zij nodig hebben voor hun ontwikkeling en om goed hun werk te kunnen doen. Het is de rol van de werkgever om de medewerker daarin de nodige instrumenten aan te reiken en de voorwaarden goed in te regelen, zodat de werknemer de regie kan pakken.

De komende jaren staan voor UWV in het teken van het toekomstbestendig maken van de organisatie en daarmee de dienstverlening. Om professionele dienstverlening te waarborgen, zorgen we ervoor dat medewerkers, zo lang ze in dienst zijn en ongeacht hun leeftijd, energiek en bevlogen een waardevolle bijdrage kunnen blijven leveren. In 2016 hebben we in een proef met dynamisch werken een aantal werkplekken uitgerust met fietsstoelen en loopbanden en de mogelijkheid gecreëerd voor medewerkers om staand te werken en te vergaderen. Op basis van deze proef zetten we in 2017 verdere stappen om medewerkers de mogelijkheid te geven hun werk fitter en vitaler te kunnen uitvoeren. We onderzoeken de mogelijkheden om plaatsonafhankelijk werken voor medewerkers verder mogelijk te maken. We kijken hierbij zowel naar de benodigde techniek als naar gedragsaspecten.

Investeren in onze medewerkers is ook nodig omdat taken en functies bij UWV veranderen. Dat komt doordat we de bedrijfsprocessen steeds verder automatiseren en doordat de aard van de werkzaamheden meer en meer verschuift van administratief werk naar werk waarvoor specifieke kennis nodig is. We investeren daarom in de loopbaanontwikkeling van onze medewerkers. Voordeel daarvan is ook dat het personeelsbestand van UWV gemakkelijker meebeweegt met conjuncturele ontwikkelingen en de werkinstroom. Doorstroom binnen en buiten UWV komt immers gemakkelijker tot stand.

UWV staat midden in de maatschappij en is daarom een diverse en inclusieve werkgever. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bieden we kansen. Onze medewerkers vormen een afspiegeling van de samenleving; er is sprake van diversiteit naar leeftijd, afkomst, geslacht, seksuele geaardheid en arbeidsvermogen. In het kader van de banenafspraak realiseren we de komende vijf jaar bij UWV 200 extra plaatsingen uit de doelgroep. Arbeidsbeperkten plaatsen wij zo veel mogelijk op reguliere functies. Dit is echter niet voor iedereen weggelegd. In 2017 bouwen we voort op de successen van het project UWV Inclusief, dat uitgaat van het samenvoegen van elementaire taken uit bestaande functies in een nieuwe inclusieve functie. Daarnaast kijken we of en welke werkzaamheden binnen UWV geschikt zijn voor de bredere doelgroep van de banenafspraak.

Ook bieden we in 2017 130 trainees een kans aan om werkervaring op te doen bij UWV met een tijdelijk eenjarig contract. Een aantal van hen zal ons ondersteunen in de begeleiding van mensen naar werk. De overigen vervullen andere rollen in onze dienstverlening. Trainees krijgen naast de tijd die ze besteden aan opdrachten en projecten voor UWV, ruimte om te werken aan de eigen ontwikkeling. Vrijwel alle trainees hebben na dat jaar een baan, waarvan enkelen binnen UWV.

Op de arbeidsmarkt positioneren we ons met een duidelijk gezicht naar professionals, zoals artsen, arbeidsdeskundigen en ICT'ers. UWV onderscheidt zich niet alleen door een aantrekkelijke werkomgeving en adequate arbeidsvoorwaarden, maar zeker ook door zijn maatschappelijke betrokkenheid en sociale gezicht. Door middel van pilots zullen we onderzoeken hoe we onze positie op de externe arbeidsmarkt verder kunnen versterken, zodat we de kosten van werving en selectie kunnen drukken en schaarse professionals kunnen aantrekken en behouden.

7.2. ICT

ICT maakt steeds meer deel uit van onze primaire processen. Het speelt bij al onze kerntaken een prominente rol: bij de verstrekking van uitkeringen, bij het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen, bij het bemiddelen van werkzoekenden en bij het uitwisselen van gegevens. Ook in onze ambities op het gebied van dienstverlening en samenwerking speelt ICT een belangrijke rol. Aangezien veel klanten voor hun inkomen afhankelijk zijn van een juiste en tijdige uitkeringsverstrekking staan de kwaliteit, stabiliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze systemen

voorop, ook op de langere termijn. Daarnaast willen we als organisatie adequaat kunnen blijven inspringen op wensen vanuit de politiek en de maatschappij. Het is daarom van belang dat UWV wendbaar blijft.

Het ICT-meerjarenplan van UWV, het UWV Informatieplan 2016–2020, schetst onze strategie met betrekking tot onze informatievoorziening (IV), beschrijft de onderwerpen waarop de komende jaren gerichte actie nodig is én benoemt de trajecten die tot een oplossing zullen leiden. Daarmee is het geen gedetailleerde blauwdruk, maar geeft het richting voor de komende jaren. De uitwerking van de onderliggende projecten en planningen zal jaarlijks worden herijkt op basis van de meest actuele inzichten en ontwikkelingen.

IV-strategie

De komende jaren heeft het stabiel maken van ons ICT-landschap de hoogste prioriteit. Daardoor ontstaat er meer ruimte voor het vereenvoudigen, moderniseren en functioneel doorontwikkelen van ons ICT-landschap. Op deze manier kunnen we weer meer gaan werken aan trajecten die gericht zijn op het verbeteren van de digitale dienstverlening aan burgers en uitkeringsgerechtigden, het automatiseren van onze processen en het beter ondersteunen van onze medewerkers.

We werken toe naar een toekomstbestendig en wendbaar ICT-landschap. Daarvoor gaan we onze systemen de komende jaren stapsgewijs en meerjarig robuust maken, vereenvoudigen en moderniseren. Daarnaast verbeteren we continu de informatiebeveiliging en privacy. De omvang van deze veranderopgave is dusdanig groot dat we duidelijke keuzes moeten maken over de inzet van de beperkt beschikbare verandercapaciteit. We hanteren hierbij de volgende prioriteitsstelling:

1. Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging
2. Wet- en regelgeving
3. Vereenvoudiging en modernisering
4. Batentrajecten en functionele doorontwikkelingen

De IV-strategie is voor de komende jaren de koers die we varen. Aan de hand van de IV-strategie en de doelstellingen in het UWV Informatieplan 2016–2020 hebben we het projectportfolio 2017 vastgesteld. Ondanks dat we goed hebben gekeken naar de maakbaarheid van ons projectportfolio, zullen we onderweg continu te maken krijgen met onvoorziene ontwikkelingen. We volgen de ontwikkelingen in 2017 nauwlettend en bespreken met het ministerie van SZW wat we tegenkomen en wat de impact daarvan is op tijd, geld en benodigde beleidsruimte.

