

UWV jaarverslag 2021

w



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Infographic	5
Deel 1 – Belangrijkste ontwikkelingen in dienstverlening en bedrijfsvoering	6
1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening	8
2. Ontwikkeling dienstverlening	10
2.1. Meer menselijke maat en maatwerk	10
2.2. Klanttevredenheid	12
3. Dienstverlening gericht op werk	15
3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's	15
3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	17
3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	17
3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	18
4. Inkomensdienstverlening	20
4.1. Inkomenszekerheid bieden	20
4.2. Sociaal-medische dienstverlening	22
4.3. Handhavingsinzet	25
4.4. Gegevensdienstverlening	26
5. Toekomstbestendige organisatie	28
5.1. Goed toegeruste medewerkers	28
5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	29
5.3. Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy	29
6. Beheersing van kosten en risico's	32
6.1. Doelmatigheid	32
7. UWV en zijn omgeving	34
7.1. UWV als gesprekspartner	34
7.2. Zichtbaar en transparant	35
Deel 2 – Reguliere dienstverlening en bedrijfsvoering	36
Kerncijfers	37
1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening	39
2. Ontwikkeling dienstverlening	41
2.1. Meer menselijke maat en maatwerk	41
2.2. Klanttevredenheid	42
3. Dienstverlening gericht op werk	46
3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's	46
3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	46
3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voormensen met een arbeidsbeperking	47
3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	48
3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	51
4. Inkomensdienstverlening	55
4.1. Inkomenszekerheid bieden	55
4.2. Sociaal-medische dienstverlening	57
4.3. Handhavingsinzet	59
4.4. Gegevensdienstverlening	61
5. Toekomstbestendige organisatie	66
5.1. Goed toegeruste medewerkers	66

5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	67
5.3. Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy	70
6. Beheersing van kosten en risico's	74
6.1. Doelmatigheid	74
6.2. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik	76
6.3. Toekomstparagraaf	76
6.4. Risicobeheersing	77
6.5. Voorkomen van fraude binnen UWV	80
7. Governance	82
7.1. Raad van bestuur	82
7.2. Advies- en controleorganen UWV	82
7.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	84
7.4. UWV als gesprekspartner	85
8. Jaarrekening	88
8.1. Balans per 31 december 2021	88
8.2. Staat van baten en lasten over 2021	89
8.3. Kasstroomoverzicht over 2021	90
8.4. Algemene toelichting	91
8.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	93
8.6. Toelichting op de balans	97
8.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	107
9. Overige gegevens	121
9.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	121
9.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten	127
9.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur	127
Lijst van afkortingen	128
Colofon	130

Voorwoord

De coronacrisis en de beperkende maatregelen hebben een groot stempel gedrukt op het jaar 2021. De uitvoering van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) legde en legt nog steeds een groot beslag op de capaciteit van UWV. We hebben voorschotten berekend en uitbetaald, en zijn begonnen met het vaststellen van de definitieve subsidiebedragen. Dat is een inhoudelijk complex traject met veel uitzonderingssituaties waarmee we komende jaren nog volop bezig zijn. Daarnaast zijn er alle 'normale' werkzaamheden én we zijn gestart met het realiseren van onze ambities om onze dienstverlening gestructureerd te verbeteren en te verbreden.

We verbeteren onze dienstverlening, met de focus op meer menselijke maat, ...

UWV wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen meedoet, waar mogelijk met betaald werk. En waarin er oog is voor de menselijke maat. In 2021 hebben we in onze UWV Strategie 2021–2025 Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening duidelijk geformuleerd waar we ons de komende jaren op gaan richten om goed invulling te geven aan deze ambitie. We gaan onze dienstverlening de komende jaren toegankelijker, passender en consistent maken, zodat iedereen zich gehoord, gezien en geholpen voelt. Bij de verbetering en verbreding van onze dienstverlening benutten we de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). Wanneer standaardprotocollen niet voldoen en onze medewerkers 'professionele buikpijn' krijgen bij strikte uitvoering van de wet, moedigen we hen aan om te zoeken naar een maatwerkoplossing en om daarbij de ruimte te benutten die de regels bieden. Voor complexe casuïstiek zijn er de maatwerkplaatsen, waarin collega's van allerlei disciplines samen naar oplossingen zoeken. Met de maatwerkplaatsen bieden we al ruim een jaar mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. Er kunnen zich ook situaties voordoen waarin groepen mensen nadeel dreigen te ondervinden van onbedoelde effecten van wetgeving of van fouten of nalatigheid van UWV. Dat gebeurde ook in 2021. We hebben in deze specifieke gevallen naar passende oplossingen gezocht, in afstemming met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

... we willen voorkomen dat mensen aan de zijlijn (komen te) staan ...

De economie heeft zich snel en krachtig hersteld en steunmaatregelen als de NOW hebben duidelijk effect gehad. Het aantal WW-uitkeringen is lager dan voor de coronacrisis en ook het aantal faillissementen is historisch laag. De krapte op de arbeidsmarkt neemt steeds meer toe: voor veel werkgevers is het erg moeilijk om personeel te vinden. We zijn ervan overtuigd dat we samen met onze partners een bijdrage kunnen leveren om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Daarbij staat ons een vorm van dienstverlening voor ogen zoals we die nu toepassen in de regionale mobiliteitsteams. Met gemeenten en sociale partners hebben we in 2021 een publiek-private infrastructuur opgebouwd die we kunnen blijven benutten als toegangspoort voor alle werkenden en werkgevers. Wanneer we daarbij ook optimaal gebruikmaken van elkaars kennis en kunde, slaan we meerdere vliegen in één klap. We voorkomen uitval en werkloosheid, we kunnen door om- en bijscholing werkzoekenden, met of zonder uitkering, toeleiden naar krapteberoepen én we zorgen voor mobiliteit op de arbeidsmarkt, waardoor banen vrijkomen voor de in totaal 1 miljoen mensen die maar moeizaam een plek op de arbeidsmarkt weten te verwerven. Op deze manier geven we invulling aan een tweede belangrijk thema in onze nieuwe strategie: preventie van werkloosheid en voorkomen dat mensen met een beperking aan de zijlijn (komen te) staan.

... en dat mensen (te) lang moeten wachten op een sociaal-medische beoordeling

Een urgent en aanhoudend punt van zorg is de mismatch tussen de voortdurend toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de beperkte beoordelingscapaciteit waarover we beschikken. In 2021 ontvingen we 9% meer aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling dan in 2020. Eind 2021 wachtten zo'n 12.000 mensen langer op de uitkomst van hun WIA-aanvraag dan de daarvoor geldende termijnen. Dat betekent voor hen een langere periode van onzekerheid over hun toekomst en hun inkomsten. We willen niet dat mensen de dupe worden van deze mismatch. Daarom hebben we, in overleg met het ministerie van SZW, besloten te stoppen met het terugvorderen van voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. Het oplossen van de mismatch is voor ons een speerpunt. Ook onze medewerkers ervaren het probleem van de lange wachttijden elke dag aan den lijve in hun contact met cliënten. In samenspraak met het ministerie en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) zijn we begonnen om onze sociaal-medische dienstverlening anders in te richten. Er is echter méér nodig, zoals het aanpassen van wet- en regelgeving om het aantal sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. Hierover zijn we met het ministerie in gesprek.

We juichen het toe dat we worden gehoord ...

Het op een hoger niveau brengen van onze dienstverlening vraagt een grote inspanning van de gehele organisatie. Daar komt bij dat de krappe arbeidsmarkt ook UWV parten speelt, zeker als het gaat om het aantrekken van specialisten zoals verzekeringsartsen en ICT'ers. We zullen ons ICT-landschap versneld moeten vernieuwen – dat is een ingrijpende en complexe opgave. We zijn verheugd dat het regeerakkoord ons daarvoor ruimte biedt. We zijn, samen met andere uitvoerders, tijdens de formatiebesprekingen in de gelegenheid gesteld om onze wensen en zorgen op tafel te leggen. We hebben daarbij benadrukt dat wet- en regelgeving uitvoerbaar moet zijn en dat het belangrijk is om uitvoerende partijen in een vroeg stadium te betrekken. In het coalitieakkoord heeft het nieuwe kabinet het belang van

samenwerking met de publieke dienstverleners benadrukt. We hebben na de bekendmaking een quickscan op het coalitieakkoord gedaan en het ministerie op de hoogte gesteld van kansen en risico's die we signaleren.

... en gaan de toekomst vol vertrouwen tegemoet

We zijn ons ervan bewust dat onze nieuwe strategie ambitieus is en dat het realiseren ervan de komende jaren flinke inspanning vraagt. We hebben er echter het volste vertrouwen in dat we hier met z'n allen een goede invulling aan gaan geven. Samen met onze partners en natuurlijk samen met onze medewerkers. Zij hebben bergen werk verzet en dat doen ze nog steeds. Dat doen ze al bijna twee jaar lang vooral thuis en dat valt niet iedereen even gemakkelijk. Onze medewerkers hebben zich in deze moeilijke periode bijzonder flexibel opgesteld. Daarvoor willen we hier onze complimenten aan hen overbrengen. Veel medewerkers willen de voordelen van het thuiswerken graag behouden, maar zien er ook naar uit om elkaar weer op kantoor te treffen. We zijn dan ook blij dat we na de versoepeling van de beperkende coronamaatregelen elkaar weer wat vaker op kantoor kunnen zien. Om met vernieuwde energie samen te werken aan de verwezenlijking van onze ambities.

Raad van bestuur

Nathalie van Berkel

Maarten Camps, voorzitter

Johanna Hirscher

Guus van Weelden

UWV-resultaten 2021

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2021.

NOW

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid

Door de coronacrisis getroffen bedrijven kunnen sinds 6 april 2020 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.

NOW-regeling	1	2	3.1	3.2	3.3	4	5
Toegekende NOW-aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	40.700
Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 2,0	€ 1,1	€ 0,9
Betrokken werknemers (x miljoen)	2,7	1,3	1,3	1,3	0,8	0,4	0,7
Definitief vastgestelde NOW-aanvragen	106.800	22.500	17.200	-	-	-	-

Uitkerings-verstrekking

Als werken niet (direct) mogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering.



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk.

Persoonlijke ondersteuning

- 165.200 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 16.100 werkoriëntatie-gesprekken met WIA/WGA'ers



Handhaving

Wij vinden het belangrijk dat alleen mensen die daar recht op hebben een uitkering krijgen.



Inlichtingenplicht

- 10.200 overtredingen
- 2.100 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 96.400 overtredingen
- 40.800 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

De gegevens die we gebruiken beheren we zorgvuldig en delen we met andere partijen, zodat burgers en werkgevers gegevens maar één keer hoeven aan te leveren.



Realisatie Dit alles realiseren we met 20.810 medewerkers (18.419 fte's) in dienst.



Deel 1 – Belangrijkste ontwikkelingen in dienstverlening en bedrijfsvoering

Hoofdstuk 1



1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening

De maatregelen die de overheid sinds de uitbraak van het coronavirus heeft genomen om de verspreiding van het coronavirus te beperken, hadden in 2021 grote gevolgen voor de samenleving en de economie. En dus ook voor het werk van UWV. De uitvoering van de in 2020 ingevoerde tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) legde ook dit jaar een groot beslag op de capaciteit van UWV. We handelden dit jaar niet alleen voorschotaanvragen voor nieuwe aanvraagperiodes af, maar verrichtten ook werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve subsidiebedragen van eerdere NOW-aanvraagperiodes. Onze kantoren waren in 2021 als gevolg van de lockdowns nog steeds beperkt geopend.

De Nederlandse economie heeft zich snel en krachtig hersteld uit de recessie in 2020 als gevolg van de coronacrisis. De spanning op de arbeidsmarkt is verder toegenomen. De UWV-spanningsindicator geeft aan dat inmiddels voor de meeste beroepsgroepen de arbeidsmarkt krap of zeer krap is. Omdat er te weinig kandidaten zijn, is het voor werkgevers dus (zeer) moeilijk openstaande vacatures voor deze beroepsgroepen te vervullen. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) telde in het derde kwartaal van 2021 een recordaantal nieuwe vacatures, terwijl de werkloosheid verder afnam. Het aantal faillissementen is historisch laag en de eerder verwachte hoge WW-volumes zijn uitgebleven dankzij de dempende werking van de NOW en het snelle en krachtige herstel van de Nederlandse economie. Het aantal ontslagaanvragen is in 2021 beperkt gebleven, maar aan het eind van het jaar was het aantal weer vergelijkbaar met dat van voor de coronacrisis. In 2021 ontvingen we 15.900 ontslagaanvragen, de helft minder dan in 2020. Het aantal WW-uitkeringen daalde sinds februari 2021. Eind 2021 verstrekten we 191.800 WW-uitkeringen. Dat is 33% minder dan eind 2020. Het aantal WW-uitkeringen is nog steeds lager dan voor de coronacrisis.

De NOW

In 2021 konden werkgevers gedurende vier aanvraagperiodes een voorschotaanvraag indienen (voor de NOW 3.2, NOW 3.3, NOW 4 en NOW 5). Het kabinet kondigde eind november de NOW 5 (de zevende aanvraagperiode, voor de maanden november en december 2021) aan en half december de NOW 6 (achtste aanvraagperiode, voor de maanden januari tot en met maart 2022). Het is ons gelukt om het loket voor de NOW 5 op 13 december te openen, zodat werkgevers een aanvraag konden indienen vóór of rond de laatste salarisronde van het jaar. Het loket is gesloten op 31 januari 2022. Het loket voor de NOW 6 is op 14 februari 2022 geopend.

Naast de afhandeling van de voorschotaanvragen verrichtten we werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve subsidiebedragen van eerdere NOW-aanvraagperiodes. De definitieve vaststelling van de subsidiebedragen is een inhoudelijk complex traject met veel uitzonderingssituaties. De optelsom aan regelingen maakt het niet eenvoudiger. Er is een risico dat in bepaalde situaties bij de vaststelling omzet- en loonsomgegevens niet consistent worden beoordeeld. Om dit te voorkomen, bespreken UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) deze gevallen. De definitieve vaststelling van de subsidiebedragen vergt uiterste precisie en alertheid; daarbij maken we ook gebruik van geavanceerde technieken om inzicht te krijgen in de data.

Het loket waar werkgevers hun aanvraag voor de vaststelling van de NOW 1 konden indienen is per 1 november 2021 gesloten. We hebben in 2020 voor de NOW 1 in totaal 139.500 voorschotten verstrekt. Voor de meeste daarvan dienden werkgevers tijdig een vaststellingsaanvraag in. Een klein deel van de werkgevers heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid om uitstel aan te vragen voor het aanleveren van de vereiste (accountants- en/of derden)verklaring. Zij hebben hiervoor tot 20 april 2022 de tijd gekregen. De werkgevers die niet tijdig (vóór 1 november 2021) een vaststellingsaanvraag hadden ingediend, hebben we in de eerste week van november 2021 een formele herinneringsbrief gestuurd, waarmee zij tot en met 9 januari 2022 de tijd kregen om deze aanvraag alsnog in te dienen of om uitstel aan te vragen. Bij de bijna 5.400 werkgevers die ook op deze datum nog niets van zich hadden laten horen, hebben we de NOW-subsidie op nihil gesteld en het gehele voorschot teruggevorderd. In 2021 hebben we ook de loketten geopend voor de subsidievaststelling voor de NOW 2 en de NOW 3.1 en op 31 januari 2022 voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3. We blijven werkgevers op allerlei manieren erop attenderen dát ze een vaststelling moeten aanvragen. In de praktijk blijkt dat een aanzienlijk deel van de werkgevers het ontvangen voorschot geheel of gedeeltelijk moet terugbetalen. We hanteren een zeer ruim coulancebeleid, maar het geld moet uiteindelijk wel worden terugbetaald.

Beperkt face-to-facecontact

Onze kantoren waren een groot deel van 2021 als gevolg van de lockdowns nog steeds beperkt geopend. Verreweg de meeste gesprekken met cliënten vonden telefonisch plaats of via beeldbellen. In bepaalde gevallen was er wel ruimte voor face-to-facedienstverlening. De grootste prioriteit hadden daarbij mensen uit kwetsbare groepen en mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Ook de meeste sociaal-medische beoordelingen vonden nog steeds op afstand plaats. Wanneer er naar het oordeel van de verzekeringsarts een fysieke beoordeling of face-to-facecontact noodzakelijk is, werd de cliënt wel uitgenodigd voor een afspraak op een UWV-locatie.

Hoofdstuk 2



2. Ontwikkeling dienstverlening

Een rode draad in onze nieuwe strategie 2021–2025 is het herstel van de menselijke maat in onze dienstverlening. We hebben ons het afgelopen jaar gebogen over de vraag hoe we onze dienstverlening toegankelijker, passender en consistenter kunnen maken. Mensen willen gezien, gehoord en geholpen worden. Ons uitgangspunt is dat we binnen de grenzen van de wet zo veel mogelijk aansluiten bij de wensen van burgers. Wanneer wetgeving onbedoeld hard lijkt uit te pakken, bekijken we of maatwerk mogelijk is. We vinden het belangrijk dat het duidelijk is voor welke soorten dienstverlening mensen bij ons terecht kunnen en hoe ze in contact kunnen komen met UWV. En we willen ons ervoor inzetten dat uitkeringsgerechtigden en werkgevers die gebruikmaken van onze dienstverlening een drempelloze reis door UWV heen ervaren.

We willen dat mensen UWV ervaren als één organisatie met oog voor de menselijke maat. We zullen onze dienstverlening de komende jaren stap voor stap verbeteren. Dat doen we aan de hand van het UWV-dienstverleningsconcept dat we in 2021 hebben ontwikkeld. Leidende principes daarbij zijn eenvoud en gemak in communicatie, alert zijn op preventie, rekening houden met de persoonlijke situatie van burgers, zorgvuldig en ethisch omgaan met gegevens, samenwerken met andere partijen en rekening houden met wat mensen kunnen doen (doenvermogen). Om deze verbetering en verbreding van onze dienstverlening te realiseren, is een tijdelijk UWV-breed programma Dienstverlening ingericht. Daarbij benutten we onder andere de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van het eindrapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK).

Op 6 oktober heeft UWV de Direct Duidelijk-deal ondertekend, een initiatief om overheidscommunicatie te verbeteren. Hiermee onderstrepen we dat UWV zich committeert aan heldere en persoonlijke communicatie met uitkeringsgerechtigden.

2.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We stemmen onze dienstverlening zo veel mogelijk af op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers. We vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat mensen zelf kunnen kiezen via welk communicatiekanaal ze contact met UWV opnemen, afhankelijk van hun vraag en behoefte. Ons streven is dat onze dienstverlening binnen de grenzen van de wet zo veel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeftes van uitkeringsgerechtigden en werkgevers. Het is belangrijk om bij de voorbereiding van nieuw beleid, tijdens de uitvoering en ook bij de evaluatie van gevoerd beleid steeds goed te kijken hoe regelgeving in de praktijk uitpakt voor mensen en of wat we van ze vragen voor hen doenlijk is. Om te kunnen bepalen of iets doenlijk is, is het nodig rekening te houden met het doenvermogen van mensen. Doenvermogen verwijst naar de capaciteit van de mens om daadwerkelijk op de juiste manier in actie te komen zodra hem duidelijk is wat er van hem verwacht wordt. Onderzoek in 2021 heeft inzicht geboden in wat doenvermogen precies betekent in de context van UWV en hoe we er meer rekening mee kunnen houden dat onze dienstverlening voor mensen gemakkelijk(er) te doen is. In vervolg hierop is een eerste prototype opgeleverd van een instrument waarmee we bij het ontwerpen van processen rekening kunnen houden met doenvermogen. Daarnaast is in 2021 een doenvermogenstoets ontwikkeld waarmee we kunnen toetsen of nieuwe wet- en regelgeving doenlijk is voor mensen. Deze nemen we in 2022 in gebruik.

Maatwerk

De socialezekerheidswetgeving is vaak erg complex en tot in detail geregeld. Ons uitgangspunt is dat we handelen binnen de grenzen van de materiewetten die we uitvoeren. Maar wanneer handelen naar de strikte *letter* van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de *geest* van de wet indruisen, beroepen we ons op de beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer standaardprotocollen niet voldoen en onze medewerkers 'professionele buikpijn' krijgen bij strikte uitvoering van de wet, moedigen we hen aan om te zoeken naar een maatwerkoplossing. Het is daarbij nadrukkelijk onze intentie dat ze handelen naar de bedoeling van de wet en de ruimte benutten die de regels bieden. Ze kunnen hierover het gesprek voeren met hun collega's en hun leidinggevende en desgewenst advies vragen aan de maatwerkplaats.

Bij complexe casuïstiek, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn en wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken, zoeken medewerkers in maatwerkplaatsen gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de burger in diens specifieke situatie als aan de bedoeling van de wet. Op deze manier bieden we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. Tot en met eind 2021 zijn er bij de maatwerkplaatsen 425 casussen ingediend en 310 afgehandeld. We zien dat de meeste problemen zich onbedoeld voordoen bij de volgende onderwerpen:

- *Inkomensgevolgen*: Terugvordering en verrekening van te veel of onterecht uitbetaalde uitkeringsgelden leidt bij de cliënt tot (verergerde) schuldenproblematiek of andere negatieve inkomensgevolgen.
- *Re-integratie*: UWV oordeelt dat de cliënt op basis van zijn uitkeringsrechten geen recht heeft op ondersteuning bij

re-integratie, of UWV handelt bij scholingsvraagstukken te strikt naar de letter van de wet.

- **Menselijke maat:** Mensen hebben behoefte aan persoonlijke dienstverlening, ze hebben moeite met de vele brieven over verschillende onderwerpen die ze van verschillende bedrijfsonderdelen ontvangen. Ze zien door de bomen het bos niet meer en hebben behoefte aan uitleg.

De maatwerkplaatsen hebben sinds de officiële start in november 2020 al tal van inzichten opgeleverd in knelpunten die zich voordoen bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Om die knelpunten voortaan bij voorbaat te voorkomen, nemen we maatregelen om de effecten van beleid vroegtijdig te herkennen en bij het ministerie van SZW aan te kaarten. Sinds 2021 informeren we ook de Tweede Kamer hierover met een (jaarlijkse) knelpuntenbrief. Doel is dat er voortaan bij wetgeving beter rekening kan worden gehouden met de uitvoerbaarheid ervan, het doenvermogen van mensen en de menselijke maat.

Soms doen zich situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. Dan passen we generiek maatwerk toe. In de paragrafen 4.1 en 4.2 gaan we nader in op een aantal van dergelijke uitzonderlijke situaties.

Luisteren naar uitkeringsgerechtigden en werkgevers

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers af te stemmen, luisteren we goed naar hen. Zo betrekken we hen bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die cliënten en werkgevers binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis daarvan nemen we vervolgens maatregelen. In 2021 hebben we weer drie klantreizen afgerond: Mijn werkgever gaat failliet, Ik word werkloos en Ik ben ziek.

Signalen cliëntenraden benut

De publieke dienstverlening ligt, zeker na de kinderopvangtoeslagaffaire, onder een vergrootglas. Hoe de dienstverlening van UWV uitpakt in de levens van de mensen die ervan afhankelijk zijn, heeft veel aandacht. Onze cliëntenraden staan in nauw contact met de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en zijn daarom voor UWV een belangrijke bron van informatie. Zij vormen de spreekbuis van de mensen die van ons afhankelijk zijn en wij maken dankbaar gebruik van de gevraagde en ongevraagde adviezen die zij ons geven om nieuwe dienstverlening beter in te richten of onze bestaande dienstverlening te verbeteren. Dit wordt deels gedaan in formeel uitgewerkte adviezen en deels mondeling in de overleggen tussen de raden en de raad van bestuur en het management in de districten.

Door de coronamaatregelen werd het overleggen bemoeilijkt en was het voor de raden lastiger om in contact te komen met cliënten op de UWV-kantoren en op de Werkpleinen om hun ervaringen te horen. We hebben de Centrale Cliëntenraad ruim vijftig keer gevraagd om mee te denken over diverse vraagstukken. In ongeveer twintig gevallen is de raadsleden gevraagd om deel te nemen in een klankbordgroep of werkgroep. Concrete onderwerpen waarover de cliëntenraden hebben overlegd of geadviseerd, zijn de problematiek rondom WIA-voorschotten en de WIA-herstelactie (zie voor beide onderwerpen paragraaf 4.2, onder het kopje Herstelactie voor gedupeerden van herbeoordelingen), communicatie met cliënten over de overstap naar de Wajong 2010 (zie paragraaf 3.3, onder het kopje Overgang naar Wajong 2010) en het concept van het UWV Jaarplan 2022. De Centrale Cliëntenraad nam ook deel aan de rondetafel discussie over knelpunten in de uitvoering, georganiseerd door de commissie voor SZW van de Tweede Kamer. De raad werkt daarnaast mee aan de brievenchallenge, waarmee UWV op dit moment in korte tijd de honderd meestgebruikte brieven verbetert. De districtsraden hebben adviezen verstrekt over de voorbereiding van cliënten op telefonische contacten met medewerkers over sociaal-medische zaken en over de digitale toegankelijkheid van onze dienstverlening voor werkzoekenden. Waar mogelijk hebben we de adviezen vertaald in verbetering van de dienstverlening.

UWV-panels

Regelmatig leggen we dienstverleningsvraagstukken voor aan het WIA-, WW- of Wajong-panel. In deze panels denken circa 5.000 uitkeringsgerechtigden op periodieke basis mee over onze dienstverlening. De belangrijkste zaken die we in 2021 hebben voorgelegd aan de panels, waren de brieven over het Wajong-garantiebedrag, het werkplan waarin we re-integratieafspraken voor mensen met een Wajong- en WIA-uitkering vastleggen en een video over het zoeken van vacatures op werk.nl. Verder hebben we WW-panelleden die inmiddels geen WW-uitkering meer ontvangen, gevraagd naar hun ervaringen over het einde van hun WW-traject. Op basis van hun input werken we binnen de klantreis Ik word werkloos in 2022 een stappenplan uit.

Werkgevers beter ondersteunen

We verbeteren ook onze dienstverlening aan werkgevers. Verschillende bedrijfsonderdelen van UWV voeren in het contact met werkgevers verschillende taken uit. Deze lopen uiteen van vrijblijvend informeren, adviseren of samenwerken tot aan het controleren of een werkgever wel aan wettelijke voorwaarden heeft voldaan. Het is ons streven dat ook werkgevers UWV meer als één organisatie gaan ervaren.

Werkgevers informeren

Via de campagne Oplossingen voor werkgevers lieten we werkgevers in 2021 weten hoe UWV hen bij het zoeken en vinden van oplossingen voor hun personele en arbeidsmarkt vraagstukken kan ondersteunen met kennis, informatie, tips en suggesties, hulpmiddelen, financiële regelingen en een database met ruim 350.000 cv's. Na twee eerdere rondes in januari en mei volgde in november de derde ronde van deze campagne. In november 2021 stond de campagne volledig in het teken van de krapte op de arbeidsmarkt en de oplossingen die UWV werkgevers kan bieden. Begin december 2021 namen we tijdens de online editie van het jaarlijkse UWV Werkgeverscongres circa 2.500 kleine en grote werkgevers en intermediairs uitgebreid mee in de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en van nieuwe wetgeving. Het contact met brancheorganisaties hebben we geïntensiveerd, waarbij een basis is gelegd voor samenwerking bij de ontwikkeling van dienstverlening en uitvoeringstoetsen.

Omnichannel dienstverlening

UWV werkt toe naar omnichannel dienstverlening. Daarbij bepalen mensen zelf via welk communicatiekanaal ze contact met UWV opnemen, afhankelijk van hun vraag en behoefte. We stemmen onze kanalen steeds meer op elkaar af qua ontwikkeling en besturing, zodat iedereen die contact met ons opneemt via elk kanaal wordt (h)erkend. Zo hoeven mensen niet steeds hun situatie uit te leggen en ervaren ze UWV meer als één geheel.

Chatten achter DigiD

Burgers kunnen sinds 1 juli 2021 met UWV chatten in hun persoonlijke Mijn UWV-omgeving, beveiligd achter DigiD. Hierdoor hoeven ze, wanneer ze op het portaal bezig zijn en een vraag hebben, niet meer van kanaal te switchen, zoals naar telefonie of beveiligde e-mail. Met chat via DigiD kan iedereen op een veilige manier digitaal een persoonlijke vraag stellen. De klantadviseur die hem of haar te woord staat, kan de gegevens van de persoon in kwestie erbij zoeken. Onze klantadviseurs kunnen meer dan 95% van de klantvragen die via chat achter DigiD binnenkomen in één keer afhandelen.

Online alternatieven

In verband met de coronacrisis hebben we online alternatieven ontwikkeld voor dienstverlening die we voorheen op de vestigingen aanboden. Zo kunnen na een succesvolle pilot alle WIA-aanvragers sinds september 2021 gebruikmaken van de online startbijeenkomst WIA, met een webinar, een interactieve voorlichtingsbijeenkomst en een digitaal voorlichtingssprekuur. Op uwv.nl wordt nu ook eenvoudig uitgelegd wat de te nemen stappen zijn bij een WIA-aanvraag. We hebben verder webinars en online trainingen ontwikkeld als alternatief voor de dienstverlening die voorheen op de Werkpleinen werd gegeven. We organiseerden webinars waarmee we werkzoekenden informatie en inspiratie bieden voor onder andere het online sollicitatiegesprek, een succesvol netwerkgesprek, het schrijven van een persoonlijk profiel, het in kaart brengen van hun eigenschappen en kwaliteiten en de overstap naar een ander beroep.

Engelstalige informatie

Voor mensen die de Nederlandse taal niet of te weinig beheersen hebben we in oktober de Engelstalige informatie op uwv.nl over de rechten en plichten die gelden bij een WW-, Ziektewet- en WIA-uitkering uitgebreid met uitleg over onze dienstverlening.

E-afspraken

Sinds 17 november kunnen cliënten via Mijn UWV hun afspraken zien met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. We streven ernaar dat in de toekomst in Mijn UWV alle afspraken met UWV-medewerkers worden getoond die via de applicatie E-Afspraak zijn gepland. De komende tijd monitoren we hoe cliënten de nieuwe faciliteit ervaren en welke vragen we daarover ontvangen. Deze input wordt gebruikt om de applicatie verder te verbeteren en door te ontwikkelen.

2.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. Wie echt ontevreden is over de dienstverlening van UWV kan een klacht indienen. Wie het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen.

Uitkeringsgerechtigden meer en werkgevers minder tevreden

Sinds 2015 neemt de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden elk jaar toe. Ook in 2021 is de gemiddelde klanttevredenheid van alle uitkeringsgerechtigden over onze dienstverlening weer iets gestegen: van 7,4 in 2020 naar 7,5 in 2021. Bij werkgevers daalt de gemiddelde tevredenheid na de hoge gemiddelde score van 7,2 in 2020 naar gemiddeld 7,0 in 2021. Als we naar de onderliggende processen kijken, dan zien we dat het positieve effect van vooral de NOW-regelingen inmiddels lijkt uitgewerkt. De tevredenheid van werkgevers over werk.nl kwam, net als in 2020, uit op gemiddeld 6,5.

Verbeterpunten

Een aantal terugkerende punten blijft net voldoende of onvoldoende scores. Bij uitkeringsgerechtigden gaat het vooral om situaties waarbij UWV in gebreke blijft, bijvoorbeeld bij het herstel van fouten, als de afhandeling ervan lang duurt of als UWV een voor de cliënt nadelige beslissing neemt. In dat soort gevallen missen mensen vaak duidelijkheid en handelingsperspectief. Meer gerichte aandacht voor hen zou voor verbetering kunnen zorgen. Ook vinden mensen dat ze te vaak informatie moeten herhalen. We verwachten dat de introductie van het Uniform klantbeeld in 2022 daarin verbetering zal brengen. Dit digitaal gegevensoverzicht biedt onze medewerkers direct inzicht in relevante informatie over de uitkeringsgerechtigde of werkgever, waardoor deze gerichter en sneller geholpen kan worden. In een later stadium krijgen ook cliënten inzicht in hun contacthistorie met UWV.

Een blijvend punt van aandacht is de ontevredenheid over de duur van de afhandeling van WIA- en Wajong-aanvragen. Mensen verkeren daardoor nog langer in onzekerheid. Dit is voor UWV een speerpunt voor verbetering, ook in overleg met het ministerie. Bij WIA-aanvragers ontstaat er bovendien onduidelijkheid over het voorschot dat UWV (wel of niet) verstrekt.

Ook de bij eerdere metingen geconstateerde mogelijkheden voor verbetering in de dienstverlening aan werkgevers lijken structureel te zijn. Werkgevers zijn ontevreden over de duur van de afhandeling van deskundigenoordelen, waarmee UWV beoordeelt of ze op de goede weg zijn met de re-integratie van hun zieke werknemers, en van WIA-aanvragen. We doen er alles aan om oplossingen voor de lange wachttijden te vinden maar weten ook dat dat een lange adem vergt (zie voor meer hierover paragraaf 4.2). Werkgevers blijven ook ontevreden over de kwaliteit van de gegevens op werk.nl, bijvoorbeeld omdat gegevens van kandidaten verouderd zijn (mensen blijken bijvoorbeeld al aan het werk) en omdat kandidaten onvoldoende gemotiveerd blijken te zijn. Dit is in het licht van de krappe arbeidsmarkt een belangrijk issue. De urgentie om met name het zoeken naar cv's te optimaliseren is daarom groot geweest in 2021. Daarvoor hebben we allereerst werkzoekenden beter ondersteund bij het invullen en onderhouden van het eigen cv en wijzen we actief op de kansen die de krappe arbeidsmarkt biedt en de noodzaak om zich juist nu goed te profileren. Daarnaast informeren we werkgevers actief met onder andere instructievideo's over de mogelijkheden van breder of gerichter zoeken en bieden we informatie over diverse wervingsmogelijkheden.

Doorlooptijden bezwaren reduceren

We willen de doorlooptijden bij de afhandeling van bezwaren reduceren. Dit doen we via het programma Sneller voor de klant. In januari 2021 startte een pilot waarmee we het nieuwe werkproces op 6 kantoren hebben uitgetest. Dit nieuwe werkproces heeft geen ingrijpende consequenties voor de benodigde capaciteit. De pilots lieten een daling in de gemiddelde doorlooptijd zien. Ten opzichte van het reguliere proces krijgen mensen die een wetstechnisch bezwaar indienen in de pilots 21 (kalender)dagen eerder een beslissing op een bezwaar en bij een medisch bezwaar 42 (kalender)dagen eerder. In november is gestart met de implementatie van het nieuwe werkproces. Eind 2021 werkten 12 teams volgens de nieuwe methode; in de eerste helft van 2022 volgen de overige 42 teams.

Hoofdstuk 3



3. Dienstverlening gericht op werk

We willen toe naar een structurele situatie waarin álle werkzoekenden en werkgevers bij één herkenbaar publiek loket terecht kunnen voor al hun vragen over werken en een leven lang ontwikkelen, en daar passende ondersteuning en begeleiding op maat krijgen die nodig is om de stap naar een nieuwe opleiding of baan te maken. De regionale mobiliteitsteams zijn een eerste stap in die richting. Met onze partners hebben we een herkenbare, publiek-private infrastructuur opgebouwd die we kunnen blijven benutten als toegangspoort voor alle werkenden en werkgevers. Door daarnaast optimaal gebruik te maken van elkaars kennis en kunde, slaan we meerdere vliegen in één klap: we voorkomen uitval en werkloosheid, we kunnen door om- en bijscholing alle werkzoekenden, met of zonder uitkering, toeleiden naar krapteberoepen én we zorgen voor mobiliteit op de arbeidsmarkt, waardoor banen vrijkomen voor de in totaal 1 miljoen mensen die maar moeizaam een plek op de arbeidsmarkt weten te verwerven. Door op deze manier arbeidsmarktdienstverlening in te richten kunnen we recht doen aan onze doelstelling: een samenleving waarin iedereen kan meedoen.

3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's

We bieden onze op werk gerichte dienstverlening aan in alle 35 arbeidsmarktregio's. Dat doen we in toenemende mate samen met onze partners in de regionale mobiliteitsteams, in de regionale Werkgeversservicepunten en in de Leerwerkloketten. De focus ligt daarbij op ondersteuning bij de vervulling van moeilijk vervulbare vacatures en de overstap naar kansrijke beroepen. Zo willen we bijdragen om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen.

Regionale mobiliteitsteams

In 2021 zijn regionale mobiliteitsteams gevormd om mensen die als gevolg van de coronacrisis hun baan kwijtrafen van werk naar werk te begeleiden en werkloosheid zo veel mogelijk te voorkomen. Eind 2021 waren in alle 35 arbeidsmarktregio's zulke teams gestart. Hierin werken gemeenten, sociale partners en UWV nauw samen met uitzendbureaus, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. Deze partijen kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden gebruikmaken van elkaars dienstverlening. Zo kan een arrangement op maat worden samengesteld om werkloosheid te voorkomen of om het verblijf in een uitkeringssituatie zo kort mogelijk te houden. UWV biedt niet alleen zijn online dienstverlening en de dienstverlening door UWV-adviseurs aan, de teams kunnen ook gebruikmaken van de contracten voor de dienstverlening die UWV voor zijn eigen werkzoekenden inkoop. We hebben onze inkoopcontracten daarop aangepast. Welke dienstverlening kan worden ingezet, is opgenomen in de zogenoemde landelijke menukaart die onderdeel is van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19. Het gaat onder andere om op maat inzetbare activiteiten als arbeidsmarktorientatie, sollicitatietraining en jobhunting. De menukaart vermeldt ook het maximaal te declareren bedrag per activiteit. Voor de inkoop van deze zogeheten ontschotte dienstverlening door de regionale mobiliteitsteams in 2021 en 2022 is in totaal € 80 miljoen beschikbaar voor de deelnemende partijen. In afwachting van landelijk beleid benutten we de komende periode om van de regionale mobiliteitsteams te leren, zodat we samen met het ministerie en onze partners de brede arbeidsdienstverlening verder vorm kunnen geven.

Versterken werkgeversdienstverlening

De 35 regionale Werkgeversservicepunten vormen steeds meer één herkenbaar gezamenlijk publiek aanspreekpunt voor werkgevers. Ze zijn ook de verbindende schakel tussen de regionale mobiliteitsteams en de werkgevers in de arbeidsmarktregio. De adviseurs op de Werkgeversservicepunten ondersteunen werkgevers bij hun arbeidsmarkt vraagstukken en bij het vinden, behouden of naar ander werk bemiddelen van personeel. Dankzij hun nauwe contacten met werkgevers kunnen ze ook baankansen identificeren voor werkzoekenden die zich bij de regionale mobiliteitsteams melden. Werkgevers waarderen de service van de Werkgeversservicepunten met gemiddeld 7,4 en zeven van de tien werkgevers weten het Werkgeversservicepunt te vinden voor werving en selectie.

Het ministerie van SZW kende extra middelen aan UWV toe om in 2021 de werkgeversdienstverlening te versterken met 105 extra fte's. Over heel 2021 registreerden we afspraken met 31.025 werkgevers, 106% van onze doelstelling van 29.250 afspraken (in 2020 waren er zulke afspraken met 24.000 werkgevers). Daarnaast hebben we met het ministerie afgesproken dat we de extra middelen inzetten om het aantal vacaturevervullingen voor mensen met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering te verhogen van 16.000 naar 20.000 op jaarbasis. Eind 2021 zijn voor deze groep in totaal 16.129 vacatures vervuld, 81% van de ambitie. Dit is voornamelijk te verklaren door de kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Indien we ook de vacaturebemiddelingen meetellen die we hebben gedaan voor niet-uitkeringsgerechtigden en voor mensen die onder verantwoordelijkheid van gemeenten vallen omdat ze een Wet werk en bijstand (Wwb)-uitkering ontvangen, dan is het beeld gunstiger. Voor deze doelgroepen konden we 13.083 vacatures vervullen in 2021. Daarmee komt het totaal aantal actief door UWV bij werkgevers vervulde vacatures uit op 29.212.

Meer focus op skills en overstappen

Nederland kampt met een tekort aan personeel. 28% van de ondernemers geeft aan dat zij belemmeringen in hun bedrijfsvoering ervaren vanwege personeelstekorten. De kans is groot dat de meeste sectoren de komende jaren last blijven houden van de krapte. Tegelijkertijd is er in bepaalde sectoren en beroepsgroepen sprake van krimp. Het gevolg is dat voor een deel van de werkenden op het moment dat zij hun baan verliezen, werkzekerheid geen gegeven is.

Skills steeds belangrijker

Personeel zoeken op basis van skills (vakvaardigheden en gedragsvaardigheden) kan een grote bijdrage leveren om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Wanneer duidelijk is welke skills er nodig zijn voor de uitoefening van een beroep, kan je zoeken naar mensen die over die skills beschikken. En wanneer er geen perfecte match is, is zichtbaar wat er nodig is om ontbrekende skills via om- of bijscholing alsnog te ontwikkelen. UWV ontwikkelt samen met het CBS de skillsontologie CompetentNL, een gemeenschappelijke taal die beroepen en opleidingen specificeert in skills. Samen met het CBS, TNO en het Centraal Planbureau (CPB) werken we aan ondersteunende kunstmatige-intelligentietechniek om de standaard te verrijken en actueel te houden. Met SBB brengen we voor het middelbaar beroepsonderwijs (mbo) in kaart welke opleiding nodig is voor het verkrijgen van de juiste (nog ontbrekende) skills bij de stap naar (ander) werk. Er is hard gewerkt om de basisversie van CompetentNL voor het einde van 2021 gereed te hebben. Deze gaan we nu binnen UWV testen en laten beoordelen door andere partijen. Met het oog op de crisisdienstverlening hebben de ministeries van SZW en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan UWV en SBB gevraagd om in 2021 al voor de urgentste kans- en krimpsectoren informatie op skillsniveau te verstrekken aan de regionale mobiliteitsteams en landelijke arbeidsmarktpartijen. Eind augustus 2021 hebben we een [dashboard Skills en beroepen](#) met de eerste skillsinzichten live gezet. Hiermee kunnen professionals selecties maken om uit te vinden welke taken en soft skills bij bepaalde beroepen horen. Zo kunnen ze werkzoekenden die willen overstappen naar een ander beroep helpen bij het vinden van de juiste baan. Eind 2021 bevatte het dashboard 91 beroepen. De regionale mobiliteitsteams en andere professionals maken er actief gebruik van. Het dashboard wordt al meer dan 3.000 keer per maand geraadpleegd.

Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens

Werkgevers krijgen een completer beeld van alle passende kandidaten bij hun vacatures en de kansen van werkzoekenden worden groter als hun profielen vindbaar zijn bij meer arbeidsmarktpartijen. In het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM) hebben we, samen met publieke en private arbeidsmarktpartners zoals gemeenten en uitzendorganisaties, een uniforme gegevensset voor profielen van werkzoekenden en vacatures vastgesteld. Hierdoor kunnen alle betrokken arbeidsmarktpartners op eenduidige wijze profielen en vacatures uitwisselen. Om de kans op fouten of misbruik bij de gegevensuitwisseling te verlagen, werken we ook aan standaardisering van de uitwisseling van gegevens. Hiervoor is een gegevensknooppunt ontwikkeld waarop VUM-deelnemers zullen aansluiten. In het eerste kwartaal van 2022 worden de eerste gezamenlijke ketentesten uitgevoerd met de aan te sluiten arbeidsmarktpartijen.

Arbeidsmarktinformatie biedt inzicht

Om werkzoekenden, onze adviseurs werk en andere professionals zo goed mogelijk inzicht te bieden in kansen en knelpunten, hebben we ook in 2021 de [kansrijke](#) en [minst kansrijke beroepen](#) in kaart gebracht. Voor een deel van de minst kansrijke beroepen hebben we een overzicht gemaakt welke alternatieve (wel kansrijke) beroepen een goede [overstap](#) kunnen bieden voor werkzoekenden. Voor werkgevers die moeilijk aan personeel kunnen komen, hebben we [27 oplossingen voor personeelstekorten](#) op een rijtje gezet. Via [dashboards](#) bieden we professionals sinds 2020 snel inzicht in allerlei ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Scholing

Door om- en bijscholing te bieden aan werkzoekenden, bijvoorbeeld met behulp van scholingsbudgetten en het STAP-budget (vanaf 1 maart 2022), kunnen we hen beter matchen bij werkgevers die hun vacatures maar moeilijk vervuld krijgen. We sluiten met werkgevers landelijke en regionale arrangementen om werkenden en werkzoekenden via scholing geschikt te maken voor (toekomstige) vacatures. Zo werken we samen in het Techniepact om te anticiperen op de arbeidsmarktontwikkelingen in het kader van de klimaattransitie en de energietransitie. Verder investeert UWV in alle regio's in Leerwerkloketten. De Leerwerkloketten zijn een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten en het onderwijs. Het Leerwerkloket helpt en adviseert werkenden, werkzoekenden, scholieren en werkgevers op het gebied van leren en werken vanuit de visie Leven Lang Ontwikkelen.

Voor werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering betalen we de scholingen vanuit het re-integratiebudget AG. Vanuit het Scholingsbudget WW kunnen we de noodzakelijke scholingen financieren voor WW-gerechtigden met een hoge blijfkans in de WW. We hebben in 2021 relatief veel aanvragen toegekend: 5.851 tegenover 4.352 in 2020. De meeste aanvragen werden gedaan voor beroepen in transport en logistiek (1.364), ICT-beroepen (960) en pedagogische beroepen (724). Verder waren er ook relatief veel aanvragen voor scholing richting zorgberoepen (627) en technische en bouwberoepen (698). Dit zijn allemaal kansrijke beroepen.

3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

Een groot deel van 2021 waren onze kantoren als gevolg van de lockdowns en de coronamaatregelen slechts beperkt toegankelijk. De dienstverlening aan werkzoekenden vond grotendeels telefonisch plaats. In bepaalde gevallen was er wel ruimte voor face-to-facedienstverlening. De grootste prioriteit hadden mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en niet-digivaardigen.

Intensivering dienstverlening

We hebben de extra capaciteit die we hadden geworven in verband met de verwachte hoge WW-volumes ingezet voor meer intensieve dienstverlening. Zo bekijken we de dossiers van alle mensen die langer dan een jaar een WW-uitkering ontvangen om te beoordelen of en hoe wij iets voor deze werkzoekenden kunnen betekenen. We kunnen nu ook aan het begin van de uitkeringsperiode WW-gerechtigden voor een gesprek uitnodigen die daarvoorheen op basis van de bij ons bekende gegevens niet voor in aanmerking kwamen. Dankzij deze gesprekken zijn zij beter geïnformeerd over hun rechten en plichten en weten zij wat wij voor hen kunnen betekenen. Dit draagt bij aan een hogere klanttevredenheid; ze worden niet verrast door wat UWV van hen verwacht.

Effectiviteitsonderzoek persoonlijke WW-dienstverlening

Sinds 2017 zetten we weer meer in op persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden. Hiervoor ontwikkelden we een nieuw dienstverleningsconcept WW. Dit heeft tot doel om de kansen van WW-gerechtigden op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van SZW willen weten of dit doel wordt bereikt. De minister heeft ons daarom verzocht om de (netto)effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept in kaart te brengen. Dit is ook toegezegd aan de Tweede Kamer. Het onderzoek wordt in drie delen opgeleverd. De eerste twee delen zijn nu afgerond. Uit deze tussenbalans die zicht geeft op de effecten over de relatief korte termijn van twaalf maanden, blijkt dat persoonlijke WW-dienstverlening leidt tot een hogere klanttevredenheid en dat er een duidelijke behoefte is aan persoonlijke aandacht. Het zoeken naar werk wordt positief beïnvloed doordat er dankzij de dienstverlening meer kennis is over sollicitatiemethoden, meer zelfreflectie en meer geloof in de terugkeer naar werk. Persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden in de vorm van een gesprek en eventuele aanvullende dienstverlening vermindert het beroep op de WW twaalf maanden na de instroom in de WW met 2 procentpunt en verhoogt de kans op werk. Bij 3,2% van de mensen die binnen twaalf maanden na de instroom in de WW weer werk vindt, is dat een gevolg van de persoonlijke dienstverlening van UWV. De eindbalans zal begin 2022 worden opgemaakt, wanneer ook de langetermijneffecten in beeld zijn gebracht. Het eindrapport verwachten we in het tweede kwartaal van 2022.

Meer WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk

In 2021 stroomden 198.200 WW-gerechtigden uit naar werk (2020: 190.800). Daarnaast waren er eind 2021 54.500 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind 2020: 62.800).

