

UWV achtmaandenverslag 2022, deel 2



Inhoudsopgave

Kercijfers	2
1. Werken aan dienstverlening	3
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	3
1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	8
1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	9
1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	9
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	12
1.6. Inkomenszekerheid bieden	14
1.7. Sociaal-medische dienstverlening	17
1.8. Handhavingsinzet	18
1.9. Gegevensdienstverlening	20
2. Werken aan het fundament van UWV	22
2.1. Versterken van vakmanschap	22
2.2. Sturen op samenwerking	23
2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy	23
2.4. Huisvesting	24
3. Rechtmatigheid en risicobeheersing	25
3.1. Rechtmatigheid	25
3.2. Risicobeheersing	26
Lijst van afkortingen	29
Colofon	30

Kerncijfers

Tabel Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2022	Eerste acht maanden 2022	2021
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betalen 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%	84%	85%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	73%	78%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde herbeoordelingen	7.500	17.700	14.300
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	900	900
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	79%	82%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	70%	77%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage cliënten waarmee UWV minimaal 1 keer per jaar contact heeft	90%	94%	94%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken/contacten met WGA-cliënten per jaar	1,8	2,2	2,4
	Gemiddelde verzuimduur in de Ziektewet in weken	n.v.t.	43	n.v.t.
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	4.900	7.100
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW-gerechtigden 0-50% binnen 4 weken	80%	88%	90%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,5
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,0	7,0
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	97%	95%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	90%	97%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,7%	99,8%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	*99,5%	*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 acht 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 hoe we cliënten betrekken bij de verbetering van onze dienstverlening, de klanttevredenheid en 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 generiek 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 ziektedag. 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. Te verrekenen 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. De minister heeft inmiddels besloten dat deze tijdelijke regeling wordt verlengd tot en met 31 december 2023.

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. We konden 14 van deze 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.

Cliënten die fiscale schade (in de vorm van hogere inkomstenbelasting en/of lagere toeslagen) 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. De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) toetst of de ouders volgens de daarvoor geldende voorwaarden voor kwijtschelding in aanmerking komen. We ontvangen van UHT periodiek een overzicht welke ouders definitief als gedupeerde worden aangemerkt en welke ouders niet. Op basis van deze informatie hebben we tot nu toe voor ruim 1.950 gedupeerde ouders de schulden van vóór 2021 kwijtgescholden, voor een bedrag van € 8,7 miljoen.

In opdracht van het ministerie van SZW zijn we op 5 juli gestart met de inning van openstaande vorderingen bij ouders van wie door UHT definitief is vastgesteld dat ze niet voor kwijtschelding in aanmerking komen en bij ouders op wie we een vordering hebben die dateert van 1 januari 2021 of later. UWV heeft hiervoor een zorgvuldig en persoonlijk proces

ingericht, waarbij het uitgangspunt 'zorgvuldigheid boven snelheid' is. De ouders worden ongeveer drie maanden van tevoren door UHT geïnformeerd wanneer de betaalpauze afloopt. UWV neemt vervolgens telefonisch contact met hen op om tot een passende regeling te komen. Daarbij houden we rekening met de omstandigheden van de ouders en krijgen deze een vaste contactpersoon toegewezen. Begin september 2022 hadden we met 150 ouders contact opgenomen en betalingsafspraken gemaakt. De ouders waarderen het persoonlijk contact.

Betrekken van cliënten

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van onze cliënten af te stemmen en zo de klanttevredenheid te verbeteren, luisteren we goed naar hen.

Klantreizen

We betrekken cliënten bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in processen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis van de resultaten nemen we gerichte maatregelen. We gebruiken de uitkomsten van de klantreizen bij de 5 integrale klantreizen waarmee we willen bereiken dat alle contacten en processen op elkaar worden afgestemd, zodat mensen UWV ervaren als één organisatie (zie ook deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 2.2, Integrale klantreizen).

We hebben in de eerste acht maanden van 2022 weer 2 klantreizen uitgevoerd:

- *Ik heb schulden:* Bij deze klantreis stelden we vast dat de schuldenaanpak zoals UWV die eind 2021 heeft geformuleerd volledig en toereikend is (zie ook deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.1, onder het kopje Signaleren en doorverwijzen bij schulden).
- *Ik wil een vrijwillige verzekering – zzp'er:* Mensen die niet verplicht verzekerd zijn, kunnen, onder voorwaarden, bij UWV een vrijwillige verzekering afsluiten voor de Ziektewet, de WIA of WAO en de WW. Tijdens deze klantreis verzamelden we een groot aantal mogelijke verbeterpunten die vooruitlopend op beoogde wetgeving voor zzp'ers gebruikt kunnen worden. We zijn gestart met het verbeteren van de communicatie over vrijwillige verzekeringen.

Verder zijn drie zogeheten klantreizen licht afgerond:

- *Ik vraag herindicatie Wsw aan:* Uit deze klantreis bleek dat mensen die met een Wsw-indicatie werken het aanvraagproces als lastig, onduidelijk en stressvol ervaren. Het initiatief om het aanvraagproces te starten ligt vrijwel altijd bij de werkgever. Werkgevers ervaren het proces als bureaucratisch en arbeidsintensief. Ze hebben vaak in hun regio een vaste contactpersoon bij UWV, waardoor ze zich gehoord en (snel) geholpen voelen. Dat ervaren ze als prettig.
- *Ik stel UWV in gebreke – dwangsom:* Uit deze klantreis komt naar voren dat het belangrijk is om in situaties waarin een ingebrekestelling mogelijk aan de orde is, de cliënt proactief te benaderen en om te zorgen voor toegankelijke, gebruiksvriendelijke (digitale) dienstverlening. Daarbij is het ook nodig dat de verschillende bedrijfsonderdelen die bij het proces betrokken zijn beter samenwerken. Inmiddels wordt voor WIA-aanvragen de service-call ingezet als maatregel om dwangsommen te voorkomen (zie ook deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.1 onder het kopje Service-calls).
- *Ik krijg een verrekening (arbeidsongeschiktheidswetten):* Uit deze klantreis blijkt dat mensen die naast hun arbeidsongeschiktheidsuitkering (willen) werken, vooral behoefte hebben aan persoonlijk contact met UWV om inzicht te krijgen in de financiële gevolgen van inkomsten uit werk naast hun uitkering en in wat UWV van hen verwacht. Verder zouden ze graag invloed kunnen uitoefenen op de manier waarop UWV hun inkomsten verrekent. Op dit moment onderzoeken we de verbetermogelijkheden.

UWV-panels

Aan de UWV-panels nemen momenteel circa 2.000 WW-clianten, 1.700 WIA-clianten en 700 Wajong-clianten deel. Zij denken op periodieke basis met ons mee over dienstverleningsvraagstukken. In 2022 hebben we de panels vooral geconsulteerd over onze brieven (zie ook deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.1, onder het kopje Meer persoonlijk en proactief contact) en dienstverbeteringsvraagstukken.

Daarnaast zijn we nagegaan wat panelleden onder de menselijke maat verstaan. Uit hun reacties kunnen we vier thema's destilleren:

- Begrip hebben voor de situatie van mensen en aandacht hebben voor hun emoties.
- Rekening houden met de persoonlijke situatie van mensen.
- Flexibeler omgaan met de regels, (kleine) fouten niet te hard straffen.
- Mensen vertrouwen en uitgaan van hun goede wil.

We gebruiken deze inzichten bij de ontwikkeling van een nieuw onderzoeksinstrument. Daarmee willen we inzicht krijgen in niet alleen de tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen, maar ook in hoe cliënten de principes van ons nieuwe dienstverleningsconcept beleven en hoe zij de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren.

Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. De gemiddelde tevredenheid van uitkeringsgerechtigden in het eerste halfjaar van 2022 ligt iets lager dan in de vorige meting van een half jaar daarvoor en de gemiddelde score van 2021, maar op hetzelfde niveau als in de metingen van 2020 en de eerste meting van 2021. Dit stabiele niveau zien we ook binnen de verschillende cliëntgroepen. De tevredenheid van werkgevers is met 0,2 toegenomen ten opzichte van de tweede meting in 2021.

Tabel Klanttevredenheid

	Norm 2022	Eerste meting 2022	Tweede meting 2021	Gemiddelde score 2021
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,5	7,5
Klanttevredenheid WW-uitkeringsgerechtigden	n.v.t.	7,5	7,5	7,5
Klanttevredenheid WIA-uitkeringsgerechtigden	n.v.t.	7,6	7,5	7,5
Klanttevredenheid Ziektewet-uitkeringsgerechtigden	n.v.t.	7,2	7,2	7,3
Klanttevredenheid oWajong/Wajong2010-uitkeringsgerechtigden	n.v.t.	7,2	7,3	7,1
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,0	6,8	7,0
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,4	6,3	6,5

Zowel cliënten als werkgevers zijn erg tevreden over hoe zij behandeld worden door UWW-medewerkers, zowel tijdens telefonische als face-to-facegesprekken. Prettig contact met medewerkers noemen zij ook vaak spontaan in de toelichting op hun tevredenheid. Ze geven bijvoorbeeld aan dat ze vriendelijk te woord zijn gestaan, zich begrepen voelen en dat medewerkers met hen meeleven. Werkgevers blijven daarnaast erg tevreden over de uitvoering van de Wet arbeid en zorg (Wazo) en de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG). Ze waarderen deze respectievelijk met 7,9 en 7,8.