IV-veranderingen

Omdat IV-veranderingen zich steeds vaker over meerdere organisatieonderdelen uitstrekken, zetten we in op een domeingerichte benadering voor onze informatieplanning. Die domeinen zijn:

- Infrastructuur en beveiliging;
- E-dienstverlening;
- E-werken;
- Gegevenshuishouding;
- Bedrijfsvoering.

In het domein Infrastructuur en beveiliging, dat zich richt op het fundament van de informatievoorziening, ligt in 2017 de focus op het verder voorbereiden van de mogelijke migratie van ons datacenter. Het contract met onze huidige leverancier loopt af; met de nieuwe aanbesteding beogen we kortere levertijden, de mogelijkheid tot virtualisatie en marktconforme kosten. Verder blijft er binnen dit domein veel aandacht voor informatiebeveiliging & privacy (IB&P).

De domeinen E-dienstverlening, E-werken en Gegevenshuishouding gaan over het vergroten van de stabiliteit en de continuïteit van de ICT-ondersteuning van de primaire processen voor dienstverlening, uitkeringsverstrekking en gegevensuitwisseling. Daarnaast is er binnen deze domeinen aandacht voor het substantieel verhogen van de efficiency en kwaliteit van de primaire processen. Bij het domein E-dienstverlening ligt de focus in 2017 op het robuust en toekomstvast maken van de portalen uwv.nl en werk.nl. Een belangrijke stap hierin is het ontkoppelen van systemen en applicaties, waarmee een grote bijdrage wordt geleverd aan het wendbaar maken van ons ICT-landschap. Een belangrijk project binnen het domein E-werken is het project één uniforme betaalomgeving (1UBO). Hiermee gaan we terug van drie betaalstraten voor de verschillende uitkeringsregelingen naar één betaalstraat voor alle uitkeringen. De twee oude systemen die van hun betaalfunctie worden ontdaan, worden daardoor kleiner en kunnen in volgende stappen weer gemakkelijker worden gemoderniseerd. Ook wordt gewerkt aan het robuust maken van het applicatielandschap. Het gaat dan bijvoorbeeld om het Elektronisch Archief, dat randvoorwaardelijk is om meer digitaal te kunnen werken. Binnen het domein Gegevenshuishouding ligt de focus in 2017 op het implementeren van nieuwe wet- en regelgeving, zoals de nawerking van de Participatiewet, de quotumheffing en de Wet tegemoetkoming loondomein.

Het domein Bedrijfsvoering omvat de bedrijfsondersteunende processen. Het doel is om de medewerkers van UWV te voorzien van de juiste ICT-ondersteuning. Het domein zet zich in 2017 in op het stabiel en toekomstbestendig maken van de (HRM) applicatie PeopleSoft door het uitvoeren van een upgrade. Een andere speerpunt voor 2017 is het moderniseren van het landschap door de technologische vernieuwing van het betaalsysteem BAS en de verdere uitrol van Elektronisch Factureren.

Sturing op ICT

Om al deze veranderingen te kunnen realiseren, stapt UWV over op een meer samenhangende, domeinoverstijgende ICT-sturing. Omdat ICT steeds meer deel uitmaakt van de primaire processen, zullen we de rolverdelingen aanscherpen. Verder zullen we onze generieke, gemeenschappelijke en specifieke voorzieningen in kaart brengen en meenemen in de beschrijving van verantwoordelijkheden. Ook zullen we, samen met het ministerie van SZW, investeren in de opbouw van kennis over ICT.

Voor dit alles is een adequate IV-organisatie nodig met de juiste besturing, uniforme IV-processen, en professionals met passende IV-kennis en –kunde, passend gedrag en leiderschap. Het programma IV-transitie coördineert de stapsgewijze verbeteringen die daartoe zijn ingezet.

Rijks ICT-dashboard

Het Rijks ICT-dashboard biedt informatie over grote en risicovolle projecten bij ministeries en zbo's. Het gaat om informatie over onder andere het doel van het project, de geraamde kosten, de doorlooptijd en de uitgebrachte kwaliteitstoetsen. In 2015 is besloten om de rapportering op het Rijks ICT-dashboard uit te breiden naar alle lopende en nieuw te starten projecten met een ICT-component van meer dan €5 miljoen.
In 2017 zal UWV zich in ieder geval op het dashboard verantwoorden over de projecten Basisregistratie Personen (BRP), Digitale werkplek, Één uniforme betaalomgeving AW en het programma Participatiewet.
Rondom het UWV Informatieplan is met het ministerie van SZW afgesproken om grote ICT-projecten aan de hand van het Projectportfolio 2017 te bespreken, en samen per jaarschijf te bezien wat de impact daarvan is op tijd, geld en benodigde beleidsruimte.

7.3. Kennis

We beschikken over veel kennis en die delen we graag. We voeren eigen onderzoek uit en subsidiëren onderzoek om onze eigen dienstverlening te kunnen verbeteren en de arbeidsmarkt beter te laten functioneren. De afgelopen jaren heeft het aantal praktijkgerichte onderzoeken een grote vlucht genomen. We zijn steeds beter in staat om door middel van wetenschappelijke onderzoeken en experimenten en op basis van data vast te stellen welke dienstverlening voor welke klanten werkt. Ook krijgen we steeds meer inzicht in hoe we het gedrag van klanten kunnen beïnvloeden zodat hun kansen op werkhervatting verbeteren en de kansen op regelovertreding worden beperkt. Hierbij werken we veel samen met universiteiten. Een duidelijk voorbeeld van de toegenomen kennisimplementatie is de nieuwe dienstverlening WW, waarbij we gericht instrumenten inzetten waarvan we op basis van wetenschappelijk onderzoek weten dat deze voor specifieke klantgroepen effectief zijn. Ook op sociaal-medisch terrein hebben we doorlopend aandacht voor optimale toepassing en verspreiding van onderzoeksresultaten, zodat onze praktijkprofessionals er optimaal van kunnen profiteren in hun dagelijks werk (kennisvalorisatie). Hierbij werken we nauw samen met partners binnen het domein arbeid en gezondheid.