3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking

Onze dienstverlening is erop gericht om mensen met een arbeidsbeperking aan werk te helpen en te houden. De weg naar werk bestaat uit verschillende stappen die wij zichtbaar maken op de participatieladder (afstand tot de arbeidsmarkt). Op basis van de gesprekken die we met deze mensen voeren, bepalen we welke dienstverlening voor hen het meest passend is. Met Wajongers onderhouden we ook contact nadat zij geplaatst zijn bij een werkgever. Op deze manier proberen we uitval te voorkomen en daar waar dat aan de orde is spannen we ons in om tijdelijke dienstverbanden te verlengen.

Doorontwikkeling dienstverlening

We intensiveren onze dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking en investeren daarbij in het vakmanschap van onze professionals. In 2021 zijn we gestart met het Kader methodisch re-integreren en een vernieuwd werkplan. Het kader biedt arbeidsdeskundigen en adviseurs werk een handvat om op methodische wijze uitkeringsgerechtigden in beeld te brengen en passende dienstverlening in te zetten. De afspraken worden opgenomen in het vernieuwde werkplan, dat beter aansluit bij de beleving van uitkeringsgerechtigden.

Afgelopen jaar hebben we de eerste stappen gezet om re-integratieondersteuning ook mogelijk te maken voor mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering van wie bij de sociaal-medische beoordeling is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, maar die wel willen werken. Op dit moment ontbreekt het UWV aan wettelijke mogelijkheden om deze groep re-integratiedienstverlening te bieden. Eind 2021 heeft de toenmalige staatssecretaris laten weten dat hij tijdelijk zal gedogen dat UWV re-integratiedienstverlening biedt aan deze mensen. In januari 2022 is een wetgevingstraject opgestart om het totale re-integratiedienstverleningspakket voor deze doelgroep beschikbaar te maken.

Effectevaluatie WGA

In 2019 zijn wij gestart met onderzoek naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor de WGA-doelgroep. Hierbij worden de effecten onderzocht bij WGA-gerechtigden die reguliere dienstverlening, extra dienstverlening of dienstverlening op verzoek krijgen. We willen hiermee ook de behoefte aan persoonlijke ondersteuning vaststellen en welke diensten aan activering bijdragen. De uitkomsten zullen we benutten om onze dienstverlening meer op maat aan te bieden, passend bij de omstandigheden van de uitkeringsgerechtigde. Het is een groot onderzoek onder alle ruim 18.000 WGA-gerechtigden die zijn ingestroomd in de periode van oktober 2019 tot en met april 2021. Zij worden gedurende drie jaar gevolgd, wat betekent dat het onderzoek in het voorjaar van 2024 wordt afgerond. Aan het begin van het tweede kwartaal van 2022 verwachten we de resultaten van een onderzoek naar het perspectief van de uitkeringsgerechtigde in het re-integratieproces. De uitkomsten worden meegenomen in de effectiviteitsonderzoeken naar de WIA- en Wajong-dienstverlening.

Overgang naar Wajong 2010

Omdat met de inwerkingtreding van de Wet vereenvoudiging Wajong per 1 januari 2021 de mogelijkheid zou vervallen om de overstap naar de Wajong 2010 te maken, heeft UWV werkende Wajongers die een uitkering volgens de oude Wajong ontvingen, eind 2020 actief benaderd. Overstappen kan voor deze groep in veel gevallen een financieel voordeel opleveren. Er hebben zich 6.309 Wajongers gemeld met interesse in deze overstap. Tijdens overstapgesprekken hebben we de Wajongers erop gewezen dat ze zich goed moesten laten informeren over de gevolgen die een overstap zou hebben voor hun totale inkomen (inclusief bijvoorbeeld toeslagen). We zijn coulant geweest voor Wajongers die zich na de aanvraagtermijn nog hebben aangemeld voor een overstap. Verzoeken die tot 1 november 2021 zijn binnengekomen, hebben we nog afgehandeld. In totaal hebben ruim 3.100 Wajongers er toe toe voor gekozen om over te stappen.

Minder werkhervattingen

Het aantal werkhervattingen van mensen met een arbeidsbeperking was in 2021, net als in 2020, aanzienlijk lager dan in de periode vóór de coronacrisis. In 2021 hebben ruim 10.600 mensen met een arbeidsbeperking het werk hervat, waaronder 3.000 mensen met een WIA-uitkering en bijna 7.100 Wajongers.

3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

We willen voorkomen dat mensen met een arbeidsbeperking aan de zijlijn (komen te) staan. Omdat ze vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, kopen we re-integratiediensten en scholing in om hen werkfit te maken en naar werk te begeleiden. Verder verstrekken we hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt ook de tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven.

Technologie voor inclusie

UWV neemt deel aan de Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI). De CTI zet zich in voor de ontwikkeling van technologische toepassingen die op de werkvloer kunnen worden ingezet, zodat mensen met een beperking kunnen (blijven) werken. De CTI heeft in 2021 voor de tweede keer een challenge georganiseerd. Werkgevers, technologieontwikkelaars, onderwijsinstellingen, mensen met een arbeidsbeperking en hun ondersteuners werden uitgedaagd om gezamenlijk concrete voorstellen in te dienen. De acht winnende voorstellen worden de komende anderhalf jaar beproefd in pilots. De technologie wordt daarbij ingezet in een werkgerelateerde praktijksetting (op de werkvloer, tijdens stage, een leerwerktraject of in de context van re-integratie). UWV stelt € 1,4 miljoen beschikbaar voor het implementeren van de technologie op de werkvloer en onderzoek naar de pilots.

Hoofdstuk 4



4. Inkomensdienstverlening

Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, zorgen we snel voor vervangend inkomen. Daarbij proberen we het mensen zo makkelijk mogelijk te maken, we vullen formulieren bijvoorbeeld zoveel mogelijk vooraf in met bij ons bekende gegevens. Die halen we uit onze polisadministratie. Om het recht op en de hoogte van een arbeidsongeschiktheidsuitkering vast te stellen, is vaak een sociaal-medische beoordeling nodig. Doordat we over onvoldoende beoordelingscapaciteit beschikken om aan de toenemende vraag naar sociaal-medische beoordelingen te voldoen, moeten helaas te veel mensen (te) lang op hun beoordeling wachten. De uitkeringen die we verstrekken financieren we met publieke middelen. We willen daarom misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen zoveel mogelijk voorkomen en passend aanpakken. Daarbij hanteren we een risicogerichte strategie, waarbij de risico's met de grootste impact het eerst worden aangepakt. We willen niet dat mensen de dupe worden en in financiële problemen komen als er bij UWV iets niet goed gaat of als wetgeving onbedoelde effecten heeft. In die gevallen zoeken we naar oplossingen.

4.1. Inkomenszekerheid bieden

We bieden een vangnet voor iedereen die dat nodig heeft en er recht op heeft. Bijvoorbeeld als iemand even geen werk heeft of niet kan werken vanwege een arbeidsbeperking. UWV zorgt dan voor vervangend inkomen en helpt op weg naar werk. In 2021 deden we dat voor bijna 1,2 miljoen mensen; in totaal hebben we € 21,3 miljard uitgekeerd aan uitkeringsgerechtigden (2020: ook € 21,3 miljard aan bijna 1,3 miljoen mensen).

Uitgangspunt is dat we uitkeringen rechtmatig verstrekken, volgens de geldende regels en besluiten van de materiewetten die we uitvoeren. Bij het toetsen van deze rechtmatigheid maken we onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden. Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over het verslagjaar 2021 (de periode 1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021) bedraagt 0,7. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,8. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten.

Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag

Een belangrijke prioriteit voor 2021 was de doorontwikkeling van toegankelijke standaarddienstverlening. Daarnaast bekijken we voortdurend hoe we het uitvoeringsproces zodanig kunnen automatiseren dat het efficiënter is voor onze uitvoering en eenvoudiger en gemakkelijker toepasbaar voor mensen. In 2021 is het herontwerp van het aanvraagproces voor een WW-uitkering afgerond. Er is een nieuwe, gebruiksvriendelijke medewerkersapplicatie opgeleverd voor het verwerken van een werkloosheidsuitkering of een toeslag. Doordat de applicatie onze medewerkers beter ondersteunt, hebben ze meer tijd om de aanvrager persoonlijk van dienst te zijn. Sinds november 2021 kunnen mensen eenvoudiger een WW-uitkering aanvragen met de nieuwe WW-klantapplicatie op het beveiligde Mijn UWV-portaal op uwv.nl. Hiermee maken we beter gebruik van beschikbare informatie en kunnen we gericht navraag doen naar ontbrekende informatie, zodat we sneller duidelijkheid kunnen geven over de uitkomst van een WW-aanvraag. Daarnaast verhoogt de applicatie de kwaliteit en de uniformiteit van het beoordelingsproces.

Maatwerk in uitzonderingssituaties

De regels om uitkeringen te berekenen zijn soms erg complex, zeker bij samenloop van meerdere uitkeringen. In het overgrote deel van de gevallen verstrekken we snel de juiste uitkering. Maar soms slagen we er niet in dat binnen de geldende termijn te doen of gaat er iets fout. Gelukkig hebben we steeds meer ruimte om bij het oplossen van fouten de mens centraal te stellen en niet alleen de regels (zie ook paragraaf 2.1).

Onterechte betalingen niet teruggevorderd

Uit eigen onderzoek van UWV is gebleken dat in 2019 en 2020 een deel van de mensen die zowel een WW-uitkering als een Ziektewet- of Wet arbeid en zorg (Wazo)-uitkering ontvingen, mogelijk te veel geld heeft ontvangen. De Ziektewet- of Wazo-uitkering moet in mindering worden gebracht op de WW-uitkering, maar een steekproef heeft uitgewezen dat dit in 2020 bij ongeveer 1.250 mensen niet is gebeurd. We hebben besloten om, bij wijze van uitzondering, in deze specifieke situatie af te zien van terugvordering. Het gaat hier om een fout van UWV, waarbij de uitkeringsgerechtigden niets te verwijten valt. Een deel van hen heeft zelf contact met UWV opgenomen, maar we hebben vervolgens niet adequaat gereageerd. Daar komt bij dat het gaat om uitkeringen van een tot drie jaar geleden, die bruto moeten worden teruggevorderd. Dit houdt in dat iemand niet alleen forse bedragen zou moeten terugbetalen, maar dat er ook gevolgen kunnen zijn voor eventuele belastingtoeslagen. In 1.000 gevallen was de terugvordering nog niet in gang gezet. Dit betekent dat we in de overige 250 gevallen de invordering terugdraaien. We hebben een evaluatie uitgevoerd om te bepalen hoe dit proces precies is verlopen en welke lessen UWV daaruit kan trekken. Behalve dat complexe wetgeving en gebrekkige systeemondersteuning bij samenloop een groot risico betekenen, zijn de belangrijkste conclusies dat de interne en externe communicatie bij UWV soms niet snel genoeg en pas na een extern signaal op gang komt. Er zijn diverse verbeteracties in gang gezet.

We zijn in 2021 ook gestopt met het terugvorderen van WIA-voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. Zie hiervoor paragraaf 4.2, onder het kopje Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet.

Ongewenste inkomensgevolgen

Een van de pijlers van de per 1 januari 2021 ingegane Wet vereenvoudiging Wajong is dat werken altijd loont. Bij de uitbetalingen in januari bleek dat het beoogde financiële voordeel niet bij iedereen uitpakt zoals bedoeld. Een deel van de Wajongers ontving in januari 2021 een lagere uitkering dan in december 2020 en een aantal juist een hogere uitkering. Voor beide groepen zijn we samen met het ministerie van SZW tot een oplossingsrichting gekomen. De Wajongers die als gevolg van de nieuwe wetgeving vanaf januari 2021 een lagere uitkering ontvingen, sturen we een bijgestelde uitkeringsbeschikking. Zij ontvangen daarbij een nabetaling over de maanden waarin ze te weinig ontvingen en het aanbod voor een budgetcoach. Dit is inmiddels gedaan voor 345 Wajongers. We zijn met het ministerie van SZW in overleg over uitbreiding van de groep Wajongers die voor een bijgestelde uitkering en nabetaling in aanmerking komen. In totaal 162 Wajongers hebben sinds januari 2021 een hogere uitkering ontvangen dan in december 2020. Dit lag onder andere aan de rekenregels voor loondispensatie en andere inkomsten. Deze Wajongers krijgen sinds januari 2022 een lagere uitkering, zoals bedoeld door de wet. We hebben hen daarover vooraf telefonisch geïnformeerd. Zij hoeven niets terug te betalen. We hebben 24 Wajongers verwezen naar een budgetcoach. 4 Wajongers hebben aangegeven dat ze financieel in de problemen komen door de correctie. We bekijken of voor hen een maatwerkoplossing mogelijk is.

Opschorten en kwijtschelden schulden gedupeerden kinderopvangtoeslag

Bij een deel van de door de kinderopvangtoeslagaffaire gedupeerde ouders zijn schulden ontstaan of bestaande schulden verergerd. Het kabinet en de Tweede Kamer hebben besloten dat de schulden uit de periode vóór 1 januari 2021 die deze gedupeerden en hun toeslagpartners hebben bij het Rijk en overheidsorganisaties als UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) worden kwijtgescholden. In verband hiermee heeft het directoraat-generaal Toeslagen van het ministerie van Financiën tot nu toe de gegevens van ruim 70.000 mogelijk gedupeerden (ouders en partners) aan de betrokken organisaties gestuurd. Daarvan hebben er circa 4.450 een schuld bij UWV. Het ministerie van SZW heeft UWV in februari 2021 opdracht gegeven om per direct alle openstaande vorderingen op potentieel gedupeerden op te schorten, in afwachting van definitieve besluitvorming door Toeslagen welke ouders recht hebben op kwijtschelding van schulden. We monitoren de juiste, tijdige en volledige afhandeling hiervan. UWV ontvangt van Toeslagen periodiek een overzicht welke ouders definitief als gedupeerde worden aangemerkt en welke ouders niet. Op basis van deze informatie schelden we de schulden van vóór 2021 kwijt als daarbij aan de voorwaarden is voldaan. De wetgeving moet worden aangepast omdat er nog geen wettelijke grondslag bestaat om deze vorderingen kwijt te schelden. Dit wordt geregeld in de Verzamelwet herstel toeslagen die in de loop van 2022 zal ingaan. We hebben in juni een uitvoeringstoets uitgebracht op het voorstel voor deze wetswijziging. In diezelfde maand hebben we van de minister expliciet de opdracht gekregen om, vooruitlopend op de wetgeving, schulden kwijt te schelden. Dat hebben we in 2021 voor ongeveer 1.250 mensen gedaan. Bij de ouders die niet als gedupeerde zijn aangemerkt en bij wie de bezwaartermijn tegen het besluit van Toeslagen is verstreken, zal de invordering worden hervat. We verwachten dat we daarmee in de loop van het eerste kwartaal van 2022 zullen starten.

Als verrekenen een beperking is

Uit het eind februari 2021 verschenen onderzoeksrapport [Als verrekenen een beperking is](#) blijkt dat de manier waarop UWV en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen tot onzekerheid en financiële problemen kan leiden bij werkende mensen met een beperking die een uitkering hebben. Dit speelt vooral bij mensen met wisselende inkomsten. UWV maakt een inschatting van het inkomen en hanteert dat bedrag vervolgens drie, zes of twaalf maanden bij de verrekening. Hierdoor krijgen mensen soms maandenlang een te lage uitkering of juist een te hoge uitkering die ze later deels moeten terugbetalen. We zijn direct aan de slag gegaan met de bevindingen uit dit onderzoek, dat met subsidie van UWV is uitgevoerd nadat de Landelijke Cliëntenraad het onderwerp bij ons had geagendeerd. We hebben 28 verbeteracties in kaart gebracht die we nu verder uitwerken. We gaan daarbij uit van het perspectief van de mensen om wie het gaat en niet van efficiencyoverwegingen. Uitkeringen van mensen met sterk wisselende inkomsten willen we voor een kortere periode gaan vastzetten. Verder gaan we uitkeringsgerechtigden beter en persoonlijk informeren.

Schulden

Wanneer we mogelijke schulden signaleren, verwijzen we intern door naar de juiste specialisten en werken we samen met externe schuldhulpinstanties. Met ingang van 1 januari 2022 beschikken we over een wettelijke grondslag om gegevens uit te wisselen die nodig zijn om een schuldhulpverleningstraject op te starten. Wanneer een uitkeringsgerechtigde geld aan UWV moet terugbetalen, treffen we een betalingsregeling die past bij zijn of haar situatie. Indien de bestaande wet- en regelgeving niet toereikend is, passen we maatwerk toe. Eind 2021 hebben we onze visie op de aanpak van schulden geformuleerd. We willen ons richten op het voorkomen van schulden en gaan onderzoek doen naar het ontstaan van schulden. In 2022 richten we een regieprogramma in om onze ambities nader vorm te geven en, in samenwerking met onze ketenpartners, te implementeren.

Recht op toeslagen

Uitkeringsgerechtigden bij wie het totale (gezins)inkomen onder het wettelijk minimumloon komt, hebben mogelijk recht op een toeslag. Deze uitkeringsgerechtigden informeren we daarover niet alleen via [uwv.nl](#), we benaderen hen ook persoonlijk. Hiervoor bleek echter onvoldoende wettelijke grondslag te bestaan. De toenmalige staatssecretaris van SZW heeft half december via de Kamerbrief [Stand van de Uitvoering sociale zekerheid](#) aangegeven dat hij het gericht proactief informeren van uitkeringsgerechtigden over het mogelijke recht op een toeslag zal gedogen en beziet of hiervoor een wettelijke basis gecreëerd kan worden.

4.2. Sociaal-medische dienstverlening

In 2021 hebben we 145.100 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 10.800 minder dan in 2020 (155.900). Dit komt door de afgenomen beschikbare beoordelingscapaciteit, vooral van verzekeringsartsen, waarover we kunnen beschikken voor sociaal-medische beoordelingen. Eind 2021 was de wachttijd voor een beoordeling gemiddeld 17 weken (in plaats van de wettelijke termijn van maximaal 8 weken); er wachtten toen 12.000 mensen op een beoordeling. We zijn ons ervan bewust dat de lange wachttijden ertoe leiden dat cliënten een (nog) langere periode van onzekerheid doormaken. Daarnaast betekent het voor onze medewerkers nog meer werk vanwege de voorschotten die we verstrekken aan mensen die te lang op hun beoordeling moeten wachten en de ingebrekestellingen die worden ingediend door werkgevers die zich benadeeld voelen. De urgentie om op korte én langere termijn oplossingen te vinden die recht doen aan mensen die om sociaal-medische dienstverlening vragen, en die de extreme werkdruk van onze medewerkers helpen beperken, is groot. Onder andere op basis van de [Kamerbrief Toekomst sociaal-medisch beoordelen](#) van 9 april 2021 hebben we in 2021 initiatieven in gang gezet om de sociaal-medische dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden te verbeteren en onze medewerkers perspectief te bieden. Deze nieuwe werkwijzen zijn voor het groeiende aantal uitkeringsgerechtigden nog geen garantie dat zij van ons tijdig de juiste sociaal-medische dienstverlening krijgen. Zoals de minister in de eerdergenoemde Kamerbrief constateerde: er is meer nodig. We hebben ons samen met de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), het ministerie van SZW en een extern adviesbureau gebogen over aanvullende wijzigingen in werkwijzen en in wet- en regelgeving om te komen tot minder uit te voeren sociaal-medische beoordelingen. In 2021 heeft een extern adviesbureau een analyse gemaakt van de mogelijke ontwikkelingen in de vraag naar de dienstverlening en de beschikbare capaciteit van UWV. Begin 2022 wordt deze analyse geactualiseerd en gaan we over verdere maatregelen in overleg met het ministerie, de NVVG en sociale partners.

Concrete gevolgen van de mismatch

In 2021 was het aantal aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling 9% hoger dan in 2020. Dit komt voor een belangrijk deel doordat steeds meer mensen van 60 jaar en ouder werken. Naarmate mensen ouder worden, neemt de kans op gebreken toe. Daarnaast is er sprake van een groot aantal aanvragen die te relateren zijn aan de vanwege de coronacrisis uitgestelde zorg en de beperkte re-integratiemogelijkheden in de eerste twee ziektejaren. De mismatch tussen de toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening en het tekort aan medewerkers (vooral verzekeringsartsen) om hieraan tijdig tegemoet te komen, heeft meerdere gevolgen.

Meer WIA-voorschotten

In 2021 hebben meer mensen dan voorheen (18.300 in 2021, 11.100 in 2020) een WIA-voorschot ontvangen in afwachting van hun beschikking. Mensen mogen niet de dupe worden van een vertraging waarop ze zelf geen invloed hebben. Daarom hoeven zij, als achteraf blijkt dat zij geen recht op een WIA-uitkering hebben, dit voorschot niet terug te betalen. Zie ook verderop in deze paragraaf, onder het kopje Menselijke maat toepassen.

Uitstel door beroep op overmacht

Wanneer we er niet in slagen een WIA-beoordeling binnen de geldende termijn te verrichten, kan UWV een beroep doen op overmacht. We verlengen dan de beoordelingstermijn. Dat hebben we in 2021 bij de aanvragen van 546 mensen gedaan. Van deze groep wachtten eind 2021 nog 109 mensen op een beoordeling.

Afname tijdigheid eerste betaling Wajong

Er zijn ook minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn afgerond. Hierdoor ontvangen ook steeds meer Wajongers niet tijdig hun eerste betaling. De tijdigheid bedroeg 78% en is daarmee gezakt tot onder het met het ministerie van SZW afgesproken niveau van 85%. Voor een Wajong-beoordeling moeten beoordelaars specifieke kennis van regelgeving hebben. Om die reden kunnen Wajongers hiervoor op een beperkt aantal UWV-kantoren terecht. Vanwege de mismatch zijn deze specifieke beoordelaars noodgedwongen ook ingezet voor de WIA, waardoor ze minder tijd hadden voor de Wajong-beoordelingen. Wajongers krijgen bij een te late beoordeling geen voorschot. Zij voelen een te late beoordeling daardoor vaak direct in hun portemonnee. We sturen er in 2022 uitdrukkelijk op dat de tijdigheid van de eerste betaling Wajong weer minimaal 85% zal zijn.

Toename ingebrekestellingen en dwangsommen

Doordat we niet aan de groeiende vraag naar sociaal-medische dienstverlening kunnen voldoen, stellen steeds meer (10.200 in 2021, tegenover 6.100 in 2020) mensen die te lang op een beoordeling moeten wachten ons in gebreke en vragen om een dwangsom. We handelen beoordelingen waarbij een ingebrekestelling dreigt zo veel mogelijk met

voorrang af. Dit heeft echter wel als effect dat andere mensen die om sociaal-medische dienstverlening vragen dan nóg langer moeten wachten. Onze medewerkers voelen de voortdurende druk van de ingebrekestellingen en zien zich genoodzaakt deze mensen eerder te helpen. Desondanks is er in 2021 meer aan deze dwangsommen betaald dan in 2020 (€ 4,8 miljoen, tegenover € 3,2 miljoen). Ter vergelijking: UWV-breed is er voor een bedrag van bijna € 5,3 miljoen (2020: € 3,9 miljoen) aan dwangsommen betaald.

Maatregelen

Om toch zo veel mogelijk mensen zo snel mogelijk van passende dienstverlening te voorzien, hebben we een aantal maatregelen genomen. We hebben de afgelopen jaren veel moeite gedaan om nieuwe medewerkers te werven en hen vervolgens te behouden voor onze organisatie. Om de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten, zijn we daarnaast overgestapt op andere werkwijzen. In de eerdergenoemde Kamerbrief Toekomst sociaal medisch beoordelen heeft de minister van SZW concrete voorstellen benoemd van het ministerie, UWV en de NVVG om de situatie voor zowel uitkeringsgerechtigden, werkgevers als onze medewerkers te verbeteren. Deze voorstellen vormen het begin van een oplossing voor de mismatch. Wij zijn in 2021 gestart met de hierna beschreven nieuwe werkwijzen en vragen daarnaast werkgevers om aanvragen van beoordelingen meer te onderbouwen.

Werken in sociaal-medische centra

UWV maakt de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening: het sociaal-medisch centrum. Sommige cliënten hebben in de proeftuinen op twee locaties, Heerlen en Tilburg, met dit model kunnen kennismaken. Kern van de werkwijze is dat een vast team medewerkers onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke beoordeling logisch is en welke aanvullende begeleiding er daarna nodig is. In 2022 onderzoeken we nader hoe cliënten en medewerkers deze nieuwe werkwijze ervaren, in welke mate dit de kwaliteit en het aantal beoordelingen verhoogt en in hoeverre deze werkwijze bijdraagt aan de verkleining van de mismatch. Om te bepalen op welk moment welke dienstverlening voor cliënten passend is, is het van belang om een actueel beeld van hen te hebben. De verzekeringsarts kan hierbij taken delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor deze cliënten. De sociaal-medisch verpleegkundige brengt samen met hen alle benodigde informatie bij elkaar, zodat de verzekeringsarts zich goed geïnformeerd op de beoordeling kan concentreren.

Uitvoeringsvarianten Ziektewet

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen, die voor verzekeringsartsen zeer tijdrovend zijn. Onderzoek en ervaring leren dat het voor uitkeringsgerechtigden de meeste meerwaarde heeft als zij al in het eerste jaar van de Ziektewet worden gezien door een verzekeringsarts. Om erachter te komen welke werkwijze het meest bijdraagt aan het terug naar werk begeleiden van Ziektewet-uitkeringsgerechtigden en het tegelijkertijd zo goed mogelijk inzetten van het beperkte aantal verzekeringsartsen, proberen we drie verschillende werkwijzen uit. Net als bij het eerdergenoemde regiemodel hebben onze medewerkers de ruimte gekregen om de mate van begeleiding en het moment van beoordeling af te stemmen op de situatie van de uitkeringsgerechtigde. Alle districten hebben op basis van de lokale en regionale situatie dienstverlening ingericht om Ziektewet-uitkeringsgerechtigden met deze werkwijzen meer op maat te kunnen bedienen. We volgen nauwgezet wat de effecten van de verschillende werkwijzen bij de Ziektewet zijn op de gemiddelde uitkeringsduur en de instroom in de WIA. We verwachten in 2022 meer inzicht te krijgen in de resultaten.

Monitoren WGA 80-100 medisch

Mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd (WGA 80-100 medisch) hebben sinds het najaar van 2021 minimaal één keer per jaar contact met UWV. Zij bespreken dan de ontwikkelingen in hun gezondheid met ons. We plannen alleen een herbeoordeling in als uit de informatie blijkt dat deze zinvol is. Voordeel van deze werkwijze is dat cliënten weten wat wij van hen verwachten, dat wij een actueel beeld hebben van hoe het met hen gaat en we ze beter van dienstverlening op maat kunnen voorzien. Het is onze ambitie om iedereen met de indicatie WGA 80-100 medisch eind 2023 in beeld te hebben. Vijf UWV-kantoren zijn intussen gestart met deze werkwijze. De plannen voor uitbreiding van deze werkwijze naar de andere locaties liggen klaar. De eerste zichtbare effecten worden vanaf medio 2022 verwacht.

Verbeteren onderbouwing werkgevers bij aanvraag (her)beoordeling

Voor cliënten is het fijn als zij zonder vertraging de benodigde dienstverlening krijgen en hun werkgever alleen een beoordeling aanvraagt als dat echt nodig is. Om dit te bereiken voeren we gesprekken met (vertegenwoordigers van) werkgevers om het informatieproces voor eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te stroomlijnen door onderling volledige en juiste informatie uit te wisselen. We hopen in het eerste tertaal van 2022 afspraken voor de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te kunnen vastleggen in een convenant. Over de herbeoordelingen starten we vergelijkbare gesprekken in 2022.

Voorstellen verkorten wachttijd

Medewerkers is gevraagd actief mee te denken over het verkorten van de wachttijd voor beoordelingen en daarbij onconventionele voorstellen niet uit de weg te gaan. Zij ervaren het probleem van de lange wachttijden elke dag aan den lijve in hun contact met cliënten. Dat heeft onder meer geleid tot voorstellen die erop gericht zijn om snel duidelijkheid te kunnen geven aan mensen die wachten op een WIA-beoordeling. Eén voorstel heeft geleid tot een zeer kleinschalige proef onder dertig mensen, waarbij zieke werknemers van 60 jaar en ouder een WIA-uitkering kregen toegekend na een (plausibiliteits)beoordeling door een arbeidsdeskundige, maar soms zonder beoordeling van een

verzekeringsarts. Dat is niet conform de huidige wet- en regelgeving en kan alleen met toestemming van de raad van bestuur van UWV en het ministerie van SZW. We hebben geconstateerd dat dit proces niet op de juiste manier is verlopen en hebben het ministerie daarover ingelicht. We hebben deze toekenningen daarna opnieuw bekeken en geconstateerd dat er geen aanleiding is om deze cliënten opnieuw op te roepen; de toekenningen blijven van kracht.

Er is dringend meer nodig

Te veel mensen moeten te lang wachten op een sociaal-medische beoordeling en ook onze medewerkers ervaren het probleem van de lange wachttijden elke dag aan den lijve in hun contact met cliënten. De hierboven genoemde maatregelen zijn onvoldoende om de mismatch tussen vraag en capaciteit structureel op te lossen. Er zijn daarom snel aanvullende maatregelen nodig om het aantal sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. We moeten zo snel mogelijk komen tot een samenhangend pakket van maatregelen met voldoende impact, zodat de mensen die nu en in de toekomst een beroep op ons doen kunnen rekenen op een tijdige en passende sociaal-medische dienstverlening. We zijn hierover al enige tijd in gesprek met het ministerie en andere relevante partijen.

Menselijke maat toepassen

We willen in onze dienstverlening oog houden voor de menselijke maat en mensen niet alleen confronteren met regels waaraan ze zich moeten houden. We stellen ons daarbij steeds de vraag wat cliënten van ons nodig hebben om de regie over hun leven te kunnen herpakken, al dan niet met werk.

Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet

Wie in Nederland een WIA-uitkering aanvraagt, heeft recht op een sociaal-medische beoordeling door UWV binnen 104 weken na de eerste ziekte dag. Wanneer een beoordeling langer op zich laat wachten kunnen mensen, om te voorkomen dat ze tijdelijk geen inkomen hebben, een voorschot krijgen. Mocht na de uiteindelijke beoordeling blijken dat er geen recht op een WIA-uitkering is of dat de uitkering lager is dan het voorschot, dan leidt dit tot verrekening met een andere uitkering of, wanneer verrekening niet mogelijk is, tot een (gedeeltelijke) terugvordering. Het aantal WIA-claimbeoordelingen dat we niet binnen de wettelijke termijn kunnen uitvoeren is de afgelopen periode sterk toegenomen. We willen niet dat mensen hier de dupe van worden en in financiële problemen komen. Daarom hebben we, in overleg met het ministerie van SZW, besloten te stoppen met het terugvorderen van deze voorschotten. Voorschotten uitgekeerd tussen 1 januari 2020 en 31 december 2022 worden door UWV kwijtgescholden als deze niet verrekend kunnen worden met een definitieve WIA- of WW-uitkering. Op 30 augustus heeft de minister de Tweede Kamer met een brief geïnformeerd over dit besluit.

In totaal gaat het om circa 3.500 mensen. Mensen die de terugvordering al (deels) voldaan hebben, krijgen dat geld weer terug. Het was onze doelstelling om nog voor het einde van het jaar het geld terug te betalen aan alle cliënten voor wie de vordering (deels) in 2021 is ontstaan, zodat er voor hen geen (fiscale) schade zou ontstaan (hogere inkomstenbelasting en/of lagere toeslagen). Hiervoor moesten we in 2021 de dossiers van 1.683 cliënten individueel beoordelen. Eind 2021 hadden we voor 928 cliënten de vordering terugbetaald, kwijtgescholden of in enkele gevallen verlaagd omdat er nog verrekening met WW of inkomsten aan de orde was. Het ging hierbij om bedragen variërend van € 6 tot € 11.977, waarbij het gemiddelde bedrag € 2.374 was. Voor 111 cliënten konden we de restitutie nog niet regelen, het merendeel van hen moet nog een WW-uitkering aanvragen. Bij de overige 644 cliënten bleek kwijtschelding, terugbetaling of terugvordering niet aan de orde, bijvoorbeeld omdat ze nog niets hadden terugbetaald van hun WIA-voorschot of omdat het voorschot al volledig was vereffend. In het eerste tertaal van 2022 handelen we de dossiers van de resterende 1.820 cliënten af. In de zomer van 2022 evalueren we met het ministerie van SZW of dit beleid ook na 2022 moet worden voortgezet. Mensen die te lang moeten wachten op hun claimbeoordeling en daarom een voorschot ontvangen, kunnen sinds november 2021 tijdens hun voorschotperiode op eigen verzoek re-integratiedienstverlening krijgen.

Herstelactie voor gedupeerden van herbeoordelingen

We zetten een speciaal team in om hulp te bieden aan een specifieke groep cliënten die in emotionele, psychische en/of financiële problemen is geraakt door onzorgvuldig handelen van UWV. Het gaat om mensen die in de periode 2006–2010 een WIA-uitkering kregen en die we daarna abusievelijk uit het oog zijn verloren. In 2018 is deze groep herbeoordeeld; 2.115 van hen werden toen duurzaam en volledig arbeidsongeschikt verklaard en kregen een IVA-uitkering. Nadat in 2019 bleek dat hierbij een onjuiste werkwijze was toegepast, hebben we besloten om deze mensen opnieuw te herbeoordelen, om elke twijfel aan de rechtmatigheid ervan uit te sluiten. Bij 70% bleef de IVA-uitkering in stand, van 30% werd de uitkering verlaagd of beëindigd. Omdat duidelijk was dat deze gang van zaken grote impact heeft gehad op cliënten en ook op onze medewerkers, hebben we een extern bureau onderzoek laten doen naar het hele besluitvormingsproces rond deze herbeoordelingen. De resultaten van deze zelfevaluatie zijn opgenomen in het rapport [Niet wijzen, maar leren](#). Tegelijkertijd attendeerde de Centrale Cliëntenraad UWV erop dat er als gevolg van de als laatste uitgevoerde herbeoordelingen schrijnende situaties waren ontstaan. We hebben vervolgens per 15 december 2020 een landelijk Meldpunt Herstelactie ingericht waar gedupeerden terecht kunnen. Een adviescommissie bekijkt elke melding, de directie van ons bedrijfs onderdeel Sociaal Medische Zaken (SMZ) neemt op basis van het advies een beslissing op maat. Het doel is om voor deze mensen zo veel mogelijk over te gaan tot herstel en eventuele compensatie.

We hebben alle betrokkenen telefonisch of per brief benaderd. Daarna hebben 579 gedupeerden zich bij het meldpunt gemeld. Ze hebben allemaal een gesprek gehad over wat de in hun geval genomen beslissing concreet voor hen betekende en wat de financiële gevolgen ervan waren. Waar nodig zijn ze bijgestaan door arbeidsdeskundigen. Geen

van de betrokkenen is sinds 1 mei 2021 een nieuwe bezwaar-, beroeps- of hogerberoepsprocedure gestart tegen de beslissing die UWV bij de hersteloperatie genomen heeft. Voor de 1.536 betrokkenen die het meldpunt niet hebben benaderd, hebben we geen nieuwe beslissing genomen. We hebben deze groep actief benaderd en zijn erin geslaagd met 775 van hen in contact te komen. Zij hebben bevestigd dat ze geen melding bij het meldpunt willen doen en geven aan dat een nieuwe beslissing niet nodig is. Ondanks meerdere contactpogingen van onze kant hebben we 761 betrokkenen niet te pakken gekregen. Uit de dossiers van deze mensen blijkt dat bij de laatste herbeoordeling aan bijna 80% van hen dezelfde volledige WIA-uitkering is toegekend als ze hadden vóór beide herbeoordelingen. Bij de laatste herbeoordeling is aan 7 mensen een gedeeltelijke WIA-uitkering toegekend, 3 van hen zijn er zichtbaar financieel op achteruit gegaan. Met 6 van de 7 hebben we inmiddels contact.

4.3. Handhavingsinzet

Het ministerie van SZW heeft in 2021, in samenwerking met onder andere UWV, gewerkt aan een nieuwe handhavingskoers sociale zekerheid 2022–2025. Vertrouwen in mensen is het uitgangspunt. Effectief, informatiegestuurd en handhaven over de landsgrenzen heen blijven de hoofdlijnen, net als het versterken van samenwerking binnen de handhavingsketen. Dat betekent dat het accent de komende jaren zal liggen op preventie en het creëren van ruimte voor maatwerk. We zijn daarbij steeds op zoek naar de optimale balans tussen dienstverlening, regelnaleving en handhaving. Het overgrote deel van de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening, houdt zich aan de regels voor het krijgen van een uitkering. We nemen deze ruime meerderheid als uitgangspunt in onze benadering en leggen de focus op het voorkomen van regelovertreding en het bevorderen van regelnaleving. Desalniettemin zijn we ons ervan bewust dat een kleine groep geneigd is de regels bewust te overtreden. Om misbruik en oneigenlijk gebruik zo veel mogelijk te voorkomen en aan te pakken hanteren we een risicogerichte strategie, waarbij de risico's met de grootste impact het eerst worden aangepakt. Daarbij maken we gebruik van de data die tot onze beschikking staan: valide gegevens uit authentieke registers en registraties. Datagedreven werken biedt kansen om risico's in een vroeg stadium te signaleren en regelovertreding te voorkomen en te herkennen. Hierdoor hoeven we het overgrote deel van onze cliënten niet te belasten met onderzoek en controle en voorkomen we langdurige overtredingen die gepaard gaan met hoge terugvorderingen en boetes. Verder maken we een onderscheid tussen foutjes, nalatigheid en bewuste overtredingen.

Risicogerichte handhavingsaanpak

De risico's in de WW, de Ziektewet en de WIA zijn de afgelopen jaren geïdentificeerd. We zijn dit jaar gestart met het voorbereiden van maatregelen waarmee we de misbruikrisico's kunnen beheersen. Daarvoor hebben we een zogeheten controlframework ontwikkeld, waarin we een beheersingsstrategie voor de toprisico's voor de drie wetten verwerken. Na een uitvoerig afstemmingsproces is het controlframework voor de WW vastgesteld. In 2022 starten we met het uitwerken en implementeren van de beheersmaatregelen. Voor de Ziektewet en de WIA zijn inschattingen gemaakt van de risico's; deze hebben we voorgelegd aan het ministerie van SZW. In opdracht van het ministerie en UWV heeft een extern onderzoeksbureau in 2021 ook de misbruikrisico's in de WAO en de Toeslagenwet geïdentificeerd.

Gebruik van risicoscans

Risicoscans worden een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handhavingsstrategie. We zijn ons ervan bewust dat het werken met risicoscans maatschappelijk gezien vragen kan oproepen. We zijn er tegelijkertijd van overtuigd dat risicoscans een goed en effectief middel zijn, mits ingezet met voldoende waarborgen om bijvoorbeeld vooringenomenheid of discriminatie te voorkomen. Daar toetsen we actief op en we communiceren intern en extern proactief over de inzet van risicoscans. Risicoscans leiden overigens nooit tot een automatisch besluit. Onze medewerkers zullen de signalen altijd verder onderzoeken voordat zij een beslissing nemen. We verwachten dat de implementatie van de door ons ontwikkelde risicoscans voor Verblijf buitenland, Verwijtbare werkloosheid en Sollicitaties een belangrijke bijdrage zal leveren aan het verminderen van de risico's op oneigenlijk gebruik of misbruik op die gebieden. Voor de risicoscan Verblijf buitenland worden al 150 signalen per maand aangeleverd, die we beoordelen op aanpakwaardigheid en onderzoekswaardigheid. De mate waarin de opgeleverde signalen onderzoekswaardig zijn is vergelijkbaar met de resultaten die tijdens de validatiefase zijn behaald. Er zijn tot nu toe 279 aanpakwaardige zaken afgerond. Bij 58 daarvan is een regelovertreding geconstateerd (20,8%). In circa 70% van deze zaken is een boete opgelegd. Omdat het over het algemeen langer duurt om zaken af te ronden waarbij een regelovertreding wordt geconstateerd, is het de verwachting dat dit percentage in de loop der tijd zal toenemen.

4.4. Gegevensdienstverlening

UWV verzamelt en beheert in de polisadministratie de gegevens over lonen, arbeid en uitkeringen (inkomstenverhoudingen) in Nederland. Jaarlijks verwerkt UWV op nominatief niveau gegevens van rond de 200 miljoen loonaangiften. De gegevens in de polisadministratie gebruiken we niet alleen zelf, we stellen ze ook beschikbaar aan bijna 1.000 afnemers, zoals CBS, Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Eind 2021 stonden in de polisadministratie 21,2 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,8 miljoen mensen geregistreerd.

Meer datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. We zoeken naar diverse mogelijkheden om onze dienstverlening te verbeteren en willen daarvoor meer datagedreven werken. In de eerste helft van 2021 hebben we onze visie op datagedreven werken verder uitgewerkt in een routekaart van activiteiten voor de komende vijf jaar. Daarnaast hebben we een kompas Data-ethiek ontwikkeld. Daarin staan de uitgangspunten die UWV toepast bij het gebruik van data en het ontwikkelen van algoritmen. Zo mag het gebruik van data en technologie er niet toe leiden dat bepaalde mensen of groepen onbedoeld of onbewust worden achtergesteld of bevoordeeld. In 2022 zal UWV een algoritmeregister opzetten en een onafhankelijke Commissie Data Ethiek oprichten om te adviseren over het verantwoord omgaan met data in complexe toepassingen. Om de kennis op het gebied van data te vergroten, is in 2021 de UWV Data Academie opgericht. Deze verzorgt onder andere dataopleidingen en kennissessies.

Verbeteringen in de gegevensdienstverlening

Ook in onze dienstverlening voor gegevensafnemers brengen we voortdurend verbeteringen aan en passen we waar mogelijk maatwerk toe. Ons uitgangspunt is dat we kwalitatief hoogwaardige data leveren waar burgers, werkgevers en onze zakelijke relaties echt mee geholpen zijn. In 2021 is een team van specialisten gestart dat de organisatie bijstaat met raad en daad op het gebied van de kwaliteit van en veilig omgaan met gegevens. Hierdoor komen eventuele problemen en risico's sneller aan het licht en worden er eerder de juiste oplossingen gevonden om onze dienstverlening te verbeteren.

Configureerbare webservices

We hebben een applicatie (configureerbare webservice) ontwikkeld waarmee we realtime persoons- en loonaangiftegegevens op maat kunnen leveren aan zowel interne als externe afnemers. We zorgen er daarbij voor dat de afnemer niet meer krijgt dan exact nodig is en (juridisch) mag ontvangen. Er zijn nu drie configureerbare webservices: een voor de loonaangifte, een voor persoonsgegevens en een voor handelsregistergegevens. Interne en externe partijen die realtime loonaangiftegegevens willen afnemen, worden alleen nog aangesloten op de configureerbare webservice voor de loonaangifte en niet meer op de oude generieke webservices. Het afgelopen jaar zijn voor de uitvoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) ons bedrijfsonderdeel Uitkeren, de Belastingdienst en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders aangesloten. Het CAK is aangesloten voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Data lifecycle management

Uit publicaties en Kamervragen over bijvoorbeeld het informatiesysteem Sonar is duidelijk gebleken dat gegevensminimalisatie politiek hoog op de agenda staat. Bij data lifecycle management (DLM) spelen vooral wettelijke eisen en afgesproken compliance een rol. Uitgangspunt is dat UWV geen gegevens mag verwerken indien daar geen wettelijke grondslag voor is. In 2021 hebben we een vooronderzoek gedaan naar data lifecycle management. Dit vooronderzoek toont aan dat UWV momenteel niet voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. In meer dan de helft van de geïnventariseerde primaire systemen worden gegevens niet (op tijd) vernietigd. Om hierin verandering aan te brengen, is in 2021 onder andere een proof of concept gestart. Hiermee is aangetoond dat het mogelijk is om dataretentieregels te definiëren die aangeven wanneer gegevens in aanmerking komen voor vernietiging omdat de geldende bewaartermijnen zijn verlopen en de gegevens nergens meer worden gebruikt. Het is de bedoeling dat elk bedrijfsonderdeel in 2022 voor minimaal één applicatie dataretentieregels opstelt.

Hoofdstuk 5



5. Toekomstbestendige organisatie

Om nu en in de toekomst goede dienstverlening te kunnen bieden die zo veel mogelijk aansluit op de persoonlijke situatie van mensen, is het belangrijk dat we voldoende en goed opgeleide medewerkers hebben, die goed samenwerken en zich persoonlijk betrokken voelen bij onze maatschappelijke opdracht. Om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden, waarin de mens centraal staat, vernieuwen we ons ICT-landschap op ingrijpende wijze. Het is daarbij onze hoogste prioriteit dat onze systemen en gegevenshuishouding goed beveiligd en op orde zijn.

5.1. Goed toegeruste medewerkers

Eind 2021 hadden we 20.810 medewerkers in dienst (18.419 fte's), naast 1.238 flexkrachten en 798 externe medewerkers (zie ook deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 5.1). In verband met de coronacrisis hebben we vooral in 2020 en ook in de eerste maanden van 2021 veel extra personeel geworven. De verwachte hogere WW-volumes zijn echter uitgebleven. Ook in het licht van de huidige krappe arbeidsmarkt hebben we ervoor gekozen om niet direct afscheid te nemen van deze medewerkers. We hebben velen van hen in 2022 nodig omdat we onze dienstverlening gaan verbreden en verbeteren met de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van het eindrapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Intussen hebben we hen ingezet om de kwaliteit van de huidige dienstverlening te verbeteren en om de werkdruk elders in de organisatie te verlichten. Daarnaast is het belangrijk dat we nu alvast mensen goed opleiden om aanstaande pensioneringen te kunnen opvangen.

Blijven ontwikkelen

Onze dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de kennis en expertise van onze medewerkers. Zij hebben contact met de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en maken gerichte keuzes om dienstverlening of vervolgstappen in te zetten, waarbij ze rekening houden met zowel de wetgeving als de menselijke maat. Vakmanschap is geen statisch gegeven. Vakmanschap betekent bijblijven met nieuwe ontwikkelingen en inzichten en, indien nodig, het bijstellen van oude inzichten. Vakmanschap vergt blijvende aandacht. We bieden onze medewerkers daarom een uitgebreid, aantrekkelijk leerprogramma. Ze kunnen in hun vakmanschap groeien door deel te nemen aan opleidingen, trainingen en webinars, gebruik te maken van coaching en intervisie en participeren in georganiseerde dialogen. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat er ook leertijd moet worden gevonden, zodat alle medewerkers gebruik kunnen maken van deze mogelijkheden.

Houding

Vakmanschap betreft ook een houding. We verwachten van onze medewerkers dat ze elkaar, mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en andere belanghebbenden correct en respectvol bejegen. We verlangen daarnaast dat ze integer handelen en zorgvuldig en verantwoord omgaan met alle informatie, bevoegdheden en middelen waarover UWV beschikt. Er is ruimte om te leren van fouten en we delen dilemma's om tot een goede afweging te komen. In 2021 hebben we onder andere gewerkt aan het verder ontwikkelen van ons gezamenlijk moreel kompas. Dit deden we onder andere door bewustwordingsbijeenkomsten te organiseren waarin we een open dialoog stimuleren en concrete morele dilemma's uit de dagelijkse werkpraktijk onderling bespreken. In november hebben we voor de tweede keer de Week van Waarden georganiseerd. Dat gebeurde net als in 2020 online. Deze week stond in het teken van het voeren van een open gesprek over de praktische vertaling van de kernwaarden van onze organisatie (respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit) in ons gedrag.

We hechten eraan dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, of die vermoedens hebben van integriteitsschendingen, dat op een laagdrempelige wijze aan de orde kunnen stellen. Daarom zijn we in 2021 gestart met de werving van interne vertrouwenspersonen. Zij zullen, na succesvolle afronding van een opleiding, de collega's die zich tot hen wenden met raad en daad bijstaan. Dit doen zij naast hun reguliere werkzaamheden. In het laatste kwartaal van 2021 is op [uwv.nl](#) een [meldfunctie discriminatie](#) beschikbaar gekomen, waar mensen die zich door UWV gediscrimineerd voelen zich kunnen melden.

Leiderschap

Medewerkers zijn gebaat bij een stimulerend, inspirerend, faciliterend en verbindend leiderschap. We zetten daarom in op talentontwikkeling en leiderschap. Maar we hebben ook al inspirerende voorbeelden in huis: in november 2021 is onze directeur Uitvoering van het bedrijfsonderdeel Klant en Service uitgeroepen tot overheidsmanager van het jaar. Leiderschapsontwikkeling is extra belangrijk om de komende jaren onze nieuwe strategie te kunnen realiseren. Er worden vanuit deze prioriteit verschillende thema's opgepakt. We leggen nu de laatste hand aan een nieuw leiderschapsprofiel en werken aan een plan van aanpak voor leiderschapsontwikkeling. Daarin integreren we de bestaande leiderschapsprogramma's. Het totale leiderschapsprogramma wordt in 2022 geëvalueerd.