Trends in ontevredenheid

Op een aantal punten is de tevredenheid echter al langere tijd onvoldoende. Bij uitkeringsgerechtigden is er vooral ontevredenheid als beslissingen nadeliger uitpakken dan zij verwachten of wanneer een afhandeling langer duurt (waardering 5,4). Een andere belangrijke reden voor ontevredenheid is dat het herstellen van fouten in de ogen van cliënten lang duurt (waardering 5,1). Het grootste probleem voor werkgevers is de olopende wachttijd bij de beslissing over de WIA-uitkering. De tevredenheid hierover is de afgelopen 3,5 jaar gedaald van 5,9 naar 4,3. Een ander terugkerend aandachtspunt is de online vacaturebemiddeling en –vervulling via onze website werk.nl. Werkgevers kunnen hiermee onvoldoende uit de voeten en het vinden van kandidaten gaat moeizaam. Het aantal reacties dat ze ontvangen op vacatures is te beperkt, kandidaten zijn vaak niet geschikt en veel profielen zijn verouderd.

Afhandeling van klachten

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWW, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWW. In de eerste acht maanden van 2022 ontvingen we 5.144 klachten, tegenover 4.637 in de eerste acht maanden van 2021. We ontvingen 967 klachten over het STAP-budget. We kregen ongeveer evenveel klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling als in de eerste acht maanden van 2021 (respectievelijk 495 en 492).

We handelden in de eerste acht maanden van 2022 5.197 klachten af, 610 meer dan in de eerste acht maanden van 2021 (4.587). Hiervan gingen er 952 over het STAP-budget. Het lukte om in deze periode 98,2% 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 aandeel van het aantal klachten dat we zo oplossen daalt steeds verder. 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. 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 acht maanden 2022		Eerste acht maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	2.160	41,6%	1.441	31,4%
Ongegrond	970	18,7%	1.103	24,1%
Niet-ontvankelijk	203	3,9%	142	3,1%
Oordeel niet van toepassing	239	4,5%	496	10,8%
Geen oordeel	1.625	31,3%	1.405	30,6%
Totaal	5.197	100%	4.587	100%

De meeste klachten gingen erover dat de e-dienstfunctionaliteit voor het aanvragen van het STAP-budget niet werkt en/of niet gebruiksvriendelijk is 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 acht maanden 2022	2021
Dienstverlening	58,1%	61,6%
Betalingen	11,4%	12,8%
Bejegening	16,7%	19,7%
Bereikbaarheid	9,2%	1,8%
Project*	0,1%	0,9%
Beleid**	2,4%	1,0%
Deskundigenoordeel	2,2%	2,2%
Totaal	100%	100%

* 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 acht maanden van 2022 ontvingen we 17% minder bezwaren dan in de eerste acht maanden van 2021. Deze daling doet zich zowel voor bij de wetstechnische (22%) als bij de medische bezwaren (14%). 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 in de eerste acht maanden van 2021 (zie ook paragraaf 1.7 in dit deel van het achtmaandenverslag, tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen). Er zijn iets minder NOW-bezwaren ingediend dan in dezelfde periode van 2021. Er werden 5.600 bezwaren ingediend tegen een beslissing over een NOW-vaststelling en 700 bezwaren tegen een beslissing over een NOW-voorschot.

We handelden in de eerste acht maanden van 2022 18% minder bezwaarzaken af dan in de eerste acht maanden van 2021. De wettelijke tijdigheid van de afgehandelde bezwaren is iets gedaald: van 98% in 2021 naar 96% in de eerste acht maanden van 2022. Het percentage gegronde NOW-bezwaarzaken was 48%; 15% van de ingediende NOW-bezwaarzaken werd ingetrokken.

Tabel Afhandeling bezwaren

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Ontvangen bezwaren	46.900	56.700
WW	7.300	11.400
Arbeidsongeschiktheidswetten	29.000	32.600
waarvan NOW*	6.300	6.700
Ziektewet	10.600	12.700
Afgehandelde bezwaren	46.700	56.700
WW	7.300	10.700
Arbeidsongeschiktheidswetten	28.500	32.900
waarvan NOW*	6.000	6.600
Ziektewet	10.900	13.100
Uitkomst bezwaren**		
Gegronde	25%	24%
Ongegronde	33%	36%
Bezwaar ingetrokken	34%	32%
Bezwaar niet ontvankelijk	8%	8%

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

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).

Tabel Afhandeling beroepszaken

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Ontvangen beroepszaken	6.200	7.400
Beroep	4.100	5.200
Hoger beroep	1.300	1.250
Schadebesluiten	800	950
Verzoekschriften	*0	*0
Afgehandelde beroepszaken	7.400	7.400
Beroep	5.000	4.900
Hoger beroep	1.400	1.600
Schadebesluiten	1.000	900
Verzoekschriften	**0	**0
Uitkomst beroep		
Gegronde	16%	11%
Ongegronde	53%	57%
Beroep ingetrokken	25%	26%
Beroep niet ontvankelijk	6%	6%

* Het exacte aantal in de eerste acht maanden van 2022 ontvangen verzoekschriften was 40 (eerste acht maanden van 2021: 19).
 ** Het exacte aantal in de eerste acht maanden van 2022 afgehandelde verzoekschriften was 35 (eerste acht maanden van 2021: 29).

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 acht maanden van 2022 ontvingen we 20% minder schadeclaims dan in dezelfde periode in 2021. In 2021 ontvingen we vooral schadeclaims wegens het te laat uitvoeren van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. In 2022 voerden we minder van deze beoordelingen uit (zie paragraaf 1.7 in dit deel van het achtmaandenverslag) en ontvingen we ook minder schadeclaims. Het aantal schadeclaims in verband met WIA-claimbeoordelingen neemt wel toe, vooral sinds de tweede helft van 2021.

1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

We ondersteunen alle WW-uitkeringsgerechtigden die dat naar onze mening nodig hebben met persoonlijke, passende dienstverlening.

Persoonlijke gesprekken

We voeren zo snel mogelijk een werkoriëntatiegesprek 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 werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. We hebben in de eerste acht maanden van 2022 18% minder werkoriëntatiegesprekken gevoerd dan in de eerste acht maanden van 2021. Dit komt doordat de instroom in de WW dit jaar veel lager was. De tijdigheid van de werkoriëntatiegesprekken is stabiel boven de streefwaarde van 80%; in de eerste acht maanden van 2022 werd 88% tijdig gevoerd. Vanwege de lagere instroom in de WW konden we ook meer werkoriëntatiegesprekken voeren met mensen met een relatief grote kans op werkhervatting. Daardoor voerden we aanzienlijk minder monitorgesprekken dan in de eerste acht maanden van 2021. Monitorgesprekken voeren we met mensen die na een half jaar nog steeds werkloos zijn en nog geen werkoriëntatiegesprek hebben gehad.

Tabel Met WW-gerechtigden gevoerde gesprekken

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Werkoriëntatiegesprekken	93.969	114.697
Face to face	26.277	3.142
Telefonisch	67.692	111.555
Monitorgesprekken	1.810	13.080
Face to face	284	184
Telefonisch	1.526	12.896
Coachingsgesprekken	213.360	244.842
Face to face	13.609	5.593
Telefonisch	199.751	239.249

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. 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. De adviseur werk maakt een inschatting of PaWa-dienstverlening een extra kans kan bieden om de uitkeringsgerechtigde aan het werk te helpen. We regelen het sollicitatiegesprek bij de werkgever en vragen achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. 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. Door de krapte op de arbeidsmarkt zijn minder mensen langdurig werkloos en zijn er ook minder passende werkaanboden nodig. We hebben daardoor in de eerste acht maanden van 2022 iets minder passende werkaanboden gedaan dan in de eerste acht maanden van 2021. Het aantal waarbij de WW-gerechtigde daarna door de werkgever werd aangenomen, nam af met 22%.

Tabel Passend werkaanbod (PaWa)

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	3.178	3.288
Cliënt aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.716	2.210
Cliënt aangenomen na een proefplaatsing	106	94
Cliënt niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.074	699
Cliënt heeft afgezien van uitkering	8	2
Cliënt heeft zelf andere baan gevonden	274	283

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

- 77 keer vanwege een betere kandidaat;
- 22 keer op grond van het ontbreken van passende werkervaring en/of opleiding;
- 845 keer op grond van overige – niet-verwijtbare – redenen;
- 17 keer omdat de kandidaat niet in het team zou passen;
- 113 keer op grond van (mogelijk) verwijtbaar gedrag.