Voor externe partijen biedt UWV als kennisorganisatie veel toegevoegde waarde. UWV biedt proactief actuele informatie en advies over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. In een steeds meer regionaal georiënteerd arbeidsmarktbeleid ligt hier voor UWV een belangrijke rol. Zie hoofdstuk 2.2 voor meer informatie over onze arbeidsmarktinformatie.

Onze activiteiten op het gebied van kennis hebben we ondergebracht in de UWV-brede kennisagenda. De kennisagenda biedt een overzicht van de belangrijkste kennisvragen voor de komende jaren. De inzichten die voortvloeien uit eigen en gesubsidieerde onderzoeken delen we via het UWV Kennisverslag, kennismemo's, onderzoeksrapportages, de UWV Kennisnieuwsbrief en tijdschriftartikelen. Onze kennis over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt ontsluiten we via onderzoeksrapporten en reguliere publicaties als de Basisset regionale arbeidsmarktinformatie, landelijke en regionale nieuwsflitsen, Basiscijfers Jeugd en Regio in Beeld. Met deze publicaties geven we inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen zoals jongeren, 55-plussers en WW'ers.

7.4. Samenwerking met andere uitvoerders

Behalve met gemeenten en sociale partners in de regionale werkbedrijven werken we samen met tal van andere organisaties. Doel is het bereiken van een grotere effectiviteit en meer efficiëntie.

In het kader van de digitale overheid, verbetering van de overheidsdienstverlening en een efficiënter werkende overheid werken we veel samen met andere uitvoeringsorganisaties. Omdat beleid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) doorwerkt op de werkprocessen van UWV in zijn rol van pseudo-werkgever voor mensen met een uitkering, werken we ook nadrukkelijk samen met uitvoeringsinstanties binnen het VWS-domein, zoals het CAK en Zorginstituut Nederland. Verder treden we, mede namens de Belastingdienst, SVB en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), op als trekker van het Centrum voor informatiebeveiliging en privacybescherming (CIP). Ook op het gebied van huisvesting werken we samen met andere overheidsorganisaties zoals SVB en CIZ. Op het gebied van inkoop richten we ons op het uitwisselen van kennis en, waar mogelijk, een gezamenlijke uitvoering met zbo's en de Rijksoverheid.

In het sociale zekerheidsdomein werken we nauw samen met onze partners om de kwaliteit van de gegevens en de veiligheid van de gegevensuitwisseling verder te verbeteren. Met de SVB werken we op meerdere terreinen samen,

zoals op het gebied van huisvesting en om gezamenlijk gebruik te maken van de mogelijkheden uit de Rijksvoorzieningen vanuit de Kaderwet zbo's.

We werken samen met de uitvoeringsorganen van andere departementen als het gaat om Rijksbrede wetten van bijvoorbeeld het ministerie van Binnenlandse Zaken en vanuit Europa. Door samen te werken in de Rijksbrede Benchmarkgroep, de Manifestgroep en het bestuurlijk overleg Compacte Uitvoering leren we van elkaar en benutten we elkaars kennis en expertise. Daarnaast delen we beperkt beschikbare deskundigheid met elkaar en maken we ons sterk voor een kwalitatief goede uitvoering.

7.5. Integriteit

Als professionele en maatschappelijke organisatie hecht UWV grote waarde aan een zorgvuldige omgang met klanten en hun gegevens, en aan een veilige werkomgeving. Daarom verbinden we het thema integriteit ook aan onze beroepstrots. Centraal staat daarbij de wens om het goed te doen voor de mensen die rekenen op UWV en wat ons daarbij motiveert. Binnen UWV is er op allerlei manieren aandacht voor integer gedrag die de beroepstrots ondersteunt.

In 2017 werken we verder aan het stimuleren van de dialoog over morele dilemma's. Dit doen we bijvoorbeeld bij de introductie van nieuwe medewerkers. Naast de kennismaking met de UWV-organisatie komt de nadruk daardoor te liggen op een goede toerusting voor integer handelen.

In het najaar van 2016 stellen we voor alle medewerkers een e-learningmodule beschikbaar over het verantwoord omgaan met gegevens. De update van de huidige gedragscode 'Vertrouwen en verantwoordelijkheid' die dan verschijnt, kan in 2017 dienen als vliegwiel voor gesprekken over integer gedrag en dilemma's die medewerkers daarbij kunnen tegen komen. Daarnaast gaan we door met het geven van integriteitsworkshops en werken we aan de doorontwikkeling van management- en sturingsinformatie. Meldingen van integriteitsschendingen worden onderzocht en bij gebleken overtreding worden er passende maatregelen genomen. Om onze activiteiten en het beleid nader vorm te geven maken we gebruik van de uitkomsten van het werkbelevingsonderzoek en de adviezen van de commissie (externe) integriteitsdeskundigen.

Ook in 2017 werken we samen met andere overheidsinstanties om van elkaar te leren, en om praktisch dingen samen op te pakken. We delen dan onze kennis en ervaring en laten andere organisaties bijvoorbeeld ook gebruikmaken van instrumenten die we hebben ontwikkeld.

7.6. Huisvesting

Medio 2016 is het Meerjarenhuisvestingsplan UWV 2016 – 2020 (MJHP) vastgesteld, waarin de ontwikkelingen op het gebied van huisvesting in de periode 2016 – 2020 staan beschreven. Het optimaal huisvesten van de medewerkers en het faciliteren van de dienstverlening aan de klanten zijn de belangrijkste uitgangspunten. De vastgoedportefeuille van UWV dient zo goed mogelijk aan te sluiten op de toekomstige ontwikkelingen, ruimtebehoefte en op het gewenste vestigingennetwerk, tegen zo laag mogelijke kosten.

Het MJHP wordt jaarlijks intern geactualiseerd, nadat ons uitvoeringsbudget is vastgesteld door het ministerie van SZW. De verwachte personeelsontwikkeling is de belangrijkste basis voor de ruimtebehoefte van UWV. Verdere factoren die van invloed zijn op het plan zijn onder andere de verdere digitalisering van de dienstverlening en van interne processen, andere manieren van werken, het verlagen van de huisvestingsnormen en de samenwerking met sociale partners in de arbeidsmarktregio's en andere uitvoerders zoals de SVB en CIZ.