5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

De afgelopen jaren hebben we de stabiliteit en continuïteit van ons ICT-landschap verbeterd. Om onze dienstverlening te kunnen innoveren en ook op termijn continuïteit te kunnen garanderen, is het noodzakelijk om verouderde technologie te vernieuwen. Zo creëren we ook meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk. In het UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren en als bijlage bij het UWV Jaarplan meesturen, beschrijven we welke trajecten we daarvoor in de komende vijf jaar verwachten te starten. We beschrijven in deel 2 van dit jaarverslag, in paragraaf 5.2 onder het kopje Strategische ICT-doelstellingen, de voortgang per ICT-doelstelling en van de veertien strategische mijlpalen uit het UIP. In deze paragraaf beperken we ons tot de hoofdlijnen van de ICT-ontwikkelingen waarmee we onze dienstverlening verbeteren.

Nieuwe datacenterdienstverlening

Om de continuïteit van onze dienstverlening te borgen en sneller veranderingen te kunnen realiseren, stappen we over naar een nieuwe datacenterdienstverlening op basis van moderne technieken en afspraken. In 2021 zijn we verdergegaan met het overzetten van een belangrijk deel van de applicaties en voorzieningen die bij onze huidige datacenterleverancier draaien naar onze nieuwe leverancier. De meerjarige migratie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit. Door stapsgewijs te werken, waarbij we altijd delen van de migratie kunnen terugdraaien, ondervindt onze dienstverlening er geen hinder van.

Vernieuwing

In 2021 hebben we weer belangrijke ICT-resultaten behaald die bijdragen aan een betere dienstverlening. Zo hebben we een basisplatform voor apps ontwikkeld. Als eerste toepassing hebben we in maart 2021 de app gelanceerd waarmee WW-gerechtigden en zieke werklozen in de Ziektewet hun inkomstenopgave kunnen indienen. Het is voor de gebruiker ook mogelijk om een maandelijks herinnering in te stellen voor het invullen van de inkomstenopgave. Verder hebben we een applicatie opgeleverd die het aanvragen van een WW-uitkeringen deels automatiseert (zie verder paragraaf 4.1, onder het kopje Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag). Sinds de ingebruikneming van het Uniform klantbeeld hebben de klantadviseurs van UWV Klantencontact direct alle relevante gegevens bij de hand, zodat ze mensen snel en adequaat kunnen helpen. Sinds eind 2021 kunnen cliënten online in Mijn UWV hun afspraken zien met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

Verder hebben we in juli de track-en-tracefunctionaliteit Werken met zaken in gebruik genomen voor het bezwaarproces. Deze functionaliteit biedt zowel mensen die een bezwaar indienen als UWV-medewerkers eenvoudig inzicht in de status van een bezwaar. Beide partijen kunnen ook eenvoudig documenten aan het dossier toevoegen. Bij ons bedrijfsonderdeel Werkbedrijf digitaliseren we processen voor cliënt en medewerker in de juridische dienstverlening. Daarnaast werken we aan zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door onder andere voor werkgevers toegang tot werk.nl via eHerkenning te realiseren.

5.3. Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt veel persoonsgegevens die ook digitaal toegankelijk zijn. Het op orde brengen en houden van de informatiebeveiliging en de gegevensbescherming is een permanent proces. Het is essentieel dat medewerkers zich bewust zijn van het belang om veilig en zorgvuldig om te gaan met gegevens van burgers en bedrijven. De aandacht daarvoor is echter niet eenduidig belegd en harde borging – zoals bij technische maatregelen – is niet mogelijk omdat het om gedrag gaat. In het realiseren van het gewenste gedrag ligt een grote verantwoordelijkheid bij het management. Dat ondersteunen we met incidentele bewustwordingscampagnes. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de sinds 2020 geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn de belangrijkste kaders voor onze organisatie. In 2021 hebben we voor het eerst een UWV-brede in-controlverklaring informatiebeveiliging op basis van de BIO opgesteld. Veel van onze (oude) ICT-systemen zijn niet ontworpen volgens de principes van 'security and privacy by design'. UWV werkt stapsgewijs aan het herontwerpen en vernieuwen van deze systemen, maar er zijn grenzen aan wat we tegelijkertijd kunnen aanpassen. Bij de vernieuwing van applicaties nemen we alle vereisten mee. Meer hierover is te lezen in deel 2 van dit jaarverslag, in paragraaf 5.3.

Risico's verminderen

Het zal nog meerdere jaren vergen voordat we structureel en effectief op orde zijn. We verwachten dat uiterlijk per 2026 al onze processen en systemen geheel aan de BIO voldoen. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen.

Next level security

We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan robuustheid op de langere termijn. Zo hebben we, om onze weerbaarheid te vergroten, in 2021 de logging en monitoring uitgebreid. We analyseren dataverkeerpatronen op onze netwerken nu breder en meer in samenhang om ongewoon dataverkeer beter te kunnen opmerken en nader te kunnen onderzoeken. We hebben ook een team specialisten aangesteld dat bij gesignaleerde

incidenten of ongewone patronen direct in actie komt om de juiste maatregelen te kunnen nemen. Om onszelf beter te wapenen tegen bedreigingen, hebben we maatregelen genomen die apparaten zoals laptops en telefoons consistent en meer in samenhang beschermen. In verband met de toename van ransomwareaanvallen hebben we alle belangrijke back-upprocessen nagelopen, om zeker te stellen dat we ook bij een geslaagde ransomwareaanval op onze operationele systemen nog kunnen beschikken over de essentiële data. Daarbij hebben we ook gekeken naar mogelijkheden om hiervoor, met het oog op efficiency, specifieke services in te richten. Sinds 2021 analyseren we de continue stroom van dreigingsinformatie uit het Nationaal Cyber Security Centrum beter. We analyseren automatisch welke signalen specifiek voor ons van belang zijn, zodat we bij de afhandeling beter kunnen prioriteren. Het is essentieel dat onze medewerkers zich continu bewust zijn van de noodzaak van veilig online gedrag. We wijzen hen regelmatig op de gevaren van misleiding (phishing) en hoe ze verdachte of risicovolle situaties kunnen opmerken en welke acties ze daar vervolgens op moeten ondernemen.

Verminderen risico's Sonar

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in juli 2021 aan UWV een boete van € 450.000 opgelegd voor het niet goed beveiligen van het verzendproces van groepsberichten via de Werkmap. In de periode van 2016 tot 2018 is negen keer een Excel-bestand met veel persoonsgegevens van werkzoekenden als bijlage aan een Werkmapbericht toegevoegd en zo terechtgekomen bij andere werkzoekenden. Na de eerste datalekken via de Werkmap heeft UWV organisatorische maatregelen genomen. Deze maatregelen voorkwamen niet dat er daarna nog meer van deze datalekken optraden. Mede naar aanleiding van een intern onderzoek eind 2018 naar een van deze datalekken hebben we een extern onderzoek laten uitvoeren naar kwetsbaarheden en risico's in ons informatiesysteem Sonar. Dit systeem, waarin de gegevens van werkzoekenden staan geregistreerd, wordt gebruikt door meerdere bedrijfsonderdelen van UWV en ook door gemeenten.

Het onderzoek toonde aan dat Sonar niet voldoet aan de eisen die de AVG stelt en dat de privacy van uitkeringsgerechtigden onvoldoende is gewaarborgd. Omdat Sonar ook functioneel en technisch verouderd is, zal het vernieuwingsprogramma WORKit dit systeem op langere termijn vervangen en uitfasen. Totdat Sonar volledig is vervangen, zal er, ondanks alle maatregelen die UWV neemt, sprake zijn van restrisico's omdat niet alle tekortkomingen kunnen worden opgelost binnen het huidige systeem. In 2021 zijn maatregelen genomen om op de korte en middellange termijn risico's te verminderen. Vier kortetermijnmaatregelen zijn in 2021 gerealiseerd. Hierdoor zijn gegevens waarvan de bewaartermijn is verlopen uit Sonar verwijderd, is er verbeterde logging en monitoring, worden er sterkere wachtwoorden afgedwongen en is er een ambassadeursnetwerk opgericht dat UWV-medewerkers wijst op het belang van privacy. Om te voorkomen dat er per ongeluk Excel-bestanden met persoonsgegevens worden verstuurd, is de exportfunctionaliteit van persoonsgegevens uit Sonar zelf afgesloten voor vrijwel alle 18.000 gebruikers van UWV en gemeenten. Voortaan kunnen nog slechts 24 UWV-medewerkers, die de export nodig hebben voor de uitoefening van hun functie, gebruikmaken van deze mogelijkheid. De acties voor de middellangetermijnmaatregelen, die uiterlijk eind 2022 gereed zullen zijn, liggen grotendeels op schema.

Hoofdstuk 6



6. Beheersing van kosten en risico's

We willen al onze cliënten en afnemers een zo goed mogelijke dienstverlening bieden en tegelijkertijd uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we onszelf gesteld hebben. We hebben daarbij te maken met een omvangrijke veranderagenda boven op een complexe bestaande dienstverlening en bedrijfsvoering. Dit vraagt om een intensieve beheersing van risico's in alle lagen van onze organisatie en een doelmatige besteding van het beschikbare budget. We zijn alert op het herkennen van mogelijke risico's in alle onderdelen en lagen van onze organisatie, om deze zo veel mogelijk te kunnen beheersen. Toch blijven er enkele restrisico's, waarop we nader ingaan deel 2 van dit jaarverslag in, in paragraaf 6.4.

6.1. Doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We letten er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag ten opzichte van de totale lasten van UWV.

Tabel Begrotingsresultaat UWV

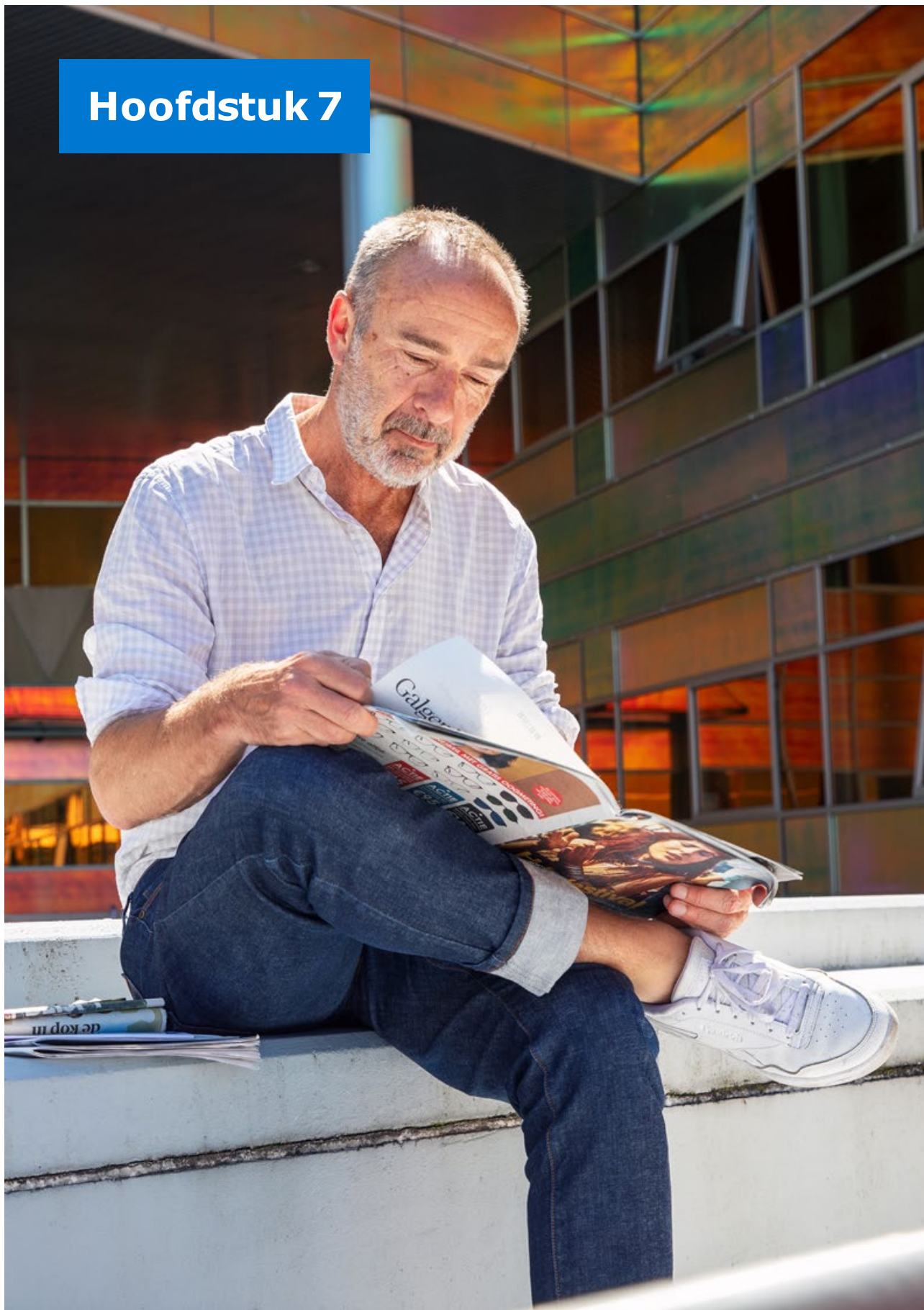
<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie 2021	Begroting 2021	Verschil	%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	2.008,2	2.099,6	-91,4	-4,4%
Projectkosten	126,0	132,9	-6,9	-5,2%
Frictiekosten personeel en huisvesting	1,6	5,1	-3,4	-68,1%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	2.135,8	2.237,5	-101,7	-4,5%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-26,5	-26,5	0,0	0,0%
Toevoeging aan egalisatiereserve	6,0	0,0	6,0	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	2.115,3	2.211,0	-95,7	-4,3%

Begrotingsresultaat 2021

De opgenomen jaarbegroting 2021 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.237,5 miljoen. Hiervan heeft het ministerie van SZW € 2.207,9 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) € 2,0 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,1 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdomein. Verder is de toegekende onttrekking van € 26,5 miljoen aan het bestemmingsfonds frictiekosten in het budget opgenomen.

In 2021 is het budget met € 101,7 miljoen onderschreden. Hiervan heeft € 91,4 miljoen betrekking op de reguliere kosten. Dit saldo heeft een incidenteel karakter en ontstaat vooral doordat er door lagere WW-volumes minder opgeschaald hoefde te worden dan begroot was. Daarnaast zijn de uitvoeringskosten van de NOW-regelingen lager en is er sprake van meevallende materiële kosten door de lockdowns, vooral door lagere reis-, verblijf- en vergaderkosten.

Hoofdstuk 7



7. UWV en zijn omgeving

UWV staat midden in de samenleving. Wij streven ernaar dat ons handelen een duurzame positieve impact heeft op mens, samenleving en milieu. We hebben een duidelijke ambitie om onze dienstverlening te verbeteren en de menselijke maat daarin terug te brengen. Om die ambitie waar te maken, is het van belang dat alle betrokken partijen voortdurend nauw met elkaar in contact staan. Met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, onderhouden we dagelijks contact. Met de politiek en andere stakeholders hebben we onze contacten geïntensiveerd. We vinden het belangrijk dat we laten zien wat we goed doen en ook open en transparant zijn over zaken die niet goed gaan.

7.1. UWV als gesprekspartner

We werken aan de zichtbaarheid en transparantie van onze organisatie en steken energie in de samenwerking met onze stakeholders. Met het ministerie van SZW staan we voortdurend in contact en werken we nauw samen.

Samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering

De overheid heeft een duidelijke ambitie om de publieke dienstverlening te verbeteren en de menselijke maat daarin terug te brengen. Om die ambitie waar te maken is het van belang dat er in elke fase van de beleidsvorming overleg plaatsvindt tussen politiek, beleid en uitvoering. Op die manier borgen we aandacht voor de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving, werken we samen aan vereenvoudiging ervan en kunnen we het gesprek aangaan als wet- en regelgeving onbedoeld anders uitpakt of bijeffecten heeft.

De contacten met de Tweede Kamer zijn geïntensiveerd. UWV verzorgde in 2021 technische briefings en kennisbijeenkomsten voor Kamerleden en nam deel aan rondetafelgesprekken. Na de Tweede Kamerverkiezingen heeft de raad van bestuur van UWV kennismakingsgesprekken gevoerd met de leden van de vaste Kamercommissie van SZW. Eind oktober vond er een goed gesprek plaats tussen deze commissie en de leden van de raad van bestuur en de Centrale Cliëntenraad van UWV over knelpunten in de uitvoering. Ook vanuit het kabinet was er belangstelling voor de uitvoering door UWV. Zo kwamen de minister-president en de staatssecretaris van SZW op werkbezoek.

Ook bij de formatie van het nieuwe kabinet was er aandacht voor de uitvoering. In verschillende gesprekken met de formateurs benadrukte onze voorzitter van de raad van bestuur het belang van uitvoerbare wetgeving en pleitte hij, samen met andere uitvoerders, voor het beter betrekken van publieke dienstverleners bij het opstellen van beleid. Direct na de publicatie van het coalitieakkoord medio december 2021 heeft UWV er een quickscan op uitgevoerd. We hebben daarbij gekeken naar de impact van de coalitieplannen op UWV en aangegeven waar kansen en risico's liggen, bijvoorbeeld in termen van uitvoerbaarheid. Verder leverden we een bijdrage aan de reactie op het regeerakkoord van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD).

UWV is actief betrokken bij het programma Werk aan Uitvoering (WAU), dat over domeinen, organisaties en departementen heen langs zes sporen werkt aan verbetering van de publieke dienstverlening en het terugbrengen van de menselijke maat daarin. Raad van bestuursvoorzitter Maarten Camps is namens UWV bestuurlijk trekker op spoor 6 Rol politiek. Nathalie van Berkel is vanuit de raad van bestuur trekker op spoor 2 Digitale agenda.

Contact met stakeholders

UWV wil benaderbaar, proactief en transparant zijn. We vinden het belangrijk dat onze stakeholders en hun achterbannen goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarnaast willen wij op onze beurt graag weten wat hun vragen, standpunten en andere bijzonderheden zijn, zodat we hierop kunnen inspelen. Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Signalen die ons via stakeholders bereiken, kunnen bijdragen aan het verbeteren van onze dienstverlening. In september 2021 nam de voorzitter van onze raad van bestuur het SP-rapport Ziek van UWV in ontvangst. De in totaal 1.200 klachten in dit rapport gaan onder andere over de manier waarop UWV mensen bejegt, fouten die UWV maakt en wet- en regelgeving die UWV uitvoert. Deels gaat het om zaken waar UWV zelf al aan werkt, zoals het verbeteren van het contact met cliënten, het eerder signaleren van problemen en het inrichten van maatwerkplaatsen. Andere zaken, zoals de bruto-nettoproblematiek, ruimte om af te zien van terugvorderingen en het maken van onderscheid tussen fraude en een vergissing, kunnen alleen worden opgelost door de wet aan te passen. UWV doet hiervoor een beroep op de politiek. Ten derde zijn er zaken zoals de hoogte van Wajong-uitkeringen en de WIA-beoordelingssystematiek, waarover de politiek een afweging moet maken.

In 2021 investeerden we ook in de contacten met sociale partners, Cedris, Divosa, SBB, de MBO Raad en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Met deze partijen werken we in de 35 arbeidsmarktregio's samen in de regionale mobiliteitsteams (zie ook paragraaf 3.1). De leden van onze raad van bestuur maakten in 2021 kennis met de wethouders in de centrumgemeenten van deze arbeidsmarktregio's.

7.2. Zichtbaar en transparant

We communiceren proactief en investeren in het vergroten van de zichtbaarheid en benaderbaarheid van UWV. We willen daarmee ook bereiken dat UWV een menselijker gezicht krijgt. We zijn ook gestart met proeftuinen waarin we ervaring opdoen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten.

Zichtbaarheid in (social) media

We communiceren proactief over onze dienstverlening, de uitdagingen waar we voor staan en de dilemma's waarmee we worstelen. We gaan daarom graag in op verzoeken van media en zoeken hen ook actief op. In 2021 was er in de media bijvoorbeeld aandacht voor hoe UWV mensen helpt en hoe we de menselijke maat toepassen in onze dienstverlening. Er waren onder andere items over de regionale mobiliteitsteams en de overstap naar een kansrijk beroep. Media wezen werkgevers ook op de deadline voor de vaststellingsaanvragen voor de NOW 1. Verder is er veel interesse in onze arbeidsmarktinformatie: onze experts worden vaak gevraagd om actuele ontwikkelingen en mogelijke oplossingen voor de krapte op de arbeidsmarkt toe te lichten. We communiceren daarnaast actief en openlijk over fouten die we maken en over herstelacties. Zo kon raad van bestuursvoorzitter Maarten Camps in oktober in een televisie-uitzending uiteenzetten dat UWV mensen niet in problemen wil brengen en waar nodig zorg draagt voor maatwerkoplossingen.

De media hebben ook oog voor de wens van UWV en andere uitvoerders tot meer politieke ruimte en aandacht voor de uitvoering. Het ging niet onopgemerkt voorbij dat UWV deelnam aan de formatiegesprekken en dat er in het regeerakkoord aandacht is voor de wensen van uitvoerders en de risico's die ze voorzien. De ambities van UWV om meer de menselijke maat toe te passen in zijn dienstverlening en de gezamenlijke ambitie met de VNG om mensen aan het werk te helpen waren onderwerp van gesprek op televisie, radio en in kranten. Leden van onze raad van bestuur konden deze ambitie toelichten en aangeven wat we daarbij van de politiek nodig hebben.

UWV communiceert actief via social media (Facebook, LinkedIn en Twitter). We hebben geïnvesteerd in een aanpak waarbij we nadrukkelijk niet alleen rekening houden met wat UWV wil vertellen, maar ook met wat onze volgers op social media interessant vinden. Hierdoor is het gemiddelde bereik per bericht met 60% gestegen en is de interactie met volgers met 30% toegenomen. Daarnaast zijn er voor social media meerdere campagnes ontwikkeld waarmee we mensen kennis laten maken met de dienstverlening van UWV. De leden van de raad van bestuur zijn in 2021 actiever geworden op social media. Verder volgden 750 UWV-medewerkers een webinar over effectief gebruik van hun eigen socialmediakanalen. Dit alles draagt bij aan de zichtbaarheid en benaderbaarheid van UWV en zorgt ervoor dat UWV ook een menselijker gezicht krijgt.

Open overheid

Naast respect, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit is openheid al sinds jaren een van de vier kernwaarden van UWV. Als publieke bestuurder bepalen wij mede het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben. Het is daarom essentieel dat we laten zien wat we goed doen en ook open en transparant zijn over zaken die niet goed gaan. Op 1 mei 2022 treedt de Wet open overheid (Woo) in werking, als opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur. Deze nieuwe wet verplicht overheden om vanaf 1 mei 2022 gefaseerd documenten actief openbaar te maken. Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn over de wijze waarop onze organisatie wordt bestuurd en functioneert. Burgers en medewerkers moeten daarom straks alle relevante bestuurlijke informatie – zoals verantwoordingsdocumenten, beleidskaders en vergaderstukken – eenvoudig digitaal kunnen vinden en raadplegen.

We hebben in het najaar van 2021 met een nulmeting onderzocht wat de stand is van onze informatiehuishouding. Hieruit bleek dat we op een aantal gebieden voortgang boeken, maar dat er de komende jaren ook nog veel te verbeteren valt. We zullen moeten investeren in onze capaciteit en expertise op dit gebied. Daarnaast is er extra aandacht nodig voor de eisen van duurzaam beheer en het verbeteren van de toegankelijkheid van de enorme hoeveelheden informatie waarover UWV beschikt. We hebben het actieplan Informatiehuishouding op basis van deze inzichten herijkt.

In juli 2021 zijn we het UWV-brede programma OpenUWV gestart. In dit programma werken we onder andere aan heldere kaders en richtlijnen voor de organisatie, verbetering van onze informatiehuishouding en het vakmanschap van medewerkers die bestuurlijke documenten schrijven. Eind 2021 zijn we gestart met proeftuinen om ervaring op te doen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten en om van die ervaringen te leren. Met ingang van mei 2022 zullen we alle verzoeken conform de Woo oppakken en stapsgewijs documenten actief openbaar maken. Dan hebben we ook een proces ingericht voor klachten over onze afhandeling van Woo-verzoeken en is er een contactpersoon benoemd die op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen beantwoordt over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie.

Deel 2 – Reguliere dienstverlening en bedrijfsvoering

Kerncijfers

Tabel Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2021	2021	2020
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betalen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	92%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	85%	88%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	78%	88%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	18.000	34.900
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	26.900	24.300
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	900	700
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	82%	89%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	77%	82%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage cliënten waarmee UWV minimaal 1 keer per jaar contact heeft	90%	94%	96%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken/contacten met WGA-cliënten per jaar	1,8	2,4	2,6
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	41 dagen	43 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	21,4%	21,1%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	7.100	6.700
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW-gerechtigden 0-50% binnen 4 weken	80%	90%	90%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,5	7,4
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,0	7,2
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	95%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	97%	86%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	*ja	*ja
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,8%	99,2%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	**99,2%	**99,0%

* Zie voor de inhoud van de accountantsverklaring deel 2, paragraaf 9.1. Een vergelijkbare verklaring was opgenomen in het jaarverslag 2020.

** In dit cijfer is niet de rechtmatigheid van de NOW-subsidieverstrekking meegenomen.

Hoofdstuk 1, deel2



1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening

De afhandeling van de NOW legt een groot beslag op onze capaciteit.

In 2021 konden werkgevers gedurende vier aanvraagperiodes een voorschotaanvraag indienen (voor de NOW 3.2, NOW 3.3, NOW 4 en NOW 5).

Tabel NOW-voorschotaanvragen*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5
Aantal ingediende aanvragen	148.300	65.400	81.700	78.500	46.200	27.500	42.300
Aantal toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	40.700
Aantal betrokken werknemers	2,7 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	0,8 miljoen	0,4 miljoen	0,7 miljoen
Uitgekeerd bedrag aan voorschotten	€ 7,9 miljard	€ 4,3 miljard	€ 2,8 miljard	€ 3,3 miljard	€ 2,0 miljard	€ 1,1 miljard	€ 0,9 miljard
Aantal ingediende bezwaren	4.480	1.094	2.272	1.381	405	280	162

* De cijfers geven de stand per eind januari 2022 weer, in aansluiting op de cijfers in de jaarrekening.

Werkgevers konden tot 1 november 2021 een aanvraag indienen voor de definitieve vaststelling van subsidieaanvragen voor de NOW 1. In 2021 hebben we ook de loketten geopend voor de subsidie vaststelling voor de NOW 2 en de NOW 3.1 en op 31 januari 2022 voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3.

Tabel NOW-vaststellingen*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1
Aantal ingediende aanvragen	122.500	27.200	21.200
Aantal definitief vastgestelde aanvragen	106.800	22.500	17.200
Aantal nabetalings	31.800	8.000	10.800
Bedrag nabetalings	€ 341,2 miljoen	€ 88,4 miljoen	€ 45,4 miljoen
Aantal terugvorderings	75.000	14.500	6.400
Bedrag terugvorderings	€ 1.733,5 miljoen	€ 483,8 miljoen	€ 104,3 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	5.303	617	167

* De cijfers geven de stand per eind januari 2022 weer, in aansluiting op de cijfers in de jaarrekening.

Hoofdstuk 2, deel 2



2. Ontwikkeling dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het aantal contacten met UWV via de telefoon en via onze websites, klantreizen en de klanttevredenheid (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, hoofdstuk 2).

2.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We streven ernaar onze dienstverlening zo veel mogelijk af te stemmen op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers.

Klantcontacten

Verreweg de meeste contacten met UWV vinden digitaal of telefonisch plaats.

Tabel Aantal telefonische contacten en bezoeken aan UWV-portalen

	2021	2020
Aantal telefonische contacten (beantwoord)	3,8 miljoen	4,1 miljoen
Aantal bezoeken aan uwv.nl	53,9 miljoen	64,4 miljoen
Waarvan bezoeken aan Mijn UWV	27,2 miljoen	28,9 miljoen
Waarvan bezoeken aan werkgeversportaal	1,6 miljoen	1,4 miljoen
Aantal bezoeken aan werk.nl	19,3 miljoen	25,0 miljoen
Waarvan bezoeken aan de Werkmap	10,5 miljoen	14,8 miljoen

Klantreizen

Met een klantreis brengen we de route in kaart die mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis daarvan nemen we vervolgens maatregelen. In 2021 hebben we drie klantreizen afgerond:

- Uit de klantreis [Mijn werkgever gaat failliet](#) kwam vooral naar voren dat werknemers bij een faillissement behoefte hebben aan een meer persoonlijke benadering door UWV en meer duidelijkheid over wat ze wanneer van UWV kunnen verwachten en wat UWV van hen verwacht.
- De focus van de klantreis [Ik word werkloos](#) lag op mensen die dreigen hun baan te verliezen, mensen aan het einde van hun WW-traject en mensen die naast hun WW-uitkering ook recht hebben op toeslag. De doelgroep blijkt vooral behoefte te hebben aan proactieve persoonlijke ondersteuning vanuit UWV en duidelijke communicatie.
- In de eind 2021 afgeronde klantreis [Ik ben ziek](#) is onderzoek gedaan naar WW-gerechtigden van 55 jaar en ouder die ziek worden en langer dan 26 weken in de Ziektewet zitten, WW-gerechtigden die ziek worden en tussen de 2 en 13 weken in de Ziektewet zitten en zwangere vrouwen in de WW die ziek worden en na de Ziektewet overgaan naar de Wet arbeid en zorg. Uit deze klantreis kwam naar voren dat zieke WW-gerechtigden vooral behoefte hebben aan duidelijkheid over wat ze van UWV kunnen verwachten en wat UWV van hen verwacht op de momenten dat ze zich ziek dan wel hersteld melden. Daarnaast hebben ze behoefte aan informatie en begeleiding nadat ze zich beter hebben gemeld.

Daarnaast hebben we voor verschillende projecten een aantal klantreizen light in kaart gebracht, waarbij een gecombineerd traject wordt doorlopen:

- Met de klantreis [Ik vraag STAP aan](#) is in kaart gebracht wat belangrijk is voor mensen die vanaf 1 maart 2022 via deze nieuwe regeling een leer- en ontwikkelingsbudget willen aanvragen.
- Met de klantreis [Het Leerwerkloket](#) is onderzocht hoe cliënten de dienstverlening ervaren om zichzelf verder te ontwikkelen om werk te vinden of te behouden.
- De klantreis [Betaald ouderschapsverlof](#) laat zien wat belangrijk is voor werkgevers die vanaf augustus 2022 met deze nieuwe regeling te maken krijgen.
- Mensen die in het verleden een Wajong-uitkering hebben gehad, kunnen deze op een bepaald moment weer nodig hebben. Bijvoorbeeld als hun gezondheid verslechtert of als zij uit detentie komen. Hoe beleven zij het opnieuw aanvragen (laten herleven) van hun Wajong-uitkering? En hoe kunnen wij hun nog beter helpen? Dat is in kaart gebracht in de klantreis [Ik wil mijn Wajong-uitkering terug](#).
- Met de klantreis [NOW](#) hebben we bekeken hoe we werkgevers die na de NOW-vaststelling kampen met terugbetalingsproblemen en schulden zo goed mogelijk kunnen helpen.

- Aan de hand van de klantreis WIA vraaggestuurde herbeoordeling en/of wijziging in gezondheid hebben we onderzocht hoe we het meldingsproces voor een wijziging in gezondheid of een aanvraag voor een herbeoordeling eenvoudiger, gebruikersvriendelijker en effectiever kunnen maken.
- Met de klantreis Klachtenproces hebben we bekeken hoe we het evaluatieproces van klachten kunnen herinrichten, zodat het meer rekening houdt met de menselijke maat en de klachtenoorzaken die de grootste impact hebben op de algehele tevredenheid over het klachtenproces. Om het vakmanschap van onze klachtenambassadeurs hierop verder te ontwikkelen hebben we een curriculum en coachplan opgesteld.

2.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid.

Tabel Klanttevredenheid 2021

	Norm 2021	Gemiddelde score 2021	Gemiddelde score 2020
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,5	7,4
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,0	7,2
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,5	6,5

Afhandeling van klachten

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In 2021 ontvingen we 6.849 klachten, tegenover 6.588 in 2020. We ontvingen meer klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling. In 2021 ontvingen we hierover 751 klachten, dat is 11% van het totale aantal ontvangen klachten. In 2020 ging het om 8,1%.

We handelden in 2021 6.774 klachten af, meer dan in 2020 (6.498). Het lukte om in 2021 98,4% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. We ontvingen meer klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling. Veel klachten worden vroegtijdig opgelost, doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de indiener om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. De op deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Het aantal klachten dat we zo oplossen is gedaald. Dat komt doordat we sinds 2017 vaker direct actie ondernemen om de onderliggende problemen in de uitvoering op te lossen, zodat we daarna minder klachten over hetzelfde onderwerp krijgen. Hierdoor daalt het percentage klachten 'oordeel niet van toepassing' en stijgen de overige percentages. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel Oordeel over klachten

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Geground	2.143	31,6%	1.998	30,8%
Ongegrond	1.507	22,3%	1.376	21,2%
Niet-ontvankelijk	267	3,9%	177	2,7%
Oordeel niet van toepassing	659	9,7%	962	14,8%
Geen oordeel	2.198	32,5%	1.985	30,5%
Totaal	6.774	100,0%	6.498	100,0%

De meeste klachten gingen over de dienstverlening en dan vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie, de manier waarop mensen door UWV-medewerkers werden bejegend (niet nakomen van een afspraak, geen reactie ontvangen) en (het uitblijven van) de betaling.

Tabel Klachtsoorten

Klachtsoort	2021	2020
Dienstverlening	61,6%	60,0%
Betalingen	12,8%	14,5%
Bejegening	19,7%	19,4%
Bereikbaarheid	1,8%	2,3%
Project*	0,9%	0,6%
Beleid**	1,0%	0,8%
Deskundigenoordeel	2,2%	2,4%
Totaal	100,0%	100,0%

* Onder de noemer project worden klachten geregistreerd over tijdelijke incidenten waarop snel moet worden geacteerd, zoals een groot datalek.

** Onder de noemer beleid vallen klachten over algemeen geldende regels die niet aan specifieke wet- of regelgeving zijn toe te schrijven, zoals een privacyprotocol.

Afhandeling van bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In 2021 werden, inclusief NOW, 80.700 bezwaren ingediend. Dat is bijna 5% minder dan in 2020 (85.000). Met name het aantal WW-bezwaren is aanzienlijk lager (12%) dan in 2020. Dit hangt samen met het afgenomen aantal WW-uitkeringen. In 2021 zijn 8.900 NOW-bezwaren ingediend, waarvan 5.100 tegen een beslissing over een vaststelling en 3.800 tegen een beslissing over een voorschot.

We handelden in 2021 in totaal 82.200 bezwaarzaken af. Dat is 2% minder dan in 2020 (84.000). Het percentage gegronde bezwaren is 24%, net als in 2020. 32% van de bezwaarzaken werd ingetrokken, iets minder dan in 2020 (33%). De wettelijke tijdigheid van de afgehandelde bezwaren was in 2021 98%. Dit is iets beter dan in 2020 (97,3%).

Tabel Afhandeling bezwaren

	2021	2020
Ontvangen bezwaren	80.700	85.000
WW	15.800	18.200
Arbeidsongeschiktheidswetten	46.700	46.900
waarvan NOW*	8.900	6.300
Ziektewet	18.200	19.900
Afgehandelde bezwaren	82.200	84.000
WW	16.300	18.400
Arbeidsongeschiktheidswetten	46.800	45.200
waarvan NOW	8.400	5.800
Ziektewet	19.100	20.400

* NOW-bezwaren zijn om administratieve redenen ondergebracht bij de bezwaren tegen arbeidsongeschiktheidswetten.

Wie het niet eens is met de beslissing op een ingediend bezwaar, kan daartegen in beroep gaan bij de rechtbank. Als de indiener van het beroep of UWV het niet eens is met de beslissing van de rechter, kan hoger beroep worden aangetekend bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). In 2021 werd 11,9% van de afgehandelde beroepszaken gegrond verklaard (2020: 11,7%).

Tabel Afhandeling beroepszaken

	2021	2020
Ontvangen beroepszaken	10.700	10.200
Beroep	7.300	7.800
Hoger beroep	1.800	1.600
Schadebesluiten	1.600	800
Verzoekschriften	*0	*0
Afgehandelde beroepszaken	11.100	9.000
Beroep	7.300	6.000
Hoger beroep	2.400	2.200
Schadebesluiten	1.400	800
Verzoekschriften	**0	**0

* Het exacte aantal in 2021 ontvangen verzoekschriften was 45 (2020: 37).

** Het exacte aantal in 2021 afgehandelde verzoekschriften was 35 (2020: 40).

Het kan gebeuren dat UWV de beslissing wijzigt nadat bezwaar is aangetekend, of dat de rechtbank de beslissing van UWV vernietigt. Als de indiener van het bezwaar door deze onjuiste beslissing schade heeft geleden, kan hij om een schadevergoeding vragen. Wanneer UWV het verzoek om schadevergoeding (gedeeltelijk) afwijst of er niet binnen acht weken op reageert, dan kan betrokkene bij de bestuursrechter een verzoekschrift indienen om UWV te veroordelen tot een schadevergoeding. In 2021 ontvingen we ruim twee keer zoveel schadeclaims als in 2020. Dit komt onder andere doordat er tijdens de coronacrisis tijdelijk geen fysieke spreekuren bij de verzekeringsarts mogelijk waren. Hierdoor zijn eerstejaars Ziektewet-beschikkingen afgegeven waarbij geen sprake was van een afgeronde beoordeling. Dit heeft geleid tot extra schadeclaims van vooral eigenrisicodragers.

Geschillencommissie UWV

De Geschillencommissie UWV behandelt onafhankelijk klachten over het handelen of nalaten van BIG-geregistreerden: (verzekerings)artsen en sociaal-medisch verpleegkundigen die werken bij UWV. De commissie kan pas in actie komen nadat een cliënt eerst bij UWV de klachtenprocedure heeft doorlopen. Als deze vindt dat zijn klacht nog niet is opgelost, kan hij binnen een jaar na het afsluiten van de klachtenprocedure bij UWV een melding doen bij de Geschillencommissie. Die stelt vervolgens UWV op de hoogte, zodat we met de (verzekerings)arts of verpleegkundige tegen wie de klacht is gericht een verweer kunnen opstellen. In 2021 heeft de Geschillencommissie 2 klachten ontvangen.

Hoofdstuk 3, deel 2



3. Dienstverlening gericht op werk

In dit hoofdstuk verantwoorden we ons cijfermatig over de resultaten van onze op werk gerichte dienstverlening (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, hoofdstuk 3).

3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's

We bieden vanuit de arbeidsmarktregio's ook dienstverlening aan over de grens.

Vraag en aanbod over de grens

Als Nederlandse vertegenwoordiger van de Europese dienst voor arbeidsvoorziening European Employment Service (EURES) verstrekt UWV EURES informatie en advies aan werkzoekenden en werkgevers die willen gebruikmaken van de mogelijkheden van een andere arbeidsmarkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). De afgelopen twee jaar kenmerkten zich door een toenemende krapte op de arbeidsmarkt, in combinatie met steeds wisselende beperkingen voor grensoverschrijdend werken en matches in verband met de coronacrisis. In 2021 verzorgden we in totaal 2.598 maatwerkadviezen (2020: 3.148), waarvan 1.490 voor werkzoekenden (2020: 899). We slaagden erin 60 Nederlandse werkzoekenden te bemiddelen naar een baan binnen de EER (2020: 54) en vonden voor 47 werkzoekenden uit de EER en Zwitserland een baan bij een Nederlandse werkgever (2020: ook 47). Werkzoekenden uit een lidstaat van de EER kunnen hun werkloosheidsuitkering voor drie tot zes maanden meenemen naar een andere lidstaat en daar met behoud van uitkering op zoek gaan naar werk. In 2021 zijn er 275 werkzoekenden met een buitenlandse uitkering naar Nederland gekomen (2020: 403). Het gemiddelde opleidingsniveau van deze groep is hoog. Van deze groep vonden er 94 in Nederland een nieuwe functie (2020: 85). Vooral in het laatste kwartaal van 2021 zijn er weer meer (80) werkzoekenden naar Nederland gekomen. Werkgevers kunnen bij EURES-adviseurs terecht voor hun vragen over werven in de EER en Zwitserland. In 2021 zijn 1.108 maatwerkadviezen gegeven aan werkgevers (2020: 1.133) en 890 vacatures verrijkt en opgenomen op het EURES-portaal (2020: 397).

3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

We ondersteunen alle WW-uitkeringsgerechtigden die dat naar onze mening nodig hebben met persoonlijke gesprekken. Als alternatief voor de dienstverlening die normaal gesproken op de Werkpleinen plaatsvond hebben we online mogelijkheden ontwikkeld.

Persoonlijke gesprekken

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die naar onze inschatting hulp nodig hebben bij het vinden van werk. Daarvoor maken we gebruik van de Werkverkenner, een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkherleving binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. In totaal hebben we in 2021 165.191 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Dat zijn er 24% minder dan in 2020. Dit komt ook doordat de instroom in de WW dit jaar veel lager was. We voerden 80.968 gesprekken met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder dan 50% kans hebben om binnen één jaar volledig op eigen kracht werk te vinden. Dat zijn er vrijwel evenveel als in 2020 (81.165). 90% van de gesprekken vond tijdig (binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld) plaats. De tijdigheid van de werkoriëntatiegesprekken is stabiel boven de streefwaarde van 80%.

Tabel Met WW-gerechtigden gevoerde gesprekken

	2021	2020
Werkoriëntatiegesprekken	165.191	218.445
Face to face	7.118	52.037
Telefonisch	158.073	166.408
Monitorgesprekken	15.747	27.394
Face to face	299	5.345
Telefonisch	15.448	22.049
Coachingsgesprekken	370.527	280.235
Face to face	10.599	39.173
Telefonisch	*359.928	241.062

* Inclusief 294 beeldbeleggesprekken.

Passend werkaanbod

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die twaalf maanden of langer werkloos zijn en aan WW-gerechtigden die inmiddels zes maanden werkloos zijn en op grond van hun arbeidsmarktpositie het risico lopen langdurig werkloos te blijven. Het passend werkaanbod dat we doen, gaat vergezeld van een intensieve aanpak. Daarbij bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, regelen we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. Op deze manier willen we zo veel mogelijk WW-gerechtigden die het niet is gelukt of naar verwachting niet zal lukken om binnen een jaar werk te vinden, bemiddelen naar werk. Na zes maanden werkloosheid is alle arbeid passend, ongeacht het opleidings- of werkniveau van de werkzoekende. De werkzoekende mag een aanbod van passende arbeid niet weigeren. De adviseur werk maakt een inschatting of PaWa-dienstverlening een extra kans kan bieden om de uitkeringsgerechtigde aan het werk te helpen. Het herstel van de economie is ook hier zichtbaar. Na een wat trage start konden we in 2021 bijna 20% meer passende werkaanboden doen dan in 2020. Het aantal waarbij de WW-gerechtigde door de werkgever daarna werd aangenomen, nam toe met een kleine 39%.

Tabel Passend werkaanbod (PaWa)

	2021	2020
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	5.006	4.178
Cliënt aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures*	3.193	2.305
Cliënt aangenomen na een proefplaatsing*	105	
Cliënt niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.230	1.578
Cliënt heeft afgezien van uitkering	5	3
Cliënt heeft zelf andere baan gevonden	473	292

* WW-uitkeringsgerechtigden die zijn aangenomen op een proefplaatsing worden met ingang van het viermaandenverslag 2021 apart vermeld. Voorheen werden zij meegeteld in de categorie Cliënt aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacature.

Voor het niet aannemen van de kandidaat zijn de volgende redenen opgegeven:

- 141 keer vanwege een betere kandidaat;
- 33 keer op grond van het ontbreken van passende werkervaring en/of opleiding;
- 780 keer op grond van overige – niet verwijtbare – redenen;
- 53 keer omdat de kandidaat niet in het team zou passen;
- 223 keer op grond van (mogelijk) verwijtbaar gedrag.

Als een passend werkaanbod wegens verwijtbaar gedrag niet leidt tot werkhervatting, dan wordt de uitkering geheel of gedeeltelijk beëindigd.

3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie vormensen met een arbeidsbeperking

We willen eraan bijdragen dat zo veel mogelijk mensen met een beperking met betaalde arbeid aan de samenleving kunnen deelnemen. Onze re-integratiedienstverlening start met een oriëntatiegesprek. Daarbij bespreken we hoe de uitkeringsgerechtigde zijn mogelijkheden het beste kan benutten en wat er nodig is om (nieuw) werk te vinden. We houden de uitkeringsgerechtigde vervolgens in beeld via coachingsgesprekken. In 2021 voerden we met WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden 16.089 werkoriëntatiegesprekken en 140.788 coachingsgesprekken (in 2020 respectievelijk 12.455 en 144.356). Met Wajongers voerden we 154.559 coachingsgesprekken (2020: 157.326). Op basis van de inzichten die we bij deze gesprekken opdoen, kunnen we gericht bepalen wat de meest passende vervolgstap is. Dit kunnen begeleidende en activerende gesprekken vanuit UWV zijn of inkoop van re-integratiedienstverlening.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

De arbeidsmarkt is ook in 2021 als gevolg van de coronacrisis minder toegankelijk voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Hoewel de vraag naar arbeid is toegenomen, heeft dat voor Wajongers relatief weinig banen opgeleverd. Uiteindelijk zijn we erin geslaagd om in 2021 iets meer Wajongers aan werk te helpen dan in 2020: 7.051 tegenover 6.675. Het aantal plaatsingen van Wajongers dat werd gerealiseerd via ingekochte re-integratietrajecten was daarbij bijna 7% hoger dan in 2020. Door verlenging en/of uitbreiding van bestaande tijdelijke arbeidscontracten zorgen we ervoor dat Wajongers ook aan het werk blijven. We realiseerden 8.605 contractverlengingen voor Wajongers; dat zijn er 11% minder dan in 2020 (9.721).

Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. In 2021 vonden 2.973 mensen met een WIA/WGA-uitkering werk, ongeveer evenveel als in 2020 (3.031). Het aantal plaatsingen dat we realiseerden via ingekochte re-integratietrajecten lag 3% lager dan in 2020.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	* 2021	* 2020
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	10.639	10.323
Mensen met recht op Wajong-uitkering	7.051	6.675
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	3.588	3.648
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	150	145
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.973	3.031
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	465	412

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

In 2021 hebben ook nog 7.081 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (2020: 6.303).

3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

Mensen met een beperking ondersteunen we met voorzieningen en re-integratiedienstverlening.

Inzet van voorzieningen

We verstrekken hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt de voorzieningen voor werk en onderwijs. Het kan gaan om meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel of een aangepast bureau), vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto) en intermediaire voorzieningen (zoals een gebarentolk of een voorleeshulp). Verder verstrekken we tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen.

De meeste van deze werkvoorzieningen verstrekken we aan een individuele werknemer, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een beperking of voor adequate begeleiding zorgen. Voorzieningen kunnen ook voorkomen dat mensen een beroep moeten doen op een uitkering: 30% van de mensen die gebruikmaakt van een voorziening, heeft geen uitkering. In totaal maken 28.747 mensen gebruik van een voorziening. In 2021 is 95% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

In 2021 zijn maatregelen getroffen die bijdragen aan het verhogen van de rechtmatigheid en de kwaliteit van verstrekking van voorzieningen. Op de verstrekking van alle voorzieningen is structureel een vierogenprincipe van toepassing en er zijn leer- en verbetercirkels ingericht. Het doorontwikkelen hiervan is een continu proces en standaard-onderdeel van de kwaliteitsborging op voorzieningen. Ook het specifiek opleiden van medewerkers voor het nemen van beslissingen over voorzieningen draagt bij aan de kwaliteit. Op de verstrekking van voorzieningen worden steekproefsgewijs interne controles gedaan.

In 2021 hebben we 40.596 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste (28.788) voor Wajongers. De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 70,4 miljoen en bleven daarmee binnen het budget van € 78,0 miljoen. De belangrijkste verschillen in de kosten vergeleken met vorig jaar doen zich voor bij de intermediaire voorzieningen, jobcoaching, vervoer en de pilot Generieke werkgeversvoorzieningen. De kosten van intermediaire voorzieningen namen toe, voornamelijk door een stijging van het aantal getolkte uren en ook door de inzet van de tolk op afstand. De kosten van jobcoaching (intern en extern) zijn afgenomen. De dalende trend die de afgelopen jaren te zien is in het aantal toekenningen voor interne jobcoaching zet zich voort. De kosten van de vervoersvoorzieningen zijn gedaald als gevolg van lagere kosten voor taxi- en rolstoeltaxivergoedingen voor woon-werkvervoer en het lagere aantal toegekende bruikleenauto's en aanpassingen daaraan.

