

# UWV viermaandenverslag 2022, deel 2



---

# Inhoudsopgave

<b>Kerncijfers</b>	<b>2</b>
<b>1. Werken aan dienstverlening</b>	<b>3</b>
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	3
1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	6
1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	7
1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	8
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	12
1.6. Inkomenszekerheid bieden	13
1.7. Sociaal-medische dienstverlening	16
1.8. Handhavingsinzet	18
1.9. Gegevensdienstverlening	20
<b>2. Werken aan het fundament van UWV</b>	<b>21</b>
2.1. Versterken van vakmanschap	21
2.2. Sturen op samenwerking	22
2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy	22
<b>3. Doelmatigheid, rechtmatigheid en risicobeheersing</b>	<b>26</b>
3.1. Doelmatigheid	26
3.2. Rechtmatigheid	27
3.3. Risicobeheersing	29
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>31</b>
<b>Colofon</b>	<b>32</b>

# Kerncijfers

Tabel Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2022	Eerste vier maanden 2022	2021
<b>Uitkeren</b>	Tijdigheid:			
	Betalingen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	94%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	86%	85%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	73%	78%
<b>(Her)beoordelen</b>	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde herbeoordelingen	7.500	16.100	14.300
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	900	900
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	80%	82%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	74%	77%
<b>Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom</b>	WIA/WGA: percentage cliënten waarmee UWV minimaal 1 keer per jaar contact heeft	90%	94%	94%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken/contacten met WGA-clënten per jaar	1,8	2,4	2,4
	Gemiddelde verzuimduur in de Ziektewet in weken	n.v.t.	38	n.v.t.
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	2.600	7.100
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW-gerechtigden 0-50% binnen 4 weken	80%	89%	90%
<b>Klantgerichtheid</b>	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	n.v.t.	7,5
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	n.v.t.	7,0
<b>Efficiency en doelmatigheid uitvoering</b>	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	98%	95%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	85%	97%
<b>Efficiency gegevensverwerking</b>	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,8%	99,8%
<b>Rechtmatigheid</b>	Percentage rechtmatigheid	99%	*99,7%	*99,3%

\* Betreft uitsluitend de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking.

---

# 1. Werken aan dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we op een aantal aspecten dieper in op ontwikkelingen die zich in de eerste vier maanden van 2022 voordeden en verantwoorden we ons cijfermatig over onze dienstverlening.

## 1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

In deze paragraaf gaan we in op de stand van zaken van een aantal herstelacties die we in 2021 in gang hebben gezet in een aantal bijzondere situaties. Verder gaan we in op de afhandeling van klachten en bewaar- en beroepszaken.

### Maatwerk in bijzondere situaties

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We passen dan maatwerk toe. In 2021 gebeurde dat in een aantal gevallen. Hieronder gaan we in op de actuele situatie in deze zaken.

#### 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. We evalueren deze zomer met het ministerie of dit beleid ook na 2022 moet worden voortgezet.

In totaal gaat het om circa 3.200 mensen. Mensen die de terugvordering al (deels) voldaan hebben, krijgen dat geld weer terug. Het was onze doelstelling om nog voor eind 2021 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 bijna 1.700 cliënten individueel beoordelen. We konden 10 dossiers nog niet afronden omdat de cliënt alsnog een aanvraag voor een WW- of WIA-uitkering heeft gedaan om in aanmerking te komen voor verrekening of kwijtschelding of omdat de cliënt als zelfstandige werkt en voor zijn opgave van inkomsten wacht op de aanslag inkomstenbelasting in juli. Van de overige ruim 1.300 individueel te beoordelen dossiers hebben we inmiddels meer dan 98% afgehandeld. Nog circa 20 dossiers zijn in behandeling; ook hierbij gaat het om mensen die alsnog een aanvraag voor een WW- of WIA-uitkering hebben ingediend. Cliënten die fiscale schade oplopen krijgen een belastingvrije tegemoetkoming van UWV. Hiervoor zijn we een speciale regeling overeengekomen met de Belastingdienst. In april 2022 zijn we gestart met het berekenen en betalen van de eerste tegemoetkomingen. Omdat in veel gevallen de cliënt een kopie van de aanslag inkomstenbelasting 2021 en/of van de afrekening van toeslagen voor 2021 moet aanleveren, verwachten we dat we tot en met het derde kwartaal bezig zijn met het afhandelen van de tegemoetkomingen.

#### Opschorten en kwijtschelden schulden gedupeerden kinderopvangtoeslagaffaire

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. 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 directoraat-generaal Toeslagen van het ministerie van Financiën welke ouders recht hebben op kwijtschelding van schulden. In juni 2021 hebben we van de minister expliciet de opdracht gekregen om, vooruitlopend op de wetgeving die dit formeel mogelijk moet maken, schulden kwijt te schelden. We ontvangen van Toeslagen periodiek een overzicht welke ouders definitief als gedupeerde worden aangemerkt en welke ouders niet. Op basis van de tot nu toe ontvangen informatie hebben we voor ruim 1.700 gedupeerde ouders de schulden van vóór 2021 kwijtgescholden, voor een bedrag van € 7,8 miljoen. We zullen de invorderingen hervatten bij ouders die definitief als niet-gedupeerden zijn aangemerkt en bij ouders waarop we een vordering hebben die dateert van 1 januari 2021 of later. De eerste groep ouders is er door Toeslagen op gewezen dat ze zich tot hun gemeente kunnen wenden voor schuldhelpverlening. Voor de tweede groep hebben we, vooruitlopend op de aanstaande Wet maatwerk bij terugvordering, gekozen voor een maatwerk aanpak. We gaan alle dossiers met een vordering een voor een zeer zorgvuldig bekijken en vervolgens voorleggen aan een speciaal hiervoor

ingestelde commissie. Daarna vindt op bestuurlijk niveau afstemming plaats met andere uitvoerders zoals de Sociale Verzekeringsbank, om te zorgen voor gelijke behandeling van deze ouders.

## Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. Over de uitkomsten van de eerste meting over 2022 rapporteren we in het achtmaandenverslag.

## 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 de eerste vier maanden van 2022 ontvingen we 2.707 klachten, tegenover 2.463 in de eerste vier maanden van 2021. We ontvingen 464 klachten over de implementatie van het STAP-budget. We ontvingen vrijwel evenveel klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling als in de eerste vier maanden van 2021 (respectievelijk 250 en 246).

We handelden in de eerste vier maanden van 2022 2.664 klachten af, meer dan in de eerste vier maanden van 2021 (2.304). Hiervan gingen er 449 over het STAP-budget. Het lukte om in deze periode 98,4% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. 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 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

	Eerste vier maanden 2022		Eerste vier maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.092	41,0%	736	31,9%
Ongegrond	496	18,6%	552	24,0%
Niet-ontvankelijk	95	3,6%	67	2,9%
Oordeel niet van toepassing	140	5,3%	267	11,6%
Geen oordeel	841	31,5%	682	29,6%
<b>Totaal</b>	<b>2.664</b>	<b>100%</b>	<b>2.304</b>	<b>100,0%</b>

De meeste klachten gingen erover dat de e-dienstfunctionaliteit voor het aanvragen van het STAP-budget niet gebruiksvriendelijk was en over de dienstverlening in het algemeen, vooral over het verstrekken van onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie. Ook gingen veel klachten over de manier waarop mensen door UWV-medewerkers werden bejegend (het niet nakomen van afspraken en geen reactie ontvangen).

Tabel Klachtsoorten

Klachtsoort	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
Dienstverlening	59,3%	61,1%
Betalingen	11,6%	13,8%
Bejegening	16,5%	19,2%
Bereikbaarheid	8,8%	2,8%
Project*	0,1%	0,3%
Beleid**	1,5%	0,9%
Deskundigenoordeel	2,2%	1,9%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 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 de eerste vier maanden van 2022 werden, inclusief NOW, 24.400 bezwaren ingediend. Dat is 21% minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (31.000). Deze daling doet zich zowel voor bij de wetstechnische (23%) als de medische bezwaren

(15%). De daling bij de wetstechnische bezwaren komt door een lagere instroom in de WW, de daling bij de medische bezwaren komt onder andere doordat er minder eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en herbeoordelingen zijn uitgevoerd dan begroot. Er zijn 3.300 NOW-bezwaren ingediend, 34% minder dan in dezelfde periode van 2021. 2.700 bezwaren werden ingediend tegen een beslissing over een vaststelling en 600 bezwaren tegen een beslissing over een voorschot.

We handelden in de eerste vier maanden van 2022 in totaal 24.400 bezwaarzaken af. Dat is 20% minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (30.600). Het percentage gegronde bezwaren (exclusief NOW) is 24%, net als in 2021. 34% van de bezwaarzaken werd ingetrokken, iets meer dan in 2021 (32%). De wettelijke tijdigheid van de afgehandelde bezwaren was in de eerste vier maanden van 2022 97%. Dit is iets lager dan in 2021 (98%). Het percentage gegronde NOW-bezwaarzaken was 46%, 16% van de ingediende NOW-bezwaarzaken werd ingetrokken.

**Tabel Afhandeling bezwaren**

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
<b>Ontvangen bezwaren</b>	<b>24.400</b>	<b>31.000</b>
<b>WW</b>	<b>3.800</b>	<b>5.800</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>15.000</b>	<b>18.400</b>
waarvan NOW*	3.300	4.900
<b>Ziektewet</b>	<b>5.600</b>	<b>6.800</b>
<b>Afgehandelde bezwaren</b>	<b>24.400</b>	<b>30.600</b>
<b>WW</b>	<b>3.800</b>	<b>5.700</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>14.800</b>	<b>18.100</b>
waarvan NOW*	3.000	4.400
<b>Ziektewet</b>	<b>5.800</b>	<b>6.800</b>

\* 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 de eerste vier maanden van 2022 werd 15% van de afgehandelde beroepszaken gegrond verklaard (2021: 12%).

**Tabel Afhandeling beroepszaken**

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
<b>Ontvangen beroepszaken</b>	<b>3.250</b>	<b>3.700</b>
Beroep	2.100	2.600
Hoger beroep	650	600
Schadebesluiten	500	500
Verzoekschriften	*0	*0
<b>Afgehandelde beroepszaken</b>	<b>3.950</b>	<b>3.600</b>
Beroep	2.550	2.400
Hoger beroep	700	800
Schadebesluiten	700	400
Verzoekschriften	**0	**0

\* Het exacte aantal in de eerste vier maanden van 2022 ontvangen verzoekschriften was 23 (eerste vier maanden van 2021: 9).

\*\* Het exacte aantal in de eerste vier maanden van 2022 afgehandelde verzoekschriften was 10 (eerste vier maanden van 2021: 12).

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 de eerste vier maanden van 2022 ontvingen we 5% minder schadeclaims dan in dezelfde periode in 2021. In 2021 ontvingen we vooral schadeclaims wegens het te laat uitvoeren van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en, vooral sinds de tweede helft van 2021, ook van WIA-claimbeoordelingen. Waar het bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen doorgaans gaat om enkele honderden tot duizenden euro's per schadeclaim, gaat het bij de te late WIA-beoordelingen meestal om aanzienlijk hogere bedragen (tienduizenden euro's). Verder zijn het niet meer alleen eigenrisicodragende werkgevers die schadeclaims indienen, maar nu ook steeds meer publiek verzekerde werkgevers, die door de te late beoordelingen geconfronteerd worden met hogere gedifferentieerde premies, langdurigere en dus hogere re-integratiekosten en hogere transitievergoedingen bij ontslag van de betreffende werknemer.