Het percentage vierkante meters leegstand voor 2017 bedraagt 1,6% van het totaal aantal vierkante meters. Dit betekent dat UWV gemiddeld genomen op norm is gehuisvest. Er zijn in 2017 dan ook vrijwel geen mogelijkheden om extra personeel te huisvesten zonder de extra huur van vierkante meters.

De komende jaren zal, als gevolg van de relatief hoge verwachte klanttaantallen, de herbeoordelingen voor de Wajong en de extra dienstverlening op onder andere de WW, het aantal te huisvesten medewerkers slechts marginaal dalen. Ook worden de backoffices in de periode 2017-2020 heringericht en zal in deze periode extra schuifruimte nodig zijn. Hierdoor zal de druk op de huisvesting hoog blijven.

In de periode 2019 en 2020 lopen van verschillende panden de huurperioden af. Voor deze locaties zal een strategische heroriëntatie plaatsvinden met als doel om besparingen te realiseren. We houden bij de onderhandelingen rekening met voldoende flexibiliteit binnen de huurcontracten zodat UWV continu kan meebewegen met organisatieontwikkelingen en daardoor op norm gehuisvest blijft.

Op basis van het MJHP bedragen de begrote kosten 2017 voor huisvesting €123 miljoen.

7.7. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

We streven ernaar dat ons handelen een positieve impact heeft op mens, milieu en samenleving. Dit doen wij in onze hoedanigheid van werkgever, opdrachtgever en dienstverlener door met onze medewerkers, partners en klanten een duurzame bijdrage te leveren aan de samenleving. Voor de periode 2016 tot en met 2018 hebben we maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)-beleid vastgesteld dat de nadruk legt op eigen UWV- speerpunten en op het uitvoeren van MVO-activiteiten. De drie pijlers van ons MVO-beleid zijn: vitaliteit, milieu en transparantie.

We besteden veel aandacht aan de vitaliteit van onze medewerkers en streven bewust naar een divers personeelsbestand. Diversiteitsnetwerken voor jongeren, 50-plussers, culturele diversiteit, vrouwen en LHBT (lesbisch, homoseksueel, biseksueel, transgender) vinden we belangrijk en ondersteunen we. Ons doel is een inclusieve organisatie te zijn, dat wil zeggen een organisatie waarin het vanzelfsprekend is dat ook Wajongers en anderen met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk zijn (zie ook paragraaf 7.1).

Bij aanbestedingen geldt MVO als belangrijk criterium, waarbij er aandacht is voor zowel het milieu als de maatschappelijke bijdrage van leveranciers in de zin dat zij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werk bieden. In ons streven het milieu zo min mogelijk te belasten is de 'circulaire economie' de leidraad. Die is gebaseerd op herbruikbaarheid van producten en grondstoffen, en het herstellend vermogen van natuurlijke hulpbronnen.

De MVO Prestatieladder gebruiken we ook in 2017 als managementsysteem. Daarmee maken we onze ambities en resultaten zichtbaar en brengen ze met elkaar in samenhang.

7.8. Cliëntenraden

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden. Naast de reguliere overleggen bezoekt het verantwoordelijk lid van de raad van bestuur de Districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken die de raden, en dus onze klanten, bezighouden.

Ook in 2017 zullen we de raden regelmatig informeren en raadplegen over nieuwe wet- en regelgeving en de wijze waarop wij hier uitvoering aan geven. Dat doen we in de diverse overleggen die plaatsvinden tussen de cliëntenraden en UWV. Ook blijven we de cliëntenraden betrekken bij de communicatie met onze klanten.

7.9. Risicomanagement

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management, is het beheersen van risico's die voortvloeien uit de UWV-brede prioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en control-cyclus. Hiervoor gebruiken we een aantal specifiek op risicomanagement geënte overleggen en instrumenten. Divisies en directies voeren periodiek assessments uit en nemen beheersmaatregelen om de risico's weg te nemen, te beheersen of te reduceren. Daarnaast voeren wij reviews uit op de kritieke bedrijfsprocessen.

Verandervermogen organisatie

De afgelopen jaren hebben in het teken gestaan van grootschalige wijzigingen in de sociale zekerheid. In 2017 blijft de veranderuitdaging voor UWV onverminderd groot. Naast de verdere ontwikkeling van het nieuwe dienstverleningsmodel voor WW'ers, voeren we veranderingen door in ons dienstverleningsconcept voor arbeidsbeperkten en investeren we flink in de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap. Ook is ons gevraagd om nieuwe en veranderde wet- en regelgeving te implementeren, en moeten we in de periode 2016-2018 nog een besparing van € 88 miljoen realiseren, als gevolg van de taakstelling van de opeenvolgende kabinetten-Rutte I en II. Deze gelijktijdige veranderingen vragen veel van onze medewerkers en onze systemen. In ons HRM-beleid heeft het vergroten van de vitaliteit en de mentale weerbaarheid van medewerkers daarom hoge prioriteit. Door onze applicaties te vereenvoudigen en te moderniseren vergroten we onze wendbaarheid. Desondanks kunnen nieuwe veranderverzoeken, ook met aanvullende middelen, niet altijd zonder meer ingewilligd worden. We zullen onze veranderopgave monitoren en hierover met het ministerie van SZW in overleg blijven, zodat we afspraken kunnen maken om de veranderingen beheersbaar te houden en te komen tot een goede, gedeelde prioritering.

Stabiliteit en continuïteit

Het systeemlandschap van UWV is op veel plaatsen kwetsbaar op het punt van stabiliteit en continuïteit. De systemen zijn qua architectuur niet goed op elkaar afgestemd, omdat zij uit verschillende voorgaande organisaties zijn overgenomen. Sinds 2010 is bovendien, onder druk van taakstellingen en (al dan niet versneld ingevoerde) wet- en regelgeving, de complexiteit en vervlechting van het landschap verder toegenomen. UWV kon daardoor onvoldoende toekomen aan vereenvoudiging en modernisering van het ICT-landschap. In het UWV Informatieplan geven we prioriteit aan de stabiliteit en continuïteit en aan het vereenvoudigen en moderniseren van ons ICT-landschap. Met een nieuw te vormen regering in 2017 neemt de kans op functionele wijzingen echter toe. Binnen het UWV Projectportfolio blijven we

strak sturen op de gekozen prioritering. We blijven met het ministerie van SZW in gesprek om een balans te vinden in de noodzaak om te investeren in stabiliteit en continuïteit en de wens om functionele wijzigingen door te voeren.