Als een van de initiatieven om de arbeidsparticipatie van mensen met een beperking te verhogen, is per 1 juli 2021 de algemene maatregel van bestuur Besluit experimentele subsidie generieke werkgeversvoorzieningen in werking getreden. Op basis hiervan kunnen werkgevers van 1 juli 2021 tot en met 30 juni 2022 bij UWV een subsidieaanvraag indienen voor een generieke werkgeversvoorziening. In 2021 hebben we 4 aanvragen toegekend. Daarnaast is er een aanvraag nog in behandeling. Het ministerie laat dit experiment in nauwe samenwerking met UWV evalueren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De uitgaven voor de pilot Generieke werkgeversvoorzieningen waren € 0,8 miljoen, terwijl het bijgestelde budget hiervoor € 4,0 miljoen was. Voor de Pilots Technologie en inclusie (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 3.4, onder het kopje Technologie voor inclusie) zijn de eerste bijdragen aan de pilotbedrijven betaald (€ 0,6 miljoen).

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	2021	2020
Werknemersvoorzieningen*	28.522	29.723
Intermediaire voorzieningen	3.721	3.689
Externe jobcoach	16.403	16.430
Meeneembare voorzieningen	5.009	4.879
Starterskrediet	19	9
Vervoersvoorzieningen	3.370	4.716
Werkgeversvoorzieningen	12.074	12.086
Interne jobcoach	1.868	2.044
Loondispensatie	10.113	9.935
Meeneembare voorzieningen	0	2
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	4	2
Overige werkgeversvoorzieningen	89	103
Totaal	40.596	41.809

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) verstrekt UWV ook voorzieningen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking onderwijs kunnen volgen. In 2021 hebben we 4.701 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er minder dan in 2020 (4.805). De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen bedroegen € 22,9 miljoen, vrijwel gelijk aan het budget. Net als bij de werkvoorzieningen is er een toename van het aantal getolkte uren en het gebruik van de tolk op afstand. De kosten voor de totale intermediaire voorzieningen zijn in lijn daarmee ook toegenomen. De kosten voor de vervoersvoorziening zijn licht gedaald. Voor de meeneembare voorzieningen komt het grootste gedeelte van de daling door lagere kosten voor schoolmeubilair. Dit is een gevolg van de effecten van de coronacrisis en de daarmee samenhangende (gedeeltelijke) schoolsluitingen en het volgen van onderwijs in digitale vorm vanuit huis.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	2021	2020
Intermediaire voorzieningen	1.043	1.022
Meeneembare voorzieningen	2.317	2.554
Vervoersvoorzieningen	1.341	1.229
Totaal	4.701	4.805

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	2021	2020
Intermediaire voorzieningen	14,6	12,0
Meeneembare voorzieningen	3,1	3,3
Vervoersvoorzieningen	5,2	5,4
Totaal voor de cliënt	22,9	20,7
Uitvoeringskosten	2,1	1,4
Totaal	25,0	22,1

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In 2021 hebben 4.107 personen gebruikgemaakt van de toegekende tolkvoorziening voor in het dagelijks leven, voor een bedrag van € 8,9 miljoen. Daarnaast hebben we aan 112 organisaties een voorziening toegekend, waaraan € 1,5 miljoen is besteed. Aan 517 personen zijn meer uren toegekend omdat zij meer tolkuren nodig hebben. Als gevolg van de coronacrisis waren de uitgaven lager dan verwacht. Voor de uitgaven voor de cliënt was een budget van € 11,5 miljoen beschikbaar. In 2021 hebben we daarvan € 10,4 miljoen uitgegeven. Inclusief uitvoeringskosten hebben we € 11,5 miljoen besteed.

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdoein

Bedragen x € 1 miljoen	2021	2020
Intermediaire voorzieningen	10,4	8,7
Totaal voor de cliënt	10,4	8,7
Uitvoeringskosten	1,1	1,1
Totaal	11,5	9,8

In december 2021 is een nieuw Protocol Voorzieningen UWV gepubliceerd en van kracht geworden. In verband met de invoering van nieuwe wet- en regelgeving voor meerdere voorzieningen die UWV uitvoert, heeft de publicatie van dit protocol bijna driekwart jaar vertraging opgelopen. Hierdoor heeft de bestaande onzekerheid in de rechtmatigheid van tolkvoorzieningen ook geheel 2021 nog voortgeduurd. Voor de inzet van tolkvoorzieningen in het dagelijks leven zijn in afstemming met het ministerie van VWS nadere regels opgesteld voor maatwerk aanvragen van individuen en aanvragen van organisaties voor bijvoorbeeld de toetsing van verzoeken voor extra tolkuren. Met het nieuwe protocol en de nadere regels is de onzekerheid over de rechtmatige inzet van tolkvoorzieningen in het dagelijks leven weggenomen.

Nieuwe landelijke methodiek voor loonwaardebepaling

In het kader van het wetsvoorstel Breed Offensief is gewerkt aan een landelijke uniforme methodiek voor loonwaardebepaling. Deze is per 1 juli 2021 in werking getreden; alle arbeidsdeskundigen zijn hierin opgeleid. UWV voert de loonwaardebepaling voor Wajongers uit. Wanneer een werkgever een Wajonger in dienst wil nemen die minder dan het minimumloon kan verdienen, kan de werkgever loondispensatie bij UWV aanvragen. Daarnaast is UWV een van de aanbieders van loonwaardebepalingen voor gemeenten, die verantwoordelijk zijn voor mensen die onder de Participatiewet vallen. Wanneer een werkgever iemand vanuit de Participatiewet met een ziekte of handicap in dienst wil nemen die minder dan het minimumloon kan verdienen, kan hij loonkostensubsidie bij de gemeente aanvragen.

Ingekochte re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om:

- modulaire diensten;
- de dienst Werkfit maken;
- de dienst Naar werk.

Modulaire diensten zijn bedoeld voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is. Ze bevatten activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de maatschappelijke participatie. Verder gaat het om begeleiding bij scholing, bedoeld voor mensen die wel de vaardigheden en het vermogen hebben om een scholing met goed gevolg te volbrengen, maar ondersteuning nodig hebben bij zaken als studieritme en structuur aanbrengen. Naast deze re-integratiediensten kopen we ook scholingen in en verstrekken we subsidie voor trajecten op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (IPS EPA) en veel voorkomende psychische stoornissen (common mental disorder (IPS CMD)) en worden verzorgd door ggz-instellingen.

In 2021 hebben we voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering 29.923 re-integratiediensten ingekocht, exclusief IPS-trajecten. Dit zijn er 1.563 (5%) minder dan in 2020, waarvan 1.014 minder voor Wajongers. Het aantal trajecten modulaire dienstverlening steeg met 10%; het aantal trajecten Naar werk-dienstverlening en Werkfit maken-dienstverlening daalde respectievelijk met 19% en 5%. Door de economische situatie als gevolg van de coronacrisis is het moeilijker geworden om mensen met een beperking te plaatsen in een reguliere baan. Voor WW-gerechtigden die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn verklaard, kunnen we sinds 2019 weer re-integratiedienstverlening inkopen. Na een aanloopfase in 2019 zijn er voor hen in 2020 en 2021 meer diensten ingekocht. In juni 2021 hebben de ministers van SZW en VWS besloten via een ministeriële regeling extra IPS-trajecten beschikbaar te stellen voor mensen met veel voorkomende psychische stoornissen en ernstig psychische aandoeningen. Hiervoor wordt in totaal € 18,0 miljoen uitgetrokken: € 7,0 miljoen in 2021 en € 11,0 miljoen in 2022 voor cliënten van zowel gemeenten als UWV. Daarbij is bepaald dat dit grotendeels gefinancierd wordt uit het taakstellend budget Inkoop Re-integratie en voor de rest door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). In 2021 zijn 746 IPS EPA trajecten ingekocht, 154 meer dan in 2020. Voor WGA-uitkeringsgerechtigden kochten we 91 meer van deze trajecten in en voor mensen met een Ziektewet-uitkering 22 meer dan in 2020. Voor IPS CMD zijn 7 trajecten ingekocht in 2021. Voor 2021 was voor re-integratiediensten een budget van € 93,0 miljoen beschikbaar, inclusief budget voor de inzet van IPS EPA en IPS CMD. IPS EPA trajecten duren drie jaar. De totale uitgaven in 2021 bedragen € 93,3 miljoen en zijn vrijwel gelijk aan het budget.

Tabel Ingekochte re-integratiediensten en verstrekte subsidies voor IPS EPA- en IPS CMD-trajecten*

	2021	2020
WAO	302	411
Ziektewet	8.720	8.677
oWajong/Wajong 2010	8.069	9.056
WIA	10.167	10.389
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	3.418	3.545
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening	30.676	32.078

* Naast de in de tabel genoemde 30.676 re-integratiediensten en IPS EPA-trajecten die we vanuit het budget van € 93,0 miljoen hebben ingekocht, hebben we 1.137 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

In 2021 zijn in totaal 29.592 trajecten en diensten afgerond. Niet alle trajecten of diensten hebben plaatsing in een dienstverband als direct einddoel. Er zijn ook trajecten en diensten die bedoeld zijn om mensen dichterbij de arbeidsmarkt te brengen.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

	2021	2020
Plaatsing als direct doel	4.837	5.176
Afgesloten met baan	2.502	2.159
Afgesloten zonder baan	2.335	3.017
Dichterbij de arbeidsmarkt als direct doel	2.361	22.135
Succesvol	16.903	15.942
Niet-succesvol	5.458	6.193
Afgesloten scholingen	2.394	2.602
Afgesloten met diploma	1.821	1.992
Afgesloten zonder diploma	573	610
Totaal	29.592	29.913

Werkgevers zijn soms huiverig om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Mensen die een uitkering van UWV ontvangen, kunnen met behoud van die uitkering gedurende twee maanden op een proefplaatsing werken. Dat is meestal genoeg om te beoordelen of de werknemer geschikt is. De tabel laat zien hoeveel mensen uit de verschillende doelgroepen hiervan gebruikmaakten.

Tabel Proefplaatsingen

	2021	2020
WW	2.217	1.890
Wajong	2.885	2.709
WIA/WGA	902	438
WAO en WAZ	45	61
Overig	65	54
Totaal	6.114	5.152

3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

We beoordelen onder andere ontslaaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. Ook geven we adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. We hebben hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Daarnaast verstrekken we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via uwv.nl en de telefoon. Ook organiseren we bijeenkomsten voor werkgevers.

Ontslagaanvragen

De steunmaatregelen zoals de NOW en de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL), de positieve economische ontwikkelingen en de flexibiliteit van ondernemingen om hun bedrijfsvoering aan de situatie aan te passen, hebben eraan bijgedragen dat het aantal ontslagaanvragen in 2021 beperkt is gebleven.

We hebben in 2021 84,4% van de ontslagaanvragen tijdig, binnen de streeftermijn van vier tot zeven weken, afgehandeld. Bij een groot deel van de zaken waarbij dat niet lukte, kwam dat door factoren die het ministerie van SZW gelegitimeerd acht. Het gaat in de meeste gevallen om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 98,8%.

Tabel Ontslagaanvragen

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	15.900		31.700	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	13.100		28.300	
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	2.800		3.400	
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	17.100		31.000	
Inhoudelijk behandelde ontslagaanvragen	4.000		5.200	
waarvan verleend	3.500	88%	4.500	87%
waarvan geweigerd	500	12%	700	13%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	12.300		23.600	
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	800		2.200	

* De weergave van de afgehandelde ontslagaanvragen is in de loop van 2021 gewijzigd. Hierdoor wordt beter zichtbaar hoeveel ontslagaanvragen inhoudelijk zijn behandeld.

** Hierbij komt UWV niet aan een inhoudelijke behandeling toe omdat werkgever en werknemer meestal (alsnog) met wederzijds goedvinden de overeenkomst beëindigen.

Per 1 januari 2021 is de Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming (CRTV-BE) in werking getreden. Kleine werkgevers ontvangen onder voorwaarden compensatie voor de transitievergoeding bij bedrijfsbeëindiging wegens pensionering/overlijden van de werkgever. Compensatie wordt verleend als aan een aantal voorwaarden is voldaan. Zo moet er voor ten minste een van de werknemers van de desbetreffende werkgever door UWV een ontslagvergunning zijn verleend wegens bedrijfsbeëindiging. In 2021 hebben 174 werkgevers 475 ontslagaanvragen ingediend die in aanmerking komen voor deze compensatieregeling. Dat zijn er veel minder dan verwacht.

Tewerkstellingsvergunningen en adviezen aan de IND

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

Door de steeds verder toenemende personeelstekorten en de gunstige economische ontwikkelingen was de vraag van werkgevers om vreemdelingen voor werk toe te laten in 2021 groot. In het laatste kwartaal van 2021 was het aantal aanvragen zelfs hoger dan in de periode voor de coronapandemie. Door de versoepelingen van de coronamaatregelen sinds juli konden arbeidsmigranten en buitenlandse studenten ook weer makkelijker in- en uitreizen. Sinds de brexitmaatregelen per 1 januari 2021 geheel zijn doorgevoerd, worden burgers uit het Verenigd Koninkrijk als derdelanders beschouwd en is een werk- en/of verblijfsvergunning nodig als werkgevers Britten voor het eerst in Nederland willen laten werken. In 2021 zijn 9.600 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en 5.400 verzoeken om advies GVVA ingediend. Hiervan waren er 771 bestemd voor Britten. Dat zijn er minder dan verwacht. Opvallend was dat we ook een onverwacht groot aantal werkvergunningaanvragen ontvingen voor de inzet van koks in de Aziatische horeca. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de aangekondigde stopzetting per 1 januari 2022 van de speciale, minder strenge regeling die tijdelijk gold. Na diverse signalen over misbruik van de regeling en misstanden in de werk- en leefomstandigheden van koks die naar Nederland komen, zal UWV met ingang van 2022 alle aanvragen voor de Aziatische horeca weer volledig toetsen.

Ondanks het door deze (onverwachte) volumestijging optredende capaciteitsvraagstuk is het overgrote deel van de vergunning- en adviesaanvragen binnen vijf weken afgewikkeld. Het tijdigheidspercentage lag met 86,6% onder de streefnorm van 90%. We hebben onze bezetting inmiddels uitgebreid om aan de grotere vraag te kunnen voldoen.

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en GVVA-adviezen

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	9.600		6.700	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	9.000		6.900	
Verleende vergunningen	7.800	87%	6.000	87%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	500	5%	300	4%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	700	8%	600	9%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	5.400		3.900	
Aantal afgegeven adviezen GVVA	4.900		4.000	
Positieve adviezen	3.900	80%	3.200	80%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	200	4%	200	5%
Negatieve adviezen	800	16%	600	15%

Hoofdstuk 4, deel 2



4. Inkomensdienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de uitkeringsvolumes en de tijdigheid van betalen en van claimbeoordelingen. Verder besteden we cijfermatig aandacht aan de ontwikkelingen op het gebied van sociaal-medische beoordelingen (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2). Tot slot gaan we nader in op de aantallen geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht en inspanningsplicht en de afdoening daarvan, en op de loonaangifteketen, het samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek.

4.1. Inkomenszekerheid bieden

UWV verzorgt de uitvoering van de werknemersverzekeringen. Voor een aantal belangrijke wetten hebben we met het ministerie van SZW afspraken over de termijn waarbinnen we de (eerste) betaling moeten doen.

Uitkeringsvolumes

In 2021 kenden we bijna 940.000 nieuwe uitkeringen toe, 9% minder dan in 2020.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	2021	2020	% +/-
WW	292.464	479.069	-39%
Arbeidsongeschiktheidswetten	62.719	56.692	11%
WIA	55.431	49.742	11%
WGA	43.792	38.174	15%
IVA	11.639	11.568	1%
WAO	654	548	19%
WAZ	28	39	-28%
Wajong	*6.606	6.363	4%
Ziektewet	346.101	**324.870	7%
Wazo (incl. ZEZ)	238.316	172.375	38%
Totaal	939.600	1.031.501	-9%

* Dit cijfer is aangepast in verband met de wet Vereenvoudiging Wajong. In ons jaarverslag 2020 is een overstap van de oude Wajong naar de Wajong 2010 geteld als een toekenning voor de Wajong 2010. In dit jaarverslag, waarin geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen de verschillende Wajong-regelingen, zijn deze overstappen niet als toekenning geteld.

** Het cijfer voor de Ziektewet voor 2020 is herrekend.

We beëindigden bijna 1,1 miljoen uitkeringen, een kleine 9% meer dan in 2020.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	2021	2020	% +/-
WW	386.349	416.862	-7%
Arbeidsongeschiktheidswetten	56.541	57.910	-2%
WIA	28.921	26.610	9%
WGA	14.457	13.710	5%
IVA	14.464	12.900	12%
WAO	20.742	22.461	-8%
WAZ	1.151	1.337	-14%
Wajong	5.727	7.502	-24%
Ziektewet	414.330	364.986	14%
Wazo (incl. ZEZ)	235.713	167.002	41%
Totaal	1.092.933	1.006.760	9%

Eind 2021 ontvingen bijna 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in 2021 een bedrag van in totaal € 21,3 miljard uit.

Tabel Lopende uitkeringen

	2021	2020	% +/-
WW	191.775	285.660	-33%
Arbeidsongeschiktheidswetten	818.055	815.610	0%
WIA	373.084	349.468	7%
WGA	226.811	212.531	7%
IVA	146.273	136.937	7%
WAO	194.474	214.584	-9%
WAZ	7.297	8.424	-13%
Wajong	243.200	243.134	0%
Ziektewet	106.657	106.814	0%
Wazo (incl. ZEZ)	53.982	48.065	12%
Totaal	1.170.469	1.256.149	-7%

WW

We handelden in 2021 40% minder WW-aanvragen af dan in 2020 (381.100 tegenover 633.600). Daarvan wezen we er 23% (88.600) af tegenover 24% (154.500) in 2020. 7.400 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. Doordat het aantal toekenningen fors lager was dan in 2020 en ook lager dan het aantal beëindigde uitkeringen, is het aantal lopende WW-uitkeringen eind 2021 33% lager dan eind 2020. De NOW-regelingen hebben ongetwijfeld aan deze ontwikkelingen bijgedragen, evenals de krappe arbeidsmarkt.

Ziektewet

Er is in 2021 ongeveer evenveel beroep op de Ziektewet gedaan als in 2020. Er waren enerzijds iets meer zieke WW-gerechtigden en vrouwen die na hun zwangerschaps- en bevallingsverlof ziek waren. Anderzijds daalde het aantal zieke einddienstverbanders. Het aantal toekenningen was hoger dan in 2020. Vooral het aantal toekenningen aan zieke uitzendkrachten steeg.

WIA en WAO

We handelden 68.000 WIA-aanvragen af, 9% meer dan in 2020 (62.500). Van de aanvragen hebben we er 22.100 (32,5%) afgewezen; in 2020 waren het er 19.800 (31,8%). Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuwe uitkeringen was 11% hoger dan in 2020. Deze toename wordt veroorzaakt doordat er meer voorschotten voor WGA-uitkeringen zijn toegekend, omdat de sociaal-medische beoordeling niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond – zie ook hieronder onder het kopje Tijdigheid. Deze voorschotten worden meegeteld als nieuwe uitkeringen. Bij de definitieve beoordeling wordt gemiddeld circa 25% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in 2021 verder met 23.600 (6,8%) ten opzichte van eind december 2020. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in ongeveer hetzelfde tempo af. Eind 2021 was het aantal WAO-uitkeringen 20.100 (9,4%) lager dan eind 2020.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. We handelden 9.100 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, iets minder dan in 2020 (9.300). Hiervan werden er 4.600 (51%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in 2020: 5.200, 56%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is in 2021 vrijwel gelijk gebleven aan 2020.

Tijdigheid

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. Over de tijdigheid van de eerste betaling maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW.

Tabel Tijdige eerste betaling

	Norm 2021	2021	2020
Betalingen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	99%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	92%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	85%	88%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	78%	88%

WIA-claimbeoordelingen moeten binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag zijn afgerond. De tijdigheid van de claimbeoordelingen staat door verschillende oorzaken onder druk (zie ook, deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2).

- In 2019 is de pensioenleeftijd verhoogd naar 66 jaar en 4 maanden waardoor er meer 60-plussers aan het werk zijn, de groep met de grootste kans op arbeidsongeschiktheid. Twee jaar later zien we dit terug in de cijfers. De WIA kan immers pas na twee jaar ziekte worden aangevraagd
- De coronamaatregelen, en de uitgestelde medische zorg die hieruit voortkomt, vormen een belemmering voor de re-integratie van zieken tijdens de eerste twee jaar van hun ziekte.
- Vanwege de coronamaatregelen konden onze verzekeringsartsen in 2021 onvoldoende onderzoek doen. Face-to-facecontact en lichamelijk onderzoek waren immers slechts in beperkte mate mogelijk. Daardoor werden beoordelingen uitgesteld met als gevolg dat de behandeling van de WIA-aanvragen niet binnen de wettelijke termijn van acht weken kon worden afgerond. In dat geval wordt aan de aanvragers een voorschot uitgekeerd. Deze voorschotten worden meegeteld in de WIA-instroom.

Er zijn ook minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn afgerond. Hierdoor is ook de tijdigheid voor de eerste betaling van Wajong-uitkeringen afgenomen. De Wajong-beoordeling wordt volgens een andere methode gedaan dan bijvoorbeeld de WIA-beoordeling. Een Wajong-beoordeling vereist specifieke kennis van de beoordelaars en wordt daarom door een beperkt aantal professionals uitgevoerd. Als gevolg van prioritering is op sommige kantoren een beroep gedaan op deze beperkte groep om capaciteit vrij te maken voor de WIA-claimbeoordelingen. Anders dan bij een WIA-aanvraag is er bij de Wajong geen sprake van een voorschot bij een te late beoordeling. Reden hiervoor is dat het afwijzingspercentage bij een Wajong-aanvraag hoog is, en we deze kwetsbare groep cliënten niet met een latere terugvordering willen confronteren. De tijdigheid van de beschikkingen en betalingen voor de Wajong heeft nadrukkelijk onze aandacht (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2, onder het kopje Afname tijdigheid eerste betaling Wajong).

4.2. Sociaal-medische dienstverlening

We hebben in 2021 145.071 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 10.800 minder dan in 2020 (155.871).

Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2021	2021	Vershil
Claimbeoordelingen*	83.600	87.690	4.090
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	40.000	29.786	-10.214
Herbeoordelingen	44.900	27.595	-17.305
Totaal	168.500	145.071	-23.429

* *Het gaat hier niet alleen om claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en om aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).*

We zien dat vooral het aantal aanvragen voor de eerstejaars Ziektewet-beoordeling en de WIA-claimbeoordeling is toegenomen. Omdat we niet alle beoordelingen tijdig kunnen verrichten, hebben we met het ministerie van SZW vastgesteld welke beoordelingen we met voorrang oppakken. Claimbeoordelingen hebben volgens afspraak de hoogste prioriteit, daarna eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en tot slot herbeoordelingen. Vanwege de coronamaatregelen waren tot half juni 2020 helemaal geen beoordelingen mogelijk waarbij een fysiek spreekuur nodig is en daarna in beperkte mate. De achterstand die daarmee is ontstaan is niet ingelopen, doordat de beschikbare capaciteit ontoereikend is om te voldoen aan de groeiende toename van de vraag naar sociaal- medische beoordelingen. De artsen capaciteit is in 2021 zelfs iets afgenomen.

Het aantal mensen dat op een beoordeling wacht, is door deze ontwikkelingen in 2021 verder gestegen. Alleen het aantal mensen dat wacht op een eerstejaars Ziektewet-beoordeling neemt relatief minder snel toe dan in eerdere jaren. Dit komt onder andere door een grotere focus die we leggen op het eerste Ziektewet-jaar en de hogere uitstroom gedurende dat jaar die we daarmee bereiken. De achterstand binnen de voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is daardoor relatief ook afgenomen.

Tabel Overzicht totale voorraad en achterstand

	Eind 2021	Eind 2020	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen*	29.636	23.978	5.658
Achterstand voorraad claimbeoordelingen*	12.992	8.616	4.376
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	26.902	24.256	2.646
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	17.288	10.386	6.902
Voorraad herbeoordelingen**	20.443	37.188	-16.745
Achterstand voorraad professionele herbeoordelingen**	1.161	21.224	-20.063
Achterstand voorraad vraaggestuurde herbeoordelingen	12.309	8.237	4.072
Totaal voorraad	76.981	85.422	-8.441
Totaal achterstand voorraad	43.750	48.463	-4.713

* De voorraad claimbeoordelingen bestaat niet alleen uit claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en voor aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).

** Een wijziging in de definitie heeft met ingang van het jaarverslag 2021 een verlagend effect op deze cijfers. In september is gestart met het monitoren van cliënten met een WGA 80-100 medisch-uitkering. Daarvoor zijn nu vrijwel alle cliënten overgeheveld van de voorraad professionele herbeoordelingen naar de voorraad monitoren. Vanwege deze wijziging in de definitie en de aanpassing in de werkwijze voor eerstejaars Ziektewet-beoordelingen kunnen de cijfers van de totaalvoorraad en de totaalachterstand in de voorraad van 2021 niet worden vergeleken met die van 2020.

Artsencapaciteit

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. We hebben in 2021 73 artsen aangenomen, in 2020 waren dat er 95. Er vertrokken minder artsen dan vorig jaar: tot en met december 2021 zijn 108 artsen uitgestroomd – voornamelijk vanwege (pre)pensioen (39 artsen), omdat hun tijdelijk contract op verzoek van de arts of op initiatief van UWV niet is verlengd (29 artsen) of vanwege ontslagname (24 artsen) – tegenover 120 in heel 2020. Per saldo betekent dit voor 2021 wel een afname van onze artsencapaciteit. Als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen – voornamelijk wegens pensionering – en de instroom van basisartsen wijzigt de samenstelling van onze artsencapaciteit. Sinds 2020 hebben we minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon meer tijd moeten besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen op het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit.

Tabel Artsencapaciteit bij divisie Sociaal Medische Zaken

	Gemiddeld aantal fte's 2021	Aantal fte's per eind 2021	Aantal fte's per eind 2020
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	110	83	142
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	249	269	226
Aantal AIOS'en	173	177	180
Aantal ANIOS'en	129	120	126
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	83	73	83
Subtotaal	744	722	757
Opleidingsinvestering			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-43	-48	-51
Opleiding AIOS'en	-60	-62	-65
Opleiding ANIOS'en	-45	-47	-50
Subtotaal	-148	-157	-166
Extra capaciteit			
Taakdelegatie	140	173	140
Subtotaal	139	173	140
Totaal netto verzekeringsartsencapaciteit	736	738	731

Taakdelegatie

Via taakdelegatie kunnen medewerkers onderdelen van de sociaal-medische beoordeling uitvoeren onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. Daarbij geldt als noodzakelijke voorwaarde dat deze medewerkers aantoonbaar bekwaam en bevoegd zijn tot het uitvoeren van de taken die aan hen worden gedelegeerd en dat de gedelegeerden de geldende protocollen volgen. De Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) komt naar verwachting in het eerste tertiaal van 2022 met een aangepaste handreiking taakdelegatie. Daarna wordt bekeken in hoeverre aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk is. In december 2021 werkte 76,4% van onze geregistreerde verzekeringsartsen in vaste dienst met taakdelegatie. Dit is 15% meer dan in december 2020.

In bovenstaande tabel is de opbrengst van taakdelegatie nog berekend volgens de methode die de afgelopen jaren is gebruikt. In het najaar van 2021 zijn we gestart met het monitoren van WGA-gerechtigden met een indicatie 80-100 medisch (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2, onder het kopje Monitoren WGA 80-100 medisch). Sindsdien is deze berekening niet meer passend en is de daadwerkelijke opbrengst lager. Met het ministerie van SZW hebben we voor het jaarverslag van 2021 afgesproken om de bestaande methode te handhaven. Met ingang van het viermaandenverslag 2022 zullen we de capaciteit op een andere manier weergeven.

4.3. Handhavingsinzet

Het aantal externe meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van regelingen is in 2021 met 20% gedaald (van 8.428 in 2020 naar 7.012 in 2021). Het aantal interne meldingen was in 2021 (12.583) vrijwel gelijk aan het aantal in 2020 (12.639). Wel was er gedurende het jaar een stijging te zien in het aantal interne meldingen, ook als gevolg van het werk van handhavingsconsulenten die een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van de meldingsbereidheid van collega's en de kwaliteit van de meldingen. Bij de afhandeling van meldingen maken we onderscheid tussen foutjes, nalatigheid en bewuste overtredingen.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht; zij zijn verplicht om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. Met behulp van bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken controleren we of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbij kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie, dat vervolgens kan overgaan tot een strafrechtelijke vervolging. We constateerden in 2021 10.200 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een benadelingsbedrag van in totaal € 17,7 miljoen. Dat is als gevolg van de coronamaatregelen iets minder dan in 2020 (respectievelijk 11.000 en € 23,0 miljoen). We hebben daarbij voor € 2,5 miljoen aan boetes opgelegd (2020: € 3,7 miljoen). Het aantal en aandeel opgelegde waarschuwingen is gestegen. Dit komt doordat we in 2020, als een van de maatregelen om de

werkdruk als gevolg van de coronacrisis te verminderen, intern geen te late ziek- en herstelmeldingen doorgaven en in 2021 wel weer. Deze meldingen leiden relatief vaak tot een waarschuwing en niet tot een boete.

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	10.200		11.000	
Opgelegde boetes	2.100	21%	3.700	34%
Opgelegde waarschuwingen	6.500	64%	4.900	44%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	1.600	15%	2.400	22%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 46 (2020:41).

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW-gerechtigden moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspannt, kan worden gekort op zijn uitkering. Gedurende de beginperiode van de coronacrisis hebben we coulerie toegepast als een WW-uitkeringsgerechtigde niet had voldaan aan zijn sollicitatieplicht. Sinds 1 januari 2021 controleren we weer actief op de inspanningsplicht.

Attenderingsbericht

Omdat veel WW-uitkeringsgerechtigden geen ervaring hebben met de actieve controle, hebben we besloten hen een attenderingsbericht te sturen wanneer we voor de eerste keer constateren dat ze geen of te weinig sollicitatieactiviteiten hebben doorgegeven. De WW-gerechtigde wordt hiermee aan zijn verplichtingen herinnerd, maar hoeft niet op het bericht te reageren. Er vindt ook geen verder onderzoek of hoor en wederhoor plaats. Als de uitkeringsgerechtigde na vier weken wel voldoende solliciteert, volgt er geen waarschuwing en sanctie. De afgelopen tijd zijn er met het ministerie van SZW veel gesprekken gevoerd over het attenderingsbericht in de huidige vorm. UWV is vanwege de klantvriendelijke manier van werken en de ervaringen van de afgelopen periode enthousiast over de werking ervan, omdat er na het bericht vaker sollicitatieactiviteiten worden doorgegeven. We gaan met het ministerie uitzoeken op welke wijze het attenderingsbericht binnen de bestaande wet- en regelgeving kan worden ingepast. Tot die tijd gedooft het ministerie onze huidige werkwijze.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	96.400		45.100	
Opgelegde maatregelen	40.800	42%	29.700	66%
Waarvan maatregelen WW	33.400		23.900	
WW-cliënten die te laat hun WW-uitkering aanvragen	9.100		7.100	
WW-cliënten die verwijtbaar werkloos waren	7.200		10.900	
WW- cliënten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	9.600		2.700	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	1.100		900	
Overtredingen van de controlevoorschriften	3.500		1.300	
Overige	2.900		1.000	
Waarvan maatregelen overige wetten	7.400		5.800	
Opgelegde waarschuwingen	54.600	57%	14.700	32%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	1.000	1%	700	2%

Themaonderzoeken

We verrichten ook themaonderzoeken naar risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik van regelingen waarbij in meer of mindere mate sprake is van georganiseerde en/of grootschalige fraude. Deze onderzoeken hebben ertoe geleid dat er € 21,7 miljoen minder is uitgekeerd (2020: € 18,8 miljoen) doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. We hebben € 0,4 miljoen aan boetes opgelegd (2020: € 0,8 miljoen) en € 8,0 miljoen teruggevorderd (2020: € 9,2 miljoen).

In 2021 wilden we onderzoek doen naar de aard en omvang van ten minste 18 risico's. Ook liepen er nog 2 onderzoeken uit 2020. De inzichten die we bij de themaonderzoeken opdoen, helpen ook om maatregelen vast te stellen waarmee we de risico's kunnen verkleinen. Er zijn in 2021 17 onderzoeken gedaan. Dit zijn de resultaten van de belangrijkste themaonderzoeken:

- **Failissementen:** We onderzoeken aanvragen voor faillissementsuitkeringen die handhavingsaandacht vragen. Dit leidt tot een advies om al dan niet een voorschot te betalen of om de aanvraag af te wijzen. In 2021 hebben we 164 meldingen ontvangen. Uiteindelijk zijn er 140 onderzoeksrapporten opgeleverd. Er is € 1,3 miljoen minder uitgekeerd doordat faillissementsuitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.
- **NOW:** In 2021 ontvingen we 975 meldingen over mogelijk misbruik van de NOW door 778 bedrijven. Daarnaast doen we met behulp van data-analyse onderzoek naar misbruikrisico's bij de NOW. Dit zijn risico's op basis van opvallende mutaties in de loonsom en identiteitsfraude. We spreken werkgevers aan op onjuistheden en geven hun de gelegenheid om dit recht te zetten. Indien werkgevers hier niet aan voldoen, wijzen we de aanvraag af, passen we de subsidie aan of stellen we de subsidie op nihil. Bij onomstotelijke gevallen van misbruik dragen we de zaak over aan de Nederlandse Arbeidsinspectie, die beoordeelt of een strafrechtelijk vervolg passend is. Net als tijdens de eerdere aanvraagperiodes hebben we in 2021 tijdens de vierde en vijfde aanvraagperiode (voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3) werkgevers telefonisch of per brief geattendeerd als er bij hen sprake was van een dusdanige loonsomdaling dat ze geen recht meer zouden hebben op de laatste NOW-betaling. Zo hadden zij nog de mogelijkheid om hun betaling stop te laten zetten. De benaderde werkgevers gaven aan deze actie te waarderen.
- **Strafrecht:** In het Handhavingsarrangement 2021 is opgenomen dat UWV naar verwachting 45 tot 50 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie aanlevert. In 2021 hebben we 46 processen-verbaal aangeleverd.
- **Gezondheidsfraude:** Er is sprake van gezondheidsfraude als een uitkeringsgerechtigde, zonder dat bij UWV te melden, activiteiten verricht die niet passen bij de door ons vastgestelde belastbaarheid of gezondheidsproblemen voorwendt. Het doen van waarnemingen ter plaatse is bij gezondheidsfraude essentieel, maar was in deze periode door de coronabeperkende maatregelen niet of nauwelijks mogelijk. Doordat we uitkeringsgerechtigden slechts beperkt fysiek kunnen zien en spreken zijn ook de doorlooptijden van herbeoordelingen langer, waardoor zaken langer openstaan. In 2021 zijn 65 zaken ter herbeoordeling aangeboden. In 2021 hebben we € 17,4 miljoen minder uitgekeerd doordat uitkeringen vanwege gezondheidsfraude zijn stopgezet of niet zijn toegekend.
- **Gefingeerde dienstverbanden:** Bedrijven, boekhouders en getuigen werken in toenemende mate niet of zeer moeizaam mee aan de onderzoeken naar gefingeerde dienstverbanden. Ze geven vaak aan dat ze in verband met corona of de coronamaatregelen geen mensen willen ontvangen en niet naar een UWV-vestiging willen komen. Dit is besproken met het Functioneel Parket. Dat ziet voornamelijk geen reden om sancties op te leggen aan deze bedrijven en boekhouders. We hebben in 2021 ruim € 3,1 miljoen minder uitgekeerd doordat uitkeringen zijn stopgezet, niet zijn toegekend en teruggevorderd in verband met gefingeerde dienstverbanden. Vanuit dit thema zijn in 2021 meerdere zaken aangedragen voor strafrechtelijke vervolging.

4.4. Gegevensdienstverlening

UWV legt gezamenlijk met de Belastingdienst verantwoording af over de loonaangifteketen.

Loonaangifteketen en polisadministratie

De loonaangifteketen (LAK) is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en gebruik te maken van hun rechten. De verschillende verantwoordelijkheden van Belastingdienst, UWV en CBS zijn wettelijk vastgelegd in de Wet SUWI. De Belastingdienst stuurt de dienstverband- en loongegevens op werknemersniveau door naar UWV, die deze gegevens vervolgens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen. Eind 2021 stonden er 21,2 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,8 miljoen mensen in de polisadministratie geregistreerd.

Deze gegevens zijn voor veel uitvoerende instanties van belang, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude, of het subsidiëren van bepaalde typen arbeid. UWV gebruikt de loonaangiftegegevens om maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen te berekenen voor de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. In 2021 heeft UWV de loonaangiftegegevens ook gebruikt voor de berekening van de NOW-subsidies. UWV verstrekt de loonaangiftegegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.000 afnemers, zoals Belastingdienst, gemeenten, pensioenfondsen, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en gerechtsdeurwaarders. Het CBS ontvangt loonaangiftegegevens en gebruikt deze uitsluitend voor statistische doeleinden. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners, diverse andere organisaties én voor elke burger die met deze instanties en organisaties in aanraking komt. De ketenpartners onderkennen het maatschappelijk belang van de kwaliteit van de gegevens binnen de loonaangifteketen en werken daarom continu aan de borging en verbetering van de gegevenskwaliteit.

Functioneren loonaangifteketen

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items die alle betrekking hebben op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen, is het niet alleen nodig

dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang. De loonaangifteketen heeft in 2021 voldaan aan de eisen van het normenkader.

Tabel Werking van de loonaangifteketen

	Norm 2021	2021	2020
1 Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥98%	100,0%	100,0%
2 Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,4%	99,4%
3 Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,9%	99,9%
4 Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥97%	99,1%	99,1%
5 Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥95%	99,8%	99,2%
6 Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte	>99%	99,3%	99,3%
7 Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	100,0%	100,0%

Gevolgen van de coronacrisis

Een groot aantal inhoudingsplichtigen is in de kern van hun bedrijfsvoering geraakt doordat de omzet als gevolg van de coronacrisis geheel of gedeeltelijk is komen te vervallen. Voor een correcte uitvoering van het door het kabinet samengestelde pakket van noodmaatregelen en voor de beoordeling van het recht op WW- en Ziektewet-uitkeringen is het essentieel dat de inhoudingsplichtigen de loonaangifte op tijd blijven doen. Hierop is strikt gemonitord. De aanlevering van loonaangiftegegevens blijkt ook in 2021 niet af te wijken van andere jaren. De ontwikkeling, implementatie en uitvoering van de pakketten noodmaatregelen die sinds eind maart/begin april 2020 zijn ingevoerd, leggen een aanzienlijk beslag op de personele capaciteit van de loonaangifteketen.

Signalering mogelijke misbruikrisico's

Eind december 2019 is de rapportage van de Commissie Loonaangifteketen aan de Tweede Kamer verzonden. Naar aanleiding van de conclusies van de commissie zijn de samenwerkende partners in de loonaangifteketen – deels afzonderlijk, deels in gezamenlijkheid – gestart met activiteiten die zich richten op het realiseren van een evenwichtige balans tussen dienstverlening, efficiëntie en fraudebestrijding.

UWV en het Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen (AGL) van de Belastingdienst hebben een gezamenlijke werkgroep ingericht om situaties te onderzoeken die potentieel een risico van misbruik en oneigenlijk gebruik van polisgegevens in zich dragen. Op verzoek van het ministerie van SZW heeft ook het Afnemersoverleg Loonaangifteketen (AOL) hiervoor een eigen werkgroep ingericht. Beide werkgroepen hebben inmiddels samenwerkingsafspraken gemaakt. Eerstgenoemde werkgroep heeft in 2021 het onderzoek van 2 risicosituaties afgerond. De situatie dat directeur-grootaandeelhouders hun status vlak voor het indienen van de uitkeringsaanvraag veranderen in 'verzekeringplichtig', bleek zich in substantiële mate voor te doen. De tweede situatie betrof het met terugwerkende kracht indienen van loonaangiften om een beroep te kunnen doen op de NOW-regeling. Onderzoek wijst uit dat deze situatie zich nauwelijks voordoet. De inmiddels lopende onderzoeken naar 4 andere situaties worden in 2022 afgerond.

Naar een robuustere loonaangifteketen

UWV en de Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden. We werken met elkaar aan de borging van de stabiliteit en continuïteit van de keten, nu en in de toekomst. De samenwerkende partijen in de loonaangifteketen zijn zich er terdege van bewust dat verschillende invalshoeken, beschikbare capaciteit en prioriteiten bij de keteneigenaren van invloed zijn op de snelheid van doorontwikkeling en innovatie van de keten.

Continuïteit loonaangifteketen

Aan de ontwikkelkant van de loonaangifteketen is in 2021 de borging van continuïteit het belangrijkste criterium geweest bij keuzes voor de inzet van de (schaarse) capaciteit. Prioriteit hadden onderwerpen die doorliepen uit eerdere jaren of nieuw in de portfolio zijn beland vanwege wijzigingen van wet- en regelgeving en noodzakelijke aanpassingen

van bijvoorbeeld systemen en communicatieproducten. Het belangrijkste proces hierbij, de jaarovergang 2021–2022, is geruisloos verlopen.

Eerder aanleveren loonaangiften

Voor de afnemers van data uit de loonaangifteketen is het van groot belang dat deze gegevens actueel zijn. Daarom is in 2018 het project Eerder aanleveren geïnitieerd, waarmee inhoudingsplichtigen actief worden benaderd met het verzoek hun loonaangifte (vrijwillig) eerder aan te leveren. Inmiddels is het project beëindigd en in het reguliere proces ingebed. In 2021 is zowel het aantal inhoudingsplichtigen die eerder aanleveren als het daarbij behorende aantal inkomstenverhoudingen ten opzichte van 2020 gestegen.

Verificatiepunt voor burgerservicenummers

Het ketenbureau van de loonaangifteketen beziet welke verbeteringen er mogelijk zijn om fouten in de aanlevering te verminderen met een verificatiepunt voor burgerservicenummers (bsn's). Om dit te bewerkstelligen is besloten om samen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) een onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheid om inhoudingsplichtigen aan te sluiten op het bsn-register.

Toekomstbestendigheid loonaangifteketen

Om de toekomstbestendigheid van de loonaangifteketen te garanderen zijn meerdere projecten gestart, waarvoor de inzet van de (schaarse) capaciteit en middelen doorslaggevend is. In 2020 is gestart met de bouw van de Relatiegegevens Loonheffingen (RLH) aan de zijde van de Belastingdienst en de vernieuwing van de werkgeversadministratie (vWGA) aan de zijde van UWV. Dit loopt door tot in 2022. De tussen de Belastingdienst en UWV afgesproken mijlpaal van 1 april 2022 wordt niet gehaald, omdat de bij de Belastingdienst benodigde personele capaciteit moeilijk te werven is en omdat de ontwikkeling van niet eerder onderkende noodzakelijke functionaliteiten aan de opdracht zijn toegevoegd. Ultimo 2021 is duidelijk geworden dat de volgende mijlpaal (RLH in productie) voor 1 oktober 2022 staat gepland. Een en ander is in de gezamenlijke stuurgroep Belastingdienst/UWV afgestemd.

Meerjarenplan loonaangifteketen

In het Meerjarenplan loonaangifteketen 2021–2025 is vastgelegd dat de loonaangifteketen gaat investeren in een digitale terugkoppeling van fouten in de loonaangifte. Doel is om inhoudingsplichtigen digitaal en daarmee sneller te informeren over onjuistheden in de aangifte. De Belastingdienst en UWV ondersteunen de gekozen oplossingsrichting. Gelet op de beperkte beschikbaarheid van capaciteit en deskundigheid is nog niet bekend wanneer de volgende stap, het maken van een (business)analyse, gezet kan worden.

LAK-kwaliteitsmonitor

In opdracht van het kernteam loonaangifteketen heeft het Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifte de LAK-kwaliteitsmonitor ontwikkeld. Deze monitor maakt de gegevenskwaliteit inzichtelijk voor zowel bestuurders van de loonaangifteketen als gegevensafnemers van de keten. De uitkomsten van de kwaliteitsmonitor zullen vanaf 2022 halfjaarlijks worden gerapporteerd in de (bestuurlijke) rapportages.

Overige bronnen van UWV

Naast de gegevens in de polisadministratie beschikt UWV over grote hoeveelheden data uit andere eigen bronssystemen. UWV is dankzij al deze data in staat steeds meer kennisproducten te produceren. Het gaat dan om producten die bijdragen aan het te ontwikkelen beleid, die inzicht geven in ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en die verder bijdragen aan een effectievere uitvoering van (overheids)taken.

Landelijke Aanpak Adreskwaliteit

UWV doet mee aan het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). LAA onderzoekt adresgegevens waarover uitvoerders beschikken op mogelijke afwijkingen met de Basisregistratie personen (BRP). UWV verstrekt via LAA aan gemeenten signalen Langdurig niet-ingezetene met bij UWV bekende informatie over de verblijfplaats van een persoon. Daarmee kunnen gemeenten bij twijfel aan de juistheid van een inschrijving als niet-ingezetene een adresonderzoek starten. De onderzoeken zijn waardevol, omdat ze kunnen duiden op mogelijke fraude als een uitkeringsgerechtigde na vier maanden nog steeds als niet-ingezetene in de BRP staat ingeschreven. Wanneer de betrokkene niet wordt aangetroffen op het adres, ontvangt UWV een terugmelding en doet vervolgens zelf nader onderzoek naar het recht op uitkering. Ondanks de grote impact van de coronamaatregelen zijn eind maart 2021 269 signalen Langdurig niet-ingezetene uitgezet bij 22 gemeenten. De pilot is in juni 2021 geëvalueerd. UWV blijkt in 80% van de gevallen belang bij de melding te hebben en gemeenten in 50%. Alle gemeenten die aan het project LAA deelnemen zullen het signaal Langdurig niet-ingezetene in het voorjaar van 2022 in gebruik nemen. Verder is besloten LAA wettelijk te verankeren, zodat alle gemeenten in Nederland wettelijk verplicht worden LAA-signalen op te pakken.

Verwonderadressen

Daarnaast kunnen medewerkers uit de uitvoering adresgegevens waar ze vraagtekens bij hebben (zogenoemde verwonderadressen) melden bij het centrale loket dat UWV daarvoor heeft ingericht. Bij gerede twijfel over de juistheid van een adres doet UWV rechtstreeks melding bij de desbetreffende gemeente. Er zijn in 2021 54 meldingen bij het centrale loket gedaan.

Vrijwillige verzekeringen

In 2021 hebben we onze dienstverlening voor vrijwillig verzekerden op een aantal punten verbeterd:

- *Aanpassing beslistermijn voortzetting vrijwillige verzekering:* In mei constateerden we dat het oplopen van de voorraad sociaal-medische beoordelingen als gevolg van een tekort aan verzekeringsartsen negatieve gevolgen kan hebben voor vrijwillig verzekerden. Een vrijwillig verzekerde die arbeidsongeschikt raakt, heeft een wachttijd van 104 weken waarin hij of zij geen verzekeringspremie hoeft te betalen. Na die wachttijd volgt een sociaal-medische beoordeling en een besluit over de toekenning van een WIA-uitkering. Wordt deze niet toegekend, dan kan de vrijwillige verzekering worden voortgezet. Dan moet de verzekerde de premiebetaling wel hervatten. De verzekerde moet hierover een besluit nemen na de 104 weken wachttijd. We willen niet dat vrijwillig verzekerden financiële hinder ondervinden van vertragingen aan onze kant. Daarom hebben we in 2021 besloten om de premie pas in rekening te brengen nadat er een beoordeling heeft plaatsgevonden en er een beslissing is genomen over het al dan niet toekennen van een WIA-uitkering. Indien er een voorschot is verstrekt, dan is de vrijwillig verzekerde ook tijdens de voorschotperiode vrijgesteld van premie.
- *Versnelling door digitalisering van ziek- en hersteldmeldingen:* In maart hebben we de systemen voor de Ziektewet en de vrijwillige verzekeringen aan elkaar gekoppeld voor ziek- en hersteldmeldingen. Hierdoor komen deze meldingen van vrijwillig verzekerden nu digitaal binnen en niet meer via een langzame, foutgevoelige en bewerkelijke papieren stroom. Voor de vrijwillig verzekerde heeft dit een groot voordeel: doordat UWV snel over de correcte gegevens beschikt, verlenen we niet langer onterechte premievrijstelling die achteraf weer tot verplichte nabetalingen leidt. Ook wordt voorkomen dat we te veel aan uitkering betalen omdat de hersteldmelding niet goed is doorgekomen, waarna we de te veel betaalde uitkering weer moeten terugvorderen.
- *Maatwerk bij betalingsproblemen:* We hebben maatwerk ingericht voor vrijwillig verzekerden die aangeven dat ze door de coronacrisis de verzekeringspremie niet kunnen betalen en ook geen gebruik kunnen maken van bestaande maatregelen zoals uitstel van betaling of betalingsregelingen. Waar nodig accepteren wij onder bepaalde voorwaarden een verzoek om tijdelijk over te gaan tot verlaging van het verzekerd dagloon.

