

Achtmaandenverslag UWV 2012

Inhoud

Voorwoord	3
1. Uitkeren	5
2. Sociaal-medisch beoordelen	8
3. Begeleiden naar werk	11
4. Dienstverlening	17
5. Bedrijfsvoering	22

Voorwoord

Als gevolg van de economische crisis is de werkloosheid in 2012 fors gestegen, eind augustus 2012 ontvingen al 304.000 mensen een WW-uitkering. In de eerste acht maanden van 2012 kregen we 18 procent meer WW-aanvragen binnen dan in de eerste acht maanden van 2011. We hebben van het ministerie van SZW extra budget gekregen om tijdelijk meer personeel in te zetten. Inmiddels werken in de uitkeringsverzorging 200 extra werkkrachten en zijn er 300 extra medewerkers om werkzoekenden te begeleiden. We zetten daarbij zoveel mogelijk UWV-medewerkers in die door de bezuinigingen boventallig zijn geworden.

Ondanks het fors hogere werkaanbod lukt het ons tot nu toe om het niveau van onze dienstverlening op peil te houden. 97 procent van de nieuwe WW-uitkeringen is binnen vier weken uitbetaald. Dat is aanzienlijk meer dan de norm van 85 procent die we met het ministerie van SZW hebben afgesproken. De beslistermijn voor een WIA-uitkering is in 2012 teruggebracht van tien naar acht weken. Desondanks is 89 procent van de WIA-beschikkingen op tijd afgegeven, acht procent meer dan in 2011. Voor de Wajong-beschikkingen geldt dat voor 95 procent, drie procent meer dan in 2011. Als gevolg van de bezuinigingstaakstelling voor 2013 wordt het zeer lastig om deze scores ook in 2013 te realiseren.

De UWV-brede rechtmatigheid is nog steeds iets lager dan eind 2011 (99,1 procent). Dit komt met name doordat de rechtmatigheid WW onder druk staat vanwege de snel toenemende instroom. De laatste maanden geven echter weer een verbetering te zien: de UWV-brede rechtmatigheid steeg van 98,4 procent tot en met het tweede kwartaal van het verslagjaar tot 98,9 procent tot en met het derde kwartaal.

In totaal 168.100 mensen, onder wie 154.500 met een WW-uitkering, hebben mede dankzij onze inspanningen werk gevonden. Dat zijn er als gevolg van de economische crisis minder dan een jaar geleden, maar alles wijst erop dat we ons streven om dit jaar 192.000 WW-ers aan werk te helpen ruim zullen behalen. We hielpen 4.000 Wajongers bij het vinden van werk. Daarmee liggen we ruimschoots op koers om ons streefcijfer (5.200) te halen. Via onze 30 WerkgeversServicepunten proberen we afspraken te maken met werkgevers om daadwerkelijke werkplekken voor Wajongers te realiseren. Omdat 55-plussers het moeilijk hebben op de arbeidsmarkt, besteden we specifieke aandacht aan deze groep. In de eerste acht maanden vonden er 7.500 mede dankzij onze inspanningen weer werk. Met de minister is afgesproken dat we dit jaar 5.000 langdurig werklozen een Passend Werkaanbod doen; in de eerste acht maanden van het jaar hebben we dat al gedaan aan 4.432 langdurig werklozen. 45 procent van hen is daadwerkelijk aangenomen op een uitgezochte vacature.

We hebben onze controles geïntensiveerd en zien strikter toe op het naleven van de regels. Dat doen we niet zonder resultaat: in de eerste acht maanden van dit jaar hebben we 28.200 overtredingen van de inlichtingenplicht vastgesteld (schadebedrag: € 39,5 miljoen). Daarnaast hebben we 37.600 maatregelen opgelegd vanwege verwijtbare gedragingen van WW-klanten. Ook onze leveranciers volgen we kritisch: er lopen zeven onderzoeken naar eventuele frauduleuze praktijken bij jobcoachbedrijven. UWV werkt samen met ruim 380 erkende jobcoachbedrijven.