## 1.2. 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 onlinemogelijkheden ontwikkeld.

### Persoonlijke gesprekken

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die 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 werkherhvatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. In totaal hebben we in de eerste vier maanden van 2022 53.312 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Dat zijn er 23% minder dan in de eerste vier maanden van 2021. Dit komt ook doordat de instroom in de WW dit jaar veel lager was. We voerden 22.759 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 minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (31.413). 89% 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

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
<b>Werkoriëntatiegesprekken</b>	<b>53.312</b>	<b>69.391</b>
Face to face	5.319	1.414
Telefonisch	47.993	67.977
<b>Monitorgesprekken</b>	<b>1.163</b>	<b>6.837</b>
Face to face	94	60
Telefonisch	1.069	6.777
<b>Coachingsgesprekken</b>	<b>118.162</b>	<b>126.391</b>
Face to face	4.931	2.301
Telefonisch	113.231	124.090

### 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. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen die twaalf maanden of langer werkloos zijn en om 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 één 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. Door de krapte op de arbeidsmarkt zijn minder mensen langdurig werkloos; daardoor zijn er ook minder passende werkaanboden nodig. We hebben daardoor in de eerste vier maanden van 2022 4% minder passende werkaanboden gedaan dan in de eerste vier maanden van 2021. Het aantal waarbij de WW-gerechtigde door de werkgever daarna werd aangenomen, nam af met 15%.

Tabel Passend werkaanbod (PaWa)

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
<b>Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening</b>	<b>1.565</b>	<b>1.633</b>
Cliënt aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	935	1.098
Cliënt aangenomen na een proefplaatsing	111	81
Cliënt niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	399	329
Cliënt heeft afgezien van uitkering	2	1
Cliënt heeft zelf andere baan gevonden	118	124

---

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

- 40 keer vanwege een betere kandidaat;
- 9 keer op grond van het ontbreken van passende werkervaring en/of opleiding;
- 278 keer op grond van overige – niet-verwijtbare – redenen;
- 10 keer omdat de kandidaat niet in het team zou passen;
- 62 keer op grond van (mogelijk) verwijtbaar gedrag.

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

### Effectiviteit 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. De eindbalans zal medio 2022 worden opgemaakt, wanneer ook de langetermijneffecten in beeld zijn gebracht.

### Minder WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk

In de eerste vier maanden van 2022 stroomden 47.800 WW-gerechtigden uit naar werk (eerste vier maanden van 2021: 65.500). Daarnaast waren er eind april 2022 48.100 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind april 2021: 59.200).

## 1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen 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 de eerste vier maanden van 2022 voerden we met WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden 5.701 werkoriëntatiegesprekken en 48.061 coachingsgesprekken (in de eerste vier maanden van 2021 respectievelijk 4.443 en 48.896). Met Wajong-gerechtigden voerden we 46.098 coachingsgesprekken (eerste vier maanden van 2021: 50.927). 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.

### WIA/WGA-dienstverlening nog niet sluitend

Onze Accountantsdienst heeft in 2021 een (vervolg)onderzoek uitgevoerd naar het dienstverleningsproces WIA/WGA. Hierbij is met data- en dossieronderzoek nagegaan of er UWV-breed sprake is van sluitende dienstverlening – dat wil zeggen dat we mensen met een WIA/WGA-uitkering in beeld hebben en dat ze de juiste dienstverlening op het juiste moment ontvangen. De conclusie is dat sluitende dienstverlening nog niet volledig is, maar het is wel in zicht. De oorzaak hiervan is onderzocht door de betrokken bedrijfsonderdelen. Nader onderzoek laat zien dat de oorzaak met name ligt in het ontbreken van een automatische koppeling tussen de primaire systemen van deze bedrijfsonderdelen. De cliëntinformatie wordt handmatig uitgewisseld en is daarmee foutgevoelig waar het de registratie van de juiste status van de dienstverlening betreft. De complexiteit van wetgeving en overdracht van individuele cliëntsituaties maakt eenduidige registratie nagenoeg onmogelijk. In totaal worden jaarlijks binnen UWV bijna 20.000 WIA/WGA-clënten overgedragen. De oplossing ligt in een passende systeemondersteuning van de gehele interne keten. Deze kan niet op korte termijn worden gerealiseerd vanwege de hoge eisen (en investeringen) die de ICT-component vraagt.

Een eerste analyse laat zien dat bij circa 5% van de dossiers over de periode 2016-2021 de status van de cliënt niet expliciet is. Een beknopte dossierstudie wijst uit dat dit verschillende oorzaken kan hebben. Zo kan het zijn dat de cliënt de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt, op grond van medische redenen als volledig arbeidsongeschikt wordt beschouwd (WGA 80-100 medisch), inmiddels aan het werk is of een gegronde bezwaar heeft ingediend. Verder kan er sprake zijn van samenloop van meerdere uitkeringen of het kan gaan om een werknemer van een eigenrisicodragers, waar UWV verder geen zicht op heeft. De komende maanden doen we individueel onderzoek naar deze dossiers om de juiste cliëntstatus te achterhalen. Over de uitkomsten hiervan verwachten we te kunnen rapporteren in het viermaandenverslag van 2023.

### Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

De arbeidsmarkt was ook in de eerste vier maanden van 2022 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 de eerste vier maanden van 2022 meer Wajongers aan werk te helpen dan in de eerste vier maanden van 2021: 2.573 tegenover 2.028. Het aantal plaatsingen van Wajongers dat werd gerealiseerd via ingekochte re-integratietrajecten was daarbij 18% hoger dan in de eerste vier maanden van 2021 (268 versus 227). Door verlenging en/of uitbreiding van bestaande tijdelijke arbeidscontracten zorgen we ervoor dat Wajongers ook aan het werk blijven. We realiseerden 2.847 contractverlengingen voor Wajongers; nagenoeg evenveel als in de eerste vier maanden van 2021.

Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. In de eerste vier maanden van 2022 vonden 1.305 mensen met een WIA/WGA-uitkering werk, 46% meer dan in de eerste vier maanden van 2021 (896). Het aantal plaatsingen dat we realiseerden via ingekochte re-integratietrajecten was 19% hoger dan in de eerste vier maanden van 2021.

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

	*Eerste vier maanden 2022	*Eerste vier maanden 2021
<b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>4.119</b>	<b>3.059</b>
<b>Mensen met recht op Wajong-uitkering</b>	<b>2.573</b>	<b>2.028</b>
<b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>	<b>1.546</b>	<b>1.031</b>
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	62	35
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.305	896
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	179	100

\* 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 verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gegaan.

In de eerste vier maanden van 2022 hebben ook nog 2.429 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (eerste vier maanden van 2021: 1.618).

### Effectiviteit dienstverlening

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. Binnenkort verschijnen een tussenrapportage van deze effectmeting en een tussentijdse evaluatie met de stand van zaken in de doorontwikkeling van onze WGA-dienstverlening. We onderzoeken ook de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor Wajongers. Binnenkort verschijnen hierover twee tussenrapportages. De eindrapportage verwachten we begin 2023.

## 1.4. 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: 12% van de mensen die we in de eerste vier maanden van 2022 een voorziening toekenden had geen uitkering van UWV. In totaal zijn in de eerste vier maanden van 2022 15.168 voorzieningen toegekend aan 11.274 mensen. 93,5% van de aanvragen voor voorzieningen is tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

In de eerste vier maanden van 2022 hebben we 12.645 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste (8.987) voor Wajongers. De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 24 miljoen en bleven daarmee binnen het tijdsevenredig budget van € 30,8 miljoen. De belangrijkste verschillen in de kosten vergeleken met vorig jaar doen zich voor bij de externe jobcoach, de intermediaire voorzieningen en vervoersvoorzieningen. De kosten van jobcoaching waren in de eerste vier maanden van 2022 € 0,5 miljoen (5%) hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. Dat hangt samen met de indexering van de normbedragen. De kosten van intermediaire voorzieningen daalden licht. Dit komt doordat de reisvergoedingskosten voor tolken zijn afgenomen, vermoedelijk als gevolg van de wijziging in het protocol voorzieningen waardoor de tolk op afstand geen kilometers meer kan declareren. De kosten van vervoersvoorzieningen zijn 5% gestegen ten opzichte van vorig jaar. De kosten voor taxi- en rolstoeltaxivergoedingen voor woon-werkvervoer zijn toegenomen. Het aantal toegekende bruikleenauto's en aanpassingen daaraan en ook de meerkosten voor de referentieauto zijn daarentegen gedaald.

Als een van de initiatieven om de arbeidsparticipatie van mensen met een beperking te verhogen, is per 1 juli 2021 het 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 om een of meer werkplekken geschikt te maken voor meerdere werknemers met een beperking. In de eerste vier maanden van 2022 hebben we geen aanvragen toegekend. Er is wel een aanvraag in behandeling. Het ministerie laat deze pilot in nauwe samenwerking met UWV evalueren door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

Op initiatief van de Coalitie voor Technologie en Inclusie zijn in januari 2022 8 pilots gestart waarbij technologie op de werkvloer wordt ingezet voor mensen met een beperking. Het is de verwachting dat deze technologieën mensen met een beperking ondersteunen bij hun arbeidsparticipatie: beter aan het werk komen en/of blijven. De pilots sluiten goed aan bij onze wens om innovatie van voorzieningen te stimuleren. In de pilots worden diverse nieuwe technologische toepassingen getest, gericht op mensen met fysieke problemen en mensen met psychosociale problemen. Zo is een pilot gericht op het (zonder vertraging) omzetten van fluisterspraak van mensen met stemproblemen naar een normaal stemgeluid bij telefoneren of beeldbellen. Deze technologie wordt uitgetest door 5 werknemers die stotteren en 5 werknemers met stemproblemen als gevolg van een andere aandoening. Zij werken in verschillende functies bij de rijksoverheid en KPN. Een andere pilot richt zich op stressmonitoring voor mensen met autisme. Dit gebeurt met een wearable die het spanningsniveau meet via de hartslag en een stressorenvragenlijst. Met het verkregen inzicht in hun spanningsniveau kunnen de medewerkers gericht handelen. Er is altijd een verbinding met een (job)coach die hulp of begeleiding kan bieden. In totaal 50 tot 60 werknemers gaan deze technologie uitproberen in diverse werksettings. Alle 8 pilots worden door een extern onafhankelijk onderzoeksbureau gevolgd en gemonitord. We verwachten de resultaten in de tweede helft van 2023.

Voor de pilot Generieke werkgeversvoorzieningen zijn er in de eerste vier maanden geen toekenningen geweest. Voor de pilots Technologie en inclusie is voor 2022 € 300.000 gereserveerd, maar er zijn nog geen uitgaven geweest dit jaar. De uitgaven voor de 8 pilots zijn al in 2021 gedaan.

**Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort**

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
<b>Werknemersvoorzieningen*</b>	<b>9.040</b>	<b>8.303</b>
Intermediaire voorzieningen	487	440
Externe jobcoach	5.226	5.182
Meeneembare voorzieningen	1.641	1.785
Starterskrediet	6	3
Vervoersvoorzieningen	1680	893
<b>Werkgeversvoorzieningen</b>	<b>3.605</b>	<b>4.112</b>
Interne jobcoach	651	680
Loondispensatie	2.915	3.400
Meeneembare voorzieningen	-	1
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	-	1
Overige werkgeversvoorzieningen	39	30
<b>Totaal</b>	<b>12.645</b>	<b>12.415</b>

\* 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 de eerste vier maanden van 2022 hebben we 1.524 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er 17% meer dan in de eerste vier maanden van 2021 (1.304). De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen bedroegen € 8,4 miljoen, iets meer dan het tijdsevenredige budget. Anders dan bij de werkvoorzieningen is er een toename van het aantal getolkte uren (8%). De kosten voor de totale intermediaire voorzieningen zijn echter minder toegenomen. De verklaring hiervoor ligt met name in de daling van de kosten voor de tolk op afstand. Het aandeel van deze tolkkosten is gedaald van 31% in de eerste vier maanden

van 2021 naar 9% in dezelfde periode in 2022. De kosten voor de vervoersvoorziening zijn behoorlijk gestegen. Net als bij de werkvoorzieningen zien we een sterke stijging van de taxi- en rolstoeltaxivergoedingen, die vergeleken met vorig jaar bijna zijn verdubbeld. De kosten voor meeneembare voorzieningen zijn gedaald; dit komt grotendeels door lagere kosten voor schoolmeubilair.

#### Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
Intermediaire voorzieningen	741	506
Meeneembare voorzieningen	595	688
Vervoersvoorzieningen	188	110
<b>Totaal</b>	<b>1.524</b>	<b>1.304</b>

#### Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
Intermediaire voorzieningen	5,2	5,1
Meeneembare voorzieningen	0,8	1,0
Vervoersvoorzieningen	2,4	1,6
<b>Totaal voor de cliënt</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>	<b>0,6</b>	<b>0,6</b>
<b>Totaal</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In de eerste vier maanden van 2022 kenden we 999 nieuwe tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven toe. In deze periode maakten 2.705 personen gebruik van een tolkvoorziening voor in het dagelijks leven, voor een bedrag van € 3,3 miljoen. Daarnaast hebben we aan 84 organisaties een voorziening toegekend, waaraan € 0,6 miljoen is besteed. Er zijn 243 aanvragen gedaan voor meer tolkuren omdat de standaard toegekende uren niet voldoende zijn. Voor de uitgaven voor de cliënt was in de eerste vier maanden van 2022 een budget van € 3,9 miljoen beschikbaar. In deze periode hebben we dat vrijwel geheel uitgegeven. Inclusief uitvoeringskosten hebben we € 4,1 miljoen besteed.

#### Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
Intermediaire voorzieningen	3,9	2,8
<b>Totaal voor de cliënt</b>	<b>3,9</b>	<b>2,8</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
<b>Totaal</b>	<b>4,1</b>	<b>3,0</b>

#### 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 om de cliënt te activeren en deelname aan de maatschappij te bevorderen. 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 die ondersteuning nodig hebben bij zaken als studieritme en structuur aanbrengen. Naast deze re-integratiediensten en scholingen kopen we sinds 1 januari 2022 ook trajecten in op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (IPS EPA). Voor 2022 heeft UWV van de ministeries van SZW en VWS € 2,6 miljoen ontvangen om ook IPS-trajecten in te kopen voor mensen met veel voorkomende psychische stoornissen (common mental disorder (IPS CMD)). Alle IPS-trajecten worden uitgevoerd door geestelijke gezondheidszorg (ggz)-instellingen.

In de eerste vier maanden van 2022 zijn totaal 86 IPS-trajecten ingekocht: 60 IPS EPA-trajecten en 26 IPS CMD-trajecten. Dat zijn er 142 minder dan in de eerste vier maanden van 2021. Dit komt vooral doordat de doorlooptijd van aanvragen veel langer is geworden omdat er geen sprake meer is van subsidieverlening. Sinds dit jaar moet UWV toestemming geven aan de ggz-instelling voordat tot inzet/inkoop van een IPS-traject kan worden overgegaan. De ggz-instelling moet een re-integratieplan opstellen en soms is een driegesprek nodig tussen ggz, cliënt en UWV.

Voor 2022 is voor re-integratiediensten een jaarbudget van € 100,0 miljoen beschikbaar, inclusief budget voor de inzet van IPS EPA en IPS CMD. De totale uitgaven in de eerste vier maanden van 2022 bedragen € 30,7 miljoen; ze zijn daarmee € 2,6 miljoen lager dan het tijdsevenredige budget van € 33,3 miljoen. In de eerste vier maanden van 2022 hebben we voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering 10.229 re-integratiediensten ingekocht, inclusief IPS-trajecten. Dit zijn er 304 (3%) minder dan in de eerste vier maanden van 2021. Er zijn vooral veel minder (-25%) re-integratiediensten ingekocht voor de groep WW (WIA < 35%), die bestaat uit mensen met een WW-uitkering die eerder minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden. De daling houdt verband met de huidige gunstige arbeidsmarktsituatie voor werkzoekenden. Het aantal diensten modulaire dienstverlening steeg met 15%.

**Tabel Ingekochte re-integratiediensten en IPS EPA- en IPS CMD-trajecten\***

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
WAO	94	95
Ziektewet	2.921	3.047
oWajong/Wajong 2010	2.731	2.701
WIA	3.515	3.407
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	968	1.283
<b>Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening</b>	<b>10.229</b>	<b>10.533</b>

\* Naast de in de tabel genoemde 10.229 re-integratiediensten en IPS EPA-trajecten die we vanuit het budget van € 100,0 miljoen hebben ingekocht, hebben we 392 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

In de eerste vier maanden van 2022 zijn in totaal 9.993 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**

Resultaat	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
<b>Plaatsing als direct doel</b>	<b>1.443</b>	<b>1.521</b>
Afgesloten met baan	819	634
Afgesloten zonder baan	624	887
<b>Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel</b>	<b>7.520</b>	<b>5.572</b>
Succesvol	5.719	3.920
Niet-succesvol	1.801	1.652
<b>Afgesloten scholingen</b>	<b>1.030</b>	<b>672</b>
Afgesloten met diploma	789	502
Afgesloten zonder diploma	241	170
<b>Totaal</b>	<b>9.993</b>	<b>7.765</b>

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**

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
WW	567	776
Wajong	872	893
WIA/WGA	368	227
WAO en WAZ	10	12
Overig	15	13
<b>Totaal</b>	<b>1.832</b>	<b>1.921</b>

## 1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

We beoordelen ontslagaanvragen 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](http://uwv.nl) en de telefoon. Ook organiseren we bijeenkomsten voor werkgevers.

### Ontslagaanvragen

In de eerste vier maanden van 2022 is het aantal ontslagaanvragen beperkt gebleven, we ontvingen er ruim 50% minder dan in dezelfde periode in 2021. Het is lastig om de economische gevolgen van de oorlog in Oekraïne in te schatten. Vooral nog is er sprake van (beperkte) economische groei en krapte op de arbeidsmarkt. Het kabinet heeft de steunmaatregelen zoals de NOW en de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) per 1 april 2022 beëindigd. Dit heeft niet geleid tot een toename van het aantal ontslagaanvragen. We hebben in de eerste vier maanden van 2022 87,1% 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 98,5%.

Tabel Ontslagaanvragen

	Eerste vier maanden 2022		Eerste vier maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal ingediende ontslagaanvragen</b>	<b>3.600</b>		<b>7.500</b>	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	2.700	76%	6.500	87%
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	900	24%	1.000	13%
<b>Aantal afgehandelde ontslagaanvragen*</b>	<b>3.500</b>		<b>8.200</b>	
<b>Inhoudelijk behandelde ontslagaanvragen</b>	<b>1.100</b>		<b>1.700</b>	
waarvan verleend	1.000	91%	1.500	88%
waarvan geweigerd	100	9%	200	12%
<b>Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken**</b>	<b>2.200</b>		<b>6.200</b>	
<b>Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie</b>	<b>200</b>		<b>300</b>	

\* 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.

### 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 is de vraag van werkgevers om vreemdelingen voor werk toe te laten groot. We ontvingen 69% meer aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning of adviesverzoek dan in de eerste vier maanden van 2021. Het tijdigheidspercentage is in de eerste vier maanden met 77% lager dan de streefnorm van 90%. Om het grote aantal aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en adviesverzoeken af te kunnen handelen zijn nieuwe medewerkers aangetrokken. Nu we over steeds meer volledig ingewerkte medewerkers beschikken, verwachten we dat de tijdigheid zal stijgen richting de beoogde 90%. Het grootste deel van de vergunning- en adviesaanvragen is binnen vijf weken afgewikkeld. Het aantal afgehandelde aanvragen/verzoeken loopt gelijk op met het aantal ingediende aanvragen/verzoeken.

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en GVVA-adviezen

	Eerste vier maanden 2022		Eerste vier maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning</b>	<b>4.000</b>		<b>1.900</b>	
<b>Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning</b>	<b>4.000</b>		<b>1.800</b>	
Verleende vergunningen	3.500	88%	1.600	89%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	200	5%	100	*6%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	300	7%	100	*5%
<b>Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA</b>	<b>1.800</b>		<b>1.500</b>	
<b>Aantal afgegeven adviezen GVVA</b>	<b>2.000</b>		<b>1.300</b>	
Positieve adviezen	1.500	75%	1.100	85%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	100	5%	0	0%
Negatieve adviezen	400	20%	200	15%

\* Doordat de aantallen zijn afgerond, verschillen de percentages.

Per 1 januari 2022 zijn de Wet arbeid vreemdelingen (Wav), het Besluit uitvoering Wav en de Regeling uitvoering Wav gewijzigd. In de wet is nu onder meer geregeld dat een tewerkstellingsvergunning en een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid kunnen worden verleend voor de duur van ten hoogste drie jaar (dit was ten hoogste één jaar). In het Besluit uitvoering Wav is bepaald dat vergunningen met een volledige arbeidsmarkttoets voor maximaal twee jaar kunnen worden verleend.

Per 1 januari 2022 is de versoepelde regeling Aziatische horeca komen te vervallen. Aanleiding waren de signalen over misbruik van de regeling en misstanden in de werk- en leefomstandigheden van koks die naar Nederland komen. Aanvragen voor koks die nog niet eerder zijn toegelaten tot de Nederlandse arbeidsmarkt worden getoetst aan het reguliere kader van de Wav, dus met een arbeidsmarkttoets. Over de gewijzigde regeling is zowel intern als extern informatie verstrekt en voorlichting gegeven. Het ministerie van SZW bereidt een Kamerbrief voor waarin alle maatregelen worden beschreven om misstanden in de sector aan te pakken.

### Meldingen werkgevers voor tewerkstelling vluchtelingen uit Oekraïne

Bij de huidige krappe arbeidsmarkt is het extra belangrijk om alle kanalen aan te boren om personeel te vinden. Sinds 1 april 2022 geldt er een vrijstelling van de verplichting om een tewerkstellingsvergunning aan te vragen voor werkgevers die vluchtelingen uit Oekraïne in loondienst willen nemen. Wel moeten werkgevers hiervan melding doen bij UWV, om het risico op misstanden te verkleinen. De vluchteling mag twee dagen na het indienen van het meldingsformulier starten met de werkzaamheden. Eind april hadden we ruim 4.300 meldingen ontvangen, fors meer dan we hadden ingeschat. In de eerste week van juni was dat aantal al gestegen tot 13.200. Samen met gemeenten en uitzendbureaus organiseren we speciale banenmarkten waar werkgevers en vluchtelingen uit Oekraïne elkaar kunnen ontmoeten. Uit de ontvangen meldingen blijkt dat de meeste tewerkstellingen plaatsvinden door uitzendbureaus, de horeca en werkgevers in de agrarische sector.

## 1.6. 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 de eerste vier maanden van 2022 kenden we 328.000 nieuwe uitkeringen toe, 1% meer dan in de eerste vier maanden van 2021.

**Tabel Nieuwe uitkeringen**

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021	% +/-
<b>WW</b>	<b>79.794</b>	<b>123.837</b>	<b>-36%</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>21.546</b>	<b>*20.639</b>	<b>4%</b>
WIA	19.322	18.380	5%
WGA	15.499	*14.412	8%
IVA	3.823	*3.968	-4%
WAO	185	223	-17%
WAZ	3	11	-73%
Wajong	2.036	*2.025	1%
<b>Ziektewet</b>	<b>155.121</b>	<b>106.057</b>	<b>46%</b>
<b>Wazo (incl. ZEZ)</b>	<b>71.548</b>	<b>74.833</b>	<b>-4%</b>
<b>Totaal</b>	<b>328.009</b>	<b>*325.366</b>	<b>1%</b>

\* Gecorrigeerde cijfers in verband met verbeterde rekenmethode.

We beëindigden bijna 360.000 uitkeringen, evenveel als in de eerste vier maanden van 2021.