Hoofdstuk 5, deel 2



5. Toekomstbestendige organisatie

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de omvang van het personeelsbestand van UWV en op meldingen over mogelijke schending van integriteit. Ook besteden we aandacht aan de voortgang op onze ICT-doelstellingen (meer informatie over ons ICT-landschap is te vinden in deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 5.2). Verder gaan we hier in op datalekken (over de maatregelen die we hebben genomen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy verantwoordt we ons in deel 1 van dit jaarverslag, in paragraaf 5.3).

5.1. Goed toegeruste medewerkers

UWV is een grote werkgever. Als werkgever bieden we inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines. Dit jaar is UWV in de Top 100 Favoriete Werkgevers gestegen van plek 36 naar plek 27. Ook in 2021 stonden we voor de opgave veel nieuwe medewerkers te werven. We hebben relatief veel oudere werknemers in dienst en daardoor te maken met een toenemend aantal pensioneringen. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig. De coronacrisis is daar als extra factor bijgekomen. Anticiperend op de verwachte stijging van vooral de WW-volumes hebben we in 2020 en de eerste maanden van 2021 veel extra medewerkers geworven. In 2021 zijn 2.660 nieuwe medewerkers in dienst getreden. Het aantal medewerkers in (vaste en tijdelijke) dienst van UWV steeg met 6,2% en het aantal fte's met 6,8%.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind december 2021	Eind december 2020
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	17.046	16.540
Tijdelijke medewerkers	3.764	3.050
Totaal	20.810	19.590
Fte's	18.419	17.251
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	798	591
Flexkrachten	1.238	2.005

We werken met tijdelijke en flexcontracten, omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. Het aantal tijdelijke en vaste arbeidsplaatsen is vooral toegenomen door de komst van adviseurs en medewerkers werk, uitkeringsdeskundigen, re-integratiebegeleiders, medisch verpleegkundigen en klantadviseurs. Het aantal flexkrachten daalde met 767. Een deel van de flexcontracten is omgezet in een tijdelijk dienstverband. Dit geldt met name voor medewerkers in de functie van uitkeringsdeskundige, medewerker invorderen en klantadviseur bij UWV Klantencontact. In 2021 verliet 5,2% van onze vaste medewerkers de organisatie. Eind 2020 telde UWV 17 boventallige medewerkers, in 2021 zijn daar 17 medewerkers bijgekomen. Eind december 2021 waren er in totaal nog 15 medewerkers boventallig.

Steeds meer diversiteit en inclusiviteit

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opdracht. We vinden het daarom essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij en ook zelf als werkgever perspectief biedt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Diversiteit en inclusiviteit zijn voor ons belangrijke waarden bij het in dienst nemen en houden van personeel. Begin april 2021 hebben we besloten om onze diversiteit en inclusiviteit systematisch te versterken. Dit betekent dat we in de hogere functieniveaus meer medewerkers met een cultureel diverse achtergrond willen hebben en ook meer jongere medewerkers. Daarnaast willen we meer medewerkers uit de doelgroep voor de banenafpraak in dienst nemen. Verder streven we naar een groter aandeel vrouwen in het eerste echelon. We hebben streefcijfers voor 2025 vastgesteld:

- In 2025 bestaat 30% van het eerste echelon en 45% van het tweede, derde en vierde echelon uit vrouwen. Eind 2021 was dit respectievelijk 23,7% en 46,3%.
- In 2025 bestaat de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per eind 2021 was 8,1%.
- In 2025 zijn medewerkers met een cultureel diverse achtergrond met 10% vertegenwoordigd in de top, met 12,5% in de subtop en met 15% in de hele organisatie.

We zijn er helaas niet in geslaagd om onze doelstelling te realiseren om in 2021 500 duurzame arbeidsplekken te hebben gecreëerd voor mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak. Eind december 2021 waren er 450 duurzame arbeidsplekken ingevuld met kandidaten uit deze doelgroep. We hebben de doelstelling verlaagd naar 460, maar willen het aantal duurzame arbeidsplekken wel verder uitbreiden.

In het laatste kwartaal van 2021 is op uwv.nl een [meldfunctie discriminatie](#) beschikbaar gekomen, waar mensen die zich door UWV gediscrimineerd voelen zich kunnen melden.

Integriteit is essentieel

Integriteit is essentieel voor onze professionele organisatie. In 2021 zijn online 76 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 1.495 medewerkers hebben deelgenomen. Daarnaast volgden alle nieuwe medewerkers de e-learningmodule Integriteit. Daarnaast hebben we samen met de externe Commissie van Integriteitsdeskundigen (CID) rondetafelgesprekken gevoerd over integriteitsdilemma's die collega's tijdens het werk tegenkwamen. Rode draden uit de gesprekken zijn met de directies besproken en voorzien van aanbevelingen van de CID. Om managers te ondersteunen hebben we in aanvulling op de managementtraining integriteit een leergang rondom ethisch leiderschap ontwikkeld. Deze hebben we beproefd onder een aantal groepen nieuwe managers van verschillende bedrijfsonderdelen. Het resultaat is dat deze leergang voor managers wordt voortgezet in 2022.

In 2021 hebben we de meldregeling en het onderzoeksprotocol van UWV Bureau Integriteit aangepast aan onder andere de ambtenarenstatus die UWV-medewerkers sinds 2020 hebben en in december naar aanleiding van de voorgestelde wetswijzigingen voor de Wet bescherming klokkenluiders. Verder is een procedure opgesteld voor eenduidige toetsing van nevenfuncties. UWV Bureau Integriteit toetst voortaan alle nevenfuncties die leden van de raad van bestuur en (algemeen) directeuren willen aanvaarden vooraf op de schijn van belangenverstrengeling, verenigbaarheid met de functie en risico op imagoschade voor UWV. Bureau Integriteit kan op verzoek ook advies geven over te aanvaarden nevenfuncties van andere UWV-collega's.

Integriteitsmeldingen

In 2021 ontvingen we 143 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 125 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 18 keer waren het cliënten of derden. Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke integriteitsschending. Deze meldingen zijn overgedragen aan bijvoorbeeld onze afdeling Klachtenservice of aan het bedrijfsonderdeel Handhaving (bij meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden). Er zijn 37 integriteitsonderzoeken gestart tegen UWV-medewerkers en er zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 23 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot ontslag op staande voet. Dit laatste gebeurde 1 keer. In 2021 is er 2 keer aanleiding geweest voor een strafrechtelijke aangifte tegen een voormalige UWV-medewerker.

Hybride werken

Het thuiswerken als gevolg van de coronapandemie heeft positieve effecten voor medewerkers, zoals meer eigen regie en handelingsruimte, betere mogelijkheden voor geconcentreerd werken en meer tijd en minder stress doordat er niet gereisd hoeft te worden. Het ziekteverzuim daalde van 5,7% per eind 2019 naar 4,8% per eind 2021. Om (vanuit huis) individueel of als team de eigen fysieke en mentale gezondheid en vitaliteit te versterken, faciliteren we medewerkers met onlinemogelijkheden via specifieke portals, webinars, oefeningen, achtergrondinformatie en communicatie-uitingen. In het eerste tertaal van 2021 zijn de kaders ontwikkeld voor hoe het hybride werken er in de toekomst uit gaat zien. Vervolgens is er met de ondernemingsraad afgesproken om een proefjaar in te gaan, waarin we monitoren hoe het goede gesprek over de manier van werken verloopt tussen medewerkers, leidinggevendenden en teams. Dit proefjaar is op 1 oktober 2021 van start gegaan.

Arbeidsvoorwaarden

Eind 2021 zijn de vakorganisaties en UWV tot een onderhandelingsresultaat voor een nieuwe cao gekomen. Na achterbanraadpleging onder de leden van de vakorganisaties is de cao in januari 2022 definitief geworden. De nieuwe cao geldt alleen voor het jaar 2022. Belangrijke onderdelen zijn een loonsverhoging gerelateerd aan de inflatie, verhoging van de pensioenpremie en een eenmalige tegemoetkoming in de facilitering van de thuiswerkplek.

5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

Het ICT-landschap is essentieel voor onze dienstverlening. In 2021 hebben we, in lijn met voorgaande jaren, gewerkt aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening waarin de mens centraal staat, te kunnen blijven bieden. Zo scheppen we meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk.

De capaciteit die we hebben voor het realiseren van veranderingen is schaars en moeten we verdelen over belangrijke onderwerpen, waaronder noodzakelijke vernieuwingen, werkzaamheden in het kader van de coronamaatregelen zoals de nood- en herstelmaatregelen en initiatieven die op innovatieve wijze de ICT-dienstverlening aan burgers verbeteren. Daarnaast willen we de ondersteuning van onze medewerkers verbeteren en moeten we rekening houden met de omvangrijke opgave van wet- en regelgeving, zowel van onze eigen opdrachtgever – het ministerie van SZW – als van andere opdrachtgevende ministeries en de Europese Unie (EU). Bovendien zijn voorziene werkzaamheden en projecten door de coronacrisis anders verlopen dan oorspronkelijk gepland.

Strategische ICT-doelstellingen

We schetsen in het UWV Informatieplan (UIP) onze ICT-doelstellingen voor de komende jaren. De belangrijkste bijbehorende resultaten die we in 2021 wilden realiseren, zijn in het UIP opgenomen als veertien strategische mijlpalen. Daarover verantwoorden we ons hieronder per ICT-doelstelling; de strategische mijlpalen zijn cursief aangegeven. De toegenomen druk op onze verandercapaciteit is zichtbaar in de realisatie van deze mijlpalen: in 2021 zijn vijf strategische mijlpalen voor 2021 en drie mijlpalen van voorgaande jaren afgerond, vier mijlpalen voor 2021 worden begin 2022 opgeleverd en de overige vijf mijlpalen voor 2021 op een later moment in 2022 en 2023.

Uit 2019 resteren nog werkzaamheden voor het beveiligen van kritische data-analyseomgevingen. Voor de belangrijkste risico's is dit in 2019 en begin 2020 gerealiseerd. De bredere doelstelling is inmiddels overgenomen door het programma Datafabriek en wordt regulier opgepakt. Afronding is voorzien voor 2023. De Datafabriek is nog in ontwikkeling en heeft de oorspronkelijk voor 2020 geplande eerste set informatieproducten nog niet kunnen leveren. De testfase is nu bereikt. Ook uit 2020 dateert de doelstelling voor het aansluitklaar zijn van de UWV persoonsadministratie (UPA). Een alternatieve aanpak wordt nu onderzocht; conclusies verwachten we medio 2022.

Privacy en beveiliging betreft een groot aantal uiteenlopende onderwerpen die variëren van cyberdreigingen die organisaties kunnen platleggen tot aan het cookiebeleid. Met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is er sinds enkele jaren een duidelijk kader. UWV-onderdelen werken toe naar brede 'in-controlverklaringen' voor de BIO. De drie strategische mijlpalen voor informatiebeveiliging en privacy zijn op verschillende plekken in dit jaarverslag opgenomen. In deel 1 van dit jaarverslag in paragraaf 5.3 gaan we, onder het kopje Verminderen risico's Sonar in op de strategische mijlpaal *Urgente privacyverbetermaatregelen voor Sonar geïmplementeerd*. In dit deel 2 van dit jaarverslag gaan we in paragraaf 5.3 onder het kopje Veilige uitwisseling van persoonsgegevens nader in op de strategische mijlpaal *Klanten en medewerkers kunnen gebruikmaken van passende veilige digitale communicatie in het sociaal-medisch domein* en onder het kopje Beveiliging van portalen op de strategische mijlpaal *Toegang voor werkgevers via eHerkenning op werk.nl*.

Betere dienstverlening via meerdere kanalen

Voor betere dienstverlening aan burgers via meerdere kanalen hebben we in 2021 gewerkt aan het mogelijk maken van het *eenmalig inloggen op uww.nl en werk.nl*. Mensen hoeven dan slechts één keer in te loggen om beide websites te kunnen gebruiken. Deze functionaliteit wordt later opgeleverd dan oorspronkelijk gepland, waardoor bezoekers van onze websites tot de ingebruikname in de loop van 2022 van de huidige inlogmogelijkheden gebruik zullen moeten maken. Oorzaken zijn een technische complicatie in de gebruikte software die inmiddels door de leverancier is opgepakt, en de planningsafhankelijkheid van de aanstaande migratie van applicaties van onze divisie Werkbedrijf naar het nieuwe datacenter. Ook hebben we in 2021 gewerkt aan het *vernieuwen van het publieke deel van uww.nl*, zodat we de website voor gebruikers kunnen personaliseren. Bezoekers krijgen dan direct voor hen relevante informatie te zien. Dat betekent voor de burger meer digitale dienstverlening op maat en beter inzicht in de gegevens die UWV over hem heeft en waarvoor UWV deze gegevens gebruikt. We zijn tot de conclusie gekomen dat hiervoor eerst enige technische modernisering nodig is. Het gaat om dienstverlening die zich snel ontwikkelt en die dus gemakkelijk moet kunnen worden gewijzigd en uitgebreid. De realisatie van de eerste diensten voor burgers wordt nader ingepland.

Daarnaast hebben we aan een methodiek gewerkt die uiteindelijk moet leiden tot een publieke Nederlandse standaardtaal (ontologie) voor *arbeidsbemiddeling op basis van skills (vaardigheden): CompetentNL*. Werkzoekenden worden hiermee op geavanceerde wijze ondersteund bij het vinden van een baan (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 3.1, onder het kopje Skills steeds belangrijker). Voor deze mijlpaal komt begin 2022 een conceptontologie gereed voor toetsing en verrijking door de direct betrokken partners, die hiermee werkzoekenden op geavanceerde wijze kunnen ondersteunen.

We hebben ook twee strategische mijlpalen van vorig jaar gerealiseerd: in maart 2021 is voor alle WW-gerechtigden, inclusief zieke werklozen in de Ziektewet, de UWV-app Inkomstenopgave en notificatie beschikbaar gekomen. Hiermee kunnen zij hun inkomstenopgave indienen; als de notificatie is aangezet, herinnert een berichtje de gebruiker aan het eind van de maand aan het invullen van de inkomstenopgave. Om ervoor te zorgen dat klantadviseurs van UWV Klantencontact direct alle relevante gegevens bij de hand hebben zodat ze mensen snel en adequaat kunnen helpen, is een *digitaal, uniform opgebouwd overzicht met klantgegevens* in gebruik genomen: het Uniform klantbeeld.

Noodzakelijke vernieuwing van onze systemen

We zijn in 2021 gestart met de *noodzakelijke vernieuwing van onze systemen* door de technische aanpak te beproeven waarmee het platform waarop onze uitkeringssystemen draaien en waarvan de ondersteuning afloopt (OpenVMS), overgezet kan worden naar een nieuw platform. De beproevingen zijn succesvol afgerond; op grond daarvan wordt het

programmavoorstel opgesteld. In 2022 zullen we als eerste invulling van de mijlpaal *eerste optimalisatie in de ICT voor de divisie Sociaal Medische Zaken* de digitale gevalskaart Ziektewet opleveren.

Wendbaarder en minder complex ICT-landschap

Om een wendbaarder en minder complex ICT-landschap te realiseren, werken we steeds meer met gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Zo kunnen we op termijn sneller onze dienstverlening aanpassen aan wensen vanuit de maatschappij. We startten dit jaar met de ontwikkeling van gemeenschappelijke voorzieningen voor het ontwikkelen van software en testen. Deze voorziening zorgt voor een versnelling in het ontwikkelingsproces bij de divisies, vergroot de stabiliteit van het ontwikkelingsproces en de kwaliteit van de software. In 2021 hebben we ook gewerkt aan de implementatie van een *generieke dienst voor elektronische afspraken*. Deze maakt het mogelijk om afspraken met verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs werk digitaal te maken, waardoor de cliënt efficiënter kan worden geholpen. Eind 2021 is deze dienst in onze sociaal-medische dienstverlening voor de claimbeoordelingen geheel in gebruik genomen en voor de Ziektewet-arbotaken gedeeltelijk. In maart 2022 staat de ingebruikname gepland voor *onze dienstverlening gericht op werk*. Met de implementatie van de generieke rapportagetool in het Ziektewet-arboproces hebben we de transitie naar *één gemeenschappelijke rapportagetool voor onze sociaal-medische dienstverlening* afgerond. Hiermee verbeteren we de kwaliteit en de tijdigheid van rapportages. Ook maken we gebruik van generieke tooling voor *digitalisering van onze juridische dienstverlening bij de werkvergunningverlening*. In het project is geconcludeerd dat het de toekomstvastheid vergroot als bij het inzetten van de generieke ICT-middelen wordt aangesloten bij het werkproces Werken met zaken dat we bij ons bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep gebruiken. Daardoor is de opleveringsdatum uitgesteld tot de zomer van 2022. Het nieuwe aanvraagproces WW voor uitkeringsgerechtigden is per eind 2021 in gebruik genomen (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.1, onder het kopje Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag).

Nieuwe datacenterdienstverlening

In 2021 zijn we verdergegaan met het overzetten van een belangrijk deel van de applicaties en voorzieningen die bij onze huidige datacenterleverancier draaien naar onze nieuwe leverancier. UWV krijgt als mijlpaal hiermee *nieuwe datacenterdienstverlening* op basis van moderne technieken en afspraken, tegen lagere kosten. Zo borgen we de continuïteit van onze dienstverlening en kunnen we sneller veranderingen realiseren. De meerjarige migratie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit. Door stapsgewijs te werken, waarbij we altijd delen van de migratie kunnen terugdraaien, ondervindt onze dienstverlening er geen hinder van. Op basis van een meerjarige planning zijn we in gesprek met het ministerie van SZW over wanneer we wel, geen of zeer beperkte ruimte hebben voor vernieuwing en verandering van wet- en regelgeving, omdat die niet kan samenlopen met de migratie van de betreffende grote systemen naar het nieuwe rekencentrum. We hebben het projectplan en de planning voor de migratie aangepast aan aandachtspunten rond onder andere de kosten en de waveplanning. De herijking van de planning in relatie tot alle andere ontwikkelingen is UWV-breed opgepakt en er is een extra fase van enkele maanden toegevoegd om nieuwe systemen en ontwikkelingen goed te laten landen in de migratie. De wijze van verantwoording over de IT-beheerorganisatie en -beheermaatregelen van de dienstverlening is nog voor verbetering vatbaar. We hebben met onze nieuwe datacenterleverancier afspraken gemaakt over verbeteringen; deze worden doorgevoerd in 2022. De transitie naar nieuwe datacenterdienstverlening zal tot en met 2023 doorlopen.

Nieuwe Datafabriek en meer datagedreven werken

UWV wil de komende jaren meer datagedreven werken, omdat dit voordelen oplevert voor de dienstverlening, handhaving en bedrijfsvoering. In juli 2021 is de visie op datagedreven werken opgeleverd, inclusief de bijbehorende routekaart van activiteiten voor de komende jaren, waarbij een eerste stap zal worden gezet om te komen tot een UWV-breed analyseplatform. Dit platform is samen met het project Datafabriek, dat zorgt voor migratie van de bestaande datawarehouses naar één nieuw datawarehouse, de basis voor het datagedreven werken bij UWV. Voor de Datafabriek wordt een *toekomstvast data-integratiemagazijn* ingericht en gevuld. De oplevering van het herijkte projectplan wordt in 2022 verwacht. De adviezen uit de toets van het Bureau ICT-Toetsing (BIT) worden hierin meegenomen; we streven naar haalbare projectdoelen en -resultaten en zo min mogelijk complexiteit.

NOW

De coronacrisis betekende op het gebied van ICT een zeer snelle implementatie van de tijdelijke steunmaatregelen en het faciliteren van het werken en leren op afstand door onze medewerkers. Dat was alleen mogelijk door specialisten van UWV vrij te maken, door intensief samen te werken met onze leveranciers en door al vroeg in het proces naar ICT-implicaties te kijken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW. De NOW-regelingen zijn als tijdelijke regelingen ontworpen. Op 13 december 2021 is het loket voor de NOW 5 (de zevende aanvraagperiode) geopend. De definitieve berekeningen voor de aanvragen voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1 worden gemaakt. De ICT-oplossing hiervoor is voldoende toekomstvast gemaakt om de finale afrekeningen uit te kunnen voeren op langere termijn, minimaal tot in 2023.

Nieuwe wet- en regelgeving

We hebben ook in 2021 gewerkt aan nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze ICT nodig zijn. Om de uitvoering van de Subsidieregeling STAP-budget, inclusief het scholingsregister van DUO hiervoor, zorgvuldig te kunnen starten, is de ingangsdatum van STAP verzet van 1 januari 2022 naar 1 maart 2022. Het Adviescollege ICT-toetsing, de opvolger van het Bureau ICT-toetsing (BIT), heeft inmiddels advies uitgebracht; het ministerie van SZW formuleert hierop met inbreng van UWV een reactie. Verder zijn de herijkte rekenregels voor de

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) met ingang van januari 2022 in gebruik genomen. In het kader van de activiteiten die voortkomen uit de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) hebben we risico-inventarisaties en een aanzet tot een actieplan voor verbetering van de informatiehuishouding gedeeld met het ministerie van SZW en via SZW met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De bijdrage van UWV maakt integraal deel uit van het totale actieplan van het ministerie van SZW. We hebben eind 2021 een werkwijze afgesproken en ondersteuning ingericht voor UWV-brede uitwerking en uitvoering van initiatieven voor verbetering van de publieke dienstverlening, het creëren van meer ruimte voor laagdrempelig persoonlijk contact en het leveren van maatwerk. Sinds januari 2021 geldt de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel als basisregistratie. In verband met de noodzakelijke prioritering van expertise als gevolg van de NOW-regelingen en de migratie naar het nieuwe datacenter zullen we de aansluiting op het Handelsregister in het tweede kwartaal van 2022 realiseren.

Ook voor Europese wet- en regelgeving werken we verder aan de ontwikkeling van onze ICT. UWV vertegenwoordigt Nederland in de Europese dienst voor arbeidsvoorziening EURES. UWV faciliteert en ontwikkelt ook de technische faciliteiten om aan te sluiten op het EURES-portaal, waarmee werkgevers en werkzoekenden elkaar kunnen vinden op de Europese arbeidsmarkt. In het kader van het project Digitalisering EURES leveren we sinds eind maart 2021 vacatures en cv's gecodeerd volgens de Europese beroepenstandaard (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations, ESCO) aan het EURES-portaal. Inmiddels zijn we gestart met werkzaamheden voor de laatste fasen van het digitaliseringsproject. We hebben een cv-application programming interface (API) ontwikkeld om cv's van andere EURES-leden en partners door te zetten naar het EURES-portaal. Deze is in augustus opgeleverd. Verder treffen we een aanpassing om werk dat Nederlandse werkgevers in Europa aanbieden via werk.nl beschikbaar te stellen. De hiervoor benodigde release staat voorlopig gepland voor eind 2022.

UWV is verplicht om aan te sluiten op het nieuwe Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van socialezekerheidsinformatie (Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI). Dit systeem is bedoeld om de papieren communicatie tussen Europese socialezekerheidsorganen te vervangen door elektronische, volledig gestandaardiseerde berichtenuitwisseling. UWV is voor onder andere de WW-processen aangesloten op RINA, de Europese applicatie voor het uitwisselen van gegevens. De Europese Commissie heeft deze applicatie ontwikkeld en het beheer in 2021 overgedragen aan de Europese lidstaten. UWV heeft de laatste release uitgebreid getest en het beheer van de applicatie voor de komende jaren geborgd. We hebben inmiddels twee nieuwe processen live gezet.

5.3. Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

In deel 1 van dit jaarverslag zijn we in paragraaf 5.3 ingegaan op de maatregelen die we hebben genomen om de risico's in ons cliëntvolgsysteem Sonar te verminderen. Hieronder gaan we nader in op hoe we invulling geven aan informatiebeveiliging en privacy.

Gegevensverwerking van UWV

UWV draagt zorg voor een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. Daarvoor hebben we maatregelen en procedures getroffen. UWV heeft een groot deel van zijn IT-dienstverlening uitbesteed aan een IT-serviceorganisatie. Serviceorganisaties leggen jaarlijks verantwoording af over aan UWV geleverde diensten via Third Party Memorandums (TPM's). Met onze nieuwe datacenterleverancier hebben we afspraken gemaakt over verbetering van de wijze van verantwoorden (zie ook hierboven in paragraaf 5.2, onder het kopje Nieuwe datacenterdienstverlening). Hieronder lichten we de verbeteringen toe die we hebben getroffen, zoals de implementatie van de BIO en veilige uitwisseling van persoonsgegevens. We verantwoorden ons hier ook over de wijze waarop UWV voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zorg draagt voor de bescherming van persoonsgegevens. We beschrijven in deel 1, paragraaf 4.4 onder het kopje Configureerbare webservices de maatregelen die zijn genomen ter verbetering van de loonaangifteketen. In diezelfde paragraaf lichten we onder het kopje Data lifecycle management toe welke maatregelen zijn genomen om de structurele inbedding en optimalisatie van data lifecycle management te realiseren.

Voldoen aan de AVG

De AVG vereist een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt. Om te bepalen of het uitvoeren van een volledige GEB voor de desbetreffende verwerking noodzakelijk is, doen we eerst een GEB-check. Een GEB brengt de specifieke risico's en mitigerende maatregelen in kaart. In sommige gevallen kan een GEB ook leiden tot het aanpassen (inperken) van de verwerking. Dat gebeurt als blijkt dat er geen grondslag of noodzaak aanwezig is. Bijzondere aandacht gaat uit naar de inzet van algoritmen en de gegevens die daarbij gebruikt worden. Niet alles wat kan, mag ook. Hetzelfde geldt voor gegevensuitwisseling binnen samenwerkingsverbanden met andere (publieke en private) organisaties. Ons uitgangspunt is dat elke verwerking van persoonsgegevens ethisch verantwoord moet zijn. In 2021 hebben we voor zowel bestaande als aanstaande verwerkingen 127 GEB-checks en 61 GEB-rapporten afgerond. Er heeft zich in 2021 een incident met voortijdige vernietiging van dossiers voorgedaan. We hebben hiervan melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Eind 2021 is een vooronderzoek data lifecycle management opgeleverd, op basis waarvan we in 2022 verbeteracties in gang kunnen zetten. Tegelijkertijd constateren we dat het

borgen van tijdige vernietiging van persoonsgegevens in de praktijk regelmatig problemen oplevert, Het vergt analyse om te voorkomen dat daarmee direct of indirect informatie wordt vernietigd die van belang is voor lopende of mogelijke toekomstige aanspraken. Systemen zijn technisch niet altijd goed ingericht om het schonen van persoonsgegevens te ondersteunen. Als alternatief wordt handmatig schonen ingezet, maar dit is kwetsbaar bij menselijke fouten en vergt veel managementaandacht die niet altijd in voldoende mate aanwezig is.

Beveiliging van portalen

Adequate beveiliging is een belangrijke randvoorwaarde om de stabiliteit en continuïteit van onze digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Daarom werken we aan het vergroten van onze cyberweerbaarheid en streven we naar het waarborgen van veilige toegang tot de UWV-portalen en de bescherming van persoonsgegevens die op de portalen worden gedeeld. Er is in 2021 hard gewerkt aan de UWV-websites om zo een veilige en betrouwbare interactie tussen overheid en Nederlandse burgers en bedrijven te kunnen garanderen. We sluiten werk.nl aan op de overheidsvoorziening eHerkenning, zodat werkgevers veiliger toegang verkrijgen tot onze dienstverlening via deze site. Dit zal in de loop van 2023 worden gerealiseerd. Ook andere portalen, zoals het tolkenportaal, het jobcoachportaal en ons zakelijk portaal, worden in 2022 en 2023 aangesloten op eHerkenning. De voorbereidingen hiervoor zijn inmiddels in gang gezet. In 2021 voldeden uwv.nl en werk.nl niet aan alle normen van het ICT-beveiligingsassessment DigiD. Dat komt onder andere doordat we gebruikmaken van applicaties van externe (Software as a Service-)leveranciers. De applicaties van een aantal van deze leveranciers voldoen (nog) niet aan de – na de aanschaf en ingebruikname aangescherpte – Content-Security-Policy (CSP)-eisen. We hebben via een audit vastgesteld dat er wel voldoende mitigerende maatregelen getroffen zijn. Verder is er een verbeterplan gemaakt om in 2022 wel te gaan voldoen aan deze eisen. De eisen voor een goede omgang met burgers op portalen worden steeds verder aangescherpt en beslaan een steeds breder terrein. Onze websites uwv.nl en werk.nl voldoen inmiddels aan alle eisen van Forum Standaardisatie. Voor massaal gebruikte portalen zoals die van UWV zijn cookies onontkoombaar. Cookies zijn data over de interactie met individuele burgers die worden bewaard voor analyse en om de webervaring van terugkerende bezoekers te verbeteren. Op het gebied van transparantie richting gebruikers en verantwoording over ons cookiegebruik hebben we nog werk te verrichten.

Voldoen aan de BIO

In 2021 hebben we een UWV-brede verantwoordingsystematiek opgezet voor de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), met als doel om een in-controlverklaring af te geven voor de kritische bedrijfsprocessen en systemen. We hebben, met externe ondersteuning, een gedetailleerde aanpak uitgewerkt. Alle bedrijfsonderdelen hebben implementatieteams samengesteld die hebben onderzocht of specifiek beleid, richtlijnen en voorzieningen voor deze kritische bedrijfsprocessen en kritische systemen voldoen aan het normenkader van de BIO. De bedrijfsonderdelen hebben voor een deel van deze bedrijfsprocessen en systemen een gapanalyse uitgevoerd tussen de bestaande informatiebeveiligingsmaatregelen en de BIO. Op basis van de resultaten van de gapanalyses hebben ze vervolgens verbeterplannen opgesteld. Zo zijn er verbeteringen noodzakelijk in het autorisatiebeheer voor meerdere kritieke systemen, om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onderliggende data te waarborgen. De UWV-brede in-controlverklaring is begin maart 2022 vastgesteld. We verwachten dat uiterlijk per 2026 al onze processen en systemen geheel aan de BIO voldoen.

Veilige uitwisseling van persoonsgegevens

Onze medewerkers zijn zich er in toenemende mate van bewust hoe zij kunnen bijdragen aan een veilige omgang met informatie, maar hier is blijvend aandacht voor nodig. In 2021 hebben wij geïnvesteerd in maatregelen die een veilige uitwisseling van informatie faciliteren en daarmee datalekken terugdringen. Er loopt een vooronderzoek naar adequate oplossingen voor veilige digitale communicatie in het medische domein, waarmee we conform wettelijke voorschriften digitaal kunnen communiceren met medisch specialisten. Voor de korte termijn zijn sinds 2020 aanvullende processen en technologie ingezet die sindsdien breed zijn uitgerold. Voor de langere termijn streven we bij voorkeur naar een eenduidige oplossing voor portalen en apps; indien nodig sluiten we voor heel specifieke doelgroepen aan op de door deze doelgroep gebruikte veilige communicatiemiddelen. Ook schonen we digitale omgevingen op waarbinnen persoonsgegevens ongestructureerd en zonder nadrukkelijk doel worden bewaard.

Meer verzoeken tot inzage

Burgers hebben het recht om de persoonsgegevens die wij van ze hebben, in te zien. Daarvoor moeten ze een verzoek op grond van de AVG indienen. Het aantal verzoeken is toegenomen sinds de opening van de mailbox privacy@uwv.nl (begin 2020) en het in 2021 beschikbaar komen van een digitaal formulier waarmee burgers, door via DigiD in te loggen op uwv.nl, een verzoek tot inzage kunnen indienen. Veel mensen vragen om inzage van hun persoonsgegevens, maar ook om correctie of verwijdering. De uitvoering van deze verzoeken kost de nodige inspanning, zeker wanneer meerdere bedrijfsonderdelen bij de dienstverlening betrokken zijn. Op dit moment staat het tijdig en goed afhandelen van de verzoeken onder druk. Vaak moet verlenging van de termijn worden gevraagd. Dit leidt tot ontevreden burgers en klachten en in een enkel geval tot de indiening van een bezwaar. In 2022 onderzoeken we of en zo ja hoe we het proces anders kunnen inrichten.

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Op grond van de AVG moeten alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de persoon van wie persoonsgegevens zijn gelekt (de betrokkene). Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, moet UWV ook de betrokkene inlichten. UWV heeft in 2021 in totaal 3.027 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er 1.039 als datalek gemeld bij de AP. Het ging hierbij in bijna 90% van de gevallen om poststukken die geopend werden door iemand anders dan de geadresseerde. Dankzij adequaat handelen door onze medewerkers konden risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen daarbij snel worden gemitigeerd. Naar aanleiding van deze incidenten hebben we nader onderzoek ingesteld. Hiermee zijn de risico's helder in kaart, zodat we maatregelen konden treffen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Het blijft van belang om de aandacht te vestigen op tijdige en voldoende managementaandacht om risico's van impactvolle datalekken te mitigeren en om maatregelen te treffen om verdere inbreuken te voorkomen.

Er hebben zich in de afgelopen periode meerdere incidenten met grotere impact voorgedaan:

- *Ten onrechte vernietigde dossiers.* De afgelopen drie jaar heeft UWV fysieke archiefbescheiden geschoond. Gedurende deze periode zijn ook fysieke documenten over sociaal-medische beoordelingen vernietigd waarvan de wettelijke bewaartermijn nog niet was verstreken. Het gaat om documenten van ruim 15.500 mensen met een lopende Wajong-uitkering en bijna 128.000 mensen van wie de uitkering inmiddels is beëindigd, bijvoorbeeld als gevolg van het bereiken van de AOW-leeftijd, overlijden of herstel. Het vernietigen van dossiers is na constatering onmiddellijk stopgezet. We hebben onderzoek gedaan naar de oorzaak en maatregelen getroffen; hierna kon de vernietiging weer worden opgepakt. De vroegtijdige vernietiging heeft geen nadelige gevolgen voor de reeds beëindigde uitkeringen; dit is vastgelegd in de werkinstructies. Voor de lopende Wajong uitkeringen hebben we vastgesteld dat alle voor de betaling van de uitkering relevante informatie, zoals de mate van arbeidsongeschiktheid, gereconstrueerd kan worden. Omdat de risico's voor betrokkenen beperkt zijn, was het op grond van de AVG niet nodig hen te informeren.
- *Incident werkgeversportaal.* Op 10 juni is nieuwe software geïnstalleerd op het werkgeversportaal. Na installatie van deze software waren er, wanneer er een zoekopdracht werd gedaan binnen een specifiek wetsdomein, voor werkgevers titels zichtbaar van documenten die betrekking hebben op werknemers van andere werkgevers. De bestanden konden niet worden geopend of gedownload. De risico's voor de betrokkenen zijn beperkt gebleven, omdat het datalek optrad in een beveiligde omgeving en vanwege de relatief korte tijdsduur (circa 2,5 uur) van het incident. Het incident is door circa 30 werkgevers gemeld, waarna we de software-installatie hebben teruggedraaid en de inbreuk was beëindigd. De werkgevers die een melding hebben gedaan, hebben een terugkoppeling ontvangen. We hebben maatregelen genomen om dit soort datalekken in de toekomst te voorkomen.
- *Incident loonaangifteketen.* Gebleken is dat door een fout in de aanlevering vanuit de Belastingdienst sinds januari 2021 ongeveer 1.700 loonaangiften niet volledig konden worden verwerkt in de polisadministratie. Hierdoor zijn deze loonaangiften ook onvolledig doorgeleverd aan afnemende organisaties: gegevens over de inkomstenperiode ontbraken. Deze fout heeft geen (financiële) gevolgen voor UWV-cliënten. We hebben, conform de procedure in de loonaangifteketen, een melding gedaan bij de Belastingdienst en bij het ketenbureau van de loonaangifteketen. Het proces zal worden geëvalueerd en de gegevens zullen met een herstell levering worden gecorrigeerd.

Verantwoording beveiliging Suwinet

UWV legt ieder jaar verantwoording af over de beveiliging van Suwinet volgens de verantwoordingsrichtlijn Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet (GeVS). Voor het verantwoordingsjaar 2021 geldt de GeVS-verantwoordingsrichtlijn uit 2020. De scope van deze verantwoording is een set van veertien normen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en richt zich op het afnemen van Suwinet-services. Bevindingen en eventuele afwijkingen ten opzichte van het afgesproken beveiligingsniveau rapporteren we met een transparantierapportage vóór 1 mei aan Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI).

Hoofdstuk 6, deel 2



6. Beheersing van kosten en risico's

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van de doelmatigheid (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 6.1), ons beleid bij misbruik en oneigenlijk gebruik van regelingen en de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie in onze verantwoording. Verder besteden we aandacht aan de risico's die we voorzien en wat we eraan doen om die te beheersen. In de Toekomstparagraaf geven we een overzicht van de belangrijkste veranderingen die zich in 2021 hebben voorgedaan en wat onze verwachtingen zijn rond de begroting en het financiële vermogen van de UWV-fondsen.

6.1. Doelmatigheid

We streven naar een doelmatige besteding van het beschikbare budget, dat wordt bekostigd uit publieke middelen.

Begrotingsresultaat 2021

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten costaccountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over 2021 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Vershil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen/afwijzen claim	603,5	596,4	7,1	1,2%
1.2 Continueren	399,4	425,6	-26,2	-6,1%
1.3 Handhaving	66,0	73,2	-7,2	-9,8%
	1.069,0	1.095,2	-26,3	-2,4%
2. Dienstverlening werkzoekenden				
2.1 WW-dienstverlening	277,8	386,5	-108,7	-28,1%
2.2 AG-dienstverlening	233,5	203,4	30,1	14,8%
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	38,7	41,0	-2,3	-5,6%
	550,0	630,9	-80,9	-12,8%
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening				
3.1 Gegevensbeheer	60,9	54,4	6,4	11,8%
3.2 Werkgeversdienstverlening	96,4	92,7	3,7	4,0%
	157,3	147,1	10,2	6,9%
4. Uitkeringsverstrekking				
4.1 Uitkeringsverstrekking	104,4	98,1	6,2	6,4%
	104,4	98,1	6,2	6,4%
5. Klantcontact				
5.1 Klantcontact	127,6	128,2	-0,6	-0,4%
	127,6	128,2	-0,6	-0,4%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	2.008,2	2.099,6	-91,4	-4,4%
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	89,5	91,5	-2,0	-2,2%
Invoering wet- en regelgeving	36,5	41,4	-4,9	-11,9%
Totaal projectkosten	126,0	132,9	-6,9	-5,2%
Friciekosten personeel en huisvesting	1,6	5,1	-3,4	-68,1%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	2.135,8	2.237,5	-101,7	-4,5%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-26,5	-26,5	0,0	0,0%

Toevoeging aan egalisereserve	6,0	0,0	6,0	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	2.115,3	2.211,0	-95,7	-4,3%

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- *Claimbeoordeling*: De kostenonderschrijding is voornamelijk toe te schrijven aan de WW. Er waren met name minder beslissingen voor WW en faillissementen dan begroot. Bij de continueringen was er sprake van minder activiteiten bij de WIA-herbeoordelingen en bij de continueringen voor de WW. Bij de Ziektewet was er sprake van meer activiteiten in verband met langdurig verzuim. Er waren minder handhavingsactiviteiten dan begroot.
- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren minder activiteiten voor de dienstverlening van WW-werkzoekenden dan begroot. De dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering lag boven het niveau dat begroot was, maar er waren minder activiteiten voor de inkoop re-integratie en voorzieningen dan begroot.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: Het totale aantal activiteiten voor gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening lag boven het begrote niveau. Alleen bij de juridische dienstverlening waren er minder activiteiten dan begroot.
- *Uitkeringsverstrekking*: Er waren meer activiteiten voor bestandsbeheer voor de WIA en Wajong dan begroot.
- *Klantcontact*: Er waren minder activiteiten bij de telefonische klantcontacten dan begroot.

Projectkosten

Voor 2021 is € 132,9 miljoen begroot voor projecten. De gerealiseerde projectkosten zijn in 2021 € 6,9 miljoen lager dan het budget uitgekomen.

Friciekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 1,6 miljoen in 2021. De kosten betreffen vooral een dotatie aan de voorziening sociaal plan. De frictiekosten huisvesting bedragen in deze periode nihil. Eind december 2021 stonden er geen panden leeg. In principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 26,5 miljoen opgenomen die door het ministerie van SZW is toegekend vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Dit betreft de post Bestedingsplan dienstverlening WW, Wajong en WIA.

Van het totale budgetresultaat 2021 van € 101,7 miljoen is een bedrag van € 6,0 miljoen toegevoegd aan de egalisereserve. Hiermee is het maximumbedrag van de egalisereserve (€ 92,8 miljoen) bereikt. Het resterende deel van het budgetresultaat (€ 95,7 miljoen) blijft onderdeel van het fondsvermogen. De egalisereserve bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar.

ICT-kosten

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

Tabel ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	166,4
2. Hardware	35,1
3. Standaardsoftware	46,7
4. Spraak- en dataverbindingen	15,3
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken	73,3
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	168,3
Totaal ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	505,1

Huisvesting

Ook in 2021 werkten vanwege de coronacrisis de meeste UWV-medewerkers thuis. Het aantal medewerkers (inclusief flexkrachten en externen) is in 2021 opnieuw toegenomen, van 22.186 per eind 2020 tot 22.846 per eind 2021. Waar dit in voorgaande jaren zou hebben geleid tot het huren van extra vierkante meters, is de opschaling in 2021 opgevangen doordat veel medewerkers thuiswerken.

Tabel Huisvesting

	31 december 2021	31 december 2020
Aantal panden in portefeuille	69	67
Aantal vierkante meters	358.700	358.500

Op 2 locaties (in Harderwijk en Almelo) zijn nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. In Almelo is de huurovereenkomst voor 1 locatie beëindigd. Per 31 december 2021 deden we dat ook voor 1 pand in Leeuwarden. In Maastricht en Rotterdam zijn 2 ruimtes van in totaal 705 m² gehuurd voor regionale werkcentra voor arbeidsbemiddeling. Daarin werken UWV, gemeenten en sociale partners samen met andere publieke en private partijen.

6.2. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV heeft een stelsel ingericht om misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkerings- en subsidiegelden te voorkomen en te bestrijden. Het stelsel kent binnen UWV vier verdedigingslijnes:

1. Overleg met het ministerie van SZW en het doen van uitvoeringstoetsen op voorgenomen wetgeving om te komen tot goede, handhaafbare wetgeving.
2. Vervolgens vertaling van deze wetgeving naar systemen en de inrichting primaire UWV-klantprocessen.
3. Investeren in kennis, kunde en bewustzijn van medewerkers op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik.
4. Het inrichten van controles en (data)analyses met als doel de opsporing van misbruik of oneigenlijk gebruik en met sanctionering als mogelijk gevolg.

Terugblikkend op het verslagjaar 2021 is gebleken dat dit stelsel goed heeft gefunctioneerd.

Wij professionaliseren de verdedigingslijnes verder door onder andere de toepassing van risicomanagement. Daarnaast kunnen incidenten nieuwe inzichten geven om het stelsel verder te verbeteren. Op die manier werkt UWV continu aan het verstevigen van het stelsel ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De aanpak is erop gericht uitkeringsgerechtigden en subsidieontvangers die te goeder trouw zijn zo min mogelijk te belasten met controles. Risicogerichte handhaving vormt daarmee onderdeel van de dienstverlening. UWV blijft met het ministerie van SZW in gesprek over de keuzes voor mensen en middelen voor de handhavingsactiviteiten.

De getroffen maatregelen ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik zijn naar onze mening in de basis toereikend. Het stelsel dat is ingericht staat en heeft gefunctioneerd, wat met name goed zichtbaar is bij de crisismaatregelen. Als gevolg van de coronamaatregelen konden we niet alle handhavingsactiviteiten (volledig) uitvoeren.

Misbruik van uitkeringen kan niet volledig worden uitgesloten, restrisico's blijven aanwezig met mogelijk nadelige financiële gevolgen voor de uitgaande kasstromen.

6.3. Toekomstparagraaf

In deze paragraaf beschrijven we de belangrijkste veranderingen die zich in het verslagjaar voordeden. Daarnaast geven we aan wat onze verwachtingen zijn rond de begroting en het financiële vermogen van de UWV-fondsen.

Veranderingen

Het jaar 2021 stond, net als 2020, in het teken van de coronacrisis en de uitvoering van de NOW-regelingen die opnieuw een groot beslag legde op de capaciteit van UWV. We hebben in korte tijd de uitvoering van de NOW 5 voorbereid en voorschotbetalingen voor deze regeling gedaan. Eerder deden we in 2021 al voorschotbetalingen voor de NOW 3.2, de NOW 3.3 en de NOW 4. Naast de afhandeling van de voorschotaanvragen verrichtten we werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve subsidiebedragen van eerdere NOW-aanvraagperiodes. Het loket voor het indienen van de aanvraag voor de vaststelling van de NOW 1 is per 1 november 2021 gesloten. Een deel van de werkgevers gaf aan dat het niet haalbaar was om de vereiste (accountants- en/of derden)verklaring voor de sluitingsdatum af te geven. Zij hebben tot 17 april 2022 uitstel gekregen om hun aanvraag definitief te maken. Werkgevers die niet tijdig een aanvraag indienden, hebben we in de eerste week van november 2021 een formele herinneringsbrief gestuurd, waarmee zij tot en met 9 januari 2022 de tijd kregen om hun aanvraag alsnog in te dienen. Bij de werkgevers die ook op deze datum nog geen aanvraag hadden ingediend, zullen we de NOW-subsidie op nihil stellen en het gehele voorschot terugvorderen. In 2021 hebben we ook de loketten geopend voor de subsidievaststelling voor de NOW 2 en de NOW 3.1 en op 31 januari 2022 voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3.

We hebben in 2021 een nieuwe strategie opgesteld voor de periode tot en met 2025. Hierin hebben we duidelijk geformuleerd waar we ons de komende jaren op gaan richten om goed invulling te geven aan onze ambitie om bij te dragen aan een samenleving waarin iedereen meedoet, waar mogelijk met betaald werk. Een rode draad is de focus op meer aandacht voor de menselijke maat. We willen onze dienstverlening toegankelijker, passender en consistent maken, zodat iedereen zich gehoord, gezien en geholpen voelt. Bij de verbetering en verbreding van onze

dienstverlening benutten we de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). We hebben ook aandacht voor burgers en UWV-medewerkers die soms vastlopen in complexe casuïstiek, waarin wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken. We moedigen onze medewerkers aan om, als ze er zelf niet uitkomen, in maatwerkplaatsen samen met collega's naar oplossingen te zoeken en daarbij de ruimte te benutten die de regels bieden. Met de maatwerkplaatsen bieden we al ruim een jaar mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. Er kunnen zich ook situaties voordoen waarin groepen mensen de dupe dreigen te worden van onbedoelde effecten van wetgeving of van fouten of nalatigheid van UWV. Dat gebeurde ook in 2021. We zoeken in deze specifieke gevallen naar passende oplossingen, in afstemming met het ministerie van SZW. Om die knelpunten voortaan bij voorbaat te voorkomen, nemen we maatregelen om de effecten van beleid vroegtijdig te herkennen en bij het ministerie aan te kaarten. Sinds 2021 informeren we ook de Tweede Kamer hierover met een (jaarlijkse) knelpuntenbrief. Doel is dat er voortaan bij wetgeving beter rekening kan worden gehouden met de uitvoerbaarheid ervan, het doenvermogen van mensen en de menselijke maat.