De opbouw van e-dienstverlening voor WW-klanten vergt een stap voor stapbenadering en gaat zeker tot en met 2015 duren. Het ontwikkelen van e-dienstverlening is een tijdrovend en complex proces. Bovendien heeft Nederland tijd nodig om te wennen aan e-dienstverlening.

We hebben de afgelopen maanden weer een aantal concrete stappen gezet. Zo hebben we een aantal digitale trainingen beschikbaar gesteld die onze klanten ondersteunen in hun zoektocht naar werk. We zien dat onze klanten steeds meer gebruik maken van digitale formulieren: 87 procent van de WW-klanten vraagt bijvoorbeeld de uitkering digitaal aan en 85 procent maakt gebruik van digitale wijzigingsformulieren. We stellen voor steeds meer klantgroepen de betaalspecificatie digitaal beschikbaar; de papieren verzending van betaalspecificaties schaffen we gefaseerd af. Het is ons er alles aan gelegen het invoeringsproces zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Klanten die moeite hebben met e-dienstverlening blijven we voorlopig nog ondersteunen. Het ministerie van SZW heeft ons extra budget verleend waarmee we tot 2015 ruim 200 mensen extra kunnen inzetten voor de begeleiding van minder digivaardigen op de Werkpleinen. Persoonlijke dienstverlening wordt meer en meer een schaars goed. Toch willen we daar – voor zover de middelen strekken – op blijven inzetten. Daarom houden we tot 2015 op alle Werkpleinen op dinsdagmiddagen 'inloopspreekuur'.

We houden de kosten in de hand. Onze reguliere uitvoeringskosten waren bijna vier procent lager dan in de eerste acht maanden van 2011. We zijn ruim binnen ons budget gebleven. Ook de projectkosten zijn lager dan begroot.

De bezuinigingen hebben ingrijpende gevolgen voor onze klanten. Ondanks alle veranderingen is de klanttevredenheid in de tweede vier maanden van het jaar weer licht gestegen: uitkeringsgerechtigden geven ons een 7,0 (eind april 2012: 6,9) als rapportcijfer, werkzoekenden waarderen de dienstverlening van het WERKbedrijf met een 6,3. De tevredenheid van werkgevers blijft stabiel op een 6,2.

Ons personeel ervaart extra werkdruk en onzekerheid over de eigen toekomst. Als gevolg van de bezuinigingen zal ons personeelsbestand de komende jaren structureel krimpen. Grote groepen medewerkers, die niet zelden lang werken bij UWV en rechtsvoorgangers, verliezen de komende jaren hun baan. We zullen de uitstroom van deze medewerkers zorgvuldig laten plaatsvinden. Tegelijkertijd moeten we te allen tijde voorbereid zijn om onverwachte werkdruk op te kunnen vangen. Daarvoor zullen we in toenemende mate een beroep doen op tijdelijke en flexibele krachten.

Ondanks alles blijven de UWV'ers onverminderd goed presteren. We zijn hen dankbaar voor hun inzet en het enthousiasme waarmee ze met ons, door weer en wind, afkoersen op een nieuw, grotendeels digitaal UWV.

Raad van Bestuur

1. Uitkeren

1.1. Volumeontwikkelingen

Als gevolg van de economische crisis is het aantal WW-uitkeringen in de eerste acht maanden van 2012 met 34.000 toegenomen tot 304.000. Het aantal aanvragen was 18 procent hoger dan in de eerste acht maanden van 2011.

Dat betekent fors meer werk voor UWV dan oorspronkelijk was voorzien. Dankzij actieve sturing is de tijdige betaling van WW-uitkeringen op een hoog niveau gehandhaafd. Door de hoge productiedruk zijn de kwalitatieve prestaties wel behoorlijk onder druk komen staan. Om die druk te verminderen hebben we in de periode maart tot en met juni een aantal tijdelijke maatregelen getroffen. In maart heeft het ministerie ons extra budget voor 2012 toegekend. Daarmee hebben we inmiddels extra personeel ingezet.