Personeelscapaciteit herbeoordelingen

We hebben niet voldoende capaciteit om alle sociaal-medische beoordelingen uit te kunnen voeren. Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen voeren claimbeoordelingen en herbeoordelingen uit en toetsen re-integratieverslagen. Al deze beoordelingen doen een groot beroep op de beperkte beschikbare capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Het vervullen van vacatures voor verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen is lastig. Dat de vraag groter is dan het aanbod kan nadelige gevolgen hebben voor klanten en voor UWV. Zo leidt dit in de bezwaarfase tot een verhoging van het aantal ingebrekestellingen en verdagingen. Om de verzekeringsartsencapaciteit te verbeteren, werven we AIOSsen (artsen in opleiding tot specialist), ANIOSsen (artsen niet in opleiding tot specialist), externe artsen en basisartsen. Door middel van taakdelegatie vergroten we de productiecapaciteit van de verzekeringsartsen. Met behulp van een zogenaamde instroomcommissie proberen we de binnen UWV aanwezige capaciteit zo goed mogelijk te verdelen. Daarnaast treffen we maatregelen om de beschikbare artsencapaciteit gericht te prioriteren. In het najaar van 2016 maken we hierover met het ministerie van SZW afspraken voor 2017.

Verwachtingen van de burger

We hebben beperkt middelen beschikbaar om burgers te ondersteunen bij het vinden van werk en kunnen dus niet alle klanten de ondersteuning bieden die ze verwachten. In zowel het aangepaste dienstverleningsconcept voor arbeidsbeperkten als het nieuwe dienstverleningsmodel voor WW'ers hebben we keuzes moeten maken over de inzet van die middelen. Zo hebben we bij het aangepast dienstverleningsconcept voor arbeidsbeperkten met het ministerie van SZW afgesproken dat we gaan inzetten op een sluitende aanpak voor mensen die vanaf 2017 de WGA instromen. Dit betekent dat we iedere burger met een WGA-uitkering minimaal één en gemiddeld twee keer per jaar zien. Omdat we bij de invulling van de resterende middelen keuzes moeten maken, beperken we onze intensieve dienstverlening vrijwel tot de groep aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend (80-100%). Met het nieuwe dienstverleningsmodel voor WW'ers gaan we gerichter en eerder dan voorheen klanten die dat nodig hebben ondersteunen bij het vinden van werk. Hierbij worden de middelen die we de afgelopen jaren op tijdelijke basis ontvingen voor de intensieve ondersteuning van specifieke groepen, structureel gemaakt. Op basis van berichtgeving in de media kan echter de verwachting ontstaan dat UWV zijn begeleidingsactiviteiten voor alle WW'ers gaat uitbreiden. Bij beide klantgroepen bestaat het risico bestaat dat UWV niet alle klanten de dienstverlening kan bieden die ze van ons verwachten. Dit kan leiden tot ontevredenheid over de dienstverlening van UWV. Door burgers en uitkeringsgerechtigden via onze verschillende communicatiekanalen vooraf goed te informeren over wat ze wel en niet van UWV kunnen verwachten, zorgen we ervoor dat de verwachtte en de geleverde dienstverlening goed op elkaar aansluiten.

Herstelacties

Door steeds complexere regelgeving en reparatiewetgeving zijn wij genoodzaakt tot steeds meer interne herstelacties. De steeds ingewikkeldere regelgeving en reparatiewetgeving zorgen ervoor dat onze werkprocessen complexer worden en dat we aan de achterkant allerlei zaken moeten rechtzetten. Hierdoor komt onze rechtmatigheid in het gedrang. Daarnaast vergt dit tijd en capaciteit die we liever inzetten voor het verlenen van goede dienstverlening. Ook worden bepaalde beslissingen moeilijker uitlegbaar aan de klant. In uitvoeringstoetsen op nieuwe wetgeving en wetsvoorstellen en ook in de voorafgaande beleidsvoorbereidende fase nemen wij zo veel mogelijk invloed aan de voorkant om dit risico te beperken.

Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P)

De toenemende digitalisering stelt steeds hogere eisen aan de beveiliging en brengt allerlei privacyvraagstukken met zich mee. Dit legt een groot beslag op de beschikbare verandercapaciteit en leidt tot steeds hogere beheerkosten. Met online dienstverlening kunnen we steeds meer burgers op efficiënte wijze ondersteunen. Goede beveiliging is noodzakelijk om de stabiliteit, de continuïteit en de integriteit van onze dienstverlening te blijven garanderen. Onze diensten moeten dan ook voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens die een meldplicht voor datalekken kent, en overheidsafspraken zoals het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en het normenkader van de BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst). Ook treffen we maatregelen om de toenemende dreigingen van buitenaf (via internet) tegen te gaan. Dit alles legt echter een groot beslag op de beschikbare verandercapaciteit van UWV, en leidt tot steeds hogere beheerkosten. We blijven met het ministerie van SZW in gesprek over de beperkt beschikbare verandercapaciteit en de ontwikkeling van de beheerkosten van ons ICT-landschap.

Belasting portalen

De maandelijkse inkomstenverrekening in de Wwz zorgt aan het begin van elke maand voor een piekbelasting van onze internetportalen. Sinds de invoering van inkomstenverrekening in de Wwz moeten WW'ers aan het begin van de maand hun inkomsten doorgeven aan UWV. Medio 2016 ontvangen we meer dan 80.000 inkomstenopgaven op de eerste dag van de maand. Dit aantal zal stijgen omdat geleidelijk aan steeds meer WW'ers onder de systematiek van inkomstenverrekening vallen. In de loop van 2017 zullen alle WW'ers van deze regeling gebruikmaken. UWV loopt in de eerste dagen van elke maand risico op onbeschikbaarheid van de portalen door de hoge piekbelasting. In de loop van 2016 treffen we maatregelen om de piekbelasting te reduceren en om onze portalen (en de achterliggende systemen) robuuster te maken. De activiteiten die hieruit volgen zullen doorlopen in 2017.