Door de aantrekkende economie en dankzij de NOW-regelingen zijn de eerder verwachte hoge WW-volumes uitgebleven. We verwachten dat het WW-volume ook in 2022 relatief laag blijft, maar wel licht toeneemt. Preventie is een tweede rode draad in onze nieuwe strategie. We willen voorkomen dat mensen zonder werk aan de zijlijn (komen te) staan. In 2021 hebben we samen met onze partners op de arbeidsmarkt 35 regionale mobiliteitsteams gevormd om mensen die als gevolg van de coronacrisis hun baan kwijttraken van werk naar werk te begeleiden en werkloosheid zo veel mogelijk te voorkomen. Hierbij ligt de focus op om- en bijscholing naar werk in kansrijkere beroepen, vaak in andere sectoren. In afwachting van landelijk beleid benutten we komende periode om van de regionale mobiliteitsteams te leren, zodat we samen met het ministerie en onze partners verder vorm kunnen geven aan een brede arbeidsdienstverlening. Daarbij staat ons een vorm van dienstverlening voor ogen zoals nu wordt toegepast door de regionale mobiliteitsteams. Met onze partners hebben we een publiek-private ondersteuningsstructuur opgebouwd die we kunnen blijven benutten als toegangspoor voor alle werkenden en werkgevers. Door optimaal gebruik te maken van elkaars kennis en kunde én de toegankelijke, herkenbare gezamenlijke infrastructuur die we inmiddels hebben, slaan we meerdere vliegen in één klap. We voorkomen uitval en werkloosheid, we kunnen door om- en bijscholing werkzoekenden, met of zonder uitkering, toeleiden naar krapteberoepen én we zorgen voor mobiliteit op de arbeidsmarkt, waardoor banen vrijkomen voor de in totaal 1 miljoen mensen die maar moeizaam een plek op de arbeidsmarkt weten te verwerven.

De mismatch tussen de voortdurend toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de beperkte beoordelingscapaciteit waarover we beschikken, is een aanhoudend punt van zorg. Steeds meer mensen moeten (te) lang wachten op een sociaal-medische beoordeling. We zijn in 2021 in samenspraak met het ministerie en de NVVG gestart met een andere inrichting van onze sociaal-medische dienstverlening, maar er is echt méér nodig, zoals het aanpassen van wet- en regelgeving om het aantal sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. Hierover zijn we met het ministerie in gesprek.

Begroting

In de periode 2019–2021 kende UWV een begrotingstekort, dat incidenteel gedekt mocht worden door onttrekking uit de reserves. De afspraak was dat het structureel evenwicht tussen uitgaven en financiering vanaf 2022 hersteld zou worden. In de begroting 2021 hebben we de verwachting uitgesproken dat dit – deels door interne ombuiging, deels met extra middelen van het ministerie van SZW – gerealiseerd wordt in 2022. Voor de begroting 2022 gaan we – op grond van de huidige inzichten – uit van een structureel sluitend begrotingssaldo. Daarbij blijft de jaarlijks opwaartse druk op de ICT-kosten een punt van aandacht.

Ontwikkeling van de fondsen

In 2022 neemt het totale vermogen van de UWV-fondsen toe. UWV verwacht eind 2022 een overschot van € 23,1 miljard. Dit komt doordat de werkgeverpremies hoger dan lastendeckend zijn vastgesteld. Ook worden de NOW-lasten volledig vergoed door de overheid. Eind 2021 ging het nog om een overschot van € 16,1 miljard.

Een tekort doet zich alleen nog voor bij het Algemeen Werkloosheidsfonds, waaruit de WW-uitkering na een half jaar werkloosheid wordt gefinancierd. Het negatieve fondsvermogen heeft geen gevolgen voor de betaling van de WW-uitkeringen. De wijze waarop UWV invulling geeft aan de rol van fondsbeheerder, heeft geen rol gespeeld bij het ontstaan van het tekort. De minister van SZW stelt diverse premies vast en neemt daarbij ook inkomenspolitiek en de ontwikkeling van het EMU-saldo in overweging. Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent.

6.4. Risicobeheersing

De complexe dienstverlening en bedrijfsvoering van UWV naast een omvangrijke veranderagenda vragen onveranderd om een intensieve beheersing van risico's in alle onderdelen en lagen van onze organisatie.

Programma Versterking risicomanagement

Begin oktober 2019 is UWV gestart met het programma Versterking risicomanagement, na de benoeming van Janet Helder als bestuurslid voor een periode van twee jaar. Na deze termijn is de sturing op risicomanagement weer belegd in de lijnorganisatie. De meeste van de twintig in dit programma geformuleerde verbeteractiviteiten zijn grotendeels afgerond. In de zomer van 2021 is een UWV-breed wegingskader in gebruik genomen dat de proces- en inhoudslijnen beschrijft voor het ophalen, escaleren en duiden van risico's. Binnengekomen risicosignalen worden gestructureerd vastgelegd in een uniform risicoregister voor de vier onderscheiden risicogebieden rechtmatige uitvoering, handhaving en fraude, kwaliteits- en uitvoeringsrisico's en (externe) compliance. Voor UWV-medewerkers is een toolkit risicomanagement ontwikkeld waarin deze instrumenten beschikbaar worden gesteld. We hebben veel energie gestoken in het actief ophalen van risicosignalen via risicosessies. Deze signalen worden vastgelegd in risicoregisters. De bedrijfsonderdelen rapporteren hierover elk kwartaal in hun maandrapportage.

In het najaar van 2021 is integraal vastgelegd hoe UWV zijn risicomanagement verder wil versterken. Hierbij is de relatie gelegd met andere ontwikkelingen binnen UWV zoals de nieuwe strategie, de herijkte kwaliteitsvisie 2021–2025 en het dienstverleningsconcept. Voor de aanpak van risicomanagement zijn de volgende uitgangspunten bepaald en beschreven:

- Eigenaarschap voor risicomanagement in de lijn.
- Investeren in kwaliteit en vakmanschap.
- Three lines of accountability-model en managementcontrolestelsel.
- Vooruitkijken en communiceren en informeren over risico's.
- Kritische houding op uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en risico's bij nieuwe wet- en regelgeving.
- Proactieve en objectieve communicatie richting de buitenwereld.

Voor 2022 ligt de nadruk op het versterken van risicoleiderschap binnen heel UWV. Doel hiervan is dat risico's tijdig worden onderkend en op de juiste niveaus van beheersmaatregelen en/of acties worden voorzien.

Risicobereidheid

De afgelopen jaren hebben we geïnvesteerd in het versterken van ons risicomanagement. Risicobereidheid, de hoeveelheid risico die we bereid zijn te nemen of te lopen, is daarbij altijd impliciet aanwezig geweest. We zetten nu de eerste stappen om de risicobereidheid expliciet in kaart te brengen; dit zullen we in 2022 verder vormgeven:

Tabel Risicobereidheid

Risicocategorie	Risicobereidheid	Toelichting
Maatschappelijke impact	Zeer laag	Als uitvoeringsorganisatie bepalen we mede het gezicht van de overheid voor veel burgers en werkgevers. We voelen ons verantwoordelijk voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan cliënten, werkgevers en zakelijke relaties. Eventuele fouten vanuit ons handelen die hen raken, proberen we zo goed mogelijk te herstellen.
Strategisch en operationeel	Laag-gemiddeld	We zorgen voor een continu beschikbare en een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Om onze dienstverlening te verbeteren, zetten we in op verbeteren van het vakmanschap van onze medewerkers, zorgen we voor ruimte voor maatwerk en voor toegankelijke en goed werkende ICT-systemen die up-to-date en stabiel zijn.
Financieel	Laag	We streven naar een solide financiële positie, waarbij we zorgen voor ruimte om projecten uit te voeren die onze dienstverlening verbeteren. Hierbij zijn we ons continu bewust dat we omgaan met publieke middelen en verantwoorden we ons transparant tegenover de maatschappij over de ingezette middelen.
Compliance en fraude	Zeer laag	We spannen ons in om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Onze risicobereidheid op het gebied van compliance en fraude is daarom dan ook zeer laag.

Planning-en-controlcyclus

Op vaste momenten in de planning-en-controlcyclus halen we risico's op uit de organisatie om deze vervolgens te wegen, waar mogelijk te beheersen en vervolgens het ministerie van SZW daarover te informeren. Dat doen we achtereenvolgens in het jaarplan, het vier- en achtmaandenverslag en het jaarverslag. Daarnaast hebben we in december een vergelijkende risicoanalyse met de SVB en het ministerie van SZW opgesteld en deze besproken met de gezamenlijke bestuursraad, de Audit Advies Commissie van UWV en het Audit Committee van het ministerie. De bestuurlijke risico's die we voor het bereiken van onze afgesproken doelen in deze analyse (en het achtmaandenverslag) hebben benoemd, kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren.

Restrisico's

We voorzien de volgende restrisico's.

Vertraagde uitvoering (ICT-)veranderopgave

Door de begrensde capaciteit is er het risico dat de implementatie van de veranderagenda vertraging oploopt, waardoor we bijvoorbeeld de ambitie om de digitale dienstverlening voor burgers en werkgevers en de digitale ondersteuning van UWV-medewerkers te vernieuwen, niet kunnen waarmaken. We staan voor grote noodzakelijke infrastructurele trajecten, zoals het vervangen van ICT-systemen en het uitvoeren van ICT-projecten om onze dienstverlening te verbeteren, en de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. Deze veranderopgave drukt in 2022 nog meer op onze organisatie dan in 2021. We hebben bij het ministerie van SZW aangegeven dat we de komende jaren geen ruimte te hebben voor nieuwe grootschalige ICT-projecten in verband met nieuwe wet- en regelgeving. De minister heeft de Tweede Kamer in juli 2021 hierover geïnformeerd via de brief Stand van de uitvoering sociale zekerheid. Daarbij waren brieven gevoegd van UWV en SVB over knelpunten in de uitvoering van wet- en regelgeving. We werken aan de prioritering van de ICT-portfolio om de beschikbare capaciteit optimaal in te zetten. Ons ICT-capaciteitsmanagement versterken we door specifieke skills die we tekortkomen in kaart te brengen en met gerichte werving.

Informatiebeveiliging- en privacyincidenten

Er is een serieus risico op incidenten op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) doordat wij zeker tot 2025 nodig hebben om alle benodigde maatregelen te implementeren. Verdergaande digitalisering en veranderende wet- en regelgeving, ook in EU-verband, stellen steeds hogere eisen aan informatiebeveiliging en privacy. UWV heeft continu aandacht voor de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens (zie deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 5.3). Zo sluiten we onze webportalen aan op de standaarden van DigiD en eHerkenning. Ook is er veel aandacht voor de bewustwording van medewerkers in het veilig omgaan met gegevens van burgers en bedrijven. We brengen de IB&P-kwetsbaarheden in onze organisatie in kaart. Zo zijn er op basis van een in 2021 uitgevoerde gapanalyse tussen de kritische bedrijfsprocessen en de BIO verbeterplannen opgesteld. De komende periode zetten we in op uitvoering van deze verbeterplannen en verdere aansluiting op rijksbrede IB&P-standaarden.

Cybercrime

Het is vrijwel onmogelijk om onze systemen sluitend te wapenen tegen cybercrime. Er is er sprake van een voortdurend risico als gevolg van digitale aanvallen die discontinuïteit in onze dienstverlening kunnen veroorzaken. We treffen zo veel mogelijk actuele maatregelen om inbreuk te voorkomen en zo adequaat mogelijk te kunnen reageren. UWV neemt deel aan het Nationaal Detectie Netwerk en treft daarnaast preventieve ('in control'), detectieve ('zo spoedig mogelijk zien') en correctieve ('zo spoedig mogelijk brand meester') maatregelen. We blijven de zogeheten red-teamacties uitvoeren, waarbij cybersecurityaanvallen worden gesimuleerd. De bevindingen uit deze acties worden opgepakt en zorgen voor een betere verdediging.

Discontinuïteit sociaal-medische beoordelingen

Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen de beschikbare capaciteit overstijgt, kunnen we deze beoordelingen niet altijd tijdig verrichten, waardoor er het risico is dat mensen een langere periode in onzekerheid verkeren (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2). We zijn gestart met de implementatie van een aantal belangrijke maatregelen om deze mismatch te verkleinen, maar deze zijn niet afdoende om het risico volledig te beheersen. We blijven daarom in gesprek met het ministerie van SZW over aanvullende wijzigingen in werkwijzen en in wet- en regelgeving om te komen tot minder sociaal-medische beoordelingen.

Maatschappelijke verwachtingen niet waar kunnen maken

Er is een reëel risico dat we maatschappelijke verwachtingen niet kunnen waarmaken, met als gevolg dat het vertrouwen in UWV en de overheid daalt. Dat heeft te maken met twee factoren:

- De publieke opinie is veranderd, er is minder maatschappelijk draagvlak voor een te strikte koers bij het tegengaan van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen.
- Vanwege de complexe wet- en regelgeving en gebrekkige systeemondersteuning kunnen we de kans op incidenten niet uitsluiten.

Om het vertrouwen in ons socialeverzekeringsstelsel te blijven borgen, hebben we ook een handhavingsrol. Het echte misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen blijven we bestrijden (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.3). Als mensen door ons handelen in de knel komen, proberen we een zo goed mogelijke oplossing te bieden. Dat doen we op individueel niveau en ook bij incidenten die grotere groepen mensen treffen, zoals bij de complexe situatie waarin mensen ten onrechte zowel een WW- als Ziektewet-uitkering kregen. Deze onterechte betalingen hebben we vervolgens niet teruggevorderd (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.1, onder het kopje Onterechte betalingen niet teruggevorderd).

6.5. Voorkomen van fraude binnen UWV

UWV heeft een effectieve interne beheersomgeving gerealiseerd om de mogelijkheden tot het plegen van fraude zo veel mogelijk te beperken. De raad van bestuur heeft in 2021 de Gedragscode UWV vernieuwd. Deze gedragscode, die voor alle medewerkers digitaal toegankelijk is, bevordert een cultuur van integriteit en ethisch gedrag binnen UWV. Bij de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) hebben medewerkers met een arbeidsovereenkomst bij UWV de UWV Ambtseed afgelegd. In de UWV Ambtseed zijn de vier kernwaarden van UWV, die ook de kern van de Gedragscode zijn, verder uitgewerkt en vormgegeven. Het gaat om:

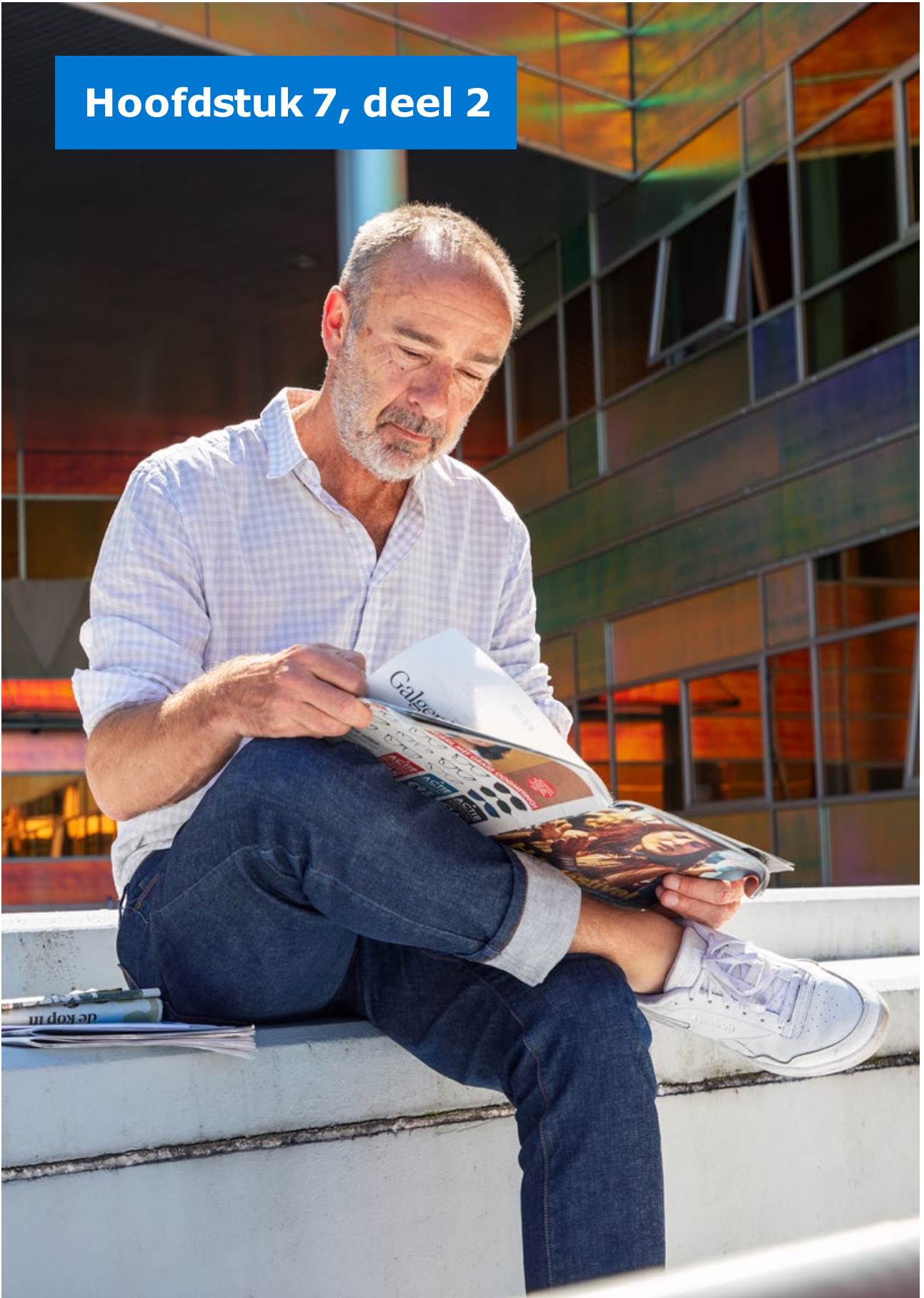
- Respect: voor cliënten, werkgevers en zakelijke relaties en voor elkaar.
- Openheid: we praten mét elkaar in plaats van óver elkaar.
- Eigen verantwoordelijkheid: we nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen in plaats van naar een ander te wijzen als er iets fout gaat.
- Professionaliteit: we beheersen ons vak en zorgen ervoor dat we dat op een professionele manier uitoefenen.

Bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers vindt zorgvuldige screening plaats. Voor alle nieuwe medewerkers (zowel eigen personeel als externe inleen en flexkrachten) en voor medewerkers die overstappen naar een managementfunctie is een verklaring omtrent gedrag (VOG) verplicht. Periodiek wordt het thema integriteit aan de orde gesteld en ter discussie gesteld. Er is een Bureau Integriteit waar mogelijke schendingen gemeld kunnen worden en onderzocht.

De werkprocessen en de daarbij behorende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn beschreven en geëvalueerd op frauderisico's. Door de in de processen aangebrachte functiescheidingen en de daarop gebaseerde interne controles lopen financiële transacties altijd over een aantal schijven, wat het risico op fraude beperkt en de ontdekkingskans vergroot. De bevoegdheden zijn adequaat vertaald in de geautomatiseerde systemen. Het beheer van bevoegdheden wordt gemonitord.

UWV beschikt over een goed ingerichte, fijnmazige planning-en-controlcyclus, waardoor afwijkingen in de financiële overzichten zichtbaar worden. Wij beoordelen het restrisico op een kans op een materiële afwijking in de financiële overzichten als gevolg van fraude daarom als laag.

Hoofdstuk 7, deel 2



7. Governance

In dit hoofdstuk vermelden we de samenstelling van de raad van bestuur en gaan we in op de rol van de verschillende advies- en controleorganen.

7.1. Raad van bestuur

De leden van de raad van bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar.

In 2021 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2021:

De heer M.R.P.M. (Maarten) Camps (1964), benoemd als voorzitter van de raad per 1 september 2020 voor een periode van vijf jaar:

- lid van raad van toezicht JINC
- lid Raad van Advies Air Support Command
- lid Raad van Advies van Stichting instituut Gak (q.q.)

Mevrouw N. (Nathalie) van Berkel (1982), benoemd per 1 september 2019 voor een periode van vijf jaar:

- lid raad van toezicht van de Aloysius Stichting
- lid van de raad van toezicht van de Boekmanstichting

Mevrouw J.H. (Janet) Helder (1961), benoemd per 1 oktober 2019 voor een periode van twee jaar, lid tot 1 september 2021.

Mevrouw J.K. (Johanna) Hirscher (1982), benoemd per 1 december 2021 voor een periode van vijf maanden, ter vervanging van mevrouw van Berkel die met zwangerschapsverlof is.

De heer G.B.F. (Guus) van Weelden (1959), benoemd per 1 september 2018 voor een periode van vijf jaar:

- bestuurslid Stichting Epilepsia
- lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen NVvA (q.q.)
- lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeids- en bedrijfsgeneeskunde NVAB (q.q.)

7.2. Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen raad van toezicht of raad van advies. UWV kent wel een aantal advies- en controleorganen: het Audit Advies Commissie, de medezeggenschapsorganen, de interne accountantsdienst en een externe accountant.

Audit Advies Commissie

De raad van bestuur wordt ondersteund door een vaste commissie. Deze Audit Advies Commissie heeft een toezichthoudende en een adviserende rol. Van de Audit Advies Commissie wordt een kritische en onafhankelijke blik gevraagd op de bedrijfsprocessen, het risicomanagement en de informatiestromen van UWV. Wanneer daarvoor aanleiding is, worden adviezen schriftelijk door de commissie uitgewerkt. UWV weegt de adviezen van de Audit Advies Commissie mee in zijn interne besluitvorming. De Audit Advies Commissie evalueert jaarlijks haar rol en de invulling daarvan in het afgelopen jaar.

Samenstelling van de Audit Advies Commissie UWV

De Audit Advies Commissie bestaat uit externe deskundigen met brede ervaring. Dit waren in 2021 de heer J. van der Vlist (voorzitter), mevrouw M.C.C. Bekker, mevrouw A.C.W. Sneller, de heer F.J. van der Ent en de heer J.H. Ouwehand. Deze laatste heeft ook zitting in het Audit Committee SZW en vormt hiermee de verbindende schakel tussen beide organen. De voorzitter heeft periodiek overleg met de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van SZW, die in het besturingsmodel de rol van eigenaar van UWV vervult. De voorzitter van de raad van bestuur en de directeuren van de bedrijfssonderdelen Accountantsdienst en Financieel Economische Zaken wonen de bijeenkomsten van de Audit Advies Commissie bij.

Vergoeding Audit Advies Commissie

Voor de vergoeding van de voorzitter en de leden van de Audit Advies Commissie volgt UWV de regels van de Wet normering topinkomens (WNT), de Wet vergoedingen adviescolleges en commissies en het Besluit vergoedingen adviescolleges en commissies.

Bijeenkomsten 2021

De Audit Advies Commissie heeft naast de jaarlijkse evaluatiebijeenkomst in 2021 acht keer vergaderd. In de bijeenkomsten is onder andere het UWV Jaarverslag 2020 besproken met de daarbij behorende managementletter. Tegelijkertijd is er vooruitgekeken naar het Jaarplan UWV 2022, het UWV Informatieplan en het Auditplan 2022. Naast deze reguliere onderwerpen is in overleg aan verschillende specifieke thema's aandacht geschonken. Zo zijn de UWV Strategie 2021-2025 en het daarbij ondersteunende en vernieuwde besturingsmodel uitgebreid besproken. Ook de thema's IB&P-governance, het ethisch kompas en integriteit zijn onderwerp van gesprek geweest in de vergaderingen. Verder zijn de onrechtmatige verlengingen van contracten en de agenda van de toekomst van de divisie Sociaal Medische Zaken uitvoerig besproken. Tot slot is in de vergaderingen in 2021 specifiek aandacht besteed aan de effecten van de coronacrisis op de dienstverlening van UWV en aan het versterken van risicomanagement.

Bevindingen

2021 was een jaar waarin UWV opnieuw diverse NOW-regelingen heeft uitgevoerd. Daarnaast heeft UWV verbeteringen doorgevoerd op het vlak van (strategisch) risicomanagement en heeft de raad van bestuur een ambitieuze strategische agenda voor de periode 2021-2025 vastgesteld waarvan de Audit Advies Commissie de richting onderschrijft. Er gaat naar de mening van de Audit Advies Commissie veel goed bij UWV. Zorgen zijn er over de omvang en maakbaarheid van het UWV Informatieplan en de achterstanden bij het bedrijfsonderdeel Sociaal Medische Zaken. Naast de vernieuwing gericht op klantreizen en meer maatwerk in de dienstverlening vergen deze thema's de aandacht om via vernieuwing de basis beter op orde te brengen.

De voorzitter van de Audit Advies Commissie onderhoudt een transparante relatie met de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van SZW en ervaart een verbeterde professionele relatie tussen UWV en SZW.

In het voorjaar van 2021 heeft de Audit Advies Commissie, samen met de raad van bestuur, de werking van de Audit Advies Commissie geëvalueerd. Een belangrijke uitkomst van de evaluatie was dat het verschil tussen de toezichtrol en de adviesrol onvoldoende scherp werd toegepast bij de bespreking van thema's. Bij de agendering van de verschillende thema's is dit onderscheid nadien verduidelijkt. Dit heeft er onder meer toe geleid dat de raad van bestuur bij advies Thema's, zoals de meerjarenstrategie en het besturingsmodel, dilemma's agendeerde waarover in een open dialoog met de Audit Advies Commissie van gedachten is gewisseld. Op andere thema's als risicomanagement, compliance en vraagstukken rond ICT lag het accent meer op de toezichtrol en op een informatieplicht van de raad van bestuur aan de Audit Advies Commissie. Deze werkwijze heeft geleid tot een effectiever samenspel.

Intern en openbaar accountant

UWV beschikt over een interne accountantsdienst die onafhankelijk is gepositioneerd en rechtstreeks ressorteert onder de raad van bestuur. De Accountantsdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De Accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de raad van bestuur. Ieder kwartaal maakt de Accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de raad van bestuur over de interne audits en de wettelijke en overige verplichte controles. De Accountantsdienst controleert voor de minister van SZW de jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een verklaring van getrouwheid af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

De Accountantsdienst verricht zijn werkzaamheden conform de vereisten vanuit de beroepsorganisaties (NBA, NOREA, IIA). Dit wordt periodiek getoetst via de Kwaliteitstoets Overheidsauditors. Daarnaast verricht de Auditdienst Rijk een periodieke review conform het toezichtbeleid van SZW.

PricewaterhouseCoopers geeft als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de jaarrekening in de publieksversie van het jaarverslag. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening brengt de openbaar accountant een accountantsverslag met de relevante bevindingen uit aan de raad van bestuur van UWV.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad houdt zich bezig met de beleidsmatige en strategische koers van UWV en spreekt met de raad van bestuur over de manier waarop politieke besluiten en maatschappelijke ontwikkelingen worden opgepakt. In die hoedanigheid heeft de ondernemingsraad input geleverd voor de herijking van de strategie en het dienstverleningsconcept van UWV voor de komende jaren. De relatie tussen bestuurder en de ondernemingsraad is gebaseerd op goede, transparante en nauwe samenwerking. De ondernemingsraad krijgt de informatie en de documenten die de raad nodig heeft om zijn taken juist, tijdig en correct te kunnen uitvoeren. Minimaal een keer per maand vindt het formele overleg plaats tussen ondernemingsraad en bestuurder. Tussentijds vindt over verschillende thema's overleg plaats. Datzelfde geldt voor het overleg dat onderdeelcommissies hebben met de divisiedirecteuren. Bestuurder en ondernemingsraad zijn samen begonnen om via het dialoogmodel toekomstige advies- en

instemmingstrajecten een andere vorm te geven. Daarbij wordt gestreefd naar een interactievere samenwerking waarbij de ondernemingsraad in een vroegtijdig stadium wordt betrokken bij de beoogde besluitvorming.

Vanwege de coronacrisis zijn de ontwikkelingen rond thuiswerken, met de effecten daarvan op de medewerkers, onderwerp van gesprek. Daarnaast is in 2021 veel tijd besteed aan twee grote onderwerpen: de ICT-professionalisering en de herinrichting van de Ziektewet-arbodienstverlening. Met de ICT-professionalisering wil UWV een efficiënte, effectieve en wendbare ICT-organisatie realiseren. De overstap naar de nieuwe organisatie is per 1 januari 2022 gemaakt. Verschillende inhoudelijke onderwerpen die hierbij spelen zijn de komende periode nog onderwerp van gesprek. In 2019 heeft UWV een nieuwe werkwijze in gebruik genomen voor de Ziektewet-arbodienstverlening. In 2021 is nader onderzoek gedaan naar het gekozen model en de uitwerking daarvan; dit onderzoek loopt door in 2022.

In 2021 heeft de ondernemingsraad ingestemd met de introductie van interne vertrouwenspersonen (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 5.1, onder het kopje Houding). Daarnaast is met de ondernemingsraad overeenstemming bereikt over de inzet van de arbodienstverlening op basis van het eigen regiemodel. Daarbij zijn leidinggevende en medewerker gezamenlijk verantwoordelijk voor het verzuim; de bedrijfsarts fungeert als adviseur voor beiden. De ondernemingsraad is ook betrokken bij de totstandkoming van de privacyverklaring, de opvolger van de privacyregeling personeelsgegevens. De gesprekken over de toepassing van screening binnen UWV zijn nog gaande.

Organisatie UWV

De UWV-organisatie is opgebouwd uit verschillende divisies, lijn- en stafdirectoraten. Divisies zijn onder andere Werkbedrijf, Uitkeren en Sociaal Medische Zaken. De divisie Werkbedrijf houdt zich bezig met arbeidsbemiddeling en re-integratie. De divisie Uitkeren zorgt ervoor dat uitkeringsgerechtigden hun uitkering ontvangen. Daarnaast is Uitkeren verantwoordelijk voor een inkomende geldstroom via invorderingen van boetes, rentevorderingen, onterecht uitbetaalde uitkeringen, beslag op derden en verhaal bij faillissementen. De divisie Sociaal Medische Zaken beoordeelt tot welke werkzaamheden iemand nog wél in staat is, rekening houdend met de specifieke mogelijkheden en situatie van de cliënt.

Besluitvorming vindt op verschillende niveaus plaats. Op het hoogste niveau stelt de raad van bestuur de missie, ambities, strategie en waarden en normen van UWV vast. Daarnaast nemen de leden van de raad van bestuur besluiten binnen de centrale kaders van de bedrijfsvoering en over alle onderwerpen die voor een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de socialeverzekeringswetten noodzakelijk zijn. De raad van bestuur legt over de prestaties van UWV verantwoording af aan de minister van SZW. De samenstelling van de raad van bestuur is opgenomen in paragraaf 8.1.

7.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

We geven breed invulling aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Dit doen we vanuit onze rol van zowel dienstverlener als werkgever en opdrachtgever. Ons mvo-beleid is verbonden aan de Sustainable Development Goals, de zeventien wereldwijde duurzaamheidsdoelen van de Verenigde Naties. Deze doelen moeten een einde aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering dichterbij brengen. UWV geeft hieraan invulling aan de hand van drie mvo-pijlers mens, milieu en maatschappij.

Mens

We willen als organisatie een afspiegeling vormen van de samenleving. We blijven ons daarom inzetten voor een groter aandeel vrouwen en collega's met een migratieachtergrond in ons midden- en topmanagement en voor duurzame inclusieve arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak. Meer informatie hierover staat in paragraaf 5.1, onder het kopje Steeds meer diversiteit en inclusiviteit. Fitte, vitale en gelukkige medewerkers zijn essentieel voor het realiseren van onze doelstellingen. We ondersteunen onze medewerkers daarom met vitaliteitstips, diverse webinars en workshops, en dagen hen uit om gezond te leven. In september 2021 organiseerden we voor de vierde keer de Week van vitaliteit en werkgeluk. In 2021 hebben we diverse activiteiten ondernomen rond de thema's gelijkheid, diversiteit en inclusiviteit. Dat deden we bijvoorbeeld in maart ter gelegenheid van Internationale Vrouwendag, in mei op de Internationale dag van de Culturele Diversiteit en in oktober op Diversity Day en op Coming Out Day. Sinds maart 2020 werken we voornamelijk thuis. We bieden onze medewerkers de mogelijkheid om zich te laten adviseren over de inrichting van hun thuiswerkplek. Ze kunnen ook een thuiswerkbox aanvragen met middelen om de thuiswerkplek goed in te richten.

We willen sociale waarde voor de samenleving creëren en zetten ons actief in om de arbeidskansen te vergroten van groepen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Dat doen we niet alleen als werkgever maar ook als opdrachtgever. Sinds 2019 is ons beleid dat bij alle Europese aanbestedingen 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet voor social return. Leveranciers kunnen hier invulling aan geven door bijvoorbeeld zelf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen, compensatieorders te plaatsen bij sociale ondernemingen en/of maatschappelijke organisaties te ondersteunen met specifieke kennis of faciliteiten. In 2021 is social return in 13 contracten toegepast, sinds 2019 gebeurde het in 33 contracten. Deze contracten vertegenwoordigen een totale socialreturnverplichting van € 6,6 miljoen.

Milieu

De negatieve gevolgen voor milieu en klimaat als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten willen we als organisatie tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaatneutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 wil UWV klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. In de roadmap klimaatneutraliteit 2030 zijn verschillende maatregelen opgenomen die moeten leiden tot een verdere verduurzaming van huisvesting en zakelijk verkeer (dienstreizen en vliegereizen). In november 2021 hebben we een aantal tussendoelstellingen geformuleerd om het aantal dienstreizen met eigen vervoer en vliegereizen fors te beperken en om het papierverbruik verder te reduceren. Ten opzichte van 2017 (peiljaar) laat de footprint een daling zien van 58% in 2020, oplopend naar 62% in 2021. De forse daling in CO₂-uitstoot is voornamelijk te danken aan inkoop van 100% groene elektriciteit van Nederlandse oorsprong (elektriciteit) en groen gas (biogas) voor de panden waar UWV hoofdhuurder is. Daarnaast wordt een deel grijs gas gecompenseerd van panden waar UWV medehuurder is. Ook in deze panden wordt wel voor een groot deel gebruikgemaakt van groene energie (elektriciteit, brandstof en warmte).

We stimuleren onze medewerkers met het openbaar vervoer te reizen, we stellen bedrijfsfietsen en e-bikes beschikbaar en we kennen een goede fietsregeling. Ook in 2021 werkten we vanwege de coronacrisis grotendeels thuis, met als effect dat er net als in 2020 minder werd gereisd. Dat gold voor zowel dienstreizen als woon-werkverkeer. De CO₂-uitstoot als gevolg van dienstreizen nam in 2021 af met 7,4%. Momenteel hebben we 70 elektrische auto's in het wagenpark. Dit is 15% van het totale wagenpark, dat 460 auto's omvat. De doelstelling is om uiterlijk in 2028 een volledig emissievrij wagenpark te hebben. Als gevolg van het thuiswerken zien we dat het papierverbruik in 2021 fors is gedaald (met 28% ten opzichte van 2020). Omgerekend naar het aantal bomen hebben we sinds 2012 in totaal 19.000 bomen bespaard (2.059 ten opzichte van 2020). Ook na de coronacrisis zullen we voor een groot deel thuis blijven werken. We verwachten dat dit een blijvend effect zal hebben op onze CO₂-uitstoot.

Circulaire economie is ook een van de speerpunten in ons milieubeleid. In 2021 zijn UWV-brede circulaire uitgangspunten vastgesteld. Dit betekent dat de focus ligt op minder inkoop, levensduurverlenging en hergebruik. We zijn al enkele jaren bezig met vermindering van plasticgebruik en het verlengen van de levensduur van hardware, inclusief mobiele telefoons. Agedankte ICT-apparatuur die nog goed bruikbaar is, zoals monitoren en smartphones, wordt schoongemaakt, opgeknapt en nagekeken. Eventueel op de harde schijven aanwezige data worden daarbij op gecertificeerde wijze verwijderd. Dit alles gebeurt door een bedrijf dat werkt met medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarna schenken we een groot deel van de apparatuur aan maatschappelijke instellingen en mensen met een smalle beurs. In 2021 zijn ruim 10.000 monitoren verwerkt en bijna 3.000 andere hardware-items.

Maatschappij

Ons maatschappelijk ondernemerschap maken we concreet en meetbaar voor onszelf, onze stakeholders en de samenleving. We gebruiken daarvoor een gecertificeerd managementsysteem: de [MVO Prestatieladder](#). Dit systeem kent vijf niveaus van certificering. Sinds 2016 bevinden wij ons op niveau 4 (excellent). In augustus 2021 verscheen ons eerste [duurzaamheidsverslag](#), over 2020.

Met onze jaarlijkse inzamelingsactie onder UWV-medewerkers voor de voedselbanken leveren we een bijdrage aan de bestrijding van honger en armoede in Nederland. Ook de Prokkeldates in maart 2021 organiseerden we om die reden online. Dit zijn ontmoetingen van organisaties en particulieren met mensen met een verstandelijke beperking, om elkaar beter te leren kennen. Deze dates zijn extra belangrijk in deze periode waarin sociale contacten beperkt zijn en er nauwelijks ruimte is voor spontane ontmoetingen. Alle kunst op UWV-kantoren is gemaakt door kunstenaars met een arbeidsbeperking.

7.4. UWV als gesprekspartner

Met het ministerie van SZW staan we voortdurend in contact en werken we nauw samen.

Relatie met ministerie van SZW

De sturingsrelatie tussen SZW en UWV laat zich het beste omschrijven als een driehoeksrelatie van een eigenaar, een opdrachtgever en een opdrachtnemer. In de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer staat doeltreffendheid centraal: wordt een door het ministerie van SZW (opdrachtgever) verstrekte opdracht door UWV (opdrachtnemer) goed uitgevoerd? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer staat doelmatigheid centraal: staat de uitvoering (het geheel aan taken) in verhouding tot de middelen? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer speelt ook organisatiegericht toezicht een rol.

Eigenaar en opdrachtgever

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijks tussenverslagen en ons jaarverslag. De minister en de raad

van bestuur bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie.

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. De evaluatie SUWI 2020 heeft inzichten opgeleverd in hoeverre de SUWI-doelstellingen (bestaanszekerheid, arbeidsparticipatie) zijn behaald in de afgelopen jaren en wat er in de samenwerking tussen departement, UWV en gemeenten kan worden verbeterd om nog beter invulling te geven aan deze SUWI-doelstellingen. De leerpunten uit deze evaluatie nemen het ministerie en UWV mee om de samenwerking verder vorm te geven. Zo is in 2021 het traject Samenwerkingsvisie gestart, waarmee de sturingsvisie wordt herijkt. Het gesprek over de samenwerking tussen UWV, SVB en SZW staat centraal in dit traject. Eind 2021 zijn op verschillende niveaus gesprekken gestart en is een concept-samenwerkingsvisie opgesteld. In 2022 volgen verdiepende gesprekken om de gezamenlijke samenwerkingsvisie verder vorm te geven.

Toezichthouder

Het organisatiegerichte toezicht op UWV valt onder de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van SZW. De kern van het toezichtbeleid is dat de uitvoeringsorganisaties die onder het ministerie vallen (UWV én SVB) zelf verantwoordelijk zijn voor het functioneren van de uitvoering. De minister van SZW is verantwoordelijk voor toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de zbo's. Daarnaast houdt de Inspectie SZW toezicht op het SUWI-stelsel en op de hierbij behorende doelstellingen. In 2021 heeft de Inspectie SZW de in 2020 gehouden enquête naar de ervaringen van Wajongers afgerond. De uitkomsten hiervan betrekken wij bij andere onderzoeken die de toegevoegde waarde van onze dienstverlening richting arbeidsparticipatie verder in beeld brengen en om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Hoofdstuk 8, deel 2



8. Jaarrekening

De jaarrekening schetst een beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV aan het eind van het verslagjaar en van het resultaat over 2021. De jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2021, de staat van baten en lasten, het kasstroomoverzicht over 2021 en de toelichtingen.

De balans bevat een overzicht van de activa (de bezittingen) en de passiva (het vermogen waarmee de activa zijn gefinancierd). De staat van baten en lasten bevat een overzicht van de inkomsten (baten) en uitgaven (lasten) voor de programmakosten (het bedrag dat we uitgeven aan bijvoorbeeld uitkeringen, re-integratieactiviteiten, sociaal-medische beoordelingen en gegevensbeheer en -uitwisseling) en voor de uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder andere personeel, huisvesting en ICT). Het kasstroomoverzicht geeft een overzicht van de feitelijke ingaande en uitgaande geldstromen.

8.1. Balans per 31 december 2021

Tabel Balans per 31 december 2021, na bestemming resultaat

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>		31 december 2021	31 december 2020
ACTIVA	Ref.		
Vaste activa			
Materiële vaste activa	(1)	88	95
Financiële vaste activa	(2)	-	163
Totaal vaste activa		88	258
Vlottende activa			
Vorderingen	(3)	7.854	5.682
Liquide middelen	(4)	15.834	9.712
Totaal vlottende activa		23.688	15.394
Totaal activa		23.776	15.652
PASSIVA			
Fondsen			
Fondsvermogen	(5)	16.269	10.749
Bestemmingsfondsen	(6)	86	113
Egalisatiereserve	(7)	93	87
Totaal fondsen		16.448	10.949
Voorzieningen	(8)	222	606
Kortlopende schulden	(9)	7.106	4.097
Totaal passiva		23.776	15.652

8.2. Staat van baten en lasten over 2021

Tabel Staat van baten en lasten over 2021

Bedragen x € 1 miljoen		2021	2020
BATEN			
	Ref.		
Baten wettelijke taken sv			
Premiebaten	(10)	27.931	28.172
Rijksbijdragen NOW		3.928	14.049
Rijksbijdragen overig		4.664	4.644
Totaal rijksbijdragen	(11)	8.592	18.693
Totaal baten		36.523	46.865
LASTEN			
Programmakosten			
Uitkeringen	(12)	21.280	21.251
Sociale lasten	(13)	3.242	3.337
Subsidies NOW	(14)	3.903	14.029
Overige baten en lasten	(15)	466	534
		28.891	39.151
Uitvoeringskosten			
Personeelskosten	(16)	1.729	1.575
Huisvestingskosten	(17)	106	108
Automatiseringskosten	(18)	266	251
Kantoorkosten	(19)	24	27
Vervoers- en overige kosten	(20)	34	32
		2.159	1.993
Netto-omzet uitvoeringskosten		-23	-15
		2.136	1.978
Financiële baten en lasten	(21)		
Rentebaten		-3	0
Rentelasten		0	0
		-3	0
Totaal lasten		31.024	41.129
Saldo van baten en lasten		5.499	5.736

8.3. Kasstroomoverzicht over 2021

Tabel Kasstroomoverzicht over 2021

Bedragen x € 1 miljoen

		2021	2020
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN			
	Ref		
Ontvangsten			
Premies	(10)	27.374	26.960
Rijksbijdragen NOW	(11)	8.723	13.217
Rijksbijdragen overig	(11)	4.786	4.685
Overige baten	(15)	134	111
Netto-omzet uitvoeringskosten		25	13
		41.042	44.986
Uitgaven			
Uitkeringen	(12)	-21.284	-21.015
Sociale lasten	(13)	-3.299	-3.318
Subsidies NOW	(14)	-7.258	-12.803
Overige lasten	(15)	-982	-1.249
Uitvoeringskosten	(16 t/m 20)	-2.087	-1.966
		-34.910	-40.351
Totale kasstroom uit operationele activiteiten		6.132	4.635
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN			
Investerings in materiële vaste activa	(1)	-19	-27
Desinvesteringen in materiële vaste activa	(1)	0	0
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten		-19	-27
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN			
Opgenomen middelen		9	0
Rentebaten en -lasten	(21)	0	0
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten		9	0
Netto-kasstroom		6.122	4.608
Specificatie netto-kasstroom			
Stand 1 januari	(4)	9.712	5.104
Stand 31 december	(4)	15.834	9.712
Netto-kasstroom		6.122	4.608

8.4. Algemene toelichting

Taken UWV

Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal wetten en regelingen op het gebied van de sociale zekerheid en beheerder van de fondsen waaruit de aan deze wetten en regelingen verbonden kosten worden gefinancierd.

Wij beheren de volgende fondsen:

- *Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)*: Het Aof financiert onder meer de WAO-, WAZ-, Wazo- en IVA-uitkeringen, alsmede de WGA-uitkeringen in de eerste tien jaar voor alleen de overige uitkeringsgroepen (zieke WW-gerechtigden, zieken als gevolg van zwangerschap en vrijwillig verzekerden) en na tien jaar voor alle groepen. Daarnaast worden uit het Aof de Ziektewet-uitkeringen als gevolg van zwangerschap en/of bevalling, voor vrijwillig verzekerden en gebruikers van de no-riskpolis gefinancierd. Sinds 1 januari 2020 financiert het Aof de compensatie voor de transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Voorts wordt door het Aof een gedeelte van de uitgaven van de re-integratietrajecten en een gedeelte van de werkvoorzieningen gefinancierd.
- *Werkhervattingskas (Whk)*: De Whk financiert de eerste tien jaar van de WIA-WGA-uitkeringen voor zowel mensen met een vast als een flexibel dienstverband en ook de Ziektewet-uitkeringen voor mensen met een flexibel dienstverband. Daarnaast betaalt de Whk een gedeelte van de uitgaven van de re-integratietrajecten.
- *Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)*: Het AWf financiert onder meer de WW-uitkeringen, de loonbetalingsverplichtingen aan werknemers van in betalingsonmacht verkerende werkgevers en de Ziektewet-uitkeringen voor de vangnetgroep zieke werklozen. Daarnaast wordt uit het AWf de re-integratie voor de WW en de Ziektewet gefinancierd. Tenslotte betaalt het AWf de operationele kosten van de Sociaal Economische Raad (SER).
- *Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)*: Het Ufo financiert de WW-uitkeringen en Ziektewet-uitkeringen aan (ex-)overheidspersoneel. Het Ufo wordt gefinancierd door de overheidsworkgevers via de Ufo-premie.
- *Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afi)*: Het Afi financiert Wajong-uitkeringen en re-integratielasten van Wajongers. Vanuit het Afi worden daarnaast de onderwijs-, leef- en een gedeelte van de werkvoorzieningen betaald. Dit fonds wordt volledig gefinancierd door een rijksbijdrage.
- *Toeslagenfonds*: Het Toeslagenfonds financiert toeslagen bij uitkeringen van de moederwetten WAO, WIA, WAZ, Wajong, WW, Ziektewet en IOW. Daarnaast worden de IOW-uitkeringen en tegemoetkomingen arbeidsongeschikten uit dit fonds betaald. Het fonds wordt volledig gefinancierd door een rijksbijdrage.

Als gevolg van de coronacrisis heeft het kabinet in 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) en de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) in het leven geroepen. De NOW is een subsidie en is bedoeld om werkgevers die te maken hebben met een omzetverlies van minimaal 20% ten opzichte van een referentieperiode financieel tegemoet te komen, waardoor zij hun werknemers in dienst kunnen houden. De TOFA was bedoeld als vangnet voor flexwerkers die door de coronacrisis substantieel inkomensverlies hebben geleden, maar geen aanspraak konden maken op een socialezekerheidsuitkering of op bijstand en onvoldoende middelen van bestaan hadden om rond te komen. De TOFA is in 2020 ook weer beëindigd. De NOW en de TOFA worden via het AWf afgewikkeld en zijn volledig rijksgefinancierd.

UWV oefent de kassiersfunctie uit voor de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening Covid-19. In de Regeling SUWI, artikel 5.10a lid 7 is bepaald dat de jaarverslagen van UWV voor het jaar 2021 en 2022 een kassiersverslag bevatten met betrekking tot de uitoefening van deze taak, waarbij is bepaald dat de bijlagen VI en VIII van de Regeling SUWI niet van toepassing zijn op het kassiersverslag. In de artikelen 5.10f en 5.10g is verder bepaald dat de financiële verantwoording van de kassier geen deel uitmaakt van de jaarrekening van UWV.

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

Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik

We streven ernaar een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zo veel mogelijk wordt voorkomen en het burgers en bedrijven gemakkelijk wordt gemaakt correct ingevulde aanvragen te doen. We stemmen de mate en intensiteit van onze controles af op het gedrag van burgers en bedrijven, en dwingen naleving af als burgers en bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen. We weten dat het overgrote deel van de burgers en bedrijven te goeder trouw is en bereid is uit zichzelf regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van UWV.

Bij alle door UWV uit te voeren taken kunnen onze medewerkers, in meerdere of mindere mate, worden geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O). Uitkeringen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik omdat recht, hoogte en duur mede afhankelijk zijn van gegevens die uitkeringsgerechtigden zelf verstrekken. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van sociale wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van de uitvoering van UWV. Om naleving te bevorderen en niet-naleving tegen te gaan, beschikken wij over een reeks van instrumenten op het gebied van het voorkomen van fouten en fraudebestrijding die wij zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten.