**Tabel Beëindigde uitkeringen**

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021	% +/-
<b>WW</b>	<b>96.758</b>	<b>143.111</b>	<b>-32%</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>11.513</b>	<b>*19.729</b>	<b>-42%</b>
WIA	7.477	*10.612	-30%
WGA	4.972	*6.044	-18%
IVA	2.505	*4.568	-45%
WAO	2.430	6.939	-65%
WAZ	115	405	-72%
Wajong	1.491	1.773	-16%
<b>Ziektewet</b>	<b>178.361</b>	<b>127.805</b>	<b>40%</b>
<b>Wazo (incl. ZEZ)</b>	<b>73.067</b>	<b>**68.921</b>	<b>6%</b>
<b>Totaal</b>	<b>359.699</b>	<b>*359.566</b>	<b>0%</b>

\* Gecorrigeerde cijfers in verband met verbeterde rekenmethode.

\*\* Gecorrigeerd cijfer, afwijzingen worden niet meer meegeteld.

Eind april 2022 ontvingen bijna 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste vier maanden van 2022 een bedrag van in totaal € 6,8 miljard uit.

**Tabel Lopende uitkeringen**

	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021	% +/-
<b>WW</b>	<b>174.811</b>	<b>266.386</b>	<b>-34%</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>828.503</b>	<b>*816.464</b>	<b>1%</b>
WIA	385.356	*357.642	8%
WGA	233.566	*217.106	8%
IVA	151.790	*140.536	8%
WAO	192.228	207.865	-8%
WAZ	7.185	8.028	-11%
Wajong	243.734	*242.929	0%
<b>Ziektewet</b>	<b>106.701</b>	<b>108.394</b>	<b>-2%</b>
<b>Wazo (incl. ZEZ)</b>	<b>49.507</b>	<b>48.183</b>	<b>3%</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.159.522</b>	<b>1.239.427</b>	<b>-6%</b>

\* Gecorrigeerde cijfers in verband met verbeterde rekenmethode.

## WW

We handelden in de eerste vier maanden van 2022 35% minder WW-aanvragen af dan in de eerste vier maanden van 2021 (105.700 tegenover 162.200). Daarvan wezen we er 25% (26.000) af tegenover 24% (38.400) in de eerste vier maanden van 2021. 2.600 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 de eerste vier maanden van 2021 en ook lager dan het aantal beëindigde uitkeringen, is het aantal lopende WW-uitkeringen eind april 2022 9% lager dan eind 2021. De krappe arbeidsmarkt heeft ongetwijfeld aan deze ontwikkelingen bijgedragen.

### Ziektewet

Er waren in de eerste vier maanden van 2022 gemiddeld ongeveer evenveel lopende Ziektewet-uitkeringen als in de eerste vier maanden van 2021. Er waren enerzijds meer werknemers met een no-riskpolis, zieke uitzendkrachten en zieke zwangere vrouwen. Anderzijds daalde het aantal zieke einddienstverbanders en het aantal zieke werklozen. Het aantal toekenningen was aanzienlijk hoger dan in de eerste vier maanden van 2021. Vooral het aantal toekenningen aan zieke uitzendkrachten en aan werknemers met een no-riskpolis steeg.

### WIA en WAO

We handelden 22.000 WIA-aanvragen af, 3% minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (22.700). Van de aanvragen hebben we er 7.300 (33%) afgewezen; in de eerste vier maanden van 2021 waren het er 7.400 (33%). 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 5% hoger dan in de eerste vier maanden van 2021. Deze toename wordt onder andere veroorzaakt doordat er meer voorschotten voor WGA-uitkeringen zijn toegekend, omdat de sociaal-medische beoordeling niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond –zie verder 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. Er spelen ook andere coronagerelateerde oorzaken, zie ook hieronder onder het kopje Tijdigheid. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in de eerste vier maanden van 2022 verder met 12.300 (3%) ten opzichte van eind december 2021. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, af, zij het in mindere mate. Eind april 2022 was het aantal WAO-uitkeringen 2.200 (1%) lager dan eind 2021.

### 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 3.000 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, iets minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (3.100). Hiervan werden er bijna 1.600 (52%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in de eerste vier maanden van 2021: ruim 1.600, 53%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is in de eerste vier maanden van 2022 iets hoger dan eind 2021.

### 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 2022	Eerste vier maanden 2022	Eerste vier maanden 2021
Betalings WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	94%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	86%	87%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	73%	82%

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 viermaandenverslag, paragraaf 1.3):

- Algemeen kan worden gesteld dat de vraag naar de sociaal medische dienstverlening te omvangrijk is voor de capaciteit die UWV daarvoor beschikbaar heeft. Dit leidt ertoe dat we niet alle cliënten op tijd van de benodigde dienstverlening en beoordeling kunnen voorzien.
- 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. Sinds 2021 zien we dit terug in een toenemend aantal aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling. De WIA kan immers pas na twee jaar ziekte worden aangevraagd.
- Daarnaast zien we de invloed van corona. Meer mensen zijn langdurig ziek en vragen een WIA-uitkering aan omdat diagnosetrajecten, behandelingen en operaties door de coronamaatregelen zijn uitgesteld. Er zijn ook meer mensen langdurig ziek omdat ze naast of volgend op een eerdere aandoening ook (ernstige) coronaklachten kregen. En sinds maart 2021 vragen ook mensen een WIA-claimbeoordeling aan vanwege langdurige covid (long covid).



- De coronamaatregelen en de uitgestelde medische zorg vormen een belemmerende factor voor de re-integratie van zieke werknemers tijdens de eerste twee jaren van hun ziekte. In sommige sectoren konden werkgevers door de lockdown weinig re-integratiemogelijkheden inzetten. Daar heeft UWV bij de beoordeling van re-integratieverslagen rekening mee gehouden: ook als er te weinig re-integratie-inspanningen waren geleverd is er dan geen loondoorbetalingsverplichting opgelegd. Hierdoor worden claim-beoordelingen eerder aangevraagd (in normale omstandigheden zou de aanvraag een jaar later of wellicht helemaal niet zijn gedaan).

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.

## NOW

Het loket voor de zevende aanvraagperiode voor de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (de NOW 5, voor de maanden november en december 2021) sloot op 31 januari 2022. Het loket voor de achtste aanvraagperiode (de NOW 6, voor de maanden januari tot en met maart 2022) is op 14 februari 2022 geopend en sloot op 13 april.

Tabel NOW-voorschotaanvragen\*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6
Aantal ingediende aanvragen	148.300	65.400	81.700	78.500	46.200	27.500	42.400	31.100
Aantal toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	41.000	30.300
Aantal betrokken werknemers	2,7 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	0,8 miljoen	0,4 miljoen	0,7 miljoen	0,6 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	€ 1,1 miljard
Aantal ingediende bezwaren	4.480	1.100	2.278	1.391	414	306	420	211

\* De cijfers in deze tabel geven de stand per begin juni 2022 weer.

Voor de tweede aanvraagperiode (de NOW 2) konden werkgevers tot en met 31 maart 2022 een definitieve berekening van de NOW-subsidie aanvragen. Voor de derde tot en met de zesde aanvraagperiode de NOW 3.1, 3.2, 3.3 en 4) kunnen de komende periode nog dergelijke aanvragen worden ingediend. Voor de zevende en achtste aanvraagperiode (de NOW 5 en de NOW 6) kan dit nog niet.

Tabel NOW-vaststellingen\*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4
Aantal ingediende aanvragen	131.500	53.000	28.100	13.800	7.800	3.500
Aantal definitief vastgestelde aanvragen	125.700	45.900	23.800	11.300	5.500	800
Aantal nabetalingen	35.700	14.000	15.100	6.700	3.100	500
Bedrag nabetalingen	€ 445,7 miljoen	€ 189,1 miljoen	€ 83,4 miljoen	€ 36,8 miljoen	€ 12,6 miljoen	€ 1,6 miljoen
Aantal terugvorderingen	90.000	31.900	8.700	4.600	2.300	300
Bedrag terugvorderingen	€ 2.290,1 miljoen	€ 1.074,8 miljoen	€ 135,1 miljoen	€ 83,3 miljoen	€ 29,3 miljoen	€ 3,9 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	6.996	1.275	372	85	64	3

\* De cijfers in deze tabel geven de stand per begin juni 2022 weer.

## 1.7. Sociaal-medische dienstverlening

We hebben in de eerste vier maanden van 2022 43.173 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Dat zijn er 8.227 (16%) minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (51.400).

**Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen**

	Begroting eerste vier maanden 2022	Realisatie eerste vier maanden 2022	Verschil
Claimbeoordelingen*	27.867	28.390	523
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.333	7.398	-5.935
Herbeoordelingen	11.367	7.385	-3.982
<b>Totaal</b>	<b>52.567</b>	<b>43.173</b>	<b>-9.394</b>

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

De beschikbare beoordelingscapaciteit is ontoereikend om te voldoen aan de vraag naar sociaal-medische beoordelingen. Het totaal aantal mensen dat op een beoordeling wacht is daardoor in de eerste vier maanden van 2022 verder gestegen. Het aantal aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling was in de eerste vier maanden van 2022 lager dan in dezelfde periode in 2021 (19.950 ten opzichte van 22.300). Doordat er dit jaar nog meer prioriteit is gelegd bij deze beoordelingen, zijn er meer WIA-claimbeoordelingen verricht dan begroot. De vraag naar herbeoordelingen was vrijwel zo groot. Door de prioriteit voor claimbeoordelingen zijn er echter minder herbeoordelingen uitgevoerd dan begroot.

Het aantal in 2022 uitgevoerde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is niet vergelijkbaar met de begroting of met eerdere jaren, omdat we deze nu alleen nog uitvoeren in gevallen dat we verwachten dat de beoordeling zal leiden tot uitstroom uit de Ziektewet en voor de werknemers van eigenrisicodragers.

**Tabel Overzicht aantal cliënten dat wacht op claimbeoordelingen en herbeoordelingen en achterstanden**

	Eind april 2022	Eind 2021	Verschil
Aantal cliënten dat wacht op een claimbeoordeling*	28.293	29.636	-1.343
Achterstand claimbeoordelingen*	14.330	12.992	1.338
Aantal cliënten dat wacht op een vraaggestuurde herbeoordeling	18.053	16.215	1.838
Achterstand vraaggestuurde herbeoordelingen	14.296	12.309	1.987
<b>Totaal voorraad</b>	<b>46.346</b>	<b>45.851</b>	<b>495</b>
<b>Totaal achterstand voorraad</b>	<b>28.626</b>	<b>25.301</b>	<b>3.325</b>

\* Het gaat hier om cliënten die wachten op een claimbeoordeling voor de WIA, voor de Wajong en voor aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).

### Artsencapaciteit

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. We hebben in de eerste vier maanden van 2022 41 artsen aangenomen. Er zijn 35 artsen uitgestroomd – voornamelijk vanwege ontslagname (19 artsen), omdat hun tijdelijk contract op verzoek van de arts of op initiatief van UWV niet is verlengd (7 artsen) of vanwege (pre)pensioen (5 artsen). Per saldo betekent dit voor de eerste vier maanden van 2022 een toename van het aantal artsen. We verwachten echter voor geheel 2022 een hogere uit- dan instroom van verzekeringsartsen, waardoor onze artsencapaciteit verder afneemt. 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 ook nog 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 voor het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit.

### 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 aangepaste handreiking taakdelegatie van de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) is in het eerste tertaal van 2022 gepubliceerd. Er moet nog worden bekeken in hoeverre aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk is. In april 2022 werkte 77,7% van onze geregistreerde verzekeringsartsen in vaste dienst met taakdelegatie. Dit is vergelijkbaar met december 2021 (76,4%).