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

Minder WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk

In de eerste acht maanden van 2022 stroomden 98.000 WW-gerechtigden uit naar werk, tegenover 142.100 in de eerste acht maanden van 2021. Dit lagere aantal staat in verhouding tot het lagere aantal nieuwe WW-uitkeringen (148.700 in de eerste acht maanden van 2022 tegenover 206.300 een jaar eerder). Daarnaast waren er eind augustus 2022 40.000 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind augustus 2021: 56.300).

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 arbeidsmogelijkheden 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 acht maanden van 2022 voerden we met WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden 10.657 oriëntatiegesprekken en 92.242 coachingsgesprekken (in de eerste acht maanden van 2021 respectievelijk 9.770 en 90.985). Met Wajong-gerechtigden voerden we 87.885 coachingsgesprekken (eerste acht maanden van 2021: 98.815). Op basis van de inzichten die we bij deze gesprekken opdoen, kunnen we gericht bepalen wat de meest passende vervolgstap is. Dit kunnen begeleidende en activerende gesprekken vanuit UWV zijn of inkoop van re-integratiedienstverlening.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

De arbeidsmarkt was ook in de eerste acht 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. Toch zijn we erin geslaagd om in de eerste acht maanden van 2022 meer Wajongers aan werk te helpen dan in de eerste acht maanden van 2021. Door verlenging en/of uitbreiding van bestaande tijdelijke arbeidscontracten zorgen we ervoor dat Wajongers ook aan het werk blijven. We realiseerden voor Wajongers 5.518 contractverlengingen; meer dan in de eerste acht maanden van 2021 (5.391). Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. Toch vonden in de eerste acht maanden van 2022 aanzienlijk meer mensen met een WIA/WGA-uitkering werk dan in dezelfde periode in 2021.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	*Eerste acht maanden 2022	*Eerste acht maanden 2021
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	8.016	6.449
Mensen met recht op Wajong-uitkering	4.857	4.275
waarvan via ingekocht re-integratietraject	537	499
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	3.159	2.174
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	119	91
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.713	1.834
waarvan via ingekocht re-integratietraject	488	384
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	327	249

* 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 acht maanden van 2022 hebben ook nog 5.370 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (eerste acht maanden van 2021: 3.880).

1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

We vinden het belangrijk dat mensen met een beperking met werk aan de samenleving kunnen deelnemen en aan het werk kunnen blijven. We ondersteunen hen 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: 31% van de mensen die we in de eerste acht maanden van 2022 een voorziening toekenden had geen uitkering van UWV. In totaal zijn in de eerste acht maanden van 2022 39.002 voorzieningen toegekend aan 22.626 mensen. 93,5% van de aanvragen voor voorzieningen is tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

In de eerste acht maanden van 2022 hebben we vrijwel evenveel *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering als in de eerste acht maanden van 2021. De meeste (17.616) hebben we ingezet voor Wajongers. We kenden in deze periode 69% meer vervoersvoorzieningen toe dan een jaar geleden. Dit komt doordat we dit jaar eerder zijn begonnen met het continueren van voorzieningen. In het begin van het jaar was er een piek in vooral het aantal toekenningen voor de taxi- en rolstoeltaxivergoedingen voor zowel woon-werk- als leefvervoer. Dat we 13% minder vaak loondispensatie toekenden dan in de eerste acht maanden van 2021, komt doordat we steeds vaker loondispensatie toekennen voor een langere periode (maximaal 5 jaar). De uitgaven voor de werkvoorzieningen bedroegen € 48,4 miljoen en blijven daarmee binnen het tijdsevenredige budget van € 55,6 miljoen. De belangrijkste verschillen in de kosten vergeleken met vorig jaar doen zich voor bij de externe jobcoach en vervoersvoorzieningen. De kosten van jobcoaching waren in de eerste acht maanden van 2022 € 1,2 miljoen (5%) hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. Dat hangt samen met de indexering van de normbedragen. De kosten van vervoersvoorzieningen zijn 12% hoger dan vorig jaar. Dit wordt veroorzaakt doordat de kosten voor taxi- en rolstoeltaxivergoedingen voor woon-werkvervoer zijn toegenomen met circa 50%. Dat komt vermoedelijk doordat de beperkende coronamaatregelen die vorig jaar golden inmiddels zijn opgeheven.

De experimentele subsidie generieke werkgeversvoorzieningen is vanaf 1 juli 2022 op nihil gesteld. Er werd slechts beperkt gebruik van gemaakt en de regeling was te complex om uit te voeren. Hiermee is de mogelijkheid voor UWV om nieuwe aanvragen in behandeling te nemen en nieuwe subsidies te verstrekken geëindigd. In 2022 hebben we 22 aanvragen ontvangen. Hiervan zijn er 5 afgewezen; de overige 17 zijn nog in behandeling. Werkgevers die een subsidie toegekend hebben gekregen, monitoren we nog gedurende drie jaar. In opdracht van het ministerie van SZW voert een extern onderzoeksbureau een evaluatieonderzoek uit. Een eerste tussenresultaat wordt begin 2023 verwacht.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Werknemersvoorzieningen*	17.184	16.506
Intermediaire voorzieningen	881	793
Externe jobcoach	10.647	10.874
Meeneembare voorzieningen	3.122	3.338
Starterskrediet	10	10
Vervoersvoorzieningen	2.524	1.491
Werkgeversvoorzieningen	7.166	8.034
Interne jobcoach	1.238	1.240
Loondispensatie	5.856	6.737
Meeneembare voorzieningen	-	1
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	-	1
Overige werkgeversvoorzieningen	72	55
Totaal	24.350	24.540

* 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 acht maanden van 2022 hebben we bijna 19% meer *onderwijsvoorzieningen* toegekend dan in de eerste acht maanden van 2021. Dit komt enerzijds doordat we dit jaar eerder zijn gestart met het continueren van vervoersvoorzieningen (zie ook hierboven) en anderzijds doordat er vanwege een herstelactie meer geld is uitgegeven aan meeneembare voorzieningen (de onderhoudskosten voor meubilair zijn later dan bedoeld vergoed).

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Intermediaire voorzieningen	938	869
Meeneembare voorzieningen	1.867	1.550
Vervoersvoorzieningen	1.017	804
Totaal	3.822	3.223

De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen bedroegen € 15,3 miljoen, 13% meer dan het tijdsevenredige budget van € 13,5 miljoen. Net als bij de werkvoorzieningen is er een sterke stijging van de taxi- en rolstoeltaxivergoedingen, deze zijn vergeleken met vorig jaar bijna verdubbeld.

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Intermediaire voorzieningen	8,8	8,5
Meeneembare voorzieningen	1,7	1,7
Vervoersvoorzieningen	4,8	3,1
Totaal voor de cliënt	15,3	13,3
Uitvoeringskosten	1,5	1,4
Totaal	16,8	14,7

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In de eerste acht maanden van 2022 kenden we 10.830 nieuwe tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven toe. Dit is aanzienlijk meer dan in de eerste acht maanden van 2021 (2.903). Ook dit komt doordat we dit jaar eerder zijn begonnen met het continueren van voorzieningen dan in 2021. Voor de tolkvoorziening was in de eerste acht maanden van 2022 een budget van € 7,0 miljoen beschikbaar. In deze periode hebben we € 8,7 miljoen uitgegeven (124% van het beschikbare budget). Dit is in lijn met het aantal tolkuren dat is toegenomen doordat de coronabepalende maatregelen zijn afgeschaft.

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Intermediaire voorzieningen	8,7	6,2
Totaal voor de klant	8,7	6,2
Uitvoeringskosten	0,7	0,5
Totaal	9,4	6,7

Ingekochte re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. 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 acht maanden van 2022 zijn totaal 301 IPS-trajecten ingekocht: 205 IPS EPA-trajecten en 96 IPS CMD-trajecten. Dat zijn er 136 minder dan in de eerste acht 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 acht maanden van 2022 bedragen € 62,0 miljoen en zijn daarmee € 4,7 miljoen lager dan het tijdsevenredige budget van € 66,7 miljoen. We hebben in de eerste acht maanden van 2022 4% minder re-integratiediensten ingekocht voor mensen met een Ziektewet- of

arbeidsongeschiktheidsuitkering dan in de eerste acht maanden van 2021. Er zijn vooral veel minder (-22%) 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.