Op basis van de beschikbare personele en financiële middelen maken we voortdurend keuzes over waar we onze capaciteit inzetten. Daarom is het uitgesloten om op alle individuele gevallen gerichte controle uit te voeren. Daarnaast zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die controlemogelijkheden beperken of verhinderen. Ook dat wegen we mee bij het bepalen van onze prioriteiten. Dit betekent dat er ook bij een toereikend M&O-beleid sprake is van inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen en de juistheid van mogelijke terugvorderingen. Wij zijn van mening dat wij binnen de hierboven geschetste context al het mogelijke hebben gedaan om deze inherente onzekerheid zo veel mogelijk te beperken. Wij hebben deze onzekerheid geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheid doet naar onze mening geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW

Bij de totstandkoming van de NOW hebben UWV en het ministerie van SZW ook handhavingsrisico's onderkend. Primaire doelstelling was om door de coronacrisis getroffen bedrijven zo snel mogelijk hulp te bieden. Daarom is UWV zo snel mogelijk overgegaan tot de eerste betalingen aan werkgevers. Waar mogelijk heeft UWV beheersmaatregelen genomen. Het ministerie van SZW heeft de (rest)risico's geaccepteerd.

De NOW-regeling is in 2020 zo vormgegeven dat er op zeer korte termijn een robuuste regeling kon worden uitgevoerd. De snelheid waarmee de noodmaatregel tot stand is gekomen, impliceert echter ook dat mogelijk zaken over het hoofd zijn gezien en dat de regeling onvoorziene consequenties kan hebben, die achteraf niet gerepareerd kunnen worden. We houden er daarom rekening mee dat er nog onvolkomenheden in de aanpak zullen blijken, waardoor meer restrisico's op misbruik en oneigenlijk gebruik moeten worden aanvaard dan onder reguliere omstandigheden gebruikelijk zouden zijn. De minister heeft de Tweede Kamer op meerdere momenten hiervan ook op de hoogte gesteld.

Een aantal M&O-aspecten wordt ondervangen bij het verstrekken van het voorschot. Het belangrijkste M&O-aspect, ten aanzien van het omzetverlies bij de individuele werkgever, kan pas worden gecontroleerd bij de vaststellingsaanvraag. Bij circa € 15,2 miljard van de verstrekte voorschotten voor de NOW 1, de NOW 2, de NOW 3.1, de NOW 3.2, de NOW 3.3, de NOW 4 en de NOW 5 moet de vaststelling nog plaatsvinden. UWV trekt samen met ketenpartners – de Inspectie SZW (ISZW), de Belastingdienst en de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) – op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW. Specifieke M&O-aspecten met betrekking tot het gerealiseerde omzetverlies en de daadwerkelijke loonkosten maken deel uit van de beoordeling van de vaststellingsaanvraag van de werkgever.

Financiering

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). De middelen die nodig zijn voor de uitkeringen en uitvoeringskosten van de verschillende wetten, verkrijgen wij door premieheffing bij werkgevers/verzekerden en uit financiering door het Rijk.

Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd.

Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de Wfsv verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar. De Belastingdienst stelt jaarlijks een jaarverantwoording op waarin de dienst financiële verantwoording aflegt over zijn taken. De Belastingdienst geeft in zijn jaarverantwoording aan dat de uitvoering van zijn rechtshandavingsbeleid beperkingen kent, waardoor een niet te kwantificeren inherente onzekerheid bestaat voor de volledigheid van de ontvangen premies. De jaarverantwoording van de Belastingdienst wordt gecontroleerd door de Auditdienst Rijk.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages vast voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2019 zijn vastgesteld op 23 september 2021. Voor de belastingjaren 2020 en 2021 worden de verdeelpercentages naar verwachting in respectievelijk 2022 en 2023 vastgesteld.

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

Rijksbijdragen SZW

Voor de uitvoering van de Wajong, de re-integratie Wajong en de beoordeling van de gemeentelijke doelgroep ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van SZW. Daarnaast financiert het ministerie van SZW alle lasten van het Toeslagenfonds en enkele specifieke wetten en regelingen binnen het AWF en het Aof. De crisismaatregelen NOW en TOFA worden gefinancierd binnen het AWF.

Rijksbijdrage OCW

Voor de uitvoering van artikel 19a van de Wet overige OCW-subsidies (WOOS) krijgt het Afj ingevolge het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap een rijksbijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

Rijksbijdrage VWS

Voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen voor het leefdoel (artikel 3a.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015) ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Informatieverschaffing over schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van de organisatie zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden, naast het ministerie van SZW, alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Met betrekking tot de verbonden partijen wordt informatie opgenomen die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het bestuur van het Pensioenfonds bestaat uit negen leden. Drie bestuursleden, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de raad van bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de ondernemingsraad. Daarnaast hebben twee gepensioneerden zitting in het bestuur.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Regeling SUWI, artikel 5.10a lid 4. In dit artikel is bepaald dat het jaarverslag, de tussentijdse verslagen en de jaarrekening van UWV bestaan uit twee afzonderlijke delen, waarvan één deel uitsluitend betrekking heeft op BKWI en het andere deel op UWV met uitzondering van BKWI. In afwijking van Titel 9 Boek 2 BW zijn de cijfers van BKWI om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV. De jaarverslagen van BKWI worden gepubliceerd op www.bkwi.nl.

Het door de minister van SZW aan BKWI toegekende budget voor 2021 bedraagt € 16,6 miljoen.

8.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen voor verslaggeving

Algemeen

De publieksversie van de jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, lid 2 en lid 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10) en zo veel als mogelijk (dat wil zeggen behoudens voor zover daarin niet geregeld) met Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans, de staat van baten en lasten en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Functionele valuta

De jaarrekening is opgesteld in euro's. Dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van UWV. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's, zijn koersverschillen niet aan de orde.

Operationele leasing

De organisatie heeft leasecontracten waarbij de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet nagenoeg geheel door de organisatie worden gedragen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten over de looptijd van het contract.

Financiële instrumenten

UWV maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van krediet van het ministerie van Financiën. Hierdoor is er geen krediet- en liquiditeitsrisico. UWV maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten. Zoals is toegelicht in paragraaf 8.4 onder het kopje Financiering, is er geen risico voor de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Afrondingen

Alle bedragen in de financiële verantwoording worden afgerond op miljoenen euro's (met uitzondering van enkele tabellen in de Toelichting). Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 miljoen weergegeven met '0'. Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is, wordt dit weergegeven met '-'.

Grondslagen

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen niet geactiveerd.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen rekening houdend met een eventuele restwaarde.

Indien belangrijke bestanddelen van een materieel vast actief van elkaar te onderscheiden zijn en verschillen in gebruiksduur of verwachte gebruikspatroon, worden deze bestanddelen afzonderlijk afgeschreven.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Financiële vaste activa

De onder financiële vaste activa opgenomen vorderingen worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde onder aftrek van transactiekosten (indien materieel). Vervolgens worden deze vorderingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Bij de waardering wordt rekening gehouden met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort.

Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder waardeverminderingverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten, onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst. Als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt, waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. De in aftrek te brengen kosten bij het bepalen van de opbrengstwaarde zijn gebaseerd op de geschatte kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de verkoop en nodig zijn om de verkoop te realiseren.

Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een inschatting gemaakt van de toekomstige netto-kasstroom van voortgezet gebruik van het actief/de kasstroomgenererende eenheid. Vervolgens worden deze kasstromen contant gemaakt waarbij een disconteringsvoet wordt gehanteerd van 0% (2020: 0%). De disconteringsvoet geeft geen risico's weer waarmee in de toekomstige kasstromen al rekening is gehouden.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten, is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn, wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er rente-inkomsten ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht op basis van de effectieve rente. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Dotaties aan en vrijval van de voorziening voor oninbare premievorderingen worden verwerkt in de resultaatpost Premiebatens. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de resultaatposten Uitkeringen en Sociale lasten. Dotaties aan en vrijval van de voorziening voor oninbare vorderingen NOW worden verwerkt in de resultaatpost Subsidies NOW.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan grotendeels uit rekeningen-courant bij de minister van Financiën en direct opvraagbare banktegoeden. Voor elk van de door ons beheerde fondsen houden wij een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden bepaald op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen, tenzij de tijdswaarde van geld niet materieel is. Indien de tijdswaarde van geld niet materieel is, wordt de voorziening tegen nominale waarde verantwoord. De belangrijkste aannames en grondslagen per voorziening worden toegelicht bij de post Voorzieningen.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag, rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

De bepaling van het resultaat

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar. De baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd. De lasten worden in acht genomen indien zij hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar.

Premiebatens

De premiebatens worden bepaald door de ontvangen premies over het premiejaar te vermeerderen met de premies over premiemaand december die in januari van het volgende verslagjaar worden ontvangen, de premies over oudere jaren waarvoor uitstel van betaling is verleend en de premies waarvoor bijzonder uitstel van betaling is verleend vanwege de coronacrisis.

Rijksbijdragen

De baten uit rijksbijdragen zijn bepaald door de totale lasten van de rijksgefinancierde wetten en regelingen, bestaande uit programmakosten en uitvoeringskosten, te verminderen met de overige baten.

De tijdelijke regelingen NOW en de TOFA zijn volledig rijksgefinancierd.

Uitkeringen en sociale lasten

De uitkeringen en bijbehorende sociale lasten worden op grond van de wettelijke regelingen verwerkt in de staat van baten en lasten.

Subsidies NOW

De subsidies NOW worden op grond van de wettelijke regelingen verwerkt in de staat van baten en lasten. De subsidieelasten worden bij eerste waardering geheel ten laste gebracht van het boekjaar waarin de tijdelijke noodmaatregel door de minister is bekendgemaakt, rekening houdend met de loonsomperiode waarop de regeling betrekking heeft, ongeacht in welk boekjaar de subsidie wordt uitgekeerd. Daarbij is bepalend of de ontvangende partij recht kan doen gelden op een bepaald bedrag. De subsidieelasten zijn vervolgens bepaald op basis van de verwachte toekomstige kasstromen, als beste schatting voor de waardering.

Overige baten en lasten

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken, worden verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd. De Europees Sociaal Fonds (ESF)-baten worden verantwoord in het jaar waarin er voldoende zekerheid is over de inbaarheid daarvan.

Uitvoeringskosten

De kosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Personeelskosten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit. De pensioenregelingen worden verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord. Er zijn geen andere verplichtingen dan het betalen van de jaarlijkse premie. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Netto-omzet uitvoeringskosten

De netto-omzet omvat de opbrengsten van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen. Verantwoording van opbrengsten uit de levering van diensten geschiedt naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

Afschrijvingen op materiële vaste activa

Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de staat van baten en lasten, te weten de huisvestingskosten, de automatiseringskosten en de kantoorkosten. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting.

Materiële vaste activa worden vanaf het moment van gereedheid voor ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Financiële baten en lasten

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

Belastingen

Per 1 januari 2016 zijn ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen (zoals UWV) onderworpen aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan heeft UWV al zijn activiteiten beoordeeld. De conclusie was dat UWV in 2016 geen activiteiten heeft ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin. De Belastingdienst heeft bevestigd geen aanleiding te zien een aangiftebiljet vennootschapsbelasting uit te reiken over het jaar 2016. Ook in de jaren 2017 tot en met 2021 heeft UWV geen activiteiten ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. UWV heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de programma- en de uitvoeringskosten zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. Onder de kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn alleen opgenomen de investeringen waarvoor geldmiddelen zijn opgeofferd. De kredieten die zijn opgenomen bij de minister van Financiën ter financiering van de vermogenstekorten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

8.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (1)

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

Tabel Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Stand per 1 januari 2021				
Aanschafwaarde	107	33	102	242
Cumulatieve afschrijvingen	-52	-16	-79	-147
Boekwaarde per 1 januari 2021	55	17	23	95
Mutaties				
Investerings	11	2	6	19
Desinvesteringen	0	0	0	0
Afschrijvingen	-11	-3	-12	-26
Saldo mutaties	0	-1	-6	-7
Stand per 31 december 2021				
Aanschafwaarde	113	34	108	255
Cumulatieve afschrijvingen	-58	-18	-91	-167
Boekwaarde per 31 december 2021	55	16	17	88

In 2021 is voor een bedrag van € 6 miljoen aan volledig afgeschreven materiële vaste activa buiten gebruik gesteld (2020: € 9 miljoen). Om die reden zijn de aanschafwaarde en de cumulatieve afschrijvingen ultimo 2021 met dit bedrag gecorrigeerd. In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 9 miljoen (2020: € 6 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Het betreft projectmatige investeringen in gehuurde panden.

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

- Investerings in gehuurde panden: maximaal 10 jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn
- Inventaris: 5-10 jaar
- Hardware en software: 2-5 jaar

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2021 € nihil (2020: ook € nihil). Wij hanteren daarbij de rentetarieven die worden toegepast op de rekeningen-courant die wij aanhouden bij de minister van Financiën.

Financiële vaste activa (2)

Met ingang van 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. In de voorbereiding op deze stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties voor het ministerie van SZW mocht hebben. Ultimo 2011 resteerde een vordering van UWV op het ministerie van SZW van € 163 miljoen aan niet-afgerekend transactieresultaat. De vordering betreft nog te verrekenen rijksbijdragen van respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de Toeslagenwet. Het eerstgenoemde bedrag kan door ons direct worden opgeëist, zodra door wet- en regelgeving het Afj wordt opgeheven en/of de Wajong wordt ingetrokken. Voor het tweede genoemde bedrag geldt eenzelfde situatie voor het Toeslagenfonds en/of de Toeslagenwet. Over de vordering wordt door het ministerie van SZW geen rente vergoed. In 2021 heeft UWV besloten om de vordering niet langer in de balans op te nemen gezien het min of meer eeuwigdurende karakter van de vordering. Dit is gerealiseerd door de hiermee samenhangende rijksbijdrage, die in het verleden als bate is verantwoord, terug te draaien. Met ingang van 2021 wordt deze vordering opgenomen onder de Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen.

Vorderingen (3)

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd.

Tabel Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2021	31 december 2020
Programmamakosten		
Premievorderingen	4.475	3.918
Vorderingen NOW	2.904	335
Uitkeringsdebiteuren	248	285
Faillissementsvorderingen	171	278
Nog te verrekenen rijksbijdragen	-	779
Overige vorderingen en overlopende activa	9	29
	7.807	5.624
Uitvoeringskosten		
Debiteuren	3	5
Vooruitbetaalde kosten	37	42
Overige vorderingen en overlopende activa	7	11
	47	58
Totaal	7.854	5.682

Premievorderingen

Ondernemers met betalingsproblemen vanwege de coronacrisis kunnen tot en met 31 maart 2022 bijzonder uitstel van betaling aanvragen voor verschillende belastingen. De premies voor de werknemersverzekeringen maken ook deel uit van deze crisismaatregel. Het saldo premievorderingen van € 4.475 miljoen bestaat voor € 2.503 miljoen aan vorderingen die in januari 2022 zijn geïncasseerd en voor € 1.972 miljoen aan vorderingen waarvoor uitstel van betaling is verleend, waarvan een belangrijk deel een looptijd heeft van langer dan één jaar. Op deze laatste vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid in mindering gebracht van € 58 miljoen (2,9%). Vanwege de vergelijkbaarheid met de NOW-vorderingen qua mate van preferentie en looptijden hebben wij voor de voorziening Premievorderingen hetzelfde percentage aangehouden als voor de NOW-vorderingen met een betalingsregeling.

Vorderingen NOW

De vorderingen NOW bestaan uit de te vorderen subsidiebedragen met betrekking tot vaststellingen en bestaan uit de volgende componenten die in onderstaande tabel worden gespecificeerd.

Tabel Vorderingen NOW

Bedragen x € 1 miljoen	Exclusief voorziening oninbaarheid		Inclusief voorziening oninbaarheid	
	2021	2020	2021	2020
Vorderingen per 31 december uit hoofde van vaststellingen	683	13	665	13
In 2022 (januari) resp. 2021 (januari en februari) vastgestelde subsidies NOW	222	332	216	322
Schatting vanaf 1 februari 2022 vast te stellen subsidies NOW 1 en 2	2.073	0	2.023	0
Totaal	2.978	345	2.904	335

Op vorderingen NOW worden, conform wet- en regelgeving, op aanvraag van de werkgever direct betalingsregelingen getroffen. Hierbij kan uitstel van betaling worden verleend voor langer dan een jaar, met een maximum van vijf jaar. Op het saldo van NOW-vorderingen per 31 december 2021 is voor € 329 miljoen aan dergelijke regelingen getroffen, waarvan € 164 miljoen een looptijd heeft van langer dan een jaar.

Op de vorderingen NOW is een voorziening voor oninbaarheid getroffen. Bij de berekening wordt onderscheid gemaakt naar drie verschillende soorten vorderingen:

- *Vorderingen zonder betalingsregeling waarbij het saldo op balansdatum minder dan negentig dagen openstaat*
Bij de vorderingen zonder betalingsregeling waarvan het saldo minder dan negentig dagen openstaat, is de voorziening bepaald op basis van de berekende incassoratio. Deze bedraagt 98%. De voorziening voor oninbaarheid is derhalve bepaald op 2% van de per 31 december 2021 openstaande vorderingen en op de vorderingen zonder betalingsregeling waarvan wordt geraamd dat deze na 31 december zullen worden vastgesteld. De voorziening op deze vorderingen bedraagt circa € 49,1 miljoen.

■ *Vorderingen met betalingsregeling*

Voor vorderingen NOW wordt, conform wet- en regelgeving, op aanvraag van de werkgever direct een betalingsregeling getroffen. Een betalingsregeling loopt maximaal vijf jaar. Bij deze vorderingen wordt de voorziening bepaald op basis van de verwachte toekomstige kasstromen waarbij gebruik wordt gemaakt van een interestfactor enerzijds en een risicofactor anderzijds. De voorziening voor oninbaarheid betreft de per 31 december 2021 nog openstaande vorderingen met een betalingsregeling en de vorderingen waarvan wordt geraamd dat deze na 1 februari met een betalingsregeling zullen worden vastgesteld. De voorziening bedraagt op deze vorderingen ongeveer € 23,4 miljoen (gemiddeld 2,9% van het totale (geraamde) saldo van vorderingen met een betalingsregeling van € 807 miljoen).

■ *Vorderingen waarbij het saldo op balansdatum meer dan negentig dagen openstaat*

Bij alle vorderingen waarvan het saldo meer dan negentig dagen openstaat en waarvoor geen betalingsregeling is getroffen, wordt een voorziening voor oninbaarheid getroffen. De voorziening bedraagt op deze vorderingen ongeveer € 1,5 miljoen (circa 30% van het saldo van vorderingen dat langer dan negentig dagen openstaat ad € 4,9 miljoen).

Voor een verdere toelichting op deze post wordt verwezen naar de toelichting op Subsidies NOW (zie paragraaf 8.7).

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijbehorende sociale lasten en boetes. In het saldo uitkeringsdebiteuren zijn tevens het verhaal van uitkeringen WW en WGA op respectievelijk overheidswerkgevers en werkgevers eigenrisicodragers WGA alsmede het verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) opgenomen.

Voor uitkeringsdebiteuren die niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen. Daardoor kan de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar zijn. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 105 miljoen als langlopend kan worden beschouwd. UWV brengt rente in rekening op uitstaande vorderingen op uitkeringsdebiteuren conform de geldende wet- en regelgeving.

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen, neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Vanaf 2021 worden ook NOW-vorderingen in deze post opgenomen die betrekking hebben op werkgevers die een voorschot NOW hebben ontvangen en waarvoor een faillissement is uitgesproken.

Uit de langjarige data blijkt dat bij het opheffen van een faillissement door de curator gemiddeld 32% (tot 2020 hebben wij 27% gehanteerd) van de ingestelde vorderingen is geïncasseerd. Dit percentage is toegepast voor de waardering van de faillissementsvorderingen. De verhoging van het percentage voor de waardering van vorderingen van 27% naar 32% heeft geleid tot een vrijval van de voorziening van circa € 52 miljoen.

Bij het opstellen van de jaarrekening 2017 zijn voor het eerst de faillissementsvorderingen gewaardeerd. Destijds is de bijbehorende voorziening voor oninbaarheid gebaseerd op een incassoratio van 27%. De berekening van deze ratio was correct, maar bij doorvertaling van deze ratio naar de voorziening voor oninbaarheid is een onjuistheid opgetreden, waardoor deze voorziening te laag is vastgesteld. Deze fout is ook in de jaarrekeningen 2018 tot en met 2020 opgetreden. In de onderhavige jaarrekening is dit hersteld. De correctie heeft geleid tot een aanvullende dotatie aan de voorziening van circa € 120 miljoen.

Voor de faillissementsvorderingen geldt dat inning afhankelijk is van de afhandeling van het faillissementsdossier door de curator. Hoewel deze post als kortlopend wordt gerubriceerd, lopen deze vorderingen veelal meerdere jaren voordat finale afwikkeling plaatsvindt. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 65 miljoen als langlopend kan worden beschouwd.

Voorzieningen oninbare vorderingen

Op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Deze voorzieningen zijn bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, voor zover mogelijk gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december. Het verloop van de voorzieningen kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Voorziening oninbare vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	Voorziening oninbare premievorderingen	Voorziening oninbare vorderingen NOW	Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren	Voorziening oninbare faillissementsvorderingen	Totaal
Stand per 1 januari 2021	77	10	291	752	1.130
Dotatie	-	64	50	94	208
Vrijval	-19	-	-2	-52	-67
Onttrekking	-	-	-31	-81	-112
Stand per 31 december 2021	58	74	308	713	1.159

Nog te verrekenen rijksbijdragen

Ultimo 2021 betreft deze post een schuld die onder de kortlopende schulden wordt verantwoord en toegelicht.

Liquide middelen (4)

Tabel Liquide middelen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2021	31 december 2020
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	15.832	9.711
Banktegoeden	2	1
Totaal liquide middelen	15.834	9.712

Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wfsv houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Onder de liquide middelen zijn daarnaast banktegoeden in rekening-courant opgenomen. De liquide middelen staan voor een bedrag van € 0,2 miljoen niet ter vrije beschikking, dit betreft twee escrow-rekeningen. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in paragraaf 8.3 Kasstroomoverzicht over 2021.

Fondsvermogen (5)

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2021 (per saldo € 5.499 miljoen bate) is als volgt:

■ Toevoeging Fondsvermogen	€ 5.526 miljoen
■ Onttrekking Bestemmingsfonds frictiekosten	€ <u>-/- 27 miljoen</u>
■ Totaal	€ 5.499 miljoen

Tabel Fondsvermogen 2021

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2021	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	31 december 2021
Aof	15.194	4.909	-	20.103
Whk	1.367	-211	-	1.156
AWf	-7.528	646	-	-6.882
Ufo	1.916	318	-	2.234
Afj	-	-141	-	-141
Toeslagenfonds	-	-22	-	-22
Totaal fondsen	10.949	5.499	-	16.448
Bestemd fondsvermogen	-113	27	0	-86
Egalisatiereserve	-87	-	-6	-93
Netto-fondsvermogen	10.749	5.526	-6	16.269

Ter vergelijking is het verloop van het fondsvermogen gedurende 2020 opgenomen:

Tabel Fondsvermogen 2020

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2020	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisereserve	31 december 2020
Aof	11.413	3.781	-	15.194
Whk	1.808	-441	-	1.367
AWf	-9.604	2.076	-	-7.528
Ufo	1.596	320	-	1.916
Afj en Toeslagenfonds	-	-	-	-
Totaal fondsen	5.213	5.736	-	10.949
Bestemd fondsvermogen	-140	27	-	-113
Egalisereserve	-19	-	-68	-87
Netto-fondsvermogen	5.054	5.763	-68	10.749

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisereserve in mindering gebracht. Het fondsvermogen van het AWf is negatief omdat de premie WW-AWf, die door het ministerie van SZW wordt vastgesteld, in eerdere jaren ver beneden lastendekkend niveau lag. Zoals is toegelicht in paragraaf 8.4 onder het kopje Financiering is er geen risico voor de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Het Afj en het Toeslagenfonds kennen in principe geen vermogen en worden volledig gefinancierd uit rijksbijdragen. Zoals is toegelicht onder de Financiële vaste activa hebben wij in 2021 echter besloten om de uit 2011 stammende vordering op het ministerie van SZW van € 163 miljoen met betrekking tot niet-afgerekend transactieresultaat op nihil te waarderen, aangezien het ministerie deze vordering niet eerder betaalt dan bij beëindiging van de desbetreffende wet of opheffing van het desbetreffende fonds. Als gevolg hiervan is het vermogen van het Afj en het Toeslagenfonds per ultimo 2021 respectievelijk € 141 miljoen en € 22 miljoen negatief. Deze negatieve vermogens hebben een min of meer permanent karakter. Met ingang van 2021 wordt de voorheen onder de Financiële vaste activa opgenomen vordering vermeld onder de Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen.

Bestemmingsfondsen (6)

Tabel Bestemmingsfondsen 2021

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2021	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2021
Frictiekosten	104	-27	-	77
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	113	-27	0	86

Ter vergelijking is het verloop van de bestemmingsfondsen gedurende 2020 opgenomen:

Tabel Bestemmingsfondsen 2020

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2020	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2020
Frictiekosten	131	-27	-	104
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	140	-27	0	113

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het bestemmingsfonds Frictiekosten is bedoeld ter dekking van reorganisatie- en investeringskosten. In 2021 is € 26,5 miljoen ten laste van het bestemmingsfonds Frictiekosten gebracht. Dit bedrag is besteed aan het bestedingsplan dienstverlening.

Uit de bestemmingsfondsen zijn nog geen bedragen voor 2022 vrijgegeven door het ministerie van SZW.

Egalisatiereserve (7)

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisatiereserve aan te houden. Voor het vormen en voor het uitnutten van de egalisatiereserve is – in tegenstelling tot de bestemmingsfondsen – geen toestemming van het ministerie van SZW vereist, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan.

Tabel Egalisatiereserve 2021

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2021	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2021
Reguliere activiteiten	2	-1	0	1
W&R-projecten	9	-4	8	13
Vrij besteedbaar	76	5	-2	79
Totaal	87	-	6	93

Van het budgetresultaat 2021 ad € 102 miljoen is een bedrag van € 6 miljoen toegevoegd aan de egalisatiereserve. Hiermee is het maximumbedrag van de egalisatiereserve (€ 93 miljoen) bereikt. Het resterende deel van het budgetresultaat (€ 96 miljoen) blijft onderdeel van het fondsvermogen. De egalisatiereserve bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar.

Ter vergelijking is het verloop van de egalisatiereserve gedurende 2020 opgenomen:

Tabel Egalisatiereserve 2020

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2020	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2020
Reguliere activiteiten	1	-1	2	2
W&R-projecten	15	-8	2	9
Vrij besteedbaar	3	9	64	76
Totaal	19	-	68	87

Voorzieningen (8)

Tabel Voorzieningen

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Programma-kosten		Uitvoeringskosten			Totaal
	Compensatie transitie-vergoeding	Jubilea	Sociaal plan	Loondoor-betaling bij ziekte	Overig	
Stand per 1 januari 2021	535	43	10	12	6	606
Dotatie	387	5	1	8	21	422
Onttrekking	-723	-4	-4	-6	0	-737
Vrijval	-69	-	0	-	0	-69
Stand per 31 december 2021	130	44	7	14	27	222
Samenstelling						
Korte termijn (< 1 jaar)	130	1	3	6	24	164
Middellange termijn (1-5 jaar)	0	11	4	8	3	26
Lange termijn (> 5 jaar)	0	32	0	-	0	32
Stand per 31 december 2021	130	44	7	14	27	222

Voorziening compensatie transitievergoeding

Werkgevers kunnen sinds 2020 via UWV compensatie krijgen voor de transitievergoeding die zij hebben betaald bij het ontslag van werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Sinds 1 januari 2021 kan een bedrijf tot 25 werknemers dat stopt doordat de werkgever met pensioen gaat of overlijdt, via UWV ook compensatie krijgen voor betaalde ontslagvergoedingen. Deze compensaties krachtens de Wet houdende maatregelen met betrekking tot de transitievergoeding bij ontslag wegens bedrijfseconomische omstandigheden (CRTV-BE) of langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-LAO) worden uit het Awf en het Aof gefinancierd.

Voor de berekening en verantwoording van de compensaties van transitievergoedingen bij langdurige arbeidsongeschiktheid zijn twee data in 2020 van belang:

- **1 april 2020.** Wanneer een werkgever de volledige transitievergoeding heeft betaald vóór 1 april 2020 of de datum van het opzegverbod voor het einde van het dienstverband vóór 1 april 2020 ligt, dan wordt de vergoeding berekend met een voor de werknemer gunstiger uitkomst dan in de overige gevallen. Deze zogenoemde oude gevallen kunnen met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2015 worden gecompenseerd door UWV. De gemiddelde compensatie voor de oude gevallen bedraagt ongeveer € 19.600 per aanvraag, voor de nieuwe gevallen is dit circa € 15.400.
- **1 januari 2020.** Krachtens Wfsv artikel 100 lid f worden de compensaties waarbij het dienstverband vóór 1 januari 2020 is beëindigd, door het Awf gefinancierd. Compensaties waarbij het dienstverband op of na 1 januari 2020 is beëindigd, worden, conform Wfsv artikel 115 lid k, gefinancierd door het Aof.

In onderstaande tabel wordt per fonds het verloop van de gehele voorziening toegelicht.

Tabel Voorziening compensatie transitievergoeding

Bedragen x € 1 miljoen	Awf	Aof CRTV-LAO	Aof CRTV-BE	Totaal
Stand per 1 januari 2021	340	195	-	535
Bij: dotatie	-	373	14	387
Af: onttrekking	-278	-439	-6	-723
Af: vrijval	-62	-7	-	-69
Stand per 31 december 2021	0	122	8	130

De stand per 31 december 2021 betreft enerzijds reeds ontvangen maar nog niet afgewikkelde aanvragen en anderzijds nog naar verwachting in 2022 te ontvangen aanvragen met betrekking tot compensatie voor in 2021 of eerder verstrekte transitievergoedingen. De termijn waarin werkgevers aanvragen kunnen indienen, bedraagt namelijk zes maanden nadat volledige betaling van de transitievergoeding heeft plaatsgevonden. Bij ontslag van werknemers wegens bedrijfseconomische redenen is de aanvraagtermijn twaalf maanden.

Jubileea

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Bij de berekening van de voorziening wordt rekening gehouden met de opgebouwde jaren, de blijfkans en de verwachte toekomstige loonstijgingen. De blijfkans en de verwachte toekomstige loonstijgingen zijn gebaseerd op historische cijfers. De voorziening wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband, rekening houdend met de actuele markttrente per balansdatum van hoogwaardige ondernemingsobligaties. Hierbij is gerekend met een actuele markttrente van 1%.

Sociaal plan

Deze voorziening is gevormd voor de afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers in het kader van reorganisaties die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten.

Loondoorbetaling bij ziekte

De voorziening is gevormd voor de op balansdatum bestaande verplichtingen om in de toekomst beloningen door te betalen aan personeelsleden die per balansdatum naar verwachting niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. In deze voorziening zijn ook begrepen de transitievergoedingen te betalen aan deze personeelsleden.

Overige voorzieningen

De voorziening fiscale verplichtingen is gevormd omdat UWV bij de fiscale behandeling van de reiskosten mogelijk fouten heeft gemaakt. Wij zijn hierover met de Belastingdienst in gesprek. Voor de hiermee samenhangende mogelijke naheffing hebben wij ultimo 2021 een voorziening getroffen van € 20 miljoen.

De voorziening transitievergoedingen is gevormd als uitvloeisel van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Volgens de Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 4 miljoen.

De voorziening terugbouwverplichtingen is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in 'oorspronkelijke staat'. Gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie. Onttrekkingen vinden plaats op het moment dat de contracten zijn beëindigd en de desbetreffende locaties zijn opgeleverd. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 2 miljoen.

De voorziening huurafkoop/leegstand is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruikmaken van de gehuurde locaties. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 1 miljoen.

Kortlopende schulden (9)

Tabel Kortlopende schulden

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	31 december 2021	31 december 2020
Programmamakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.350	1.476
Nog af te dragen belastingen	321	343
Nog af te dragen premies sociale verzekeringen	433	490
Nog te betalen subsidies NOW	772	1.561
Nog te verrekenen rijksbijdragen	3.975	-
Schulden aan banken	9	-
Overige schulden en overlopende passiva	18	15
	6.878	3.885
Uitvoeringskosten		
Leveranciers	53	53
Belastingen en premies sociale verzekeringen	88	73
Pensioenen en VUT	-	4
Overige schulden en overlopende passiva	87	82
	228	212
Totaal	7.106	4.097

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar. De reële waarde van de schulden benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de schulden.

Nog te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaan uit € 815 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 535 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2021 die in 2022 zijn vastgesteld, alsmede crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004).

Nog af te dragen belastingen

De nog af te dragen belastingen bestaan voornamelijk uit de loonbelasting en de premies volksverzekeringen die zijn ingehouden op de uitkeringen over de maand december en nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd.

Nog af te dragen premies sociale verzekeringen

De nog af te dragen premies sociale verzekeringen bestaan voor € 205 miljoen uit de premies voor de werknemersverzekeringen, de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang van de uitkeringen over de maand december die nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd. Over de vakantiegeldverplichtingen en de nog te betalen uitkeringen verwachten wij in de loop van 2022 € 228 miljoen te moeten afdragen.

Nog te betalen subsidies NOW

De post nog te betalen subsidies NOW ad € 772 miljoen kan als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Nog te betalen subsidies NOW

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2021	31 december 2020
Nog te betalen voorschotten NOW 5 (2021) respectievelijk NOW 3.1 (2020)	369	1.510
In 2022 (januari) respectievelijk 2021 (januari en februari) vastgestelde subsidies NOW	71	51
Schatting vanaf 1 februari 2022 vast te stellen subsidies NOW 1 en 2	332	-
	772	1.561

Voor een nadere toelichting op deze post verwijzen we naar de toelichting op de post Subsidies NOW (zie paragraaf 8.7 onder het kopje Subsidies NOW).

Nog te verrekenen rijksbijdragen

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 3.975,2 miljoen (schuld), op het ministerie van OCW voor afgerond € 0,4 miljoen (schuld) met betrekking tot de WOOS en op het ministerie van VWS voor € 0,2 miljoen (vordering) met betrekking tot de Wmo 2015. De afrekening met de ministeries van SZW, OCW en VWS vindt in 2022 plaats.

Overige schulden en overlopende passiva (programmamakosten)

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

Belastingen en premies sociale verzekeringen (uitvoeringskosten)

De post is toegenomen als gevolg van het toegenomen personeelsbestand, eenmalige vergoedingen in december die gebruteerd zijn, alsmede een hogere afdracht uit hoofde van de toepassing van de werkkostenregeling.

Overige schulden en overlopende passiva (uitvoeringskosten)

Hieronder zijn onder meer opgenomen de nog te betalen vakantiedagen en vooruit ontvangen huurkortingen.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Nog af te rekenen rijksbijdragen

Met ingang van 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Om budgettaire redenen heeft het ministerie van SZW ervoor gekozen de per 1 januari 2012 op transactiebasis nog verschuldigde bedragen niet aan het UWV uit te betalen. Deze permanente vordering bedraagt € 163 miljoen aan niet-afgerekende rijksbijdragen, bestaande uit respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de Toeslagenwet. Deze vordering wordt niet eerder door het ministerie van SZW voldaan dan dat het desbetreffende fonds, wet of regeling is opgeheven c.q. beëindigd. Het genoemde bedrag heeft in 2021 geen wijziging ondergaan.

NOW

In de tekst aangaande de toelichting op de NOW-lasten (zie paragraaf 8.7 onder het kopje Subsidies NOW) wordt gemeld dat er sprake is van een grote inherente onzekerheid over de uiteindelijk vast te stellen NOW-bedragen. Dit betreft zowel de NOW 3-, de NOW 4- als de NOW 5-regeling. Bij de vaststellingen wordt in de praktijk óf een nabetaling gedaan óf een gedeelte van dan wel het gehele voorschot teruggevorderd. Uit de genoemde toelichting blijkt dat onze inschatting is dat de uiteindelijke subsidieelasten van de NOW 3, de NOW 4 en de NOW 5 in de buurt van de in de jaarrekening verantwoorde voorschotten zullen liggen. Wel zal er voor individuele aanvragers sprake zijn van toekomstige nabetalingen of terugvorderingen. Deze kunnen op individueel niveau niet voldoende betrouwbaar worden gekwantificeerd. Deze toekomstige nabetalingen en terugvorderingen worden overigens volledig gedekt door respectievelijk verrekend met de rijksbijdrage vanuit het ministerie van SZW.

Meerjarige financiële verplichtingen programmamakosten

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2021 € 26,3 miljoen voor trajecten gestart in 2019, 2020 en 2021 (eind 2020: € 32,7 miljoen voor trajecten gestart in 2018, 2019 en 2020). Op basis van ervaringscijfers is onze inschatting dat hiervan € 4,3 miljoen als langlopend (één tot vijf jaar) kan worden beschouwd. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Vanaf boekjaar 2020 wordt uitsluitend nog voor de uitgaven inzake externe jobcoach en voor vervoersvoorzieningen met een leasecontract een verplichting geraamd, omdat voor deze voorzieningen niet-vermijdbare uitgaven in de toekomst zullen worden

verantwoord. Voor deze doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2021 € 34,0 miljoen (eind 2020: € 35,5 miljoen).

UWV heeft langlopende verplichtingen voor met name de WIA-, WAO- en Wajong-uitkeringen. Deze verplichtingen worden volledig afgedekt door toekomstige financiering vanuit de premiebatens (WIA en WAO) en rijksbijdragen (Wajong).

Herstelactie WIA-voorschotten

UWV is gestopt met het terugvorderen van voorschotten die zijn uitbetaald aan WIA-uitkeringsgerechtigden die te lang hebben moeten wachten op de WIA-beoordeling. De oorzaak hiervan is het tekort aan vooral verzekeringsartsen, waardoor wachttijden voor (her)beoordelingen voor de WIA zijn opgelopen. De raad van bestuur van UWV heeft in overleg met het ministerie van SZW besloten over te gaan tot kwijtschelding van terugvorderingen die een gevolg zijn van overschrijding van de wettelijke beoordelingstermijnen of tot terugbetaling van reeds ontvangen bedragen. In 2021 zijn zo veel mogelijk dossiers afgehandeld en ook in 2022 zal dit proces doorgaan. De verplichting voor de afwikkeling van deze dossiers in 2022 wordt geraamd op circa € 3,5 miljoen. In 2022 zullen, in voorkomende gevallen, ook schadeloosstellingen worden uitbetaald. Het gaat dan bijvoorbeeld om vergoeding van schade door hogere inkomstenbelasting of lagere toeslagen als gevolg van het afboeken van vorderingen. De omvang van deze schadevergoedingen is ten tijde van het opstellen van deze jaarrekening nog onduidelijk.

Niet-verwerkte verplichtingen

Door een werknemer die werkzaam is als maaltijdbezorger, is een rechtszaak aanhangig gemaakt met als eis dat hij onder de werking van de wetten voor werknemersverzekeringen moet gaan vallen. Dat is tot nu toe niet het geval. Eenzelfde soort rechtszaak is aanhangig gemaakt door een uit een persoonsgebonden budget betaalde zorgverlener. Wanneer een of beide zaken aan de eisers worden toegewezen, dan kan dit tot substantiële extra lasten leiden voor zowel de programmakosten als de uitvoeringskosten, omdat de uitspraken gevolgen kunnen hebben voor de hele groep werkenden waartoe zij behoren.

Tot en met 15 februari 2022 zijn er ongeveer 9.900 bezwaren ingediend tegen de berekening van de voorschotten voor alle NOW-regelingen gezamenlijk. Hiervan liepen er medio februari 2022 nog ongeveer 75. Deze lopende zaken betreffen grotendeels de NOW 3.3, de NOW 4 en de NOW 5. Van de afgesloten bezwaren NOW 3.3 is ongeveer 43% gegrond verklaard, circa 33% ongegrond en ongeveer 24% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. De verwachting is dat deze percentages bij de NOW 4 en de NOW 5 weinig zullen afwijken.

Tot en met 15 februari 2022 zijn er ongeveer 6.250 bezwaren ingediend tegen de berekening van de definitieve vaststellingen voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1. Hiervan liepen er medio februari 2022 nog circa 1.320. Van de afgesloten bezwaren is ongeveer 40% gegrond verklaard, circa 35% ongegrond en ongeveer 25% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Er zijn tot en met 15 februari 2022 verder ongeveer 320 beroepszaken ingediend tegen de berekening van de voorschotten voor de NOW 1, de NOW 2, de NOW 3 en de NOW 4 en zijn er circa 160 beroepszaken ingediend tegen de berekening van de definitieve vaststellingen voor de NOW 1 en de NOW 2. Hiervan liepen er medio februari 2022 nog circa 130. Van de afgesloten beroepszaken is ongeveer 2% gegrond verklaard, circa 40% ongegrond en ongeveer 58% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

We houden er rekening mee dat we in 2022 opnieuw bezwaren tegen de berekening van de voorschotten en tegen de definitieve vaststellingen van de verschillende NOW-regelingen zullen ontvangen. De financiële omvang van de bezwaar- en beroepszaken kan niet op voorhand worden bepaald.

Overige niet-verwerkte verplichtingen: Jaarlijks dienen derden claims bij ons in, omdat zij menen UWV aansprakelijk te kunnen stellen voor geleden schade in verband met door UWV al dan niet verstrekte ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen. Bij toewijzing van alle nog af te handelen claims kan dit leiden tot maximaal € 0,3 miljoen aan extra kosten.

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

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

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

Tabel Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

Bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten*	66	173	23	262
Energiecontracten	5	8	-	13
Projecten huisvesting	6	-	-	6
Automatiseringscontracten	72	2	-	74
Totaal	149	183	23	355

* De huurcontracten kunnen worden geclassificeerd als operational lease.

8.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Premiebatens (10)

De premiebatens bestaan nagenoeg geheel uit premiebatens over het premiejaar 2021 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebatens over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebatens wordt beïnvloed door de hoogte van de premiebedragen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebatens kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Premiebatens

Bedragen x € 1 miljoen	2021	2020
Basispremie WAO/WIA (Aof)	19.236	17.545
Gedifferentieerde premie Whk	2.127	1.958
Premie WW-AWf	6.203	8.302
Ufo-premie	365	367
Totaal	27.931	28.172

Een van de crisismaatregelen in verband met de coronapandemie is het verlenen van uitstel aan werkgevers voor de betaling van loonheffing en werkgeverslasten. In de premiebatens is een vrijval van de voorziening voor oninbaarheid inbegrepen van € 19 miljoen (2020: dotatie € 77 miljoen), die getroffen is op vorderingen waarvoor uitstel van betaling is verleend in verband met de coronacrisis.

In de volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2020 weergegeven.

Tabel Premiepercentages

Percentages	2021	2020	Mutatie in %-punten
Basispremie WAO/WIA (Aof)*	7,03	6,77	0,26
Gedifferentieerde premie Whk*	1,36	1,28	0,08
Premie WW-AWf hoog**	6,72	7,94	-1,22
Premie WW-AWf laag**	1,72	2,94	-1,22
Ufo-premie	0,68	0,68	0,00

* Rekenpremie.

** De hier getoonde percentages betreffen een gewogen gemiddelde doordat het ministerie van SZW de premie WW-AWf per 1 augustus 2021 verlaagd heeft met 2,36%.

Het ministerie van SZW stelt de basispremie WAO/WIA, de premie WW-AWf en de Ufo-premie vast. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de door UWV verwachte fondsvermogens. De gedifferentieerde premies Whk stelt UWV vast.

Het premiepercentage Whk is het rekenpercentage voor de WGA en Ziektewet-flex. De premiedelen WGA en Ziektewet-flex worden betaald door werkgevers die bij UWV verzekerd zijn. Voor deze premiedelen kunnen werkgevers ook kiezen voor eigenrisicodragerschap.

Voor een nadere toelichting verwijzen wij naar de Januarinota 2022 - Ontwikkelingen wetten en fondsen UWV 2021-2022.

Rijksbijdragen (11)

De rijksbijdragen per fonds zijn als volgt:

Tabel Rijksbijdragen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Afj	3.396	3.364	317	281	3.713	3.645
Toeslagenfonds	746	798	4	4	750	802
Aof	87	79	3	2	90	81
AWf inzake NOW	3.899	14.029	29	20	3.928	14.049
AWf overig	15	29	96	87	111	116
Totaal	8.143	18.299	449	394	8.592	18.693

Programmakosten

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

Tabel Lasten naar wet en fonds

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten*		Uitvoeringskosten**		Totaal	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
LASTEN PER WET										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	3.362	3.670	556	619	1	1	75	71	3.994	4.361
WIA-IVA	3.519	3.233	593	558	-29	-23	76	66	4.159	3.834
WIA-WGA	3.338	3.129	566	542	34	35	504	428	4.442	4.134
WAZ	90	103	6	7	0	0	3	3	99	113
Wajong	3.294	3.121	225	204	52	77	314	279	3.885	3.681
Werkloosheid										
WW	3.553	4.158	612	753	9	6	713	707	4.887	5.624
IOW	100	108	7	7	0	0	3	3	110	118
Ziekte en zorg										
Ziektewet	1.977	1.963	341	350	19	16	398	383	2.735	2.712
Wazo	1.592	1.280	269	226	0	0	9	7	1.870	1.513
Wazo-ZEZ	81	74	6	5	0	0	3	1	90	80
Overig										
Compensatie transitievergoeding	-	-	-	-	319	370	0	2	319	372
Toeslagenwet	374	393	61	65	-1	-1	-	-	434	457
Wmo 2015	-	-	-	-	10	9	1	1	11	10
WOOS	-	-	-	-	23	21	2	1	25	22
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 1	-	-	-	-	-1.879	7.115	3	10	-1.876	7.125
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 2	-	-	-	-	-1.409	4.109	1	4	-1.408	4.113
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 3.1	-	-	-	-	-54	2.805	0	6	-54	2.811
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 3.2	-	-	-	-	3.253	-	10	-	3.263	-
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 3.3	-	-	-	-	2.013	-	7	-	2.020	-
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 4	-	-	-	-	1.068	-	3	-	1.071	-
Kaderwet SZW-subsidies - NOW 5	-	-	-	-	907	-	5	-	912	-
Kaderwet SZW-subsidies - overig***	-	19	-	1	15	9	6	6	21	35
Wbo	-	-	-	-	15	14	-	-	15	14
Totaal	21.280	21.251	3.242	3.337	4.366	14.563	2.136	1.978	31.024	41.129
LASTEN PER FONDS										
Aof	11.353	10.895	1.903	1.873	381	388	781	688	14.418	13.844
Whk	1.838	1.809	327	327	11	11	162	252	2.338	2.399
AWf	4.139	4.740	712	850	3.890	14.058	855	743	9.596	20.391
Ufo	23	27	7	11	0	0	17	10	47	48
Afj	3.226	3.053	226	204	85	107	317	281	3.854	3.645
Toeslagenfonds	701	727	67	72	-1	-1	4	4	771	802
Totaal	21.280	21.251	3.242	3.337	4.366	14.563	2.136	1.978	31.024	41.129

* Inclusief rentebaten en -lasten.

** Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

*** Betreft de Regeling scholing kansberoep, het scholingsbudget UWV en TOFA 2020.

Uitkeringen (12)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden; ze zijn per 1 januari 2021 met 0,29% en per 1 juli 2021 met 0,96% geïndexeerd.

De vorming dan wel vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen en uitkeringsdebiteuren is opgenomen onder de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten.

De op overheidswerkgevers verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten zijn in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het Ufo. Voor 2021 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 190 miljoen (2020: € 227 miljoen) en inzake sociale lasten € 30 miljoen (2020: € 35 miljoen).

De op eigenrisicodragende werkgevers verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten zijn eveneens in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in de Whk. Voor 2021 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 357 miljoen (2020: € 336 miljoen) en inzake sociale lasten € 56 miljoen (2020: € 54 miljoen).

De WAZ en WAO zijn wetten die respectievelijk in 2004 en 2005 zijn beëindigd. Voor de WAO is de WIA in de plaats gekomen. Per saldo zijn de uitkeringslasten van de WAO, WAZ en WIA ten opzichte van 2020 gestegen van € 10.135 miljoen naar € 10.309 miljoen (1,7%). Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen. Daarnaast neemt de instroom in de WIA geleidelijk toe, mede als gevolg van de stijging van de pensioenleeftijd. Oudere werknemers hebben een hogere instroomkans in de WIA.

De daling van de WW-uitkeringen van € 4.158 miljoen in 2020 naar € 3.553 miljoen in 2021 (14,6%) wordt veroorzaakt door de opleving van de economie in 2021 en de conjuncturele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

De toename van de lasten bij de Wazo van € 1.280 miljoen in 2020 naar € 1.592 miljoen in 2021 (24,3 %) wordt vooral veroorzaakt door de introductie per 1 juli 2020 van de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG). Deze wet, onderdeel van de Wazo, regelt extra kraamverlof voor partners van vrouwen die bevallen zijn.

De daling bij de Toeslagenwet met € 19 miljoen (4,8%) heeft onder meer te maken met de daling van toeslagen op WW-uitkeringen.