## 1.8. Handhavingsinzet

Het aantal externe meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van regelingen is in de eerste vier maanden van 2022 met 30% gedaald (van 2.565 in 2021 naar 1.813 in 2022). Het aantal interne meldingen was in de eerste vier maanden van 2022 (5.011) juist aanzienlijk hoger dan in de eerste vier maanden van 2021 (3.428). Dat lijkt vooral te maken te hebben met het toegenomen aantal Ziektewet-uitkeringen als gevolg van corona en het hogere aantal meldingen in verband met te late hersteldmelding. Tijdens de coronacrisis hebben we de automatische hersteldmelding ingesteld op vier weken na de ziekmelding. Wanneer mensen eerder hersteld zijn maar dit verzuimen te melden, volgt er een interne melding van een te late hersteldmelding. Nu corona weer op zijn retour lijkt, zullen we de automatische hersteldmelding weer instellen op twee weken na ziekmelding. De stijging van het aantal interne meldingen kan daarnaast worden gerelateerd aan het werk van de in het derde tertaal van 2021 aangestelde handhavingsconsulenten. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan het vergroten van de meldingsbereidheid van medewerkers en de kwaliteit van de meldingen.

UWV genereert vanuit de systemen ook zelf signalen die worden onderzocht. Dat doen we bijvoorbeeld met risicoselecties voor de afgesproken themaonderzoeken (zie hieronder het kopje Themaonderzoeken). Daarnaast verzamelen we met de zogeheten controlemix op basis van een volledig willekeurige steekproef van de cliëntpopulatie informatie om (op termijn) tot een risicoscan te kunnen komen. Omdat we ons hiermee niet alleen richten op al bekende risico's, levert deze steekproef een bijdrage aan een beter risicomangement. Er zijn in de eerste vier maanden van 2022 8.000 signalen gegenereerd, evenveel als in dezelfde periode vorig jaar. Daarvan hebben we er 6.600 onderzocht. Om een eerste onderzoek voor een risicoscan te kunnen starten, moeten er 7.500 signalen zijn onderzocht. Pas nadat er 12.000 signalen zijn onderzocht, kunnen we een eerste versie van een risicoscan ontwikkelen.

### 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 de eerste vier maanden van 2022 3.400 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 5,2 miljoen (in dezelfde periode van 2021 3.500 overtredingen, voor een bedrag van € 7,3 miljoen). We legden hierbij boetes op voor een bedrag van € 0,75 miljoen (in dezelfde periode in 2021: € 1,0 miljoen). Het aantal en aandeel opgelegde waarschuwingen is gestegen. Deze stijging doet zich vooral voor bij de Ziektewet, waar bij te late hersteldmelding een waarschuwing wordt gegeven (zie ook de introtekst van deze paragraaf).

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste vier maanden 2022		Eerste vier maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>3.400</b>		<b>3.500</b>	
Opgelegde boetes	600	18%	900	26%
Opgelegde waarschuwingen	2.300	68%	1.900	54%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	500	14%	700	20%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

\* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 16 (eerste vier maanden 2021: 13).

### 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.

### Attenderingsbericht

Omdat veel WW-uitkeringsgerechtigden geen ervaring hebben met de actieve controle, hebben we besloten hun 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**

	Eerste vier maanden 2022		Eerste vier maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>30.300</b>		<b>29.800</b>	
<b>Opgelegde maatregelen</b>	<b>15.300</b>	<b>51%</b>	<b>12.000</b>	<b>40%</b>
Waarvan maatregelen WW	12.000		9.800	
WW-cliënten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	2.700		4.400	
WW-cliënten die verwijtbaar werkloos waren	2.600		2.500	
WW-cliënten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	2.500		1.500	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	400		100	
Overtredingen van de controlevoorschriften	2.300		600	
Overige	1.500		700	
Waarvan maatregelen overige wetten	3.300		2.200	
<b>Opgelegde waarschuwingen</b>	<b>14.600</b>	<b>48%</b>	<b>17.500</b>	<b>59%</b>
<b>Geen maatregel of waarschuwing opgelegd</b>	<b>400</b>	<b>1%</b>	<b>300</b>	<b>1%</b>

### 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 € 5,6 miljoen minder is uitgekeerd doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. We hebben € 0,1 miljoen aan boetes opgelegd en € 2,8 miljoen teruggevorderd.

We hebben ons ten doel gesteld om in 2022 onderzoek te doen naar de aard en omvang van ten minste 18 risico's. Daarnaast lopen er nog 8 onderzoeken door uit 2021. Het afronden van al deze onderzoeken staat onder druk door de werkzaamheden die we moeten verrichten voor de parlementaire enquête naar fraudebeleid en dienstverlening in combinatie met de complexiteit van de vereiste gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en beperkte juridische ondersteuning. 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 de eerste vier maanden van 2022 6 onderzoeken opgestart. Dit zijn de resultaten van de belangrijkste themaonderzoeken:

- **Faillissementen:** 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 de eerste vier maanden van 2022 hebben we 28 meldingen ontvangen en zijn er 39 onderzoeksrapporten opgeleverd. Er is € 0,4 miljoen minder uitgekeerd doordat faillissementsuitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. Daarnaast werd er € 60.000 teruggevorderd en een aantal boetes opgelegd.
- **NOW:** In de eerste vier maanden van 2022 ontvingen we 200 meldingen over mogelijk misbruik van de NOW door 158 bedrijven. Daarnaast doen we met behulp van data-analyse onderzoek naar misbruikrisico's bij de NOW. Dit zijn risico's die aan het licht komen op basis van opvallende mutaties in de loonsom en door identiteitsfraude. In de eerste vier maanden van 2022 waren er 335 signalen. Naar aanleiding van 52 daarvan hebben we nader onderzoek ingesteld. 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 we bij eerdere NOW-aanvraagperiodes deden, hebben we tijdens de achtste aanvraagperiode (de NOW 6) in maart en april 2022 werkgevers met grote loonsomdalingen in kaart gebracht. De loonsomdaling bij deze werkgevers was zo groot, dat zij bij de definitieve vaststelling van de subsidie zeer waarschijnlijk een bedrag ter grootte van het voorschot moeten terugbetalen. Omdat de groep kleiner was dan bij eerdere NOW-aanvraagperiodes konden we al deze werkgevers bellen. We hebben de werkgevers die we konden bereiken de mogelijkheid geboden om het laatste voorschot niet te laten uitbetalen, om een terugvordering te voorkomen of te beperken. Bijna de helft van de bereikte werkgevers heeft van dit aanbod gebruikgemaakt. De werkgevers die we niet telefonisch konden bereiken hebben we een e-mail gestuurd met het advies om, indien mogelijk, het te ontvangen voorschot voor eventuele terugbetaling opzij te zetten.
- **Strafrecht:** In het Handhavingsarrangement 2022 is opgenomen dat UWV naar verwachting 45 tot 50 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie aanlevert. In de eerste vier maanden van 2022 hebben we 16 processen-verbaal aangeleverd.
- **Gezondheidsfraude:** Er is sprake van gezondheidsfraude als een uitkeringsgerechtigde – zonder dat bij UWV te melden – activiteiten of werkzaamheden verricht en/of houding en gedrag vertoont die niet passen bij de door ons vastgestelde belastbaarheid of gezondheidsproblemen voorwendt. In de eerste vier maanden van 2022 zijn 15 zaken ter herbeoordeling aangeboden. Door het artsentekort zijn de doorlooptijden van de herbeoordelingen echter lang. Doordat uitkeringen vanwege gezondheidsfraude zijn herzien, stopgezet of niet zijn toegekend hebben we in de eerste vier maanden van 2022 € 2,9 miljoen minder uitgekeerd.
- **Gefingeerde dienstverbanden:** We hebben in de eerste vier maanden van 2022 ruim € 2,3 miljoen minder uitgekeerd doordat uitkeringen zijn stopgezet, niet zijn toegekend en teruggevorderd in verband met gefingeerde dienstverbanden. Vanuit dit thema zijn 11 zaken aangedragen voor strafrechtelijke vervolging.

---

## 1.9. Gegevensdienstverlening

UWV werkt met de Belastingdienst en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) samen in de loonaangifteketen. Deze heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten van gegevensafnemers te verminderen. Eind april 2022 stonden in de polisadministratie bijna 20,8 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van bijna 13,7 miljoen mensen.

### 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 samenwerkingsafspraken gemaakt.

De gezamenlijke werkgroep heeft in de eerste vier maanden van 2022 zijn vier onderzoeken afgerond.

- Er is onderzoek gedaan naar de situatie waarin er in de periode vlak voor een faillissement sprake is van opvallende stijgingen in de loonsom en/of het aantal inkomstenverhoudingen, waardoor ten onrechte een recht op een (hogere) WW-uitkering gecreëerd kan worden. Deze situaties blijken zich voor te doen. UWV onderzoekt nu of de al bestaande handmatige controles versterkt kunnen worden met geprogrammeerde data-analyse waarmee de uitkeringsdeskundigen geattendeerd worden op deze stijgingen en effectiever eventueel nader onderzoek kunnen instellen.
- Ook is onderzoek gedaan naar de situatie dat de status van een directeur-grotoaandeelhouder (onverzekerd) verandert in die van werknemer (verzekerd), om recht op een uitkering te creëren. Dergelijke wijzigingen doen zich in de praktijk in zeer beperkte mate voor. Aanvullende controlemaatregelen worden daarom niet nodig geacht. Om wel de vinger aan de pols te houden wordt deze meting jaarlijks herhaald.
- Verder is onderzoek gedaan naar de situatie waarin een curator (al dan niet met terugwerkende kracht) loon uitbetaalt over een tijdvak waarin ook UWV uitbetaalt. Deze situatie lijkt voor te komen, maar met de in de polisadministratie beschikbare gegevens kan niet worden aangetoond of er daadwerkelijk sprake is van dubbele uitbetaling over dezelfde periode. Hiervoor is nader onderzoek door de Belastingdienst nodig. Overleg hierover is gaande.
- Tot slot is onderzocht is of uitzendbureaus (in de rol van werkgever) zich onttrekken aan de verplichting tot loondoorbetaling bij ziekte als een werknemer meer dan 78 weken in dienst is en of zij de juiste socialeverzekeringspremie afdragen. Uit data-analyse blijkt dat deze situatie zich geregeld voordoet. Er wordt nu nagegaan of een signaal gegenereerd kan worden op basis waarvan UWV en Belastingdienst nader onderzoek kunnen instellen.

Daarnaast zijn er vier nieuwe onderzoeken opgepakt. Deze richten zich op twee risico's bij tegemoetkomingen in het kader van de Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl), omzettingen van een vast naar een variabel contract en correcties met terugwerkende kracht.

## 2. Werken aan het fundament van UWV

In dit hoofdstuk gaan we nader in op hoe we ons personeelsbestand en de integriteit van onze medewerkers versterken, en onze medezeggenschapsorganen bij belangrijke veranderingen betrekken. Verder gaan we in op de voortgang op de strategische doelstellingen uit het UWV Informatieplan (UIP). Op nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze ICT nodig zijn en op gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen.

### 2.1. Versterken van vakmanschap

UWV is een grote werkgever. Als werkgever bieden we inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines. Ook in de eerste vier maanden van 2022 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. In de eerste vier maanden van 2022 zijn 963 nieuwe medewerkers in dienst getreden. 41 van hen huurden we voorafgaand aan de indiensttreding extern in; 411 van hen werkten eerst als flexkracht bij ons. Het aantal medewerkers in (vaste en tijdelijke) dienst van UWV steeg met 1,7% en het aantal fte's met 1,6%.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind april 2022	Eind december 2021
<b>Medewerkers in dienst</b>		
Vaste medewerkers	17.424	17.046
Tijdelijke medewerkers	3.731	3.764
<b>Totaal</b>	<b>21.155</b>	<b>20.810</b>
<b>Fte's</b>	<b>18.714</b>	<b>18.419</b>
<b>Overige medewerkers</b>		
Externe medewerkers	813	798
Flexkrachten	894	1.238

We werken met tijdelijke en flexcontracten, omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. In de eerste vier maanden van 2022 verliet 1,3% van onze vaste medewerkers de organisatie. Eind april 2022 waren er in totaal nog 7 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 april 2022 was dit respectievelijk 25,6% en 47,1%.
- In 2025 bestaat de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per eind april 2022 was 8,6%.
- 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 nog niet in geslaagd om onze doelstelling te realiseren om 460 duurzame arbeidsplekken te hebben gecreëerd voor mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak. Eind april 2022 waren er 449 duurzame arbeidsplekken ingevuld met kandidaten uit deze doelgroep.