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

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
WAO	163	197
Ziektewet	5.664	5.779
oWajong/Wajong 2010	5.005	5.326
WIA	6.746	6.577
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	1.834	2.344
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening	19.412	20.223

* Naast de in de tabel genoemde 19.412 re-integratiediensten en IPS EPA-trajecten die we vanuit het budget van € 100,0 miljoen hebben ingekocht, hebben we 791 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

In de eerste acht maanden van 2022 zijn in totaal 20.201 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 acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021
Plaatsing als direct doel	2.755	2.980
Afgesloten met baan	1.637	1.395
Afgesloten zonder baan	1.118	1.585
Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel	15.658	10.600
Succesvol	12.111	7.574
Niet-succesvol	3.547	3.026
Afgesloten scholingen	1.788	1.363
Afgesloten met diploma	1.339	1.051
Afgesloten zonder diploma	449	312
Totaal	20.201	14.943

Dat er de eerste acht maanden van dit jaar veel meer trajecten zijn afgerond dan in dezelfde periode vorig jaar komt doordat de maximale duur van Werkfit-maken-trajecten (zonder verlenging) sinds 2022 is beperkt tot 16 maanden.

1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

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

Ontslagaanvragen

In de eerste acht maanden van 2022 is het aantal ontslaaanvragen beperkt gebleven, we ontvingen er 29% minder dan in dezelfde periode in 2021. Het is lastig om de economische gevolgen van de oorlog in Oekraïne in te schatten. Vooralsnog 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. Het aantal ontslaaanvragen is sinds mei iets hoger vanwege enkele collectieve aanvragen. Deze hebben geen relatie met het stopzetten van de steunmaatregelen. We hebben in de eerste acht maanden van 2022 86,4% van de ontslaaanvragen 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 98,3%.

Tabel Ontslagaanvragen

	Eerste acht maanden 2022		Eerste acht maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	8.400		11.800	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	6.800	80%	10.000	
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	1.600	20%	1.800	
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen*	8.000		13.300	
Inhoudelijk behandelde ontslagaanvragen	2.100	26%	2.900	22%
waarvan verleend	1.900	92%	2.500	87%
waarvan geweigerd	200	8%	400	13%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken**	5.500	69%	9.800	74%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	400	5%	600	4%

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

** UWV komt bij een substantieel deel van de afgehandelde ontslagaanvragen niet aan een inhoudelijke behandeling toe omdat werkgever en werknemer (alsnog) met wederzijds goedvinden de overeenkomst beëindigen. Daarbij speelt de mate van financiële vergoeding een belangrijke rol. Het intrekken van de ontslagaanvraag door de werkgever kan daarom tot ver in de ontslagprocedure gebeuren. UWV heeft dan al vaak veel werk en capaciteit in de behandeling gestoken.

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 is de vraag van werkgevers om vreemdelingen voor werk toe te laten groot. We ontvingen 46% meer aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning of adviesverzoek dan in de eerste acht maanden van 2021. Om het grote aantal aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en adviesverzoeken af te kunnen handelen, zijn extra medewerkers aangetrokken die nu worden ingewerkt. Ondanks de grotere aantallen is het grootste deel van de vergunning- en adviesaanvragen binnen vijf weken afgewikkeld. Het tijdigheidspercentage is in de eerste acht maanden met 69% wel lager dan de streefnorm van 90%.

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en GVVA-adviezen

	Eerste acht maanden 2022		Eerste acht maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	9.400		5.300	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	8.800		4.700	
Verleende vergunningen	7.600	86%	4.100	87%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	400	5%	*300	6%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	700	8%	*300	7%
Niet bekend	100	1%	-	-
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	3.400		3.400	
Aantal afgegeven adviezen GVVA	3.600		3.000	
Positieve adviezen	2.700	75%	2.500	82%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	200	6%	100	4%
Negatieve adviezen	600	17%	400	14%
Niet bekend	100	2%	-	-

* 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.

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. Daarvoor hoeft niet de reactie van UWV te worden afgewacht. Op het meldingsformulier is aangegeven welke informatie de werkgever verplicht is te verstrekken. UWV toetst of de melding compleet is. Indien dat niet het geval is, wordt de werkgever in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens te verstrekken. De werkgever is ook verplicht UWV te informeren als er wijzigingen zijn in de functie of de periode van de werkzaamheden. De Nederlandse Arbeidsinspectie oefent controles uit aan de hand van onze gegevens. Eind augustus hadden we ruim 34.000 meldingen ontvangen, fors meer dan we hadden ingeschat. We hebben 20 fte's extra capaciteit ingezet om de meldingen af te handelen. Een positief aspect van de regeling is dat veel vluchtelingen kunnen gaan werken en dat werkgevers met personeelstekorten geholpen zijn. De meeste meldingen zijn afkomstig van uitzendbureaus, de horeca, werkgevers in de agrarische sector en de schoonmaak. De meeste Oekraïners gaan werken in en rond Amsterdam, Den Haag en Rotterdam.

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. Half april sloot het loket voor de laatste aanvraagperiode voor een voorschot van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW). De komende jaren zijn we bezig met de definitieve vaststelling van de NOW-subsidies.

Uitkeringsvolumes

In de eerste acht maanden van 2022 kenden we 600.400 nieuwe uitkeringen toe, 3% minder dan in de eerste acht maanden van 2021.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021	% +/-
WW	148.700	206.267	-28%
Arbeidsongeschiktheidswetten	40.271	40.310	0%
WIA	35.758	*35.809	0%
WGA	28.653	*28.091	2%
IVA	7.105	*7.718	-8%
WAO	377	442	-15%
WAZ	10	16	-38%
Wajong	4.126	4.043	2%
Ziektewet	261.464	213.861	22%
Wazo (incl. ZEZ)	149.920	155.780	-4%
Totaal	600.355	616.218	-3%

* Gecorrigeerd cijfer in verband met verbeterde rekenmethode.

We beëindigden 665.800 uitkeringen, 8% minder dan in de eerste acht maanden van 2021.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021	% +/-
WW	188.745	279.266	-32%
Arbeidsongeschiktheidswetten	31.481	39.561	-20%
WIA	18.858	*21.256	-11%
WGA	11.328	*11.841	-4%
IVA	7.530	*9.415	-20%
WAO	8.786	13.858	-37%
WAZ	442	765	-42%
Wajong	3.395	*3.682	-8%
Ziektewet	300.929	261.110	15%
Wazo (incl. ZEZ)	144.651	**145.440	-1%
Totaal	665.806	725.377	-8%

* Gecorrigeerd cijfer in verband met verbeterde rekenmethode.

** Gecorrigeerd cijfer, afwijzingen worden niet meer meegeteld.

Eind augustus 2022 ontvingen ruim 1,1 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste acht maanden van 2022 een bedrag van in totaal € 13,6 miljard uit.

Tabel Lopende uitkeringen

	Eerste acht maanden 2022	Eerste acht maanden 2021	% +/-
WW	151.730	212.661	-29%
Arbeidsongeschiktheidswetten	827.308	816.420	1%
WIA	390.465	*364.538	7%
WGA	236.178	*221.220	7%
IVA	154.287	*143.318	8%
WAO	186.054	201.150	-8%
WAZ	6.861	7.672	-11%
Wajong	243.928	*243.060	0%
Ziektewet	104.802	109.736	-4%
Wazo (incl. ZEZ)	52.988	54.561	-3%
Totaal	1.136.828	1.193.378	-5%

* Gecorrigeerd cijfer in verband met verbeterde rekenmethode.

WW

We handelden in de eerste acht maanden van 2022 26% minder WW-aanvragen af dan in de eerste acht maanden van 2021 (198.100 tegenover 268.800). Daarvan wezen we er 25% (49.400) af tegenover 23% (62.600) in de eerste acht maanden van 2021. Bijna 5.000 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 acht maanden van 2021 en ook lager dan het aantal beëindigde uitkeringen, is het aantal lopende WW-uitkeringen eind augustus 2022 21% lager dan eind 2021. Hiermee ligt het aantal WW-uitkeringen op een historisch laag niveau. De krappe arbeidsmarkt heeft ongetwijfeld aan deze ontwikkelingen bijgedragen.