1.2. Tijdige betaling

In de eerste acht maanden van 2012 hebben we voor een bedrag van totaal € 13,7 miljard aan uitkeringen uitbetaald (eerste acht maanden 2011: € 13,6 miljard). Dat doen we snel en correct: we hebben alle met het ministerie afgesproken normen voor een tijdige eerste betaling van uitkeringen voor de WW, Ziektewet, WIA en Wajong ruim gehaald.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling

Prestatie	Norm 2012	Resultaat, 1 ^e acht maanden 2012	Resultaat 2011
WW < 4 weken na ingang recht	85%	97%	95%
ZW < 4 weken na ingang recht	85%	92%	89%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	91%	90%
Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	82%	83%

1.3. Handhaving

We hebben onze controles geïntensiveerd en zien strikter toe op het naleven van de regels. In de eerste acht maanden van 2012 hebben we 28.200 overtredingen van de inlichtingenplicht vastgesteld, waarvan we er 24.800 met een boete hebben bestraft. De totaal geconstateerde schadelast als gevolg van deze overtredingen bedraagt € 39,5 miljoen, met een boetebedrag van € 3,1 miljoen.

In dezelfde periode hebben we in totaal 37.600 maatregelen opgelegd in verband met overtreding van inspanningsverplichtingen. Daarvan hadden er 34.700 betrekking op de WW. In 13.500 gevallen ging het daarbij om WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden; in 6.300 gevallen om klienten die verwijtbaar werkloos waren. In 4.000 gevallen ging het om klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen, in 3.400 gevallen om WW-klienten die onvoldoende trachten passende arbeid te verkrijgen en in 3.100 gevallen om overtreding van de controlevoorschriften.

Aanscherpen nalevingscommunicatie

Om de naleving van regels te stimuleren, scherpen we de inhoud en toonzetting van onze klantcommunicatie aan. De afgelopen maanden hebben we dat gedaan voor zes van de elf klantprocessen. Ook de internetpagina's die gaan over controles zijn aangepast. Hierna volgen nog de oproepbrieven, brochures en formulieren.

Campagne 'weet hoe het zit'

We hebben in maart een mailing gestuurd naar 53.000 WW-kanten en 3.000 WIA-kanten over het onderwerp 'werk en een uitkering'. Het ging om klanten die zijn ingestroomd tussen augustus en december 2011. In de mailing lag de nadruk op alle vormen van werk en vrijwilligerswerk. Hierbij werd aangegeven dat UWV regelmatig controleert.

In september vond een massamediale campagne plaats rond het thema 'witte fraude'. Op basis van consumentendata is een doelgroepsegmentatie gemaakt, zodat de campagne gericht kan worden ingezet om een zo maximaal mogelijk resultaat te behalen.

Fraudeonderzoeken: jobcoachbedrijven

UWV werkt samen met ruim 380 erkende jobcoachbedrijven. In de eerste acht maanden van 2012 liepen zeven onderzoeken naar eventuele fraudeleuze praktijken bij jobcoachbedrijven. Het eerste grote onderzoek naar een jobcoachbedrijf in Rotterdam heeft tot nu toe een vastgesteld schadebedrag opgeleverd van € 1,2 miljoen. Tegen dit bedrijf is aangifte gedaan bij de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD). De overige onderzoeken lopen nog. Daarnaast hebben we nog onderzoekswaardige meldingen ontvangen over mogelijke fraude door nog andere jobcoach- en/of re-integratiebedrijven. De onderzoeken vergen veel capaciteit en kennen een lange doorlooptijd. Daarom pakken we nieuwe zaken pas op nadat de nu lopende onderzoeken zijn afgesloten.