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. In de eerste vier maanden van 2022 hebben we

---

6 meldingen (4 interne en 2 externe) over discriminatie ontvangen. Bij 3 hiervan is vastgesteld dat er geen sprake was van discriminatie, van 2 moet nog worden vastgesteld of ze onderzoekswaardig zijn en naar 1 melding loopt een onderzoek.

### **Integriteit is essentieel**

Integriteit is essentieel voor onze professionele organisatie. In de eerste vier maanden van 2022 zijn online 44 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 677 medewerkers hebben deelgenomen. Daarnaast volgden alle nieuwe medewerkers de e-learningmodule Integriteit. Verder hebben we in deze periode 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. In de eerste vier maanden hebben 164 managers deelgenomen aan de vorig jaar in aanvulling op de managementtraining integriteit ontwikkelde leergang ethisch leiderschap.

Als UWV vinden we een veilig en prettig arbeidsklimaat belangrijk. We hechten eraan dat collega's die te maken krijgen met ongewenste situaties op het gebied van integriteit en omgangsvormen niet met hun zorg blijven zitten, maar hierover in gesprek gaan. Daarom hebben we vijftig interne vertrouwenspersonen geworven die inmiddels hun opleiding succesvol hebben afgerond. UWV-medewerkers kunnen zich nu tot een van hen wenden.

### **Integriteitsmeldingen**

In de eerste vier maanden van 2022 ontvingen we 56 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 53 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 3 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 12 integriteitsonderzoeken gestart tegen UWV-medewerkers en er zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 3 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen. In al deze 3 gevallen is het dienstverband beëindigd; daarbij ging het in 1 geval om beëindiging van het jaarcontract met wederzijds goedvinden.

## **2.2. Sturen op samenwerking**

We betrekken onze medezeggenschapsorganen vroegtijdig bij organisatieveranderingen en bij specifieke beleidsvoorstellen.

### **Medezeggenschapsorganen**

Met onze ondernemingsraad wordt zowel op formeel als informeel niveau het gesprek gevoerd over UWV-brede beleidsmatige en strategische organisatieveranderingen en ontwikkelingen. Er is maandelijks een overlegvergadering met de voltallige ondernemingsraad en er zijn diverse commissies en werkgroepen waarin actuele onderwerpen worden besproken. Zo wordt de ondernemingsraad onder andere meegenomen in de actuele ontwikkelingen rond de maatregelen die we nemen om de mismatch op te lossen tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de daarvoor beschikbare capaciteit. De raad is ook in de eerste vier maanden van 2022 uitvoerig geïnformeerd over de UWV-strategie en het bijhorend nieuwe dienstverleningsconcept. Ook wordt de ondernemingsraad intensief betrokken bij de ICT-ontwikkelingen.

## **2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy**

Het ICT-landschap is essentieel voor onze dienstverlening. In de eerste vier maanden van 2022 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. Tegelijkertijd realiseren we ons dat de maatschappelijke urgentie om de dienstverlening te verbeteren verdere versnelling vereist. Geleidelijke aanpassing van oude processen en systemen vertraagt te veel. We willen daarom sterker inzetten op innovatie.

De capaciteit die we hebben voor het realiseren van veranderingen is schaars en innovatie zal eraan moeten bijdragen dat we met dezelfde middelen meer kunnen realiseren, in een sneller tempo. 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).

---

## Strategische ICT-doelstellingen

We schetsen in het UWV Informatieplan (UIP) onze ICT-doelstellingen voor de komende jaren. De belangrijkste bijbehorende resultaten die we in 2022 willen realiseren, zijn in het UIP opgenomen als dertien strategische mijlpalen. Daarover verantwoordt we ons hieronder per ICT-doelstelling; de strategische mijlpalen zijn cursief aangegeven. We gaan nader in op drie hiervan in deel 1 van dit viermaandenverslag, paragraaf 2.3, onder het kopje Voortgang van het UIP. De toegenomen druk op onze veranderingscapaciteit is zichtbaar in de realisatie van deze mijlpalen: elf mijlpalen uit voorgaande jaren zijn doorgeschoven naar dit jaar en 2023.

Uit 2019 resteren nog werkzaamheden voor *het beveiligen van kritische data-analyseomgevingen*. De bredere doelstelling is inmiddels overgenomen door het programma Datafabriek dat de verouderde datawarehouse-omgevingen stapsgewijs vervangt. De Datafabriek is nog in ontwikkeling. Het nieuwe Data-integratiemagazijn staat, maar het realiseren van de doelstelling *Het Data-integratiemagazijn ingericht en gevuld en eerste informatieproducten uit het Data-integratiemagazijn geleverd* heeft beduidend langer geduurd dan we eerder voorzagen. De oorspronkelijk voor 2020 geplande *eerste set informatieproducten* is pas dit jaar opgeleverd. In de eerste vier maanden van 2022 zijn voor twee onderdelen de projectplannen goedgekeurd. De komende maanden zal blijken of de strategische mijlpaal *Data-integratiemagazijn is ingericht, gevuld en DWH3.0 is gereed voor uitfasering* dit jaar haalbaar is. 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.

Beveiliging en privacy betreft een groot aantal uiteenlopende onderwerpen die variëren van cyberdreigingen die organisaties kunnen platleggen tot aan het cookiebeleid. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is sinds enkele jaren het kader. UWV-onderdelen werken toe naar brede in-controlverklaringen voor de BIO. Voor de strategische mijlpaal voor informatiebeveiliging, *de Sonar IB&P-maatregelen voor de middellange termijn zijn afgerond*, zie hieronder, onder het kopje Verminderen risico's Sonar.

### Betere dienstverlening via meerdere kanalen

Goede dienstverlening aan burgers veronderstelt dat verschillende overheidspartijen goed samenwerken in processen waarbij hetzelfde klantbelang in het geding is. *De Pilot UWV-aansluiting op de uitwisselingsvoorziening voor de samenwerking met arbeidsmarktpartners* levert daar een bijdrage aan, bijvoorbeeld door het vacatureaanbod van UWV beschikbaar te stellen aan gemeenten. We hadden de doelstelling *Klanten kunnen bij Werkbedrijf hun afspraken inzien* eerder willen realiseren, maar dit is niet gelukt. Dit schuift door naar 2023. Met *E-publicatie: UWV-brede voorziening is verworven en eerste implementatie SMZ* wordt de mogelijkheid gecreëerd om via meerdere kanalen (omnichannel) te communiceren volgens de voorkeur van de cliënt. Een meer geavanceerde interactie met de cliënt was voorzien met de doelstelling *Cliënten en medewerkers kunnen gebruikmaken van de mogelijkheid van passende veilige digitale communicatie in het sociaal-medische domein*. Gebleken is echter dat een meer omvattende innovatie van de ICT-middelen in dit domein noodzakelijk is voordat dit kan worden geïmplementeerd. Hiervoor stellen we een planning op. Met het oog op betere dienstverlening via meerdere kanalen werken we ook aan het mogelijk maken van het *eenmalig inloggen op uwv.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 (2021), waardoor bezoekers van onze websites van de huidige inlogmogelijkheden gebruik zullen moeten maken. We werken door aan de voor 2021 geformuleerde doelstelling *UWV-websites publieke deel vernieuwd*. Het ook beschikbaar stellen van diensten via mobiele devices is een concrete verbetering van de dienstverlening die dit jaar gestalte krijgt in de mijlpaal *de digitale toegankelijkheid van UWV-diensten op mobiele devices is verbeterd door doorontwikkeling van de app en herontwerp van het publieke deel van uwv.nl*. Ook kleinere processen worden meer gedigitaliseerd. Zo wordt *het proces voor aanvragen en verwerken van WW bij een faillissement* dit jaar gedigitaliseerd. Voor de dienstverlening aan werkgevers beschikten we nog niet over een eenduidig klantbeeld. Dit wordt gerealiseerd met de mijlpaal *het zicht op klantreizen voor medewerkers is verbeterd door implementeren van klantbeeld voor werkgevers*. Bij bezwaar- en beroepszaken is het voor alle partijen van groot belang een actueel inzicht te hebben in de stand van zaken. *Werken met zaken bij Bezwaar en Beroep (B&B)* gaat ervoor zorgen dat cliënt en medewerker juist geïnformeerd worden over de voortgang en status van de afhandeling.

UWV kent historische opslag van gegevens over werkzoekenden en vacatures in drie verschillende systemen. Het projectplan om deze data centraal te consolideren is goedgekeurd. De mijlpaal *de bemiddelingsservice voor werkzoekenden wordt ondersteund met centrale gegevensopslag* zal dit jaar worden afgerond. Een goed voorbeeld van de combinatie van verbetering van dienstverlening en vervanging van oude systemen is de aanpak van het proces voor de eerstejaars Ziektewetbeoordeling in de mijlpaal *ICT-optimalisatie SZW*. Doel is om vanaf eind 2022 het verouderde Informatiesysteem Medische Functie (IMF) uit te kunnen zetten.

### Verbetering ondersteuning medewerkers

*De medewerker-applicatie Herontwerp WW (HOWW)* is dit jaar een strategische mijlpaal. Daarmee kan het grootste deel van de WW-werkzaamheden voor de uitkeringsvaststelling in één systeem worden afgehandeld in plaats van in de verschillende systemen die nu vaak nodig zijn. Met de nieuwe applicatie kunnen we het werk efficiënter en met een hogere kwaliteit uitvoeren en bijdragen aan een landelijk uniform werkproces.

### Noodzakelijke vernieuwing van onze systemen

We zijn in 2021 gestart met de noodzakelijke vernieuwing van oude systemen voor uitkeringsverstrekking op het OpenVMS-platform waarvan de ondersteuning afloopt. De technische aanpak waarmee het platform deels geautomatiseerd overgezet kan worden naar een nieuw platform, is beproefd. Nu de tests zijn afgerond en het



---

programmaplan is opgesteld zullen we dit jaar *de technologische route van de vernieuwing van OpenVMS* hebben ingericht.

### **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. Daarmee kunnen we sneller onze dienstverlening aanpassen aan wensen vanuit de maatschappij. We maken gebruik van generieke tooling voor de *digitalisering van onze juridische dienstverlening bij de werkvergunningverlening*. In het project is in 2021 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 bedrijfs onderdeel Bezwaar en Beroep gebruiken. Daardoor is de opleveringsdatum uitgesteld tot de zomer van 2022.

### **Nieuwe datacenterdienstverlening**

In de eerste vier maanden van 2022 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. Herijking van de planning in relatie tot alle andere ontwikkelingen heeft geleid tot een extra fase van enkele maanden om nieuwe systemen en ontwikkelingen goed te laten landen in de migratie. De transitie naar nieuwe datacenterdienstverlening zal tot en met 2023 doorlopen. Voor 2022 is voorzien om de doelstelling *100% van het equivalent van de oorspronkelijke scope van de datacentermigratie* af te ronden. Hiermee wordt de eerdere doelstelling *Waves 3 tot en met 5 van de transitie naar het nieuwe Datacenter zijn afgerond* ook bereikt.

### **Datagedreven werken**

UWV wil de komende jaren meer datagedreven werken, omdat dit voordelen oplevert voor de dienstverlening, handhaving en bedrijfsvoering. Eerste voorwaarde hierbij is dat de mogelijkheden worden onderkend en dat toepassingen worden ontwikkeld die de dienstverlening daadwerkelijk verbeteren en die ethisch en juridisch verantwoord zijn. De facilitering van datagedreven werken vereist kennisopbouw voor de inzet van tools en technieken. Daarnaast moeten de data kwalitatief goed en beschikbaar zijn. Een UWV-breed analyseplatform zal samen met het project Datafabriek op termijn de structurele basis vormen. Ondertussen maken we gebruik van bestaande voorzieningen.