Ziektewet

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

WIA en WAO

We handelden 42.000 WIA-aanvragen af, 6% minder dan in de eerste acht maanden van 2021 (44.600). Van de aanvragen hebben we er bijna 14.200 (34%) afgewezen; in de eerste acht maanden van 2021 waren het er ruim 14.300 (32%). 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 vrijwel gelijk aan dat in de eerste acht maanden van 2021. Dit ondanks dat 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. Aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling worden relatief vaker ingediend door mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen omdat ze

geen werkgever meer hebben, bijvoorbeeld omdat ze werkloos waren toen ze ziek werden of omdat hun tijdelijke contract afliep tijdens hun ziekte. Daarnaast zien we de invloed van corona. Mensen vragen een WIA-uitkering aan omdat diagnosetrajecten, behandelingen en operaties door de coronamaatregelen zijn uitgesteld, waardoor terugkeer naar werk minder snel of zelfs niet mogelijk is. 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). Er zijn in de eerste acht maanden van 2022 in totaal 1.571 WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd waarbij corona als hoofd- of nevendiagnose een rol speelde. In 993 gevallen was corona de hoofd- of nevendiagnose en in 381 gevallen zelfs de enige diagnose. In totaal werd in 82% van de WIA-claimbeoordelingen waarbij corona een rol speelde, de uitkering toegekend. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in de eerste acht maanden van 2022 verder met 17.400 (5%) 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 augustus 2022 was het aantal WAO-uitkeringen 8.400 (4,5%) 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. De instroom in de Wajong 2015 is iets gestegen. Dat komt vooral doordat jonggehandicapten die een studie volgen sinds september 2020 wel recht hebben op een Wajong-uitkering. We handelden 6.100 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, iets meer dan in de eerste acht maanden van 2021 (6.000). Hiervan werden er 3.200 (53%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in de eerste acht maanden van 2021: 3.100, 52%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is iets gestegen ten opzichte van de eerste acht maanden van 2021 doordat het aantal nieuwe uitkeringen hoger was dan het aantal beëindigde uitkeringen.

Tijdigheid

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. WIA-claimbeoordelingen moeten binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag zijn afgerond. De tijdigheid van de claimbeoordelingen staat onder druk: deze daalde van 85% in de eerste acht maanden van 2021 naar 84% nu (de norm is 85%). Ook al ontvingen we in de eerste acht maanden van dit jaar minder WIA-aanvragen dan een jaar eerder, de afgenomen inzetbare verzekeringsartsencapaciteit (zie ook deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.3) is, in combinatie met de ontstane achterstanden, onvoldoende om deze aanvragen op tijd af te handelen.

Er zijn ook minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn afgerond (70%, de norm is 80%). Hierdoor is ook de tijdigheid voor de eerste betaling van Wajong-uitkeringen afgenomen. Een Wajong-beoordeling vereist specifieke kennis van de beoogdelers en wordt daarom door een beperkt aantal professionals uitgevoerd. Als gevolg van prioritering werd op sommige kantoren een beroep gedaan op deze beperkte groep om capaciteit vrij te maken voor de WIA-claimbeoordelingen. Sinds begin dit jaar moeten de kantoren deze capaciteit weer volledig inzetten voor de Wajong-claimbeoordelingen. We zien echter dat de tijdigheid van de beschikking en daardoor ook van de betaling niet toeneemt. Deze tijdigheid heeft nadrukkelijk onze aandacht.

NOW

De tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) was een van de omvangrijkste steunmaatregelen van het kabinet om de economische effecten van de coronacrisis tegen te gaan. Met effect: dankzij de NOW-subsidie konden werkgevers ondanks omzetverlies hun werknemers doorbetalen en hoefden ze deze niet te ontslaan. Het beroep op de WW is hierdoor ook beperkt gebleven. Het loket voor de voorlopig laatste, de achtste aanvraagperiode voor de NOW, (de NOW 6, voor de maanden januari tot en met maart 2022) sloot op 13 april. De Algemene Rekenkamer heeft UWV en het ministerie van SZW in mei gecompimenteerd voor de wijze waarop de NOW is uitgevoerd en hoe de controle erop is ingericht.

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	€ 1,2 miljard
Aantal ingediende bezwaren	4.480	1.100	2.279	1.394	416	309	452	308

* De cijfers in deze tabel geven de stand per eind september 2022 weer.

Voor de derde tot en met de zesde aanvraagperiode (de NOW 3.1, 3.2, 3.3 en 4) kunnen werkgevers nog tot en met 23 februari 2023 een definitieve berekening van de NOW-subsidie aanvragen. Sinds 1 juni kan dat ook voor de zevende aanvraagperiode (de NOW 5) en vanaf 3 oktober voor de achtste aanvraagperiode (de NOW 6).

Tabel NOW-vaststellingen*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5
Aantal ingediende aanvragen	133.200	53.900	35.300	23.000	12.400	7.400	10.100
Aantal definitief vastgestelde aanvragen	131.300	52.700	31.000	19.100	9.900	5.600	6.500
Aantal nabetalings	37.100	15.400	19.600	11.100	5.500	3.500	4.900
Bedrag nabetalings	€ 488,7 miljoen	€ 291,5 miljoen	€ 138,1 miljoen	€ 74,0 miljoen	€ 38,5 miljoen	€ 28, miljoen	€ 11,3 miljoen
Aantal terugvorderings	94.200	37.300	11.400	7.900	4.400	2.100	1.600
Bedrag terugvorderings	€ 2.457,6 miljoen	€ 1.313,4 miljoen	€ 174,2 miljoen	€ 123,2 miljoen	€ 51,3 miljoen	€ 20,8 miljoen	€ 7,4 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	7.927	2.121	496	259	171	51	-

* De cijfers in deze tabel geven de stand per eind september 2022 weer.

1.7. Sociaal-medische dienstverlening

We hebben in de eerste acht maanden van 2022 82.703 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Dat zijn er 15.608 (16%) minder dan in de eerste acht maanden van 2021 (98.311).

Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting eerste acht maanden 2022	Realisatie eerste acht maanden 2022	Verschil
Claimbeoordelingen*	55.733	54.866	523
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen**	26.667	13.600	-5.935
Vraaggestuurde herbeoordelingen***	22.733	14.237	-3.982
Totaal	105.133	82.703	-22.430

* 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).

** 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.

*** Vraaggestuurde herbeoordelingen worden uitgevoerd op verzoek van de uitkeringsgerechtigde, de werkgever of diens verzekeraar.

De beschikbare beoordelingscapaciteit is ontoereikend om alle aanvragen voor een beoordeling af te handelen. Het totaal aantal mensen dat op een beoordeling wacht is daardoor in de eerste acht maanden van 2022 verder gestegen tot ruim 52.000. Het aantal aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling was in de eerste acht maanden van 2022 lager dan in dezelfde periode in 2021 (48.000 ten opzichte van 51.000). Ondanks dat er dit jaar meer prioriteit is gelegd bij het uitvoeren van WIA-claimbeoordelingen, zijn er met name in de laatste maanden minder van deze beoordelingen gedaan dan begroot. Dat komt voornamelijk doordat de netto artsencapaciteit dit jaar flink is teruggelopen ten opzichte van vorig jaar (zie deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.3).

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

	Eind augustus 2022	Eind 2021	Verschil
Aantal cliënten dat wacht op een claimbeoordeling*	32.598	29.636	2.962
Achterstand claimbeoordelingen*	16.770	12.992	3.778
Aantal cliënten dat wacht op vraaggestuurde herbeoordeling	19.675	16.215	3.460
Achterstand vraaggestuurde herbeoordelingen	16.189	12.309	3.880
Totaal voorraad	52.273	45.851	6.422
Totaal achterstand voorraad	32.959	25.301	7.658

* 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. In de eerste acht maanden van 2022 hebben we 81 artsen aangenomen. Eind augustus liep er daarnaast met nog 68 artsen een sollicitatieprocedure. Er zijn 67 artsen uitgestroomd – vanwege ontslagname (33 artsen), omdat hun tijdelijk contract op verzoek van de arts of op initiatief van UWV niet is verlengd (9 artsen) of vanwege (pre)pensioen (25 artsen). Per saldo betekent dit een toename van het aantal artsen – voor het eerst sinds 2020. Sinds 2018 hebben we veel nieuwe artsen aangetrokken en zijn ervaren verzekeringsartsen vertrokken. Daarom moet per verzekeringsarts meer tijd worden besteed aan het begeleiden en opleiden van nieuwe artsen. Hierdoor is de daadwerkelijk inzetbare capaciteit afgenomen met 61 fte's. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn echter 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 om de taken uit te voeren die aan hen worden gedelegeerd en dat ze de geldende protocollen volgen. In augustus 2022 werkte 79,5% (275 fte's) van het aantal geregistreerde verzekeringsartsen in vaste dienst (346 fte's) met taakdelegatie. Dit is meer dan in december 2021 (76,4%).

1.8. Handhavingsinzet

Het aantal externe meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van regelingen is in de eerste acht maanden van 2022 met 25% gedaald. Het aantal interne meldingen was in de eerste acht maanden van 2022 juist aanzienlijk hoger dan in de eerste acht maanden van 2021 (14%). Dat heeft vooral te maken met het toegenomen aantal toegekende Ziektewet-uitkeringen 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. We hebben de automatische hersteldmelding dit voorjaar weer teruggebracht naar twee weken na ziekmelding. Hierdoor nam het aantal meldingen de afgelopen maanden weer af tot het niveau van vorig jaar.