De TOFA was bedoeld als vangnet voor flexwerkers die door de coronacrisis substantieel inkomensverlies hebben geleden, maar geen aanspraak konden maken op een socialezekerheidsuitkering of op bijstand en onvoldoende middelen van bestaan hadden om rond te komen. De regeling is in 2020 ook weer beëindigd.

Sociale lasten (13)

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

Subsidies NOW (14)

De NOW-regeling in het algemeen

Als gevolg van de coronacrisis heeft het kabinet in 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) in het leven geroepen. De NOW wordt via het AWF afgewikkeld en wordt volledig door het ministerie van SZW gefinancierd door middel van een rijksbijdrage.

In het boekjaar 2021 wordt over vijf NOW-regelingen apart verantwoording afgelegd: de NOW 1, de NOW 2, de NOW 3, de NOW 4 en de NOW 5. De NOW 3 bestaat uit drie aanvraagperiodes: de NOW 3.1, de NOW 3.2 en de NOW 3.3. In de tabel Kenmerken NOW-regelingen hieronder worden enkele relevante kenmerken van deze regelingen benoemd. Voor een meer gedetailleerde weergave van de kenmerken verwijzen wij naar informatie op uuv.nl.

Tabel Kenmerken NOW-regelingen

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5
Loonsomperiode	maart t/m mei 2020	juni t/m september 2020	oktober t/m december 2020	januari t/m maart 2021	april t/m juni 2021	juli t/m september 2021	november en december 2021
Maximale tegemoetkoming van de loonsom	90%	90%	80%	85%	85%	85%	85%
Opslag voor aanvullende lasten	30%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Periode aanvraag voor vaststelling van de subsidie	7 oktober 2020 t/m 17 april 2022	15 maart 2021 t/m 31 maart 2022	4 oktober 2021 t/m 22 februari 2023	30 januari 2022 t/m 22 februari 2023	30 januari 2022 t/m 22 februari 2023	1 juni 2022 t/m 22 februari 2023	1 juni 2022 t/m 22 februari 2023

Bij de NOW is gekozen voor een systematiek van snelle bevoorschotting om werkgevers vlug van middelen te voorzien op basis van de door de werkgever bij de Belastingdienst aangegeven loonsom en een door de werkgever opgegeven omzetverlies. De vaststelling van de subsidie en de controle daarop vindt achteraf plaats, op basis van het gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsom.

Bij de subsidieaanvraag moet de werkgever een inschatting maken van het verwachte omzetverlies. De werkgevers ontvangen bij alle regelingen op aanvraag een voorschot van 80%. De uiteindelijke subsidievaststelling wordt berekend op basis van het door de werkgever opgegeven omzetverlies, vermenigvuldigd met de bij de Belastingdienst aangegeven loonsom over een bepaald tijdvak. Dit tijdvak wordt per regeling specifiek vastgesteld en is voor elke regeling verschillend. Het omzetverlies wordt berekend door de opgegeven omzet in de (gekozen) omzetperiode te relateren aan de referentie-omzet. De referentie-omzet is een vergelijkbaar gedeelte van de omzet in 2019.

Op grond van de NOW-regelingen en het Rijksuniforme subsidiekader is bij het vaststellen van de NOW-subsidie, afhankelijk van de hoogte van het voorschotbedrag of het definitieve subsidiebedrag, een accountantsverklaring of een deskundige derdenverklaring vereist ter onderbouwing van het daadwerkelijk geleden omzetverlies en de gerealiseerde loonsommen. Voor kleine subsidies is geen verklaring vereist. Bij werkgevers die geen verklaring hoeven te overleggen onderzoekt het ministerie van SZW op basis van data-analyse risicogericht onder andere het door de werkgever opgegeven omzetverliespercentage voordat tot definitieve vaststelling van de subsidie wordt overgegaan. Hiermee worden tevens enkele aandachtspunten van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O) ondervangen. In deel 2 van dit jaarverslag wordt in paragraaf 6.2 wordt nader ingegaan op ons beleid inzake M&O.

De aanvraagperioden voor vaststelling van de definitieve subsidie staan in de tabel Kenmerken NOW-regelingen vermeld. Een vaststelling zal (bijna) altijd leiden tot een nabetaling of een terugvordering in relatie tot het eerder betaalde voorschot. Vorderingen kleiner dan € 500 worden niet geïnd maar afgeboekt. Bij een ambtshalve nihilstelling wordt het gehele bedrag aan voorschot van de subsidie echter wel teruggevorderd, ook bij voorschotten kleiner dan € 500.

Toelichting op de raming van de NOW-lasten

De NOW-lasten bestaan uit de gerealiseerde resultaten van reeds afgewikkelde subsidies en de schatting van de nog af te wikkelen subsidies. De verwachte toekomstige kasstromen zijn bepalend voor de waardering van de nog af te wikkelen subsidies per balansdatum. De details hiervan worden nader toegelicht in paragraaf 8.6 onder de kopjes Vorderingen NOW en Nog te betalen subsidies NOW.

Uit de NOW-regelingen vloeit voort dat de uiteindelijke vaststelling van de subsidie voornamelijk afhangt van ontwikkelingen bij de werkgever in het boekjaar ten aanzien van de loonsom en het uiteindelijke omzetverlies.

De opbouw van de NOW-lasten per regeling en per component is opgenomen in onderstaande tabel Subsidies NOW.

Tabel Subsidies NOW

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	Totaal
Voorschotten	1	1	8	3.266	2.015	1.069	907	7.267
Intrekkingen	-92	-16	-4	-13	-2	-1	-	-128
Vorderingen als gevolg van definitieve subsidievaststelling	-1.393	-490	-104	-	-	-	-	-1.987
Nabetalingen als gevolg van definitieve subsidievaststelling	291	90	45	-	-	-	-	426
Geschatte vorderingen vanaf 1 februari 2022 en later	-849	-1.224	-	-	-	-	-	-2.073
Geschatte nabetalingen vanaf 1 februari 2022 en later	137	195	-	-	-	-	-	332
Afgeboekte vorderingen < € 500	2	0	0	-	-	-	-	2
Dotatie aan voorziening wegens oninbare vorderingen	28	35	1	-	-	-	-	64
Totaal	-1.875	-1.409	-54	3.253	2.013	1.068	907	3.903

Zoals uit de tabel blijkt, is bij het bepalen van de NOW-lasten allereerst rekening gehouden met de betaalde voorschotten en de daadwerkelijk vastgestelde bedragen tot en met januari 2022. Een aantal werkgevers heeft ervoor gekozen hun eerdere aanvraag in te trekken en het ontvangen voorschot terug te betalen. Deze intrekkingen staan apart vermeld. Uit deze tabel blijkt ook dat er naast lasten gebaseerd op daadwerkelijke vaststellingen ook sprake is van lasten die gebaseerd zijn op een substantieel schattingselement.

NOW 1 en NOW 2

In de jaarrekening 2020 hebben wij toegelicht dat we voor de in 2020 verleende NOW-subsidies voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1, die nog niet waren vastgesteld, het toegekende voorschot (80% van de berekende subsidieverplichting) als beste schatting van de subsidielasten 2020 hebben aangemerkt. Het destijds ontwikkelde

voorspelmodel kende een grote schattingsonzekerheid en projectie was op dat moment niet mogelijk. De voornaamste redenen voor de onzekerheid waren het ontbreken van voldoende informatie omtrent het omzetverlies van grote werkgevers bij de NOW 1 en het feit dat voor de NOW 2 en de NOW 3.1 nog helemaal geen informatie over het in 2020 door werkgevers geleden omzetverlies bekend was. De intern en extern beschikbare data waren niet voldoende representatief om te projecteren naar het niet-vastgestelde deel van de NOW-aanvragen. Wel gaven vaststellingen en CBS-data een indicatie dat de uiteindelijke subsidielasten mogelijk lager zouden uitkomen dan het toegekende voorschot.

In de loop van 2021 is gebleken dat bij de vaststellingen van subsidies een patroon zichtbaar is, waarbij het bedrag aan terugvorderingen substantieel hoger is dan het bedrag aan nabetalingen. Dit patroon is terug te zien in het zogenoemde vaststellingspercentage. Dit percentage geeft de verhouding weer tussen de definitieve vastgestelde subsidie ten opzichte van het maximum dat bij de aanvraag van de subsidie is toegekend. In onderstaande tabel is dit nader uitgewerkt:

Tabel Vaststellingspercentages

Bedragen x € 1 miljoen	NOW 1	NOW 2
Toegekend		
Subsidie 100%	9.106	5.118
Uitbetaald voorschot 80% (onder aftrek van intrekkingen)	7.285	4.094
Gedeelte toekenningen waarop inmiddels is vastgesteld		
Subsidie 100%	6.013	1.229
Bijbehorend voorschot 80%	4.811	983
Nog vast te stellen		
Subsidie 100%	3.093	3.889
Bijbehorend voorschot 80%	2.474	3.111
Definitief vastgestelde subsidie		
Voorschot m.b.t. vastgestelde subsidie	4.811	983
Teruggevorderd tot en met januari 2022	-1.732	-484
Nabetaald tot en met januari 2022	345	89
Definitief vastgestelde subsidie	3.423	588
Vaststellingspercentage	57%	48%

Gelet op genoemde schattingsonzekerheid hebben wij in de jaarrekening 2020 toegelicht dat de daadwerkelijke subsidielast materieel kon afwijken van de verantwoorde voorschotten. Uit bovenstaande tabel blijkt dat de vaststellingspercentages tot balansdatum substantieel lager uitkomen dan het voorschot van 80%.

Wij hebben onderzocht of de omzetgegevens van de Belastingdienst voor de btw-aangifte of de omzetgegevens van het CBS bruikbare bronnen zijn om tot een raming van de NOW-lasten voor de jaarrekening 2021 te komen. Uit de analyse bleek dat deze gegevens minder geschikt en niet voldoende bruikbaar zijn. Om tot de beste schatting van de NOW-lasten te komen, hebben we het in 2020 ontwikkelde voorspelmodel (op basis van Boosted Trees Regressie-algoritme) herijkt. De voorspelkracht van dit model is overigens beperkt, wat blijkt uit de variantie in de voorspellingen bij de testsets. Daarin zagen wij dat de bandbreedtes in de voorspellingen bij de NOW 1 variëren van 14% tot 30% ten opzichte van de vastgestelde subsidies, afhankelijk van de gehanteerde testset. Bij de NOW 2 variëren deze van 20% tot 35%. Wel bleek bij de evaluatie dat het herijkte voorspelmodel betere resultaten toonde dan de overwogen alternatieve methodes¹ en de werkelijkheid beter benadert dan verantwoording op basis van het berekende voorschotbedrag. Wij hebben daarom geconcludeerd dat het herijkte voorspelmodel geschikt is om tot de beste schatting van de verwachte vorderingen en nabetalingen voortvloeiende uit de definitieve vaststellingsbedragen van de NOW 1 en NOW 2 te komen. Dit besluit is mede genomen omdat statistisch kon worden aangetoond dat er inmiddels, in tegenstelling tot in 2020, voldoende vaststellingsaanvragen zijn ontvangen waarop het model de schattingen heeft kunnen baseren (voor de NOW 1 circa 127.600 van de in totaal ongeveer 137.800 verstrekte voorschotten (exclusief intrekkingen) en voor de NOW 2 circa 27.200 van de in totaal ongeveer 62.800 verstrekte voorschotten (exclusief intrekkingen)).

¹ De onderzochte alternatieve methodes zijn: extrapolatie van de naar loonsom gewogen gemiddelde afwijking per sector van het omzetverlies tussen voorschotaanvraag en vaststellingsaanvraag, of uitgaan van het omzetpercentage uit de subsidie-aanvraag.

Wij merken nog op dat, als het voorspelmodel wordt toegepast op de inmiddels vastgestelde aanvragen, de betrouwbaarheid van de raming van de terug te vorderen bedragen beter is dan de schatting van de nog na te betalen bedragen.

In de tabel Subsidies NOW is te zien dat op basis van het voorspelmodel voor de circa 30.500 nog niet-vastgestelde subsidies voor de NOW 1 wordt geraamd dat vanaf 1 februari 2022 nog ongeveer € 849 miljoen zal worden teruggevorderd en nog circa € 137 miljoen zal worden nabetaald. Voor de circa 40.200 nog niet-vastgestelde subsidies voor de NOW 2 is de raming dat vanaf 1 februari 2022 nog ongeveer € 1.224 miljoen zal worden teruggevorderd. Daarnaast schatten we dat vanaf 1 februari 2022 nog circa € 195 miljoen zal worden nabetaald.

NOW 3, NOW 4 en NOW 5

Wij hebben beoordeeld of het voorspelmodel voor de NOW 1 en de NOW 2 ook gebruikt kan worden om tot de beste schatting te komen voor de lasten van de overige NOW-regelingen. Het hierboven geschetste patroon van meer terugvorderingen dan nabetalingen zou tot deze conclusie kunnen leiden. Wij hebben echter geconcludeerd dat voor de overige regelingen geen gebruik kan worden gemaakt van dit voorspelmodel. De voornaamste redenen hiervoor zijn:

- Voor de NOW 3.1 zijn nog te weinig vaststellingsaanvragen ontvangen om de betrouwbaarheid van het model voor deze NOW-regeling te kunnen testen.
- Voor de NOW 3.2, de NOW 3.3, de NOW 4 en de NOW 5 zijn nog helemaal geen vaststellingsaanvragen ontvangen.
- De regelingen hebben betrekking op periodes die verschillen qua contactbeperkende coronamaatregelen en qua economische omstandigheden. Zo was de lockdown bij de NOW 1 strenger dan die bij de NOW 2, gold er een avondklok bij de NOW 3.2, waren de maatregelen minder streng bij de NOW 4 en weer aangescherpt bij de NOW 5.
- Aanvragers van NOW-subsidie hebben in de loop van 2020 en 2021 steeds meer inzicht gekregen in de consequenties van de regelingen voor de uitkomsten van de definitieve vaststellingen (met name voor de NOW 1), in relatie met de coronamaatregelen en de economische omstandigheden. Aanvragers hebben mogelijk hun subsidieaanvraag voor de NOW 3, de NOW 4 en de NOW 5 daarop zo goed als mogelijk aangepast, wat kan leiden tot materieel andere uitkomsten dan bij de vaststellingen voor de NOW 1 en de NOW 2.

Wij zijn, mede gezien bovenstaande overwegingen, tot de conclusie gekomen dat het voorspelmodel en de overwogen alternatieve methoden niet leiden tot een voldoende betrouwbare schatting voor alle nog niet-vastgestelde aanvragen voor de NOW 3, de NOW 4 en de NOW 5. Voor deze regelingen zijn de intern en extern beschikbare data niet voldoende representatief om te projecteren op het niet-vastgestelde deel van de NOW-aanvragen.

Onze schatting is dat de uiteindelijke subsidieasten van de NOW 3, de NOW 4 en de NOW 5 in de buurt van de toegekende voorschotten liggen. Voor alle aanvragen die nog niet zijn vastgesteld, hebben wij daarom het toegekende voorschot als subsidieast verantwoord. Gelet op de geconstateerde schattingsonzekerheid kan de daadwerkelijke subsidieast overigens materieel afwijken van de verantwoorde voorschotten. Op basis van de voorschotten (80%) is in totaal voor de NOW 3 tot en met 5 een subsidieast van € 7.245 miljoen verantwoord in de jaarrekening van 2021. Indien was uitgegaan van de verstrekte subsidies op basis van subsidieverleningen (100%), dan was € 9.056 miljoen verantwoord. Indien was uitgegaan van het tot en met 31 januari 2022 gerealiseerde vaststellingspercentage bij de NOW 1 (57%), dan was € 5.162 miljoen verantwoord. Wij merken nog op dat een afwijkende raming van de NOW-lasten geen resultaat effect heeft, omdat de NOW-regelingen volledig gefinancierd zijn door een rijksbijdrage.

Overige baten en lasten (15)

De overige baten en lasten, niet zijnde de NOW, kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Overige baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	2021	2020
Overige baten		
Ontvangsten uit regreszaken	82	63
Baten ESF inzake re-integratie	19	-
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	7	8
Subsidies aanvullende crisisdienstverlening COVID-19	0	-
Boetes	6	5
Diverse overige baten	0	0
	114	76
Overige lasten		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	93	88
Werkvoorzieningen	70	71
Onderwijsvoorzieningen	23	21
Subsidie aan instellingen	13	13
Scholingsbudget 2018-2020	15	10
Wmo 2015	10	9
Ziektewet-arbo-interventies	3	2
Regeling scholing kansberoep/2020 TOFA	0	-1
Programmakosten overig	2	0
<i>Totaal re-integratielasten</i>	<i>229</i>	<i>213</i>
Compensatie transitievergoeding	319	370
Bijdrage aan SER	15	14
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	10	8
Reiskosten cliënten	1	1
Aanvullende crisisdienstverlening COVID-19	0	-
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	1	2
Diverse overige lasten	5	2
<i>Totaal resterende overige lasten</i>	<i>351</i>	<i>397</i>
	580	610
Totaal	466	534

Voor de Compensatie transitievergoeding verwijzen wij naar de toelichting op de voorzieningen (zie paragraaf 8.6 onder het kopje Voorzieningen).

Uitvoeringskosten

In 2021 zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten met € 158 miljoen toegenomen ten opzichte van 2020. De toename is vrijwel geheel toe te schrijven aan de personeelskosten, die met € 154 miljoen ofwel 9,8% zijn toegenomen ten opzichte van 2020. Het gemiddelde aantal vaste en tijdelijke fte's is in 2021 met 8% gestegen. Daarnaast zijn de lonen per 1 januari 2021 met 1,7% toegenomen conform de cao.

Personeelskosten (16)

Tabel Personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2021	2020
Lonen en salarissen	1.088	987
Sociale lasten	164	156
Pensioenen	144	130
Externe inleen	245	226
Friciekosten personeel	2	6
Overige personeelskosten	86	70
Totaal	1.729	1.575

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 101 miljoen (10,2%) hoger dan in 2020. Deze toename is het gevolg van een toename van de personele bezetting. Daarnaast zijn de salarissen per 1 januari 2021 conform de cao verhoogd met 1,7%.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 144 miljoen (2020: € 130 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De regeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling.
- Het pensioengevend salaris wordt bepaald op basis van middelloon.
- Indexatie vindt plaats voor zover de middelen van het fonds dat toelaten. Voor actieve deelnemers vindt indexatie plaats op grond van cao-loonsverhogingen, voor gepensioneerden op grond van de prijsindex.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de door werkgever en deelnemers gezamenlijk verschuldigde jaarlijkse premie niet meer bedraagt dan de door cao-partijen vastgestelde maximale premie, evenals de premiegrondslag. De in de cao 2021 vermelde maximale premie bedraagt 20%. In afwijking van de vorige zin bedraagt de totale pensioenpremie voor het jaar 2021 eenmalig 22,8% van de brutoloonsum met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,738%.

De dekkingsgraad geeft de verhouding weer tussen de bezittingen (zoals aandelen, obligaties, vastgoed) en de verplichtingen (de waarde van alle nu en in de toekomst uit te keren pensioenen) van het fonds. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen twaalf maanden. Dit is de basis waarop pensioenfonds hun beleid moeten afstemmen. Per 31 december 2021 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 106,7% (96,1% per 31 december 2020).

De beleidsdekkingsgraad en de actuele dekkingsgraad waren op 31 december 2020 beide lager dan de minimaal vereiste dekkingsgraad (104,2%). Het Pensioenfonds maakte echter in 2021 net als in 2020 gebruik van de zogeheten vrijstellingsregeling van de minister van SZW. Dit betekent dat in 2021 de (opgebouwde) pensioenen niet verlaagd hoefden te worden. De vrijstellingsregeling van de minister geeft een jaar extra tijd om de dekkingsgraad te herstellen.

Eind 2021 was de beleidsdekkingsgraad lager dan de vereiste dekkingsgraad (114,7%). Daarom dient het fonds begin 2022 weer een geactualiseerd herstelplan bij De Nederlandsche Bank (DNB) in. In het herstelplan staat hoe het fonds binnen tien jaar weer financieel gezond verwacht te worden. Het belegd vermogen van het Pensioenfonds bedroeg ultimo 2021 ongeveer € 9,5 miljard (2020: € 9,0 miljard).

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 245 miljoen. De kosten hebben voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen van ICT'ers, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

Friciekosten personeel – De frictiekosten personeel bedragen € 2 miljoen. Deze frictiekosten bestaan uit de kosten van de mobiliteitscentra, de dotatie aan de voorziening Sociaal plan en de kosten van premobiliteit.

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

Huisvestingskosten (17)

Tabel Huisvestingskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2021	2020
Huren	50	49
Afschrijvingen	11	11
Beveiliging	13	15
Schoonmaak	9	10
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraafkoop en leegstand	0	0
Overige huisvestingskosten	23	23
Totaal	106	108

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 0,4 miljoen (2020: € 0,4 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten (18)

De automatiseringskosten betreffen zowel de reguliere als de projectkosten. De personeelskosten van medewerkers werkzaam in de ICT-keten zijn hierbij niet inbegrepen. Bij de automatiseringskosten is een bedrag van € 12 miljoen (2020: € 13 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen. Er worden geen automatiseringsmiddelen geleased.

Kantoorkosten (19)

Bij de kantoorkosten is een bedrag van € 3 miljoen (2020: € 3 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen.

Vervoers- en overige kosten (20)

De vervoerskosten betreffen met name de kosten van dienstreizen en leaseauto's. De kosten voor de autoleasecontracten bedragen in 2021 € 4 miljoen (2020: € 4 miljoen). De overige kosten hebben onder meer betrekking op medische informatie en communicatie.

Financiële baten en lasten (21)

Volgens de regelgeving wordt over de dagelijkse saldi van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën rente berekend. Over de creditsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan de daggeldrente. Over de debetsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan de daggeldrente. Wanneer de rente negatief is, wordt deze rente gelijkgesteld aan nul.

Accountants honorarium

De Accountantsdienst UWV controleert de wettelijke jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een controleverklaring af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) controleert de publieksversie van de jaarrekening. Hierbij maakt PwC, voor zover vaktechnisch mogelijk, gebruik van de werkzaamheden van de Accountantsdienst UWV en geeft op basis van deze en de overige door de externe accountant verrichte werkzaamheden als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de publieksversie van de jaarrekening.

In onderstaande tabel worden alle vergoedingen aan PwC verantwoord.

Tabel Accountants honorarium

Bedragen x € 1	2021	2020
Onderzoek van de jaarrekening (PwC Accountants N.V.)	1.004.000	978.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten (PwC Advisory N.V.)	-	118.000
Totaal	1.004.000	1.096.000

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de rechtspersoon zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de

accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op de diensten die door de accountantsorganisatie zijn geleverd in het boekjaar 2021, ongeacht of de werkzaamheden betrekking hebben op de jaarrekening 2021.

Verder vermelden we de kosten van de Accountantsdienst UWV zoals deze als last in het boekjaar zijn verantwoord: deze bedroegen in 2021 € 6,1 miljoen (2020: € 5,4 miljoen). De werkzaamheden waarop deze kosten betrekking hebben zijn toegelicht in deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 7.2 onder het kopje Intern en openbaar accountant. Circa 50% van deze werkzaamheden betreft verantwoordingsonderzoeken, waaronder met name de jaarrekening van UWV.

WNT-verantwoording 2021

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op UWV. Het voor UWV toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2021 € 209.000. Dit betreft het algemeen bezoldigingsmaximum.

Tabel Bezoldiging topfunctionarissen

<i>Bedragen x € 1</i>	Maarten Camps	Guus van Weelden	Nathalie van Berkel	Johanna Hirscher	Janet Helder
Gegevens 2021					
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB*
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/12 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	194.158	194.158	187.158	16.180	169.850
Beloningen betaalbaar op termijn	14.340	14.340	14.340	1.195	14.340
<i>Subtotaal</i>	<i>208.498</i>	<i>208.498</i>	<i>201.498</i>	<i>17.375</i>	<i>184.190</i>
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totaal bezoldiging 2021	208.498	208.498	201.498	17.375	184.190
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	209.000	209.000	209.000	17.751	209.000
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2020					
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	-	Lid RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/9 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	-	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	-	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	-	ja
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	62.292	186.879	175.943	-	158.415
Beloningen betaalbaar op termijn	4.540	13.620	13.620	-	13.620
Totaal bezoldiging 2020	66.832	200.499	189.563	-	172.035
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	67.000	201.000	201.000	-	201.000

* Lid raad van bestuur t/m periode 1/1 - 31/8, daarna gedetacheerd bij de Belastingdienst en oefent dus feitelijk geen functie meer uit bij UWV.

UWV kent geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in het verslagjaar 2021.

Met ingang van 1 januari 2020 heeft UWV een Audit Advies Commissie met een toezichhoudende functie.

Tabel Bezoldiging toezichhoudende topfunctionarissen

<i>Bedragen x € 1</i>	Hans van der Vlist	Hans Ouwehand	Lineke Sneller	Frans van der Ent	Marga Bekker
Gegevens 2021					
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging					
Bezoldiging	16.000	11.000	11.000	11.000	11.000
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging 2021	16.000	11.000	11.000	11.000	11.000
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	31.350	20.900	20.900	20.900	20.900
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2020					
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/3 - 31/12	1/3 - 31/12	1/3 - 31/12
Bezoldiging 2020	16.000	11.000	9.167	9.167	9.167
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	30.150	20.100	16.805	16.805	16.805

Tabel Bezoldiging niet-topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Directeur	Directeur
Gegevens 2021		
Functiegegevens		
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,00	1,05
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	196.464	208.645
Beloningen betaalbaar op termijn	14.340	14.340
Totaal bezoldiging 2021	210.804	222.985
Individueel toepasselijk drempelbedrag bezoldiging	209.000	209.000
Verplichte motivering van de overschrijding van het individueel toepasselijk drempelbedrag bezoldiging	*	**
Gegevens 2020		
Functiegegevens		
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	Directeur 1,00	Directeur 1,05
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	191.778	203.820
Beloningen betaalbaar op termijn	13.620	13.620
Totaal bezoldiging 2020	205.398	217.440
* Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.		
** Wordt veroorzaakt door een hoger aantal contracturen, een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.		

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2021 waren, omgerekend naar een volledig dienstverband (fte), gemiddeld 17.967 werknemers in dienst (2020: 16.628). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfsonderdeel was in 2021 respectievelijk 2020 als volgt:

Tabel Gemiddeld aantal fte's

	Werk- bedrijf	Sociaal Medische Zaken	Uitkeren	Klant & Service	Gegevens- diensten	Bezwaar & Beroep	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
2021	5.488	3.828	3.828	909	211	1.060	522	2.106	15	17.967
2020	4.909	3.745	3.378	811	200	993	510	2.060	22	16.628

Gebeurtenissen na balansdatum

Voor zover relevant zijn de feiten en gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan na balansdatum vermeld in dit jaarverslag.

Amsterdam, 14 maart 2022
Raad van bestuur UWV

Maarten Camps, voorzitter

Johanna Hirscher

Guus van Weelden

Hoofdstuk 9, deel 2



9. Overige gegevens

De jaarrekening wordt gecontroleerd door een externe, onafhankelijke accountant. Deze controleert of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV en van het resultaat en de kasstromen over 2021. Daarnaast controleert de externe, onafhankelijke accountant of het jaarverslag een getrouw beeld geeft van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV in 2021.

9.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Verklaring over de jaarrekening 2021

Ons oordeel met beperking

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen ('UWV'), uitgezonderd de mogelijke gevolgen van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf 'De basis voor ons oordeel met beperking', een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV op 31 december 2021 en van het saldo van baten en lasten over 2021 in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, 2 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10) en Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW').

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag (deel 1 en deel 2) opgenomen jaarrekening 2021 van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2021;
- de staat van baten en lasten over 2021; en
- de toelichting met de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, 2 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10) en Titel 9 Boek 2 BW.

De basis voor ons oordeel met beperking

Bevindingen die hebben geleid tot ons oordeel met beperking

In de staat van baten en lasten zijn de subsidies NOW verantwoord voor een bedrag van € 3,9 miljard, zijnde de programmakosten voor de tijdelijke Noodmaatregelen Overbrugging Werkgelegenheid 1 tot en met 5 ('de regelingen'). Uit de tabel Subsidies NOW in de sectie 'Subsidies NOW (14)' in paragraaf 8.7 'Toelichting op de staat van baten en lasten' in de jaarrekening blijkt dat dit bedrag voor € 7,3 miljard bestaat uit de subsidielast NOW 3, 4 en 5 (gebaseerd op uitbetaalde voorschotten) minus per saldo € 3,4 miljard aan (geschatte) terugvorderingen met betrekking tot de in 2020 verantwoorde subsidielast NOW 1 en 2. Daarnaast zijn in de balans per 31 december 2021 vorderingen NOW verantwoord van € 2,9 miljard en nog te betalen subsidies NOW van € 0,8 miljard. Tevens is er voor € 3,9 miljard aan gerelateerde baten voor Rijksbijdragen NOW opgenomen.

In sectie 'Subsidies NOW (14)' in paragraaf 8.7 'Toelichting op de staat van baten en lasten' in de jaarrekening is toegelicht dat vanwege de urgentie een systematiek van snelle bevoorschotting is opgezet op basis van loonsom over de referentieperiode en geschat omzetverlies. De vaststelling van de subsidie vindt achteraf plaats, op basis van met name het gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsom. Bij de beoordeling door UWV van de vaststellingsaanvraag van de subsidies vinden controles plaats op het percentage gerealiseerd omzetverlies en de gerealiseerde loonsom van de aanvrager, waarmee tevens aandacht wordt besteed aan misbruik & oneigenlijk gebruik risico's.

De definitieve subsidievaststellingen van de NOW in de jaarrekening 2021 hebben geleid tot terugvorderingen van € 2,0 miljard en nabetalingen van € 0,4 miljard ten opzichte van bijbehorende voorschotten van in totaal € 5,8 miljard. Op basis van een voorspelmodel is voor de nog niet vastgestelde subsidies van de NOW-regelingen 1 en 2 per saldo een aanvullende terugvordering geschat van € 1,7 miljard ten opzichte van bijbehorende voorschotten van in totaal € 5,6 miljard).

Voor de regelingen NOW 3 tot en met 5 is de daadwerkelijke subsidieomvang per 31 december 2021 nog niet kwantificeerbaar. De finale termijnen voor het indienen van het verzoek tot definitieve subsidievaststelling liggen (geruime tijd) na de datum van vaststelling van de jaarrekening 2021. Als inherent gevolg van de opzet van de NOW-regeling is een significant deel van de last die in het boekjaar 2021 is verantwoord, gebaseerd op voorschotten (€ 7,3 miljard). Het ontbreekt UWV aan mogelijkheden om met voldoende betrouwbaarheid tot een inschatting te komen van de daadwerkelijke omvang van de subsidies NOW voor de regelingen 3 tot en met 5, waardoor een materiële onzekerheid bestaat over de inschatting van de daadwerkelijke omvang van de subsidies NOW. Hierdoor zijn wij niet in staat om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen over de juistheid en volledigheid van de verantwoorde lasten van de subsidies NOW van de regelingen 3 tot en met 5 over 2021 ad € 7,3 miljard en de hieraan gerelateerde Rijksbijdragen en balansposten per 31 december 2021.

De basis voor onze controle

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2021 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel met beperking.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot fraude en continuïteit, en de aangelegenheden daaruit, bepaald in de context van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. De informatie ter ondersteuning van ons oordeel, zoals onze bevindingen en observaties ten aanzien van de controleaanpak frauderisico's en misbruik en oneigenlijk gebruik en de controleaanpak continuïteit, moet in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Controleaanpak frauderisico's en misbruik en oneigenlijk gebruik

Wij hebben risico's geïdentificeerd en ingeschat op een afwijking van materieel belang op de jaarrekening die het gevolg is van fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in UWV en haar omgeving, de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder:

- Het risico-inschattingsproces.
- Het beleid ten aanzien van het voorkomen en opsporen van fraude.
- Het beleid ten aanzien van het beperken en opsporen van misbruik en oneigenlijk gebruik.
- De wijze waarop de raad van bestuur inspeelt op frauderisico's en risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik.
- De wijze waarop de raad van bestuur toezicht uitoefent om de risico's op fraude en misbruik en oneigenlijk gebruik in de entiteit te identificeren en hierop in te spelen.

Wij hebben tevens inzicht verkregen in de uitkomsten van het door de raad van bestuur uitgeoefende toezicht op het uitgevoerde beleid. Wij verwijzen naar paragraaf 6.2 'Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik' en paragraaf 6.5 'Voorkomen van fraude binnen UWV' in het jaarverslag deel 2, waarin de raad van bestuur zijn beleid en risicoanalyse rondom fraude en misbruik en oneigenlijk gebruik heeft opgenomen.

Wij hebben ten aanzien van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik de opzet en implementatie van de relevante aspecten van het systeem van interne beheersing geëvalueerd, waaronder de gedragscode, de klokkenluidersregeling, het integriteitsbeleid, en de opvolging op fraude- en integriteitsmeldingen. Specifiek ten aanzien van het misbruik en oneigenlijk gebruik van alle door UWV uitgevoerde (wettelijke) regelingen, waaronder uitkeringen en NOW-subsidies, hebben wij het handhavingsbeleid geëvalueerd, inclusief de risicoanalyses en -scans, de individuele opvolging van de misbruik en oneigenlijk gebruik meldingen en de uitgevoerde themaonderzoeken. Daarnaast hebben wij voor zover wij dit noodzakelijk achten, de werking getoetst van maatregelen van interne beheersing gericht op het mitigeren van frauderisico's en risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik.

Wij hebben om inlichtingen gevraagd bij leden van de raad van bestuur, de Accountantsdienst UWV, de directie FEZ en de directie Handhaving over feitelijke, vermeende of vermoede fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik waarvan zij op de hoogte zijn. Hieruit volgden geen signalen van feitelijke, vermeende of vermoede fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Als onderdeel van ons proces van het identificeren van risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg zijn van fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa, corruptie en in nauwe samenwerking met onze forensische specialisten met betrekking tot misbruik en oneigenlijk gebruik. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van een risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

Deze door ons geïdentificeerde risico's en de door ons uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn de volgende:

Geïdentificeerd frauderisico's en risico's misbruik en oneigenlijk gebruik	Controlewerkzaamheden en observaties
<p>Het inherente risico dat de raad van bestuur maatregelen van interne beheersing doorbreekt</p> <p>De raad van bestuur bevindt zich in een unieke positie om fraude te plegen, omdat het in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze financiële overzichten op te stellen door interne beheersmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.</p> <p>Daarom besteden wij bij al onze controles aandacht aan het inherente risico van het doorbreken van maatregelen van interne beheersing door de raad van bestuur in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn gemaakt; ■ Schattingen; en ■ Significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening. <p>Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor de uitvoeringskosten, omdat UWV als organisatie met name op de uitvoering van haar taak wordt beoordeeld in relatie tot de begroting.</p>	<p>Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing en de effectieve werking van deze maatregelen getoetst in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen. Tevens hebben wij specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiligingen in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken.</p> <p>Gegeven het inherente risico dat de raad van bestuur maatregelen van interne beheersing doorbreekt hebben wij journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria en hierop specifieke controlewerkzaamheden verricht. Deze werkzaamheden omvatten onder meer inspectie van brondocumenten. Gelet op de begrotingsonderschrijding van UWV hebben wij ons gefocust op verschuiving van lasten van het volgende boekjaar naar het huidige boekjaar en fictieve lasten door het vormen of verhogen van de overige schulden en overlopende passiva.</p> <p>Wij hebben de materiële schattingen voor de uitvoeringskosten gecontroleerd, zijnde de jubilea voorziening en loondoorbetaling bij ziekte. Hierbij hebben wij de mogelijke tendentie van het management beoordeeld in de significante aannames, namelijk de gehanteerde disconteringsvoet, verwachte loonstijging en 'blijf kans' dan wel 'kans op terugkeer' en vastgesteld dat deze aannames redelijk en onderbouwd zijn. Wij hebben in het bijzonder aandacht gehad voor het inherente risico van mogelijke vooringenomenheid van de raad van bestuur bij schattingen.</p> <p>Uit onze bij de controleaanpak hierboven beschreven werkzaamheden, zijn geen aanwijzingen gebleken voor het bestaan van significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening.</p> <p>Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoeden van fraude op het risico van het doorbreken van de interne beheersing door de raad van bestuur.</p>
<p>Misbruik en oneigenlijk gebruik subsidies NOW</p> <p>De Nederlandse staat heeft maatregelen getroffen die nodig waren om de uitbraak van het Coronavirus beheersbaar te houden. Deze maatregelen hebben grote effecten op bedrijven in Nederland. Om het bedrijfsleven te ondersteunen in de crisistijd is de subsidieregeling NOW opgezet. Vanwege de urgentie voor het bedrijfsleven is een systematiek van snelle bevoorschotting opgezet op basis van loonsom over de referentieperiode en geschat omzetverlies. De vaststelling van de subsidie vindt achteraf plaats, op basis van met name het gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsom.</p> <p>Er bestaat een risico op misbruik en oneigenlijk gebruik als gevolg</p>	<p>Als gevolg van de door het Rijk gekozen systematiek van snelle bevoorschotting heeft UWV de voor misbruik en oneigenlijk gebruik relevante beheersmaatregelen conform de regeling met name bij het vaststellingsproces ingeregeld. Bij de beoordeling door UWV van de vaststellingsaanvraag van de subsidies vinden interne controlewerkzaamheden plaats op het percentage gerealiseerd omzetverlies en de gerealiseerde loonsom van de aanvrager. Een deel van deze interne controlewerkzaamheden is bij de afdeling UVB van het ministerie van SZW (hierna 'UVB') belegd.</p> <p>Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing ter beperking van het risico op misbruik en oneigenlijk gebruik in de processen voor bevoorschotting (UWV) en subsidievaststelling (UWV en UVB) met betrekking tot de NOW-regelingen. Specifiek het inregelen van de interne beheersing met betrekking tot de bevoorschotting is op korte termijn en onder druk gerealiseerd. De documentatie van de uitvoering en uitkomsten van de maatregelen van interne beheersing bevat tekortkomingen, waardoor wij in de controle hiervan geen gebruik kunnen maken. Wij hebben derhalve gegevensgerichte controlewerkzaamheden verricht op het voorkomen en de nauwkeurigheid van de in 2021 verleende NOW-subsidies. Wij hebben onder meer getoetst op het bestaan van de aanvrager, de bevoorschotting naar het opgegeven bankrekeningnummer en de juistheid van de bedragen.</p>

<p>van het met opzet indienen van te hoge subsidieaanvragen, vaststellingsverzoeken met een onjuiste weergave van het gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsom of het in zijn geheel niet indienen van een vaststellingsverzoek.</p>	<p>In het vaststellingsproces maakt UWV gebruik van de diensten van UVB. Wij hebben inzicht verworven in de aard en significantie van de door UVB uitgevoerde werkzaamheden: Voor de vaststellingsverzoeken waar op basis van de NOW-regelingen geen accountantsverklaring benodigd is, voert UVB interne beheersmaatregelen uit ten aanzien van onder meer naleving van de concernbepalingen en de juistheid van het verantwoorde omzetverlies. Deze maatregelen bestaan met name uit risicogerichte onderzoeken naar de ingediende vaststellingsverzoeken.</p> <p>Wij hebben gebruikgemaakt van de werkzaamheden van een andere accountant, zijnde de Auditdienst Rijk (ADR) om de noodzakelijke informatie te verkrijgen over de relevante interne beheersmaatregelen bij UVB. Wij hebben samen met de ADR de specifiek uit te voeren werkzaamheden bepaald en een review uitgevoerd op de onder verantwoordelijkheid van de ADR uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>Wij hebben gegevensgerichte werkzaamheden verricht op het voorkomen en de nauwkeurigheid van vastgestelde NOW-subsidies en deze getoetst aan de criteria in de regelingen 'tijdelijke noodmaatregel overbrugging voor behoud van werkgelegenheid'. Wij hebben onder meer getoetst op de juistheid van de bedragen, de aanwezigheid van deskundige- of accountantsverklaringen (indien verplicht vanuit de regelingen) en indien en voor zover van toepassing, de aanwezigheid van een rapport van bevindingen van de afdeling UVB.</p> <p>Tevens hebben wij werkzaamheden verricht ten aanzien van de opvolging van meldingen van misbruik en oneigenlijk gebruik door de directie Handhaving. Wij hebben de opzet en implementatie van de interne beheersing in het meldingenproces binnen Handhaving beoordeeld.</p> <p>Wij hebben een aselechte deelwaarneming uitgevoerd op de meldingen in 2021. Op basis van deze deelwaarneming hebben wij geen aanwijzingen gekregen dat het proces van handhaving niet goed is gevolgd noch dat de omvang van potentiële terugvorderingen materieel is.</p> <p>Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij de toelichting met betrekking tot paragraaf 6.2 'Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik' in het jaarverslag deel 2 en de secties 'Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik' en 'Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW' in paragraaf 8.4 'Algemene toelichting' in de jaarrekening geëvalueerd, alsmede de daarin opgenomen toelichting op de uitkomsten van door UWV uitgevoerde maatregelen van interne beheersing.</p> <p>Als inherent gevolg van de opzet van de regeling bestaat materiële onzekerheid over de inschatting van de daadwerkelijke omvang van de subsidies NOW voor de jaarrekening 2021 en het risico op misbruik en oneigenlijk gebruik. Wij verwijzen naar de basis voor ons oordeel met beperking en de benadrukking van 'inherente beperkingen uitkeringen, subsidies NOW en premiebaten'.</p>
--	---

Voorts hebben wij in onze controle een element van onvoorspelbaarheid ingebouwd. Tevens hebben we kennisgenomen van de notulen van de Audit Advies Commissie en correspondentie met toezichthouder (het ministerie van SZW) en zijn wij tijdens de controle alert gebleven op indicaties voor signalen van fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die aanwijzing geven voor fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik of het niet-naleven van wet- en regelgeving. Indien daar sprake van was, hebben wij onze evaluatie van het risico van fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik en de gevolgen daarvan voor onze controlewerkzaamheden opnieuw geëvalueerd.

Controleaanpak continuïteit

Wij verwijzen naar de sectie 'Financiering' in paragraaf 8.4 'Algemene toelichting' in de jaarrekening, waarin de raad van bestuur heeft beschreven dat de liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten is gewaarborgd, doordat bij een tekort aan financiële middelen, UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv gebruik maakt van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. Continuïteit kent in de context van UWV een meer politieke dimensie. Uit de sectie 'Financiering' blijkt dat er geen gebeurtenissen of omstandigheden geïdentificeerd zijn, die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van UWV om haar continuïteit te handhaven.

Onze werkzaamheden omvatten derhalve:

- kennisnemen van het proces ten aanzien van de dagelijkse kasprognose van de saldi van de rekening-courant bij de Minister van Financiën, zoals bedoeld in artikel 120, lid 6 Wfsv;
- kennisnemen van de reactiebrieven van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op de door UWV ingediende tussentijdse verslagen; en
- inwinnen van inlichtingen bij de raad van bestuur over zijn kennis van besluitvorming door het Rijk hieromtrent.

Benadrukking van 'inherente beperkingen uitkeringen, subsidies NOW en premiebatens als gevolg van wettelijke verantwoordelijkheden in loonaangifteketen en keuzes en beperkingen in het uitgevoerde rechtshandavingsbeleid'

Wij vestigen de aandacht op sectie 'Loonaangifteketen en polisadministratie' in paragraaf 4.4. 'Gegevensdienstverlening in het jaarverslag deel 2 waarin wordt uiteengezet dat de Belastingdienst, CBS en UWV zelfstandige organisaties zijn, met eigen, wettelijk opgedragen taken. De Belastingdienst is in de loonaangifteketen verantwoordelijk voor de inning van de premies werknemersverzekeringen, het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgevers- en werknemersniveau en voor het toezicht op de volledigheid, juistheid en kwaliteit van de aan UWV aangeleverde nominatieve gegevens. De door de Belastingdienst aangeleverde nominatieve gegevens worden door UWV beheerd in de polisadministratie en vormen de basis voor de berekening van de uitkeringen en subsidies NOW door UWV.

In aanvulling hierop vestigen wij de aandacht op de secties 'Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik', 'Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW' en 'Premieontvangsten Belastingdienst' in paragraaf 8.4 'Algemene toelichting' in de jaarrekening. In deze secties wordt uiteengezet dat er onzekerheid blijft bestaan omtrent de juistheid en de volledigheid van door belanghebbenden zelf verstrekte gegevens als gevolg van:

- de beperkingen in het rechtshandavingsbeleid van de Belastingdienst;
- de keuzes in het door UWV gevoerde beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik.

De daarmee samenhangende inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen, de juistheid van de subsidies NOW, de juistheid van mogelijke terugvorderingen en de volledigheid van de ontvangen premies is door de raad van bestuur van UWV geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheden doen naar het oordeel van de raad van bestuur van UWV geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2021 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, en of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag (deel 1 en deel 2) omvat ook andere informatie. Dat betreft alle informatie in het jaarverslag anders dan de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met de Wet – en Regeling SUWI en Titel 9 Boek 2 BW.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, 2 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10) en Titel 9 Boek 2 BW; en voor
- een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten, fraude of misbruik & oneigenlijk gebruik.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of de entiteit in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het voornemen bestaat om de entiteit te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 14 maart 2022
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door

drs. M.J.A. Koedijk RA RE

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2021 van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2021, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten, fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude of misbruik en oneigenlijk gebruik kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

9.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten

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

Onze uitvoeringskosten komen – in overeenstemming met de Wet SUWI, artikel 45 lid 1, respectievelijk de Wet financiering sociale verzekeringen, artikel 117b lid 1 onderdeel b – ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid en de Werkhervattingskas.

In artikel 119 lid 2 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisatiereserve te vormen bij een positief begrotingsresultaat. De egalisatiereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt conform Regeling SUWI artikel 5.10a lid 2 maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar. Dit komt ultimo 2021 overeen met een bedrag van € 92,8 miljoen.

9.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur

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

Lijst van afkortingen

AD	arbeidsdeskundige
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeidsongeschiktheid
AGL	Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
AOL	Afnemersoverleg Loonaangifteketen
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
API	application programming interface
arbo	arbeidsomstandigheden
art.	artikel
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BIA	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria
BIG	beroepen in de individuele gezondheidszorg
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BRP	Basisregistratie personen
bsn	burgerservicenummer
BW	Burgerlijk Wetboek
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CID	Commissie van Integriteitsdeskundigen
CPB	Centraal Planbureau
CrvB	Centrale Raad van Beroep
CRTV-BE	Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming
CRTV-LAO	Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid
CSP	Content-Security-Policy
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
DLM	data lifecycle management
DNB	De Nederlandsche Bank
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
EPA	ernstige psychische aandoeningen
ESCO	European Skills, Competences, Qualifications and Occupations
ESF	Europees Sociaal Fonds
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
FIOD	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
fte	fulltime-equivalent
GAA	gemiddeld aantal arbeidsuren
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GeVS	Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS CMD	Individuele plaatsing en steun common mental disorder
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
ISZW	Inspectie SZW
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KWS	Kaderwet SZW-subsidies
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LAK	loonaangifteketen
LBIO	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen
mbo	middelbaar beroepsonderwijs

MCKW	Mobiliteitscentrum Kolenketen Westhaven
M&O	misbruik en oneigenlijk gebruik
MEBV	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
mvo	maatschappelijk verantwoord ondernemen
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NPD	Netwerk van Publieke Dienstverleners
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
PaWa	passend werkaanbod
POK	Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
PwC	PricewaterhouseCoopers Accountants
RLH	Relatiegegevens Loonheffingen
RMT	regionaal mobiliteitsteam
RvIG	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SER	Sociaal-Economische Raad
SMZ	Sociaal Medische Zaken
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUB	Samenwerking UWV en Belastingdienst
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
TPM	Third Party Memorandum
TVL	Tegemoetkoming Vaste Lasten
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de Overheid
UIP	UWV Informatieplan
UPA	UWV persoonsadministratie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VB	verantwoord begroten
VGBA	Verordening gedrags- en beroepsregels accountants
ViO	Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten
VMS	veiligheidsmanagementsysteem
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VOG	verklaring omtrent gedrag
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
vut	vervroegde uittreding
vWGA	vernieuwing van de werkgeversadministratie
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in socialeverzekeringswetten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAU	Werk aan Uitvoering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet betaald ouderschapsverlof
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wnra	Wet normalisering rechtspositie ambtenaren
WNT	Wet normering topinkomens
Woo	Wet open overheid
WOOS	Wet overige OCW-subsidies
W&R	wet- en regelgeving
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
Wta	Wet toezicht accountantsorganisaties
Wvbvv	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
WW	Werkloosheidswet
Wwb	Wet werk en bijstand
Wwz	Wet werk en zekerheid
zbo	zelfstandig bestuursorgaan
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

La Guardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2022