### **Nieuwe wet- en regelgeving**

We hebben ook in de eerste vier maanden van 2022 gewerkt aan nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze ICT nodig zijn. De eerste openstelling van het digitale loket voor de aanvraag van een STAP-budget voor arbeidsmarktrelevante opleidingen verliep niet geheel vlekkeloos. Het systeem kon de grote toeloop niet goed verwerken. Er zijn aanpassingen gedaan en de tweede aanvraagronde heeft geen grote problemen laten zien.

Ook voor Europese wet- en regelgeving werken we verder aan de ontwikkeling van onze ICT. Europa wordt steeds belangrijker, niet alleen voor rechten en plichten maar ook voor de ondersteuning van de e-Overheid. Voor UWV snijdt het mes aan twee kanten: de internationalisering van de arbeidsmarkt maakt verdere integratie noodzakelijk. Het bestaande EESSI-systeem (Electronic Exchange of Social Security Information) is een goede basis. Voor innovatieve ontwikkelingen als de elektronische identiteit is het belangrijk dat Europa in het verlengde van de bestaande EU-verordening eIDAS (Electronic Identification and Trust Services) kaders stelt die EU-breed gelden en waarvoor de verantwoordelijkheid voor wat betreft het voldoen aan Europese regels bij de EU zelf ligt. UWV vertegenwoordigt Nederland in de Europese dienst voor arbeidsvoorziening EURES (European Employment Services). We treffen 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.

### **Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy**

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.

### **Verminderen risico's Sonar**

Het systeem Sonar bevat gegevens van veel werkzoekenden en voldoet niet aan de eisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt. Omdat Sonar ook functioneel en technisch verouderd is, zal het vernieuwingsprogramma WORKit dit systeem op langere termijn, niet eerder dan in 2025, vervangen en uitfasen. Inmiddels 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. De uitvoering van de middellangetermijnmaatregelen in het kader van het project Sonar IB&P verloopt volgens planning. Dat betekent dat vrijwel alle maatregelen van het project eind 2022 geïmplementeerd zullen zijn. Zo zal uiterlijk eind 2022 een verbeterd schoningsscript worden opgeleverd, waardoor persoonsgegevens waarover UWV niet meer mag beschikken periodiek en wanneer dat nodig is worden vernietigd. Verder hebben we een aantal belangrijke acties afgerond op het gebied van bewustwording. Zo hebben we een game ontwikkeld waarmee teams hun kennis- en bewustzijnsniveau op een interactieve manier kunnen verhogen. Met een bewustwordingsactie zijn UWV-medewerkers erop gewezen wat de risico's zijn van phishingmails (valse e-mails waarmee internetfraude wordt gepleegd) en hoe ze hier het beste mee kunnen omgaan. Verder organiseren we continue trainingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. De afgelopen periode is ook ingezet op technische maatregelen, zoals het invoeren van de mogelijkheid om gebruikers van Sonar bij gemeenten op regionaal niveau te autoriseren. Het eerder gemelde risico op vertraging door de complexiteit van het systeem en de beperkte kennis van bepaalde programmatuur blijft bestaan. Een belangrijke complicerende factor hierbij is de afhankelijkheid van de migratie van het rekencentrum van UWV naar een nieuwe leverancier. Deze geplande migratie legt een groot beslag op de technische capaciteit en dus ook op de mogelijkheid om technische verbeteringen door te voeren.

## 3. Doelmatigheid, rechtmatigheid en risicobeheersing

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van doelmatigheid en rechtmatigheid en op de stand van zaken van de risicobeheersing.

### 3.1. Doelmatigheid

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

#### Begrotingsresultaat eerste vier maanden 2022

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 de eerste vier maanden van 2022 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2022	Begroting eerste vier maanden 2022	Verschil	%	Begroting 2022
<b>1. Claimbeoordeling</b>					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	204,3	197,9	6,4	3,2%	593,7
1.2 Continueren	128,0	135,8	-7,8	-5,7%	407,4
1.3 Handhaving	21,9	24,3	-2,4	-10,0%	72,9
	<b>354,2</b>	<b>358,0</b>	<b>-3,9</b>	<b>-1,1%</b>	<b>1.074,0</b>
<b>2. Dienstverlening werkzoekenden</b>					
2.1 WW-dienstverlening	81,1	94,6	-13,5	-14,3%	283,8
2.2 AG-dienstverlening	88,1	79,9	8,2	10,2%	239,8
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	15,2	16,0	-0,7	-4,7%	47,9
	<b>184,4</b>	<b>190,5</b>	<b>-6,1</b>	<b>-3,2%</b>	<b>571,5</b>
<b>3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening</b>					
3.1 Gegevensbeheer	21,7	20,8	0,9	4,3%	62,4
3.2 Werkgeversdienstverlening	35,7	36,5	-0,8	-2,3%	109,5
	<b>57,3</b>	<b>57,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1%</b>	<b>171,9</b>
<b>4. Uitkeringsverstrekking</b>					
4.1 Uitkeringsverstrekking	32,3	33,8	-1,5	-4,3%	101,3
	<b>32,3</b>	<b>33,8</b>	<b>-1,5</b>	<b>-4,3%</b>	<b>101,3</b>
<b>5. Cliëntcontact</b>					
5.1 Cliëntcontact	50,8	50,0	0,8	1,7%	149,9
	<b>50,8</b>	<b>50,0</b>	<b>0,8</b>	<b>1,7%</b>	<b>149,9</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>679,0</b>	<b>689,6</b>	<b>-10,5</b>	<b>-1,5%</b>	<b>2.068,7</b>
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	39,8	40,6	-0,8	-2,0%	121,9
Invoering wet- en regelgeving	13,9	10,0	3,8	38,3%	30,1
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>53,7</b>	<b>50,7</b>	<b>3,0</b>	<b>6,0%</b>	<b>152,0</b>
<b>Frictiekosten personeel en huisvesting</b>	<b>0,1</b>	<b>1,7</b>	<b>-1,5</b>	<b>-92,7%</b>	<b>5,0</b>
<b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>732,9</b>	<b>741,9</b>	<b>-9,0</b>	<b>-1,2%</b>	<b>2.225,7</b>
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	0,0	0,0	0,0		0,0
Onttrekking aan egaliseringsreserve	0,0	0,0	0,0		0,0
<b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>732,9</b>	<b>741,9</b>	<b>-9,0</b>	<b>-1,2%</b>	<b>2.225,7</b>

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- *Claimbeoordeling*: De kostenoverschrijding bij het toekennen en afwijzen van claims is toe te schrijven aan meer activiteiten rond de beslissing einde wachttijd WIA en meer verzuimbeheer en uitkeringen uitzendkrachten. Er waren echter minder activiteiten WW door met name minder WW-beslissingen en faillissementen. Bij de continueringen was er een onderschrijding doordat er minder activiteiten dan begroot waren bij de WIA-herbeoordelingen en de continueringen van WW-uitkeringen. Bij de Ziektewet was er echter sprake van meer activiteiten in verband met langdurig verzuim. Er waren minder handavingsactiviteiten dan begroot.
- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren minder activiteiten voor de dienstverlening aan WW-werkzoekenden dan begroot. De AG-dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering lag boven het niveau dat begroot was als gevolg van de intensivering van onze dienstverlening aan mensen met een beperking. Er waren minder activiteiten voor de inkoop van 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 minder activiteiten voor bestandsbeheer voor de WIA en Wajong dan begroot.
- *Clíéntcontact*: Er waren iets meer activiteiten bij de telefonische cliéntcontacten dan begroot, doordat klantadviseurs steeds vaker UWV-breed worden ingezet om cliënten (proactief) te benaderen.

### 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 eerste vier maanden 2022
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies		60,3
2. Hardware		10,4
3. Standaard software		17,3
4. Spraak- en dataverbindingen		5,1
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken		34,0
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten		55,6
<b>ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering</b>		<b>182,7</b>

### Huisvesting

Sinds maart 2020 werken vanwege de coronacrisis de meeste UWV-medewerkers thuis. Sinds februari 2022 is weer 50% van de werkplekken beschikbaar om op kantoor te werken. Op dit moment is de gemiddelde bezetting op de kantoren 20 tot 25%. Het jaar 2022 is een proefjaar voor hybride werken - het deels thuis en deels op kantoor werken. Het aantal medewerkers (inclusief flexkrachten en externen) is in de eerste vier maanden van 2022 opnieuw iets toegenomen, van 22.846 per eind 2021 tot 22.878 per eind april 2022.

**Tabel Huisvesting**

	Eind april 2022	Eind 2021
Aantal panden in portefeuille	68	69
Aantal vierkante meters	362.800	358.700

In Leeuwarden is voor 1 locatie een huurovereenkomst afgesloten en voor 1 locatie de huurovereenkomst beëindigd. Ook in Maastricht is de huurovereenkomst voor 1 locatie beëindigd.

## 3.2. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Dat geldt zowel voor de uitkeringsverstrekking als voor de uitvoeringskosten.

## Rechtmatigheid uitkeringslasten

Om de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking te toetsen, worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar 2022 (1 oktober 2021 tot 1 oktober 2022) zijn ontstaan. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om de rechtmatigheid van de steekproefpost vast te stellen. De onzekerheden kunnen een voorlopig en een blijvend karakter hebben. De voorlopige onzekerheden zijn nog in onderzoek en kunnen gedurende het verslagjaar opgeheven worden.

In het viermaandenverslag meten we het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2022 (1 oktober 2021 tot 1 april 2022). Dit percentage bedraagt 0,3. Het percentage onzekerheden bedraagt ook 0,3. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten. De tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) maakt geen deel uit van de rechtmatigheidspercentages van de uitkeringslasten. Hierover rapporteren we tussentijds in het achtmaandenverslag 2022.

Met ingang van 1 maart 2022 is de fiscale aftrek van de opleidingskosten vervangen door de regeling Stimulering arbeidsmarktpositie (STAP). Het doel van STAP is om personen die een band hebben met de Nederlandse arbeidsmarkt met financiële ondersteuning in staat te stellen om scholing te volgen, gericht op eigen ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. Over de inzet van het STAP-budget zullen we met ingang van het achtmaandenverslag 2022 rapporteren.

Op dit moment hebben nog niet alle opgemerkte afwijkingen een definitieve status omdat ze nog in behandeling zijn. De cijfers in de tabel zijn daarom voorlopig en indicatief en geven de stand weer nadat de helft van de steekproef voor het verslagjaar 2022 is gecontroleerd.

**Tabel Financiële rechtmatigheid eerste twee kwartalen verslagjaar 2022**

	Financiële fouten eerste twee kwartalen 2022	Financiële fouten verslagjaar 2021	Onzekerheden eerste twee kwartalen 2022	Onzekerheden verslagjaar 2021
Wajong	0,0	0,0	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,8	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,3	0,3	0,0	0,0
WIA	0,0	0,0	0,0	0,0
WW	1,6	2,0	1,0	4,4
Ziektewet	0,3	2,1	1,2	0,0
Toeslagenwet	2,2	4,8	2,6	0,9
IOW	0,0	0,0	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	4,7	21,6	12,8	0,6
Compensatieregeling transitievergoeding	0,6	1,6	0,0	0,0
<b>Gewogen totaal</b>	<b>0,3</b>	<b>0,7</b>	<b>0,3</b>	<b>0,8</b>

### Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage is lager dan in het verslagjaar 2021.
- Het percentage financiële fouten is gedaald bij de WW, de Ziektewet, de Toeslagenwet, de Kaderwet SZW-subsidies en de Compensatieregeling transitievergoeding (CRTV).
- Het percentage financiële fouten is gestegen bij de WAZ.
- Er zijn geen financiële fouten geconstateerd bij de Wajong, de WAO, de WIA en de IOW.
- De onzekerheid bedraagt 0,3% op UWV-niveau. Deze wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door onzekere posten bij de WW, de Ziektewet en Toeslagenwet. De onzekere posten bij de Kaderwet SZW-subsidies hebben geen materieel effect op het percentage van 0,3 vanwege de geringe omvang van die massa.