Tabel signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik

	Eerste acht maanden van 2022	Eerste acht maanden van 2021
Interne meldingen	9.181	8.027
Externe meldingen	3.816	5.094
Overige signalen	7.343	11.204
Totaal	20.340	24.325

UWV genereert vanuit de systemen ook zelf signalen die worden onderzocht. Dat doen we bijvoorbeeld met risicoselecties voor de afgesproken themaonderzoeken (zie hieronder, onder het kopje Themaonderzoeken). Daarnaast verzamelden we tot voor kort 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. Doordat we als gevolg van capaciteitsissues (tijdelijk) zijn gestopt met het verzamelen van signalen met de controlemix, zijn er in de eerste acht maanden van 2022 minder signalen (ruim 7.300) gegenereerd dan in dezelfde periode vorig jaar. We kijken nu hoe we verder kunnen gaan om te komen tot een generieke risicoscan.

Overtredingen inlichtingenplicht

We wijzen uitkeringsgerechtigden erop dat ze verplicht zijn 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. Verreweg de meesten van de ruim 1,1 miljoen mensen die van ons een uitkering ontvangen willen zich aan de regels houden: we constateerden in de eerste acht maanden van 2022 6.600 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 11,0 miljoen (in dezelfde periode van 2021 voor een bedrag van € 12,2 miljoen). We vinden het belangrijk dat de sanctie die we opleggen in verhouding staat tot de begane overtreding. Een boete leggen we alleen op bij zware overtredingen; bij lichtere overtredingen volstaan we met een waarschuwing. Als de mate van verwijtbaarheid gering is, leggen we geen van beide op. In de eerste acht maanden van 2022 legden we boetes op voor een bedrag van € 1,4 miljoen (in dezelfde periode in 2021: € 1,8 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 acht maanden 2022		Eerste acht maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	6.600		6.400	
Opgelegde boetes	1.200	18%	1.600	25%
Opgelegde waarschuwingen	4.400	67%	3.700	58%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	1.000	14%	1.100	17%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	1%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 34 (eerste acht maanden 2021: 27).

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 inspant, kan worden gekort op zijn uitkering.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden 2022		Eerste acht maanden 2021	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	58.000		65.100	
Opgelegde maatregelen	29.000	50%	25.900	40%
Waarvan maatregelen WW	23.000		21.300	
WW-cliënten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	4.700		6.700	
WW-cliënten die verwijtbaar werkloos waren	5.100		4.600	
WW-cliënten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	4.500		5.800	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	800		500	
Overtredingen van de controlevoorschriften	4.700		1.600	
Overige	3.200		2.100	
Waarvan maatregelen overige wetten	6.000		4.600	
Opgelegde waarschuwingen	28.100	49%	38.600	59%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	900	1%	600	1%

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. Het kan bijvoorbeeld gaan om gezondheidsfraude, fraude bij faillissementen of fraude met gefingeerde dienstverbanden. Deze themaonderzoeken hebben ertoe geleid dat er € 13,1 miljoen minder is uitgekeerd doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. We hebben € 0,1 miljoen aan boetes opgelegd en € 5,3 miljoen teruggevorderd.

In de eerste acht maanden van 2022 ontvingen we 298 meldingen over mogelijk misbruik van de NOW door 239 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 acht maanden van 2022 waren er 440 signalen. Naar aanleiding van 60 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. We hebben de afgelopen maanden gekeken naar bedrijven die NOW-voorschotten hebben ontvangen maar geen vaststellingsaanvraag hebben ingediend en die ook niet reageren op invorderingsbrieven over de nihilstelling voor de NOW. We gaan hiermee verder in de laatste maanden van 2022.

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 juli 2022 stonden in de polisadministratie 20,9 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,8 miljoen mensen. Ook in onze dienstverlening voor gegevensafnemers brengen we voortdurend verbeteringen aan en passen we waar mogelijk maatwerk toe. Ons uitgangspunt is dat we kwalitatief hoogwaardige data leveren waar burgers, werkgevers en onze zakelijke relaties echt mee geholpen zijn. Een team van specialisten staat de organisatie bij met raad en daad op het gebied van de kwaliteit van en het veilig omgaan met gegevens.

Hierdoor komen eventuele problemen en risico's sneller aan het licht en worden er eerder de juiste oplossingen gevonden om onze dienstverlening te verbeteren.

Configureerbare webservices

Met de applicatie configureerbare webservice (CWS) kunnen we realtime persoons- en loonaangiftegegevens op maat leveren aan zowel interne als externe afnemers. We zorgen er daarbij voor dat de afnemer niet meer krijgt dan exact nodig is en wat deze (juridisch) mag ontvangen. UWW kent vijf configureerbare webservices: de CWS loonaangiftegegevens en de CWS werkgevergegevens voor externe gegevensafnemers, en de CWS persoonsgegevens, de CWS handelsregistergegevens en de CWS inhoudingsplichtigen (combinatie handelsregister en werkgevergegevens) voor interne afnemers. Deze maken ook gebruik van de CWS loonaangiftegegevens. Steeds meer afnemers die tot nu toe gebruikmaakten van de oude webservices voor loonaangifte- en persoonsgegevens worden aangesloten op de CWS. We zien ook dat het gebruik van CWS toeneemt: in 2020 werden ruim 2,8 miljoen CWS-uitvragen gedaan, in 2021 ruim 7 miljoen en in de eerste acht maanden van 2022 al meer dan 10,8 miljoen.

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), nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze ICT nodig zijn en gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen.

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

UWV is een grote werkgever. Als werkgever bieden we inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines. We staan voor de opgave om bij een zeer krappe arbeidsmarkt veel nieuwe medewerkers te werven. Dat is geen eenvoudige opgave. 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. We zijn in augustus een arbeidsmarktcampagne gestart om ICT-personeel aan te trekken. In de eerste acht maanden van 2022 zijn 1.605 nieuwe medewerkers in dienst getreden. 52 van hen huurden we voorafgaand aan de indiensttreding extern in; 638 van hen werkten eerst als flexkracht bij ons. Het aantal medewerkers in (vaste en tijdelijke) dienst van UWV steeg met 1,8% en het aantal fte's met 1,9%.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind augustus 2022	Eind december 2021
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	17.747	17.046
Tijdelijke medewerkers	3.444	3.764
Totaal	21.191	20.810
Fte's	18.761	18.419
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	872	798
Flexkrachten	836	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 acht maanden van 2022 verliet 3,3% van onze vaste medewerkers de organisatie. Eind augustus 2022 waren er in totaal nog 4 medewerkers boventallig.

Steeds meer diversiteit en inclusiviteit

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opdracht. We vinden het essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij en werkt met teams die bestaan uit medewerkers met verschillende achtergronden, talenten, visies en ervaringen. Dat bevordert de creativiteit, zorgt voor betere resultaten en besluitvorming binnen deze teams en zorgt ervoor dat cliënten zich in onze medewerkers herkennen. Hierdoor kunnen we elkaar beter begrijpen en kan UWV een betere dienstverlening bieden. In 2021 hebben we daarom besloten om onze diversiteit en inclusiviteit systematisch te versterken. Om bedrijfsonderdelen te ondersteunen bij het inclusief werven en selecteren van nieuwe medewerkers is een handleiding beschikbaar gesteld. We willen hiermee bereiken dat om te beginnen 30% van de vacatures die UWV openstelt conform deze handleiding is opgesteld, en uiteindelijk alle vacatures. In het jaarverslag 2022 zullen we rapporteren over de behaalde resultaten.

We willen in de hogere functieniveaus meer medewerkers met een cultureel diverse achtergrond, meer vrouwelijke collega's en ook meer jongere medewerkers terugzien. 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 augustus 2022 was dit respectievelijk 28,9% en 47,8%.
- In 2025 bestaat de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per eind augustus 2022 was 7,7%.
- 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. Om dit te kunnen meten sluiten we aan op de Barometer Culturele Diversiteit van het CBS. We starten hier naar verwachting eind dit jaar mee.

UWV wil als werkgever ook perspectief bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We zijn er nog niet in geslaagd om onze doelstelling te realiseren om 460 duurzame arbeidsplekken te creëren voor mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak. Eind augustus 2022 waren er 447 duurzame arbeidsplekken ingevuld met kandidaten uit deze doelgroep.

Discriminatie

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 acht maanden van 2022 hebben we 11 meldingen (5 interne en 6 externe) over discriminatie ontvangen: 6 hiervan zijn als niet onderzoekswaardig aangemerkt, 2 meldingen moeten nog worden beoordeeld op onderzoekswaardigheid, naar 1 melding loopt een onderzoek, in 1 onderzoek is vastgesteld dat er sprake was van discriminatie en in 1 onderzoek is vastgesteld dat er geen sprake was van discriminatie.