Ketenafhankelijkheid

De gegevensverwerking verloopt steeds meer via ketens. UWV is daardoor afhankelijk van de prestaties van de ketenpartners: gegevensleveranciers en gegevensafnemers. Verstoringen bij ketenpartners hebben gevolgen voor onze processen en voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Als gegevens niet op het geplande moment worden aangeleverd, kunnen wij ze niet tijdig verwerken. Gegevensleveringen kunnen dan niet op tijd worden uitgevoerd en dit werkt weer verstorend in (de planning van) de verwerking van de gegevens in de processen bij de afnemer. Verstoringen bij gegevensleveranciers hebben ook gevolgen voor het kwaliteitsniveau van de gegevens die UWV levert en voor het tijdig doorvoeren van noodzakelijke aanpassingen in processen, systemen en koppelvlakken. De kwaliteit van de producten en de dienstverlening van UWV zijn hierdoor niet van het gewenste niveau, maar wij kunnen geen directe invloed nemen op het verhelpen van dergelijke verstoringen en het doorvoeren van wijzigingen. Hier zijn vooral schadebeperkende beheersmaatregelen nodig, zoals afspraken rond de communicatie over fouten en verstoringen, het opnemen van disclaimers in overeenkomsten en het houden van ruimte in onze planningen voor ongeplande taken.

Aanbestedingen en migraties

UWV staat de komende jaren voor een aantal grote aanbestedingen, inclusief de daarbij behorende migratietrajecten. Dit brengt meerdere risico's met zich mee.. De migraties waar UWV de komende jaren voor staat, hebben betrekking op de volle breedte van de dienstverlening van UWV. Het gaat om het migreren en implementeren van een nieuw rekencentrum, het migreren en implementeren van nieuwe applicatieleveranciers (e-dienstverlening) en het migreren en implementeren van backoffice-applicaties. Zowel de technische veranderingen als de kennisoverdracht van de oude naar de nieuwe leverancier leiden tot risico's voor de continuïteit van de dienstverlening. Daarnaast leggen de aanbestedingen en migratietrajecten een groot beslag op onze capaciteit en financiële middelen. Om de continuïteit te borgen, sturen we aan op een risicomijdende invulling van de migraties. Dit maken we nadrukkelijk onderdeel van het programma van eisen en wordt doorvertaald in de eisen die aan leveranciers worden gesteld, waarbij de oude leverancier ook steeds betrokken is. We kiezen voor een stapsgewijze werkwijze, waarbij pas na bewezen werking verantwoordelijkheden definitief overgaan naar de nieuwe leveranciers. Over de financiering van de migratietrajecten treden we in gesprek met het ministerie van SZW.

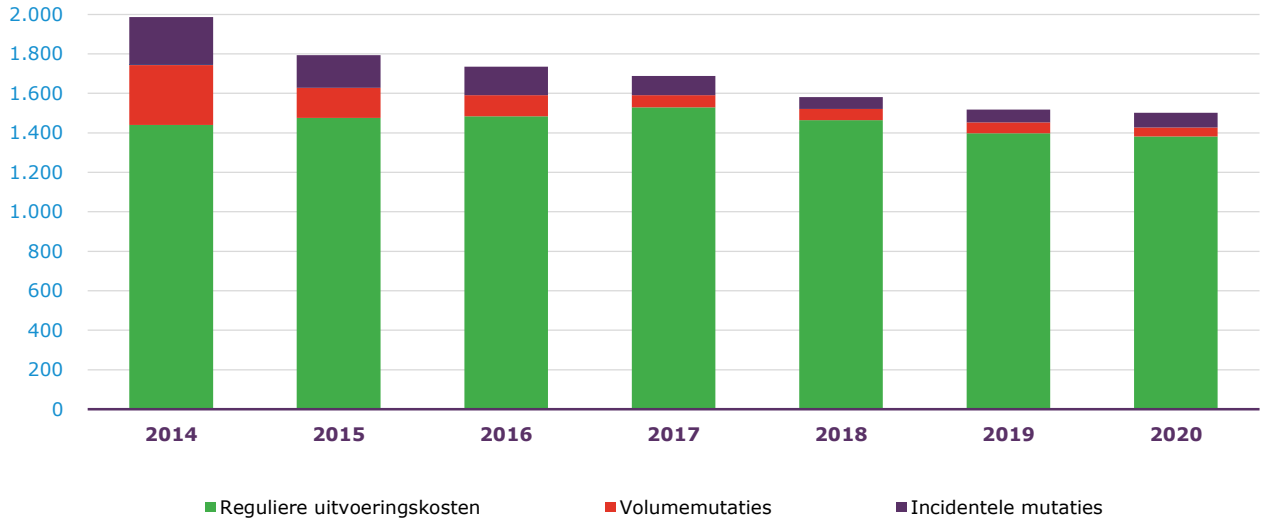
Handhaving

Als gevolg van een interne reorganisatie bestaat het risico dat UWV onvoldoende capaciteit heeft om zijn handhavingstaken naar behoren uit te voeren. Handhaving van naleving van regels en plichten is een belangrijke taak die volgt uit onze kerntaken. Door een interne herinrichting is in 2016 veel kennis, kunde en werkervaring weggevloeid. We staan voor de opgave het kennisniveau van medewerkers op peil te brengen en te houden en zullen optimaal gebruik moeten maken van de kwaliteiten van medewerkers en de bijbehorende nieuwe teams. Hierdoor bestaat het risico dat we de opgelopen werkvoorraden niet kunnen verwerken en de opdracht van SZW tot handhaven niet voldoende kunnen uitvoeren. Bij wijze van beheersmaatregelen investeren we in opleidingen in de individuele ontwikkeling van medewerkers en in teamontwikkeling. Ook is de managementlaag waar nodig verstevigd.

8. Doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We werken in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Van de uitkeringslasten (de financiële rechtmatigheid) maar ook van alle inkopen voor onze bedrijfsvoering meten wij of deze rechtmatig zijn. UWV is een doelmatige uitvoerder. Wij letten er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Het uitvoeringsbudget dat we van SZW ontvangen voor de uitvoering van onze taken vertoont sinds 2014 een dalend verloop, als gevolg van bezuinigingen en een afname van de klantvolumes.