## Rechtmatigheid uitvoeringskosten

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed. UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. We werken er voortdurend aan om de bestaande onrechtmatigheid op te heffen. We onderzoeken per situatie de oorzaken ervan, zodat wij adequate maatregelen kunnen treffen.

- We toetsen de rechtmatigheid van contracten. Deze kunnen alleen met expliciete toestemming van de raad van bestuur zonder aanbesteding worden verlengd of afgesloten. De raad van bestuur verleent alleen toestemming als afwijking van de wettelijke regels noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan onze cliënten, werkgevers en zakelijke afnemers. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening. Dan besluiten we om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. In de eerste vier maanden van 2022 zijn contracten onrechtmatig afgesloten voor een bedrag van € 6,0 miljoen (in dezelfde periode in 2021 was dit € 0,3 miljoen). De hoogte van het bedrag is afhankelijk van het aantal contracten dat in een periode onrechtmatig wordt afgesloten en de waarde van die contracten.
- We toetsen de rechtmatigheid van uitgaven. In de eerste vier maanden van 2022 is € 0,5 miljoen onrechtmatig uitgegeven, evenveel als in de eerste vier maanden van 2021.
- De rechtmatigheid van de uitgaven voor externe inleen toetsen we apart. In de eerste vier maanden van 2022 hebben we hiervoor € 7,8 miljoen onrechtmatig uitgegeven (in de eerste vier maanden van 2021 ging het om € 5,3 miljoen).

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt voor de eerste vier maanden van 2022 uit op € 14,3 miljoen. In dezelfde periode van 2021 was dat € 6,0 miljoen.

### 3.3. Risicobeheersing

Risicomanagement en risicobeheersing zijn binnen UWV belangrijke thema's. Risicomanagement zien wij als een continue ontwikkeling waarbij voortdurende alertheid nodig is om te anticiperen op nieuwe risico's die zich kunnen voordoen. Hieronder beschrijven we onze activiteiten om risico's te onderkennen, de ontwikkelingen met betrekking tot de bestuurlijke risico's en welke maatregelen en acties wij treffen om deze risico's zo klein mogelijk te maken.

#### Risicomanagement

Voor het bereiken van onze strategische doelstellingen en het functioneren van het risicomanagementsysteem heeft UWV een organisatiecultuur nodig waarin medewerkers alert zijn op signalen dat wet- en regelgeving niet aansluit bij de bedoeling van de wet, dat systemen of werkprocessen niet werken of dat fouten worden gemaakt in de organisatie. Hierop actie ondernemen vraagt om risicoleiderschap van medewerkers en leidinggevendenden.

Voor het jaar 2022 ligt de nadruk op het versterken van risicoleiderschap binnen geheel UWV. Het gaat er daarbij om dat risico's worden onderkend en op het juiste niveau van beheersmaatregelen en/of acties worden voorzien. Hiervoor worden onder andere tweemaal per jaar op divisieniveau gesprekken gevoerd met medewerkers over de risico's die zij signaleren. Daarnaast hebben we een leermodule risicoleiderschap opgezet waarvoor alle leidinggevendenden, controllers en kwaliteitsadviseurs zijn uitgenodigd. In de periode april tot en met juni 2022 zullen ruim achthonderd medewerkers uit de doelgroep deze opleiding volgen.

#### Restrisico's

Uit de risicoschouw in het voorjaar van 2022 is gebleken dat de strategisch-bestuurlijke risico's voor het bereiken van onze afgesproken doelen zoals we die in ons jaarverslag over 2021 hebben benoemd onveranderd actueel zijn. Deze strategische risico's kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren. Van een aantal restrisico's hebben we al melding gemaakt in ons jaarverslag 2021. Over de beheersmaatregelen die we hierop de afgelopen periode hebben genomen, rapporteren we hieronder. Verder gaan we in op het restrisico dat er een terugval in de kwaliteitsontwikkeling kan ontstaan. Dit restrisico is in de afgelopen periode in diverse overleggen tussen het ministerie van SZW en UWV besproken.

#### Vertraagde uitvoering (ICT-)veranderopgave

Door de begrensde capaciteit is er het risico dat de implementatie van de veranderagenda vertraging oploopt, waardoor we bepaalde ambities zoals het vernieuwen van de digitale dienstverlening voor burgers en werkgevers en de digitale ondersteuning van UWV-medewerkers niet kunnen waarmaken. We werken aan de prioritering van onze 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. Dit voorjaar is een programma gestart dat als doel heeft om de maakbaarheid van onze ICT te vergroten. Het programma beoogt een verbeterde voortgang, samenhang en coördinatie in de uitvoering. Thema's hierin zijn prioritering, optimaliseren van capaciteit, snellere besluitvorming en automatisering van de ICT-ontwikkelingsprocessen. Zie ook deel 1 van dit viermaandenverslag, paragraaf 2.3.

#### Informatiebeveiliging- en privacyincidenten

Verdergaande digitalisering en veranderende wet- en regelgeving, ook in EU-verband, stellen steeds hogere eisen aan informatiebeveiliging en privacy (IB&P). Zolang we nog niet voldoen aan de BIO bestaat het risico dat zich IB&P-incidenten voordoen. Begin 2022 is een in-control-verklaring' over 2021 opgeleverd voor een deel van de kritische bedrijfsprocessen. Aan de hand van de hierbij in kaart gebrachte kwetsbaarheden zijn verbeterplannen opgesteld die in 2022 worden uitgevoerd. In 2022 zetten we ook stappen in de verdere aansluiting op rijksbrede IB&P-standaarden voor de andere bedrijfsprocessen en systemen.

---

## Cybercrime

Het is vrijwel onmogelijk om onze systemen sluitend te wapenen tegen cybercrime. Als gevolg van digitale aanvallen die discontinuïteit in onze dienstverlening kunnen veroorzaken is er sprake van een voortdurend risico. Recent is een aanscherping van de cybersecurityroadmap opgeleverd, die de basis vormt voor plannen voor uitvoering van maatregelen om cybercrime te voorkomen.

## 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. We zijn gestart met de implementatie van een aantal belangrijke beheersmaatregelen om deze mismatch te verkleinen, maar de voortgang is langzamer dan beoogd vanwege gebrek aan verandercapaciteit in de uitvoering, de grote achterstanden en de constante druk daarop. We blijven daarom in gesprek met het ministerie van SZW over aanvullende wijzigingen in werkwijzen en/of ingrijpende maatregelen in wet- en regelgeving om de hoeveelheid werk in lijn te brengen met de beschikbare capaciteit. Zie ook paragraaf 1.3 in deel 1 en paragraaf 1.7 in deel 2 van dit viermaandenverslag.

## 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. We willen dat mensen UWV ervaren als één organisatie met oog voor de menselijke maat. Om het vertrouwen in UWV te herstellen, gaan we onze dienstverlening de komende jaren stap voor stap verbeteren. Leidende principes in ons nieuwe dienstverleningsconcept zijn eenvoud en gemak in communicatie, alert zijn op preventie, rekening houden met de persoonlijke situatie van mensen, zorgvuldig en ethisch omgaan met gegevens, samenwerken met andere partijen en rekening houden met wat voor mensen doenlijk is. We hebben hiervoor een UWV-breed programma ingericht waarbij wij onder andere de extra middelen benutten die het kabinet beschikbaar heeft gesteld om onze dienstverlening te verbeteren naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). Om gebeurtenissen en ontwikkelingen die mogelijk nadelige gevolgen voor onze cliënten hebben vroegtijdig te herkennen, gaan we binnen de bedrijfssonderdelen risicomeldpunten inrichten die signalen registreren en zorgpunten bewaken.

Naast deze restrisico's die we al in het jaarverslag benoemden, voorzien we nog een aanvullend restrisico waarop we hieronder ingaan.

## Terugval in kwaliteitsontwikkeling

Vertraging of terugval in de kwaliteitsontwikkeling van UWV kan ontstaan door de stapeling van veranderingen waarmee UWV te maken heeft, zoals de ICT-veranderingen, de verbeteringen in onze dienstverlening via het programma Dienstverlening en de veranderingen die nodig zijn om te voldoen aan de BIO. Daarnaast heeft ook UWV moeite om vacatures te vervullen door de krappe arbeidsmarkt en een grotere uitstroom van medewerkers, en zijn we voor bepaalde specialistische functies afhankelijk van externen. Dit heeft zijn weerslag in de organisatie en hierdoor verliezen we de nodige focus op kwaliteitsontwikkeling. Het goed uitvoeren van regelingen is er in de loop van de jaren niet gemakkelijker op geworden. De regelgeving wijzigt vaker dan voorheen en is complexer dan ooit. Bezuinigingen in het verleden en de daarmee gepaard gaande focus op efficiency hebben hun sporen achtergelaten in de dienstverlening. Ook is de politiek-maatschappelijke context veranderd: een fout bij een individuele cliënt kan onderwerp van een parlementair debat worden. Om deze ontwikkelingen het hoofd te bieden hebben wij ingezet op de verbetering van het vakmanschap van onze medewerkers, met nadrukkelijk oog voor de menselijke maat. Dit doen we via de UWV-academies, door medewerkers tijd te geven om te leren en door hen beter te ondersteunen met adequate ICT-systemen. Verder doen we er alles aan om nieuwe medewerkers te werven en vast te houden en zetten we in op talentontwikkeling.

---

# Lijst van afkortingen

<b>AG</b>	arbeidsongeschiktheid
<b>AGL</b>	Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen
<b>AOL</b>	Afnemersoverleg Loonaangifteketen
<b>arbo</b>	arbeidsomstandigheden
<b>AVG</b>	Algemene verordening gegevensbescherming
<b>B&amp;B</b>	Bezwaar en Beroep
<b>BIO</b>	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
<b>CBS</b>	Centraal Bureau voor de Statistiek
<b>CID</b>	Commissie van Integriteitsdeskundigen
<b>CRvB</b>	Centrale Raad van Beroep
<b>CRTV</b>	Compensatieregeling transitievergoeding
<b>CTI</b>	Coalitie voor Technologie en Inclusie
<b>DUO</b>	Dienst Uitvoering Onderwijs
<b>EER</b>	Europese Economische Ruimte
<b>EESSI</b>	Electronic Exchange of Social Security Information
<b>eIDAS</b>	Electronic Identities And Trust Services
<b>EU</b>	Europese Unie
<b>EURES</b>	European Employment Services
<b>fte</b>	fulltime-equivalent
<b>ggz</b>	geestelijke gezondheidszorg
<b>GVVA</b>	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
<b>HOWW</b>	Herontwerp WW
<b>IB&amp;P</b>	informatiebeveiliging & privacy
<b>ICT</b>	informatie- en communicatietechnologie
<b>IMF</b>	Informatiesysteem Medische Functie
<b>IND</b>	Immigratie- en Naturalisatiedienst
<b>IOW</b>	Inkomensvoorziening oudere werklozen
<b>IPS</b>	Individuele plaatsing en steun
<b>IPS CMD</b>	Individuele plaatsing en steun common mental disorder
<b>IPS EPA</b>	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
<b>IVA</b>	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
<b>NOW</b>	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
<b>NVVG</b>	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
<b>OCW</b>	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>oWajong</b>	oude Wajong
<b>PaWa</b>	passend werkaanbod
<b>POK</b>	Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
<b>SMZ</b>	Sociaal Medische Zaken
<b>STAP</b>	Stimulering arbeidsmarktpositie
<b>SVB</b>	Sociale Verzekeringsbank
<b>SZW</b>	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>TVL</b>	Tegemoetkoming Vaste Lasten
<b>UIP</b>	UWV Informatieplan
<b>UPA</b>	UWV persoonsadministratie
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
<b>VMS</b>	veiligheidsmanagementsysteem
<b>VWS</b>	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
<b>Wajong 2010</b>	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
<b>Wajong 2015</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>Wav</b>	Wet arbeid vreemdelingen
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>Wtl</b>	Wet tegemoetkomingen loondomein
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>ZEZ</b>	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