Integriteit is essentieel

Integriteit is essentieel voor onze professionele organisatie. In de eerste acht maanden van 2022 zijn 59 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 971 medewerkers hebben deelgenomen. Daarnaast volgden alle nieuwe medewerkers de e-learningmodule Integriteit. Samen met de externe Commissie van Integriteitsdeskundigen (CID) hebben we rondetafelgesprekken gevoerd met medewerkers over integriteitsdilemma's die zij tijdens het werk tegenkwamen. Rode draden uit de gesprekken zijn met de directies besproken en voorzien van aanbevelingen van de CID. In de eerste acht maanden hebben 172 managers deelgenomen aan de leergang ethisch leiderschap.

We vinden 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. Ze kunnen hiervoor terecht bij alle vijftig interne vertrouwenspersonen die we eerder dit jaar hebben geworven.

Integriteitsmeldingen

In de eerste acht maanden van 2022 ontvingen we 99 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 90 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 9 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 23 integriteitsonderzoeken gestart tegen UWV-medewerkers en er zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 11 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een schriftelijke waarschuwing tot ontslag op staande voet. Dit laatste gebeurde 1 keer. In de eerste acht maanden van 2022 is er 1 keer aanleiding geweest voor een strafrechtelijke aangifte tegen een voormalige UWV-medewerker.

2.2. Sturen op samenwerking

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

Medezeggenschapsorganen

Met onze ondernemingsraad voeren we zowel op formeel als informeel niveau het gesprek over UWV-brede beleidsmatige en strategische organisatieveranderingen en ontwikkelingen. Er is maandelijks een overlegvergadering met de voltallige ondernemingsraad. Daarnaast zijn er diverse commissies en werkgroepen waarin we met elkaar actuele onderwerpen bespreken en die we vragen om mee te denken over gevoerd beleid en actuele ontwikkelingen. Zo nemen we de ondernemingsraad onder andere mee in de actuele ontwikkelingen rond de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de hiervoor beschikbare capaciteit. We informeren de ondernemingsraad ook regelmatig over het integriteitsklimaat binnen UWV, de ICT-ontwikkelingen, het hybride werken, de toepassing van maatwerk en het nieuwe dienstverleningsconcept.

2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy

Het ICT-landschap is essentieel voor onze dienstverlening. In de eerste acht 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 opdrachtgevendende ministeries en de Europese Unie (EU).

Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

We verwachten dat uiterlijk per 2026 al onze processen en systemen geheel aan de BIO voldoen (zie ook deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 2.3, onder het kopje Informatiebeveiliging en privacy). 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 voldeed 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 uitfaseren. Tot die tijd nemen we waar mogelijk maatregelen. 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. Het verbeterde schoningsscript wordt in oktober getest en in december uitgerold. Inmiddels is het ook mogelijk om gebruikers van gemeenten op regionaal niveau te autoriseren. Hierdoor heeft nog slechts een beperkt aantal gemeentelijke gebruikers toegang tot de gegevens in Sonar. Wanneer gemeenten voor hun uitvoeringstaken gegevens nodig hebben die ze voorheen via Sonar kregen, moeten ze nu een verzoek tot gegevenslevering indienen. Verder maken we nu gebruik van een Information Security Management System (ISMS), waarmee we voor de middellange termijn verbetermaatregelen kunnen uitvoeren.

2.4. Huisvesting

Sinds maart 2020 werken vanwege de coronacrisis de meeste UWV-medewerkers thuis. 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 acht maanden van 2022 opnieuw iets toegenomen, van 22.846 per eind 2021 tot 22.866 per eind augustus 2022. We hebben eind juni de uitgangspunten van de nieuwe huisvestingsstrategie vastgesteld op grond waarvan we het Meerjarenhuisvestingsplan 2023-2027 herijken.

Tabel Huisvesting

	Eind augustus 2022	Eind 2021
Aantal panden in portefeuille	68	69
Aantal vierkante meters	363.100	358.700

In de tweede vier maanden van 2022 zijn geen huurovereenkomsten afgesloten of beëindigd.

3. Rechtmatigheid en risicobeheersing

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de rechtmatigheid van onze uitkeringslasten en uitvoeringskosten, de manier waarop we risico's beheersen, de belangrijkste bestuurlijke risico's en de beheersmaatregelen die we treffen.

3.1. 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 achtmaandenverslag meten we het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2022 (1 oktober 2021 tot 1 juli 2022). Dit percentage bedraagt 0,5. Het percentage onzekerheden bedraagt ook 0,5. Dit zijn de gewogen UWW-percentages over alle wetten.

Met ingang van 1 maart 2022 is de fiscale aftrek van de opleidingskosten vervangen door de subsidieregeling STAP-budget (Stimulering arbeidsmarktpositie). Het doel van het STAP-budget 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. In dit achtmaandenverslag leggen we voor de eerste keer ook verantwoording af over de rechtmatigheid van de tolkvoorzieningen voor het werkdomein die voortkomen uit de Participatiewet.

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 driekwart van de steekproef voor het verslagjaar 2022 is gecontroleerd.

Tabel Financiële rechtmatigheid eerste drie kwartalen verslagjaar 2022

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Verslagjaar 2022 eerste drie kwartalen	Verslagjaar 2021	Verslagjaar 2022 eerste drie kwartalen	Verslagjaar 2021
Wajong	0,0	0,0	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,5	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,4	0,3	0,0	0,0
WIA	0,0	0,0	0,0	0,0
WW	1,4	2,0	2,9	4,4
Ziektewet	2,3	2,1	0,9	0,0
Toeslagenwet	1,8	4,8	0,9	0,9
IOW	0,0	0,0	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	0,9	21,6	4,0	0,6
Participatiewet (tolkvoorzieningen)	5,6	-	30,3	-
Compensatieregeling transitievergoeding	1,7	1,6	0,2	0,0
Gewogen totaal	0,5	0,7	0,5	0,8

Toelichting

- Het UWW-brede foutpercentage is lager dan in het verslagjaar 2021.
- Het percentage financiële fouten is gedaald bij de WW, de Toeslagenwet en de Kaderwet SZW-subsidies.

- Onder de Kaderwet SZW-subsidies verantwoordt we, naast de Tijdelijke regeling scholingsbudget UWV, ook de regeling STAP-budget. Dit heeft een dempend effect op het percentage financiële fouten omdat er geen financiële afwijkingen in de uitvoering van het STAP-budget zijn aangetroffen.
- Het percentage financiële fouten is gestegen bij de WAZ, de Wazo, de Ziektewet en de Compensatieregeling transitievergoeding (CRTV).
- Er zijn geen financiële fouten geconstateerd bij de Wajong, de WAO, de WIA en de IOW.
- De onzekerheid bedraagt 0,5% op UWV-niveau. Belangrijkste oorzaken zijn onzekere posten bij de WW, de Ziektewet en de Toeslagenwet. De onzekere posten bij de Kaderwet SZW-subsidies en de Participatiewet hebben geen materieel effect op het percentage van 0,5 vanwege de geringe omvang van die massa's.

Rechtmatigheid uitvoeringskosten

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed en hanteren daarbij 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 acht maanden van 2022 is voor € 10,1 miljoen aan onrechtmatige contracten afgesloten (in dezelfde periode in 2021 was dit € 10,7 miljoen).
- We toetsen de rechtmatigheid van uitgaven. In de eerste acht maanden van 2022 is € 2,6 miljoen onrechtmatig uitgegeven (in de eerste acht maanden van 2021 was dat € 1,0 miljoen).
- De rechtmatigheid van de uitgaven voor externe inleen toetsen we apart. In de eerste acht maanden van 2022 hebben we hiervoor € 11,4 miljoen onrechtmatig uitgegeven (in de eerste acht maanden van 2021 ging het om € 9,1 miljoen).

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt voor de eerste acht maanden van 2022 uit op € 24,1 miljoen. In dezelfde periode van 2021 was dat € 20,8 miljoen.

3.2. Risicobeheersing

Risicomanagement zien wij als een continue ontwikkeling waarbij voortdurende alertheid nodig is om te anticiperen op risico's die zich voordoen. Hieronder beschrijven we onze activiteiten om risico's te onderkennen, de ontwikkelingen met betrekking tot de bestuurlijke risico's en welke beheersmaatregelen wij treffen.

Ontwikkeling risicoleiderschap

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 goed werken of dat fouten worden gemaakt in de organisatie. Hierop actie ondernemen vraagt om risicoleiderschap van medewerkers en leidinggevenden. Voor het jaar 2022 ligt de nadruk op het versterken van risicoleiderschap binnen geheel UWV. Het gaat er daarbij om dat risico's tijdig worden onderkend en op het juiste niveau van adequate beheersmaatregelen worden voorzien. Hiervoor worden onder andere tweemaal per jaar per bedrijfsonderdeel risicoanalyses uitgevoerd. Binnen het bedrijfsonderdeel Uitkeren is een risicomeldpunt opgezet waar managers en medewerkers terecht kunnen met risico's, zorgpunten en issues die (nog) niet via het reguliere proces worden geadresseerd. Later dit jaar volgen ook risicomeldpunten bij andere organisatieonderdelen. Verder hebben we een leermodule risicoleiderschap opgezet voor alle leidinggevenden, controllers en kwaliteitsadviseurs. In de periode tot en met augustus 2022 hebben bijna zevenhonderd medewerkers uit de doelgroep deze opleiding gevolgd.