Figuur: Financieel kader UWV 2014-2020 (bedragen in € 1 miljoen)



Reguliere uitvoeringskosten: structurele uitvoeringskosten minus de taakstellingen vanaf 2014
Volumemutaties: structurele uitvoeringskosten op basis van volumemutaties WW en AO vanaf 2014
Incidenteel: uitvoeringskosten met betrekking tot implementatie uitvoeringstoetsen, projecten en bestemmingsfondsen

8.1. Begroting uitvoeringskosten

Het ministerie van SZW en UWV hanteren een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen per wet worden vertaald naar een financieel kader. In de begrotingstabel op de volgende pagina is aangesloten bij het financiële kader zoals dat door het ministerie van SZW is gecommuniceerd. Met het financieel kader worden de reguliere taken en een deel van de projectkosten (uit het projectbudget) betaald. De frictie- en investeringskosten die samenhangen met de taakstelling en het resterende deel van de projectkosten worden uit het hiervoor ingestelde bestemmingsfonds gefinancierd. UWV heeft het bestemmingsfonds in het verleden gevuld uit de onderuitputting die aan het einde van het jaar werd gerealiseerd. UWV stuurde bewust op deze onderuitputting. Met ingang van 2015 wordt eventuele onderuitputting toegevoegd aan de egalisatiereserve.

Tabel: Begroting UWV

bedragen x € 1 miljoen	Begroting 2016	Begroting 2017	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	512,3	457,4	-54,9	-12%
1.2 Continueren	436,1	460,5	24,4	5%
1.3 Handhaving	114,8	117,7	2,9	2%
	1.063,3	**1.035,6**	**-27,6**	**-3%**
2. Preventie & dienstverlening				
2.1 Preventie	18,0	12,5	-5,5	-44%
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	262,2	277,0	14,8	5%
	280,1	**289,5**	**9,4**	**3%**

3. Registratie arbeidsverhoudingen				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	43,3	45,1	1,8	4%
3.2 Werkgeversdienstverlening	89,3	98,7	9,4	9%
	132,7	**143,8**	**11,2**	**8%**
4. Inkomensverzorging				
4.1 Betalingen	69,6	73,7	4,2	6%
	69,6	**73,7**	**4,2**	**6%**
5. Informatievoorziening				
5.1 Informatievoorziening	93,6	88,7	-4,9	-6%
	93,6	**88,7**	**-4,9**	**-6%**
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**1.639,3**	**1.631,3**	**-7,9**	**-0,5%**
Bijzondere baten		0,0	0,0	-
Bijzondere lasten		0,0	0,0	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**1.639,3**	**1.631,3**	**13,4**	**1%**
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	70,5	78,0	7,6	10%
Invoering Wet- en regelgeving	10,9	5,0	-5,9	-118%
Totaal projectkosten	**81,4**	**83,1**	**1,7**	**2%**
Totaal Transitietrajecten		**16,0**		
Frictiekosten sociaal plan	12,0	30,0	18,0	60%
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	1,0	0,0	-1,0	
Totaal frictiekosten	**13,0**	**30,0**	**17,0**	**57%**
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	**1.733,6**	**1.760,4**	**26,8**	**2%**
Onttrekking aan bestemmingsfonds projectkosten		-27,8		
Onttrekking aan bestemmingsfonds transitietrajecten		-16,0		
Onttrekking aan bestemmingsfonds Sociaal plankosten		-30,0		
Totaal Onttrekkingen uit fondsen en reserveringen		**-73,8**		
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen	**1.733,6**	**1.686,6**	**-47,0**	**-3%**

Toelichting begrotingsposten

Bovenstaande tabel geeft de begroting inclusief de verwachte onttrekking uit het bestemmingsfonds en de egalisatiereserve. De verwachte onttrekking is gebaseerd op de huidige inzichten. De daadwerkelijke onttrekkingen maken wij zoals gebruikelijk achteraf inzichtelijk in onze verantwoordingsrapportages. De begrotingsstand 2016 komt overeen met de begroting zoals opgenomen in het jaarplan 2016 (uit september 2015). Na oplevering van het jaarplan 2016 hebben nog budgettoekenningen plaatsgevonden vanuit het ministerie van SZW. Deze budgettoekenningen zijn niet in de begrotingsstand 2016 opgenomen. Een toelichting op de budgetontwikkeling van de belangrijkste activiteiten:

- *Claimbeoordeling*: de kosten voor het beoordelen van claims dalen, hoofdzakelijk doordat we minder WW-aanvragen ontvangen. Daarnaast verwachten we een toename in de aantallen herindeling Wajong en herbeoordelingen WIA. De continueringen worden duurder doordat er in de uitvoering van de Wwz vaker teruggevorderd moet worden. De kosten voor handhaving zijn gebaseerd op de kosten in 2016 en kunnen nog worden aangepast in het kader van de met het ministerie van SZW afgesproken herziening van handhavingsactiviteiten die in het laatste kwartaal plaatsvindt.
- *Preventie en dienstverlening*: bij preventie zien we dat het aantal herindicaties Wsw daalt. De uitgaven aan dienstverlening aan werkzoekenden zijn in 2017 hoger dan in het jaarplan 2016. De stijging komt door de ingroei van de nieuwe dienstverlening aan WW'ers.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: voor het jaar 2017 wordt een kleine stijging verwacht als gevolg van een intensiever gebruik van de polisadministratie.
- *Inkomensverzorging*: het debiteurenbeheer neemt toe als gevolg van meer terug- en invorderingen als gevolg van de Wwz. Dit leidt tot extra kosten.
- *Informatievoorziening aan de klant:* het aantal telefonische klantcontacten is lager dan we bij het opstellen van de begroting 2016 dachten. De begroting 2017 is gebaseerd op de realisaties in 2016.

Voor 2017 verwachten we ongeveer op budget uit te komen. Mocht er eventueel een klein tekort ontstaan, dan zullen wij dat financieren uit de egalisatiereserve. De cao 2014-2016 is per 31 juli 2016 verlopen. De weergegeven begroting

is exclusief de kosten voor een nieuwe cao. De kosten voor de nieuwe cao dienen gefinancierd te worden uit de nog toe te kennen loon- en prijsontwikkeling 2017 van het ministerie van SZW.

8.2. Projectkosten

UWV heeft een jaarlijkse verandernoodzaak (exclusief aanpassingen van wet- en regelgeving) van ca. € 75 miljoen. Voor 2017 bedraagt het portfolio € 78 miljoen, begroot voor projecten gericht op continuïteit en stabiliteit, modernisering van het IT-landschap, functionele doorontwikkeling, en informatiebeveiliging en privacy. Deze projecten financieren we uit het reguliere projectbudget van € 50 miljoen dat we jaarlijks van het ministerie van SZW krijgen. Het resterende deel (€ 28 miljoen) financieren we uit het bestemmingsfonds voor frictie- en investeringskosten. Naast het projectportfolio van € 78 miljoen is € 17 miljoen (inclusief € 12 miljoen nog lopende uitvoeringstoetsen) ter beschikking voor projecten die zijn gericht op de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. De bedragen per categorie in onderstaande tabel zijn gebaseerd op de huidige inzichten, maar kunnen gedurende het jaar nog wijzigen.