Fraudes met medische diagnoses

In 312 gevallen herbeoordeelt UWV toegekende arbeidsongeschiktheidsuitkeringen vanwege mogelijk georganiseerde fraude en vervalste diagnoses. Deze zaak is aan het licht gebracht door het Openbaar Ministerie. Tot nog toe lijken 120 personen als 'verdacht' te kunnen worden aangemerkt; zij zullen worden opgeroepen voor een herkeuring. De uitvoering van deze herkeuring verloopt volgens planning en de eerste zaken – intrekking van de uitkering met terugwerkende kracht – zijn inmiddels afgehandeld: in negen zaken is de uitkering ingetrokken, in zes zaken is er geen grond om de uitkering te herzien. De verwachting is dat alle herbeoordelingen begin 2013 zijn afgerond.

Convenanten met politie en gemeenten

In de afgelopen jaren heeft UWV steeds meer convenanten afgesloten met politie en met gemeenten. In lijn hiermee is het aantal meldingen dat vanuit deze convenanten wordt ontvangen, sterk gestegen. Was er in 2010 en 2011 nog sprake van enkele honderden meldingen, voor 2012 worden er circa 700 meldingen verwacht. Circa 60 procent van deze meldingen leidt tot een terugvordering. Het gaat hierbij om een gemiddeld bedrag van € 20.000 per terugvordering.

Verkeerscontroles

Op verzoek van de minister nemen wij deel aan zes door de politie georganiseerde verkeerscontroles. Bij deze controles controleren we of uitkeringsgerechtigden betaalde werkzaamheden verrichten zonder dat dit bij UWV bekend is. Inmiddels hebben er drie controles plaatsgevonden. Daarbij zijn 205 personen gecontroleerd. Bij zes van hen was sprake van een lopende uitkering; in twee zaken is de uitkering naar aanleiding van de controle herzien. Daarbij is ruim € 4.800 teruggevorderd en een boete is opgelegd van € 530. De andere vier zaken gaven geen bijzonderheden te zien.

De overige drie controles staan gepland in september en oktober. In december wordt een eindrapport opgesteld.

Handhavingsresultaten

Verder zijn in de eerste acht maanden de volgende resultaten behaald:

- Het Interventieteam Buitenland heeft klanten van UWV bezocht die in Frankrijk, Duitsland, Polen, België, Turkije en Macedonië wonen. Op basis van deze controles zijn vier boetes uitgedeeld, bijna 60 waarschuwingen afgegeven en twee uitkeringen beëindigd. Dit gebeurde omdat de klant wijzigingen in zijn situatie die van invloed zijn op zijn uitkering, bijvoorbeeld werkzaamheden of inkomsten, niet aan UWV heeft doorgegeven. Het totale schadebedrag inclusief boetes kwam uit op ruim € 150.000.
- Ons Internationaal Bureau Fraude-informatie heeft bij vermogensonderzoeken voor gemeenten in totaal € 9,7 miljoen buitenlands vermogen achterhaald, waarvan € 5,0 miljoen in Turkije, € 2,7 miljoen in Marokko en de rest in andere landen.
- Onze Interventieteams hebben 226 bedrijfscontroles uitgevoerd, hierbij zijn 2.373 personen gecontroleerd. In 113 gevallen is nader onderzoek uitgevoerd. In 43 gevallen is uitkeringsfraude vastgesteld, twee gevallen zijn nog in onderzoek. Het geschatte benadelingbedrag (inclusief de boete) is in totaal € 74.285.
- Nep dienstverbanden: UWV voert onderzoeken uit naar dienstverbanden die alleen op papier worden aangegaan. Wanneer zo'n dienstverband eindigt (of wanneer er sprake is van geoorloofde werkzaamheden naast een (gedeeltelijke) uitkering) verkrijgt de 'verzekerde' een uitkering. Omdat de 'verzekerde' in werkelijkheid niet heeft gewerkt, is sprake van een oneigenlijk verkregen uitkering. In de eerste acht maanden van 2012 zijn 74 gefingeerde dienstverbanden achterhaald en 26 processen-verbaal opgemaakt. De tot nog toe vastgestelde schade bedraagt € 0,7 miljoen; voor 14 zaken moet het schadebedrag nog worden vastgesteld. Er lopen vijftien onderzoeken naar ten minste 96 personen. Daarnaast zijn er nog 38 te onderzoeken bedrijven en uitzendbureaus in portefeuille.

2. Sociaal-medisch beoordelen

2.1. Aanvragen WIA en nieuwe Wajong

WIA

In de eerste acht maanden van 2012 ontvingen we 39.100 WIA-aanvragen, dat is bijna 5 procent minder dan in de eerste acht maanden van 2011 (41.000). Wij hebben in deze periode 89 procent van de WIA-beschikkingen op tijd afgegeven. Dit is een aanzienlijk hogere score dan in 2011 (81 procent), ondanks het feit dat de beslistermijn voor de WIA met ingang van 1 januari 2012 is teruggebracht van tien weken naar acht weken.

Ook dit jaar besteden we bijzondere aandacht aan het beperken van de instroom in de WIA. Met dat doel hebben we in het kader van het Verbeterplan ZW-Arbo activiteiten gericht op de uitstroom uit de Ziektewet.

Sociaal-medische beoordeling WIA

<i>(x 1.000)</i>	1 ^e acht maanden 2012	1 ^e acht maanden 2011
Toegekende aanvragen		
WGA deels arbeidsongeschikt	5,8	5,6
WGA volledig arbeidsongeschikt	10,7	11,4
IVA	4,5	4,9
Totaal	21,0	21,9
Afgewezen aanvragen	15,8	16,3
Totaal	36,8	38,2

Nieuwe Wajong

We ontvingen in de eerste acht maanden van dit jaar 16.600 Wajong-aanvragen, iets meer dan in de eerste acht maanden van 2011 (16.300). We handelden 16.300 nWajong-aanvragen af. Dit is ruim één procent meer dan in de eerste acht maanden van 2011 (16.100), ook al zetten we toen extra capaciteit in om de achterstanden uit 2010 weg te werken. Van de afgehandelde beschikkingen was 95 procent tijdig. Dit is hoger dan in 2011 (92 procent). Ook zijn we erin geslaagd de voorraad aanvragen voor de nieuwe Wajong met 13 procent terug te brengen.

Sociaal-medische beoordeling nWajong

<i>(x 1.000)</i>	1 ^e acht maanden 2012	1 ^e acht maanden 2011
Toegekende aanvragen		
volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	1,0	0,9
werkregeling	5,0	4,8
Studieregeling	3,8	4,3
alleen arbeidsondersteuning	0,0	0,0
Totaal	9,8	10,0
Afgewezen aanvragen	6,5	6,1
Totaal	16,3	16,1

2.2 Verbeteren ZW-Arborol

We hebben met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) een aantal maatregelen afgesproken om in de uitvoering meer focus te leggen op arbeidsparticipatie en een hogere uitstroom bij de Ziektewet. Deze maatregelen zijn vastgelegd in het ZW-arboverbeterplan. Alle maatregelen zijn in de eerste helft van 2012 gerealiseerd. Het project is in juli 2012 dan ook gedechargeerd. De gerealiseerde maatregelen worden nu geborgd via de reguliere lijn.

- We hebben in alle vestigingen voorbereidingen getroffen om de regie in het ZW-arbo klantproces te leggen bij de re-integratiebegeleider in plaats van bij de verzekeringsarts. Hiermee willen we bewerkstelligen dat de focus meer komt te liggen op arbeidsparticipatie en herstel in combinatie met demedicalisering. Op veel UWV-kantoren is deze nieuwe werkwijze inmiddels geïmplementeerd; de overige kantoren volgen voor het einde van dit jaar. We hebben de sturing verbeterd met behulp van nieuwe prestatie- en stuurindicatoren op het gebied van de uitstroom uit de Ziektewet, het opstellen van plannen van aanpak en de beoordeling van re-integratieverslagen.
- In de re-integratieverslagen wordt beschreven welke inspanningen we doen om zieke werknemers weer aan de slag te helpen. Om de kwaliteit van deze verslagen te verhogen, laten we alle verslagen – op een paar door de wetgever bepaalde uitzonderingen na – toetsen door de WIA-teams in de districten. Deze teams bestaan uit een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een procesbegeleider. Inmiddels wordt 90 procent getoetst. Hiermee voldoen we vrijwel geheel aan de wettelijke verplichting. Verder hebben we lokaal en landelijk leercirkels ingericht om de kwaliteit landelijk te borgen.
- We hebben platforms ingericht waar kantoren kennis en ervaringen delen rond innovatieve en succesvolle re-integratiemiddelen.

In 2012 hebben de Algemene Bond uitzendondernemingen (ABU) en UWV een pilot gehouden met als doel zieke uitzendkrachten sneller terug te begeleiden naar (passend) werk en zo langdurend verzuim substantieel te reduceren. UWV bekeek daarbij welke arbeid passend zou zijn voor de zieke uitzendkracht en de uitzendbranche zorgde hierna voor passend werk. Deze werkwijze is inmiddels opgenomen in het wetsvoorstel *Beperking langdurig ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetpopulatie* dat voorziet in modernisering van de Ziektewet.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom

Prestatie	Norm 2012	Resultaat 1 ^e acht maanden 2012	Resultaat 2011
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	89%	82%
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	93,5%	91,4%	91,8%
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	7,5%	11,6%	10,0%

In de eerste acht maanden van 2012 zijn minder vangnetters binnen 104 weken hersteld dan beoogd. Dit hangt samen met veranderingen in de samenstelling van de populatie vangnetters. Enerzijds zijn er minder zieke uitzendkrachten, een groep die relatief snel herstelt. Anderzijds zijn er meer zieke werklozen, een groep die relatief vaak de maximale duur van 104 weken ziekte bereikt. Van de vangnetters die langer dan dertien weken ziek zijn, werkt 11,6 procent. Dat is meer dan het streefcijfer van 7,5 procent.

Aandeel vangnetcategorieën binnen uitstroom ZW

	1 ^e acht maanden 2012	2011
Vangnetcategorie		
- arbeidsongeschikt t.g.v. zwangerschap	23%	22%
- flexwerkers	1%	1%
- ontslaggevallen	11%	11%
- overig	12%	12%
- uitzendkrachten	32%	36%
- vrijwillig verzekerden	2%	2%
- zieke werklozen	19%	16%
Totaal	100%	100%

3. Begeleiden naar werk

3.1 WW'ers aan werk geholpen

In de eerste acht maanden van 2012 vonden 168.100 mensen mede dankzij onze inspanningen een baan. Dat zijn er bijna 16 procent minder dan in de eerste acht maanden van 2011. De nog steeds slechte economische situatie speelt daarbij een belangrijke rol.

De meeste werkzoekenden die we aan werk hebben geholpen, hadden een WW-uitkering (154.500). Ook het aantal arbeidsongeschikten dat we aan werk hebben geholpen, is onder invloed van de verslechterde economische omstandigheden lager dan in 2011.

In de eerste acht maanden van 2012 zijn 243.000 vacatures ingediend via Werk.nl en de vestigingen ; dit is veel minder dan in de eerste acht maanden van 2011: 335.000. Daarnaast ontvangen we veel vacatures via de digitale tool Jobfeed.

Uitstroom naar werk 1^e acht maanden 2012

	2012, 1 ^e acht maanden	2011, 1 ^e acht maanden
Totaal aantal aan werk geholpen klanten	168.100	199.300
waarvan werkzoekenden met recht op WW-uitkering	154.500	170.100
waarvan andere werkzoekenden		
- mensen met recht op Bijstanduitkering	4.700	15.800
- mensen zonder recht op uitkering	3.300	6.600
waarvan mensen met een arbeidsbeperking	5.600	6.800
- mensen met recht op Wajong-uitkering	4.000	5.000
- mensen met recht op WAO-/WAZ-/WIA- of ZW-uitkering	1.600	1.800

Specifieke doelgroepen: 55-plussers aan de slag

Bij onze inspanningen om werkzoekenden aan werk te helpen, besteden we specifiek aandacht aan 55-plussers. Deze komen erg moeilijk aan de slag. In de eerste acht maanden van 2012 hebben 14.000 werkzoekende 55-plussers mede dankzij onze inspanningen werk gevonden, 13.300 van hen hadden een WW-uitkering.

Speciaal aangestelde werkcoaches, grotendeels zelf 55-plusser, zorgen voor de begeleiding van deze groep. In de eerste acht maanden van 2012 hebben 4.019 werkzoekende 55-plussers deelgenomen aan netwerkgroepen.

We meten op twee momenten, op 1 juli en op 1 januari, hoeveel van de klanten die hebben deelgenomen aan netwerkgroepen inmiddels het werk hebben hervat. Van de werkzoekenden die gedurende de zes maanden daarvoor een netwerkbijeenkomst hadden bijgewoond, had op 1 juli ruim 20 procent een baan gevonden. 726 van hen vonden een betaalde baan en 11 zijn gestart als zelfstandige. Onze klanten waarderen deze dienstverlening met een 7,9.

Passend Werkaanbod

Voor werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, is op grond van wetgeving in principe alle arbeid passend.

Met de minister van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks aan 5.000 langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn een passend werkaanbod doen.

Bij deze intensieve aanpak:

- bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen;
- arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever;
- vragen we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever na hoe het gesprek is verlopen.

In de eerste acht maanden van 2012 hebben onze inspanningen geleid tot het realiseren van 4.432 PaWa's. 45 procent van de klanten is aangenomen op een uitgezochte vacature.

Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

Resultaat	2012, 1e acht maanden
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.994
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.950
Klant heeft afgezien van uitkering	89
Klant heeft zelf andere baan gevonden	399

Als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag leggen we een sanctie op. In 155 gevallen is verwijtbaar gedrag geconstateerd. Dit heeft geleid tot 125 opgelegde maatregelen. Het verschil tussen het aantal gevallen van verwijtbaar gedrag en het aantal opgelegde maatregelen is te verklaren doordat enkele maatregelen niet als zodanig zijn geregistreerd. Daarnaast zijn er uitkeringen geschorst waarvan een deel later alsnog definitief is beëindigd. We verwachten dat het percentage gevallen van verwijtbaar gedrag waarbij een maatregel wordt opgelegd de komende maanden verder toeneemt. We hebben hierover intern duidelijke werkafspraken gemaakt, waarbij uitgangspunt is dat ieder verwijtbaar gedrag leidt tot een sanctie.

Land – en tuinbouwsector

In de land- en tuinbouwsector spannen we ons extra in om vraag en aanbod te matchen. In de regio West-Brabant brengen we werkgevers die seizoenswerk aanbieden in contact met uitkeringsgerechtigden die langer dan drie maanden werkloos zijn en voor wie het werk passend is. In totaal willen we hiervoor 500 werkzoekenden selecteren.

In totaal hebben we 3.645 werkzoekenden gescreend voor de vacatures in de land- en tuinbouw. Een groot deel (2.958 personen, dat is 81 procent) bleek bij voorbaat ongeschikt, bijvoorbeeld omdat ze niet aan de functie-eisen voldeden of omdat ze door fysieke beperkingen ongeschikt waren voor het werk. De andere 687 werkzoekenden werden uitgenodigd voor een intakegesprek.

De behandeling van een vacatureaanmelding in de land- en tuinbouw was voorheen vaak gekoppeld aan een aanvraag tot verstrekking van een tewerkstellingsvergunning. Het aantal aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning is echter sterk gedaald. In totaal werden er in de eerste acht maanden van dit jaar 161 aanvragen ingediend, en er zijn geen aanvragen meer in behandeling. Daarom zetten we voor de 500 geselecteerde werkzoekenden ook vacatures in die wij op reguliere wijze hebben geworven.

Afgehandelde tewerkstellingsvergunningen in land- en tuinbouw

Resultaat	1 ^e acht maanden 2012	1 ^e acht maanden 2011
Aanvraag gestopt	5	350
Aanvraag verleend	9	864
Aanvraag geweigerd	147	704

In de eerste acht maanden van 2012 zijn er veel minder vacatures in de land- en tuinbouw gemeld dan in dezelfde periode in 2011: 305 tegenover 2.588 in de eerste acht maanden van 2011. Het zijn vooral vacatures voor specialistische laaggeschoolde arbeid. Voor dit type werk zijn meer vaardigheden vereist dan voor ongeschoold werk. Ook was het niveau van de functies beduidend hoger dan bij de vacatures die werden gemeld in 2011. Veel van de geselecteerde werkzoekenden voldeden dan ook niet aan de gestelde eisen.

Via eigen werving hebben we nog eens 113 vacatures binnengehaald. Het functieniveau van deze vacatures is duidelijk lager. Naar deze vacatures zijn dan ook veel werkzoekenden verwezen.

Uiteindelijk vonden 35 werkzoekenden een baan in de land- en tuinbouw: acht op een vacature waaraan een aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning ten grondslag lag en 27 op een vacature die wij op reguliere wijze hadden geworven. 231 werkzoekenden zijn afgewezen omdat zij door de werkgever niet geschikt zijn bevonden voor een mogelijke baan in de land- en tuinbouw. Deze kandidaten worden nogmaals verwezen naar geschikte vacatures in de land- en tuinbouw, maar ook in andere sectoren. Indien er een vermoeden is van mogelijk verwijtbare werkloosheid starten we een onderzoek. In zeven gevallen heeft dit geleid tot een maatregel. Daarnaast is een maatregel opgelegd aan 21 personen onder andere vanwege twee keer niet verschijnen op een afspraak voor een intakegesprek. Sinds 1 juni worden maatregelen opgelegd aan personen die de eerste keer niet op een afspraak voor een intakegesprek verschijnen.

Gebruik Werkm@p

UWV stimuleert het gebruik van de Werkm@p voor alle WW'ers. Daarmee is het mogelijk sollicitatieactiviteiten sluitend te controleren binnen het concept van digitale dienstverlening. 75 procent van de WW'ers maakt inmiddels gebruik van de Werkm@p.

WW'ers die aantoonbaar verzaken als het gaat om het zoeken van nieuw werk, ondervinden daar direct de gevolgen van en worden gekort op hun uitkering. Dat geldt ook als zij niet verschijnen op afspraken. We hebben dan de mogelijkheid om de uitkering stop te zetten.

In de eerste acht maanden zijn 17.153 kennisgevingen over verwijtbare gedragingen van klanten met een WW-indicering afgegeven. Van de kennisgevingen waarop een beslissing is genomen, heeft 69 procent geresulteerd in een maatregel. De afgelopen maanden is dit percentage duidelijk gestegen.

3.2 Jonggehandicapten aan het werk helpen

In de eerste acht maanden van 2012 vonden 4.000 Wajongers mede dankzij onze inspanningen een baan. Hiermee zijn we op schema om onze doelstelling voor 2012 van 5.250 plaatsingen te realiseren.

Nu de Wet Werken naar Vermogen (voorlopig) niet in werking treedt, blijft UWV de komende tijd verantwoordelijk voor het aan het werk helpen van Wajongers. We intensiveren daarom onze aanpak en richten ons met name op verbetering van onze dienstverlening aan werkgevers.

Taskforce Wajong werkt!

Ons doel is om in 2013 en 2014 steeds meer Wajongers aan het werk te helpen. We streven naar 6.500 plaatsingen in 2013, oplopend tot 10.000 plaatsingen in 2015. Om dit te ondersteunen, is een taskforce Wajong aan de slag gegaan onder de projectnaam 'Wajong werkt!'. In dit project zullen we, samen met onze re-integratiepartners en stakeholders, extra activiteiten in de regio's ondernemen. We zoeken daarbij ook de aansluiting met de bestaande site Wajongwerkt.nl.

We willen zoveel mogelijk geschikte Wajongers in beeld krijgen om een snelle en goede match met werkgevers te kunnen maken. Daarom verbeteren