Belangrijkste risico's

In ons viermaandenverslag 2022 hebben we vermeld dat tijdens de risicoschouw in het voorjaar van 2022 is geconstateerd dat er sprake is van een aantal strategisch-bestuurlijke risico's voor het bereiken van onze met het ministerie van SZW afgesproken doelen. Deze risico's hebben we in het najaar van 2022 bijgesteld in het licht van de actuele situatie en ons jaarplan 2023. Hieronder gaan we in op de beheersmaatregelen die we hierop de afgelopen periode hebben genomen. De strategische risico's kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren.

Vertraagde uitvoering (ICT) veranderopgave

Door de begrensde capaciteit bestaat het risico dat de implementatie van de veranderagenda vertraging oploopt, waardoor we ambities op het gebied van digitale dienstverlening voor burgers en werkgevers moeilijker kunnen waarmaken en ook de benodigde ICT-aanpassingen voor onze medewerkers minder snel kunnen doorvoeren. Hierdoor kunnen we in de toekomst mogelijk met onze dienstverlening niet de kwaliteit leveren die mensen van ons gewend zijn en verwachten. De afgelopen periode hebben we onze ICT-capaciteit flink opgeschaald. Met het programma De Versnelling werken we aan het vergroten van de maakbaarheid van onze ICT. 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. We monitoren dit programma; de raad van bestuur van UWV bespreekt de voortgang elke drie maanden.

Informatiebeveiliging, cybercrime en privacyincidenten

Als gevolg van digitale aanvallen die discontinuïteit in de dienstverlening kunnen veroorzaken, is er sprake van een voortdurend cybercrimerisico. Op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) geldt voor Nederlandse overheidsinstanties de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waaraan UWV nog niet volledig voldoet. We zullen de komende jaren toegroeien naar een beheersingsniveau dat voldoet aan deze standaard. Elk bedrijfsonderdeel heeft inmiddels een uitvoerbaar plan om bestaande gebreken op te lossen en budgetten toegewezen om verbeteracties uit te voeren. De uitvoering van deze plannen wordt permanent centraal gemonitord. Het is onze doelstelling om uiterlijk 1 januari 2026 de informatiebeveiliging aantoonbaar op orde te hebben in lijn met de BIO. Met de toepassing van de maatregelen van de cybersecurityroadmap werken we permanent aan het voorkomen van cybercrime.

Discontinuïteit sociaal-medische beoordelingen

De mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de daarvoor beschikbare capaciteit is het afgelopen jaar groter geworden. De afgelopen jaren hebben we ingezet op meer beoordelingscapaciteit en het aanpassen van onze werkprocessen, maar door wettelijke eisen en de bestaande krapte op de arbeidsmarkt hebben deze maatregelen beperkt effect gesorteerd. Daarom is er de afgelopen maanden veelvuldig en intensief overleg geweest tussen UWV, het ministerie van SZW, sociale partners en andere stakeholders zoals de NVVG. Dit heeft geresulteerd in een ministerieel besluit tot een aantal buitenwettelijke maatregelen, waarvan de relevantste een eenvoudigere manier van claimbeoordeling is voor 60-plussers die langer dan twee jaar ziek zijn. Om het aantal WIA-claimbeoordelingen verder te beperken gaan we ook inzetten op actievere begeleiding bij de re-integratie van mensen zonder werkgever. De maatregelen worden de komende periode ingevoerd. Deze maatregelen zijn echter niet voldoende om de mismatch op te lossen, er zijn meer maatregelen nodig. Daarover blijven we in gesprek met het ministerie.

Zorgen om het personeelsbestand in relatie tot de continuïteit en kwaliteit van onze dienstverlening

De demografische samenstelling van ons personeelsbestand zorgt ervoor dat de komende jaren veel ervaren medewerkers UWV verlaten om met pensioen te gaan. Daarnaast zien we beloftevolle medewerkers en medewerkers op specialistische functies vertrekken naar functies elders. Tegelijkertijd is het als gevolg van de krappe arbeidsmarkt ook voor UWV lastig om nieuwe medewerkers te werven en te binden. We zijn hierdoor steeds meer afhankelijk van externe inhuur voor specialistische functies. Ook is er sprake van (langdurige) onderbezetting, waardoor er achterstanden (kunnen) ontstaan. Dit kan de continuïteit en de kwaliteit van onze dienstverlening in gevaar brengen. Om de capaciteitsproblematiek zo goed mogelijk te kunnen beheersen, brengen we in kaart waar mogelijk problemen kunnen ontstaan, zodat we gericht maatregelen kunnen nemen. Intussen doen we er alles aan om nieuwe medewerkers te werven en vast te houden en zetten we in op talentontwikkeling.

Onzekere economische situatie en de impact op UWV

Ondanks de onzekere economische situatie is de werkloosheid nog historisch laag. De ramingen van het Centraal Planbureau (CPB) laten hierin nog geen grote wijzigingen zien. Omdat er zo veel onzekerheden zijn, bestaat het risico dat deze situatie plotseling ingrijpender kan wijzigen dan verwacht. Meer werkloosheid betekent meer werk voor UWV. We zijn gewend vrij flexibel met de economische situatie mee te bewegen, maar dit is door de krapte op de arbeidsmarkt momenteel complex. Het is zoals gezegd ook voor UWV lastiger om medewerkers te werven en hen te opleiden van eenmaal geworven medewerkers neemt ook tijd in beslag. We blijven de ontwikkelingen die van invloed zijn op de economische situatie en UWV voortdurend monitoren, zorgen dat onze bezetting op orde blijft en blijven hierover met het ministerie van SZW in gesprek. De stijgende prijzen en de inflatie hebben ook direct impact op onze medewerkers, omdat ze van hun salaris moeilijker rond kunnen komen. Dit is onderwerp van gesprek tussen leidinggevend en medewerkers. Wanneer hun situatie nijpend wordt, kunnen we medewerkers ondersteuning bieden.

Het verbeteren van de dienstverlening vraagt aandacht en doorlooptijd

Door de kinderopvangtoeslagaffaire vragen maatschappij en politiek om meer aandacht voor de menselijke maat en maatwerk in de dienstverlening van de overheid. Er is een reëel risico dat we deze maatschappelijke verwachtingen niet kunnen waarmaken, met als gevolg dat het vertrouwen in UWV en de overheid daalt. UWV is altijd al een mensgerichte dienstverlener geweest en ook voordat deze affaire aan het licht kwam, hadden we al stappen gezet om meer de menselijke maat en maatwerk in onze dienstverlening aan te brengen. Met onze strategie voor de periode 2021–2025 hebben we een duidelijke focus geformuleerd voor de komende jaren. Belangrijk uitgangspunt is dat mensen UWV moeten ervaren als één organisatie met oog voor de menselijke maat. Er is en wordt binnen de organisatie veel energie gestoken in het verleggen van de bedrijfsvoering in lijn met deze strategische koers. We streven ernaar in onze manier van dienstverlening zo veel mogelijk in te spelen op de maatschappelijke behoeftes. Daar werken we de komende periode aan met onder andere ons nieuwe dienstverleningsconcept, de integrale klantreizen en de Maatwerkplaatsen.

Dit zijn grote veranderingen die veel van de organisatie vragen en een zekere doorlooptijd kennen. Daar waar dat niet snel genoeg lukt maar wel relevant is, zullen we dit tijdig bespreken met het ministerie van SZW. Vanaf volgend jaar leggen we met de nieuwe sturingsafspraken met het ministerie van SZW, die zijn opgenomen in ons jaarplan 2023, verantwoording af over onze toegevoegde waarde voor burgers en bedrijven, de maatschappij en onze eigen medewerkers.

Lijst van afkortingen

ADR	Auditdienst Rijk
AG	arbeidsongeschiktheid
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CID	Commissie van Integriteitsdeskundigen
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CRTV	Compensatieregeling transitievergoeding
CWS	configureerbare webservice
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EER	Europese Economische Ruimte
EU	Europese Unie
FSV	Fraude Signalering Voorziening
fte	fulltime-equivalent
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS CMD	Individuele plaatsing en steun common mental disorder
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
ISMS	Information Security Management System
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
PaWa	passend werkaanbod
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TVL	Tegemoetkoming Vaste Lasten
UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wav	Wet arbeid vreemdelingen
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
WW	Werkloosheidswet
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

La Guardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2022