Tabel: Projectportfolio 2017 (bedragen x € 1 miljoen)

Categorie	Gereserveerd budget portfolio 2017 bedragen x € 1 miljoen
Projecten wet- en regelgeving (incl. lopende uitvoeringstoetsen)	17
Stabiliteit en continuïteit	41
Modernisering landschap	26
Functionele doorontwikkeling	6
Overige projecten	5
Totaal incl. projecten wet- en regelgeving	**95**
Totaal excl. projecten wet- en regelgeving	78

Bovenop dit projectportfolio moeten we de komende jaren een aantal van onze ICT-contracten opnieuw aanbesteden, waardoor we naar verwachting een aantal grote transities moeten uit voeren. Gegeven de grote omvang van deze transities richten we die projectmatig in. In 2017 gaan de eerste twee grote transitietrajecten van start, voor e-dienstverlening en het datacenter. De (eventuele) overgang naar een nieuwe leverancier is complex; de dienstverlening aan de klant moet immers ongestoord doorgang vinden. De transities worden daarom fasegewijs uitgevoerd, waarbij er voor de duur van de transitie sprake kan zijn van kosten bij zowel de oude als de nieuwe leverancier. De transities zullen meerjarig voor extra kosten zorgen. Voor 2017 gaan we uit van een bedrag van € 16 miljoen dat gemoeid is met deze transities. De kosten voor 2017 financieren we uit het bestemmingsfonds frictie- en investeringskosten.

8.3. Re-integratiebudget

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

Voor het re-integratiebudget arbeidsbeperkten is in 2017 € 206 miljoen beschikbaar. Wij rekenen hiervan € 106 miljoen toe aan de inkoop van trajecten voor arbeidsgehandicapten en € 100 miljoen aan de inzet van werkvoorzieningen. Deze uitgaven maken geen deel uit van de begrote uitvoeringskosten zoals die in paragraaf 8.1 zijn weergegeven.

Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. Hiervoor is in 2017 net als in 2016 een bedrag van € 22 miljoen beschikbaar. Dit bedrag wordt besteed aan intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). Ook deze middelen maken geen onderdeel uit van de begrote uitvoeringskosten in paragraaf 8.1.

8.4. Bezuinigingen

In de periode tussen 2010 en 2015 heeft UWV € 401 miljoen bespaard op de uitvoeringskosten. UWV heeft daarnaast vanuit de regeerakkoorden van de kabinetten Rutte I en II een bezuiniging opgelegd gekregen oplopend naar € 88 miljoen per jaar vanaf 2018. Hierbij is niet aangegeven op welke wijze deze bezuiniging ingevuld dient te worden. In 2017 moet hiervan reeds € 66 miljoen zijn ingevuld. De zoektocht naar besparingsmaatregelen verloopt moeizaam. De ruimte om taakstellingen in te vullen is voor UWV inmiddels zeer beperkt. Bij nieuwe taakstellingen kunnen beleidsbepalers wellicht overwegen om concrete besparingsobjecten aan te geven.

Het lukt ons desondanks om in 2017 een sluitende begroting in te dienen. Zoals reeds vermeld in paragraaf 8.1 wordt UWV gefinancierd aan de hand van de verwachte uitkeringsvolumes. Dit betekent dat de huidige hoge WW-volumes leiden tot extra budget voor de afhandeling en verstrekking van WW-uitkeringen. UWV heeft ervoor gekozen dit budget niet evenredig door te vertalen in een opschaling van de interne organisatie. Er is bijvoorbeeld bewust gestuurd om de

overhead klein te houden. Hierdoor kunnen we ook in 2017 middelen reserveren voor het gedeeltelijk opvangen van de opgelegde bezuiniging. Ondanks deze inzet van de middelen blijft er een deel taakstelling over die voor 2017 nog niet ingevuld is. Ook de afgelopen jaren heeft UWV de extra WW-budgetten niet evenredig intern doorvertaald. Met het ministerie van SZW is afgesproken deze onderuitputting te gebruiken voor de vulling van het bestemmingsfonds frictiekosten. Uit dit bestemmingsfonds zijn onder andere de sociaal plankosten die samenhangen met de bezuiniging van € 401 miljoen gefinancierd. Met de oploop van de taakstelling van € 88 miljoen verwachten wij de komende jaren geen grootschalige onderuitputting van ons budget.

De reserve die ontstaat door het niet doorvertalen van de hogere WW-volumes is tijdelijk van aard. Op het moment dat de arbeidsmarkt verder aantrekt en het aantal WW-klanten afneemt, verdwijnt de mogelijkheid om hiermee de opgelegde bezuiniging in te vullen. Dat betekent dat op dat moment alsnog naar alternatieve maatregelen gezocht dient te worden. Zoals reeds aangegeven zijn mogelijkheden om tot bezuinigingen te komen via aanpassing van wet- en regelgeving momenteel onhaalbaar. Tegelijkertijd zien we dat onze dienstverlening op veel terreinen reeds onder druk staat. Met betrekking tot de dienstverlening aan WW’ers, arbeidsbeperkten en Wajongers hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt om deze uit te breiden of bekijken we de mogelijkheden daartoe. Dat betekent dat wij geen mogelijkheden zien voor besparingen zonder dat wij daarbij ingrijpen in onze taakuitvoering. De Algemene Rekenkamer doet onderzoek naar de verhouding tussen de doelen, de mensen en de middelen van UWV. Het eindrapport wordt in het laatste kwartaal van 2016 verwacht. Na publicatie van het rapport gaan UWV en het ministerie van SZW opnieuw met elkaar in gesprek over de middelen die wij beschikbaar hebben voor het uitvoeren van onze taken. Samen streven het ministerie van SZW en UWV naar een toekomstbestendige dienstverlening waarbij doelen, mensen en middelen met elkaar in evenwicht zijn.

Colofon

Uitgave
UWV
Directie Strategie, Beleid en Kenniscentrum

Bezoekadres
UWV Hoofdkantoor
La Guardiaweg 116
1043 DL Amsterdam

Postadres
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen
020-687 5185

Auteurs
Michael Baldwin
Joost van Boekel
Marinke van de Wetering

Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.
UWV © 27 september 2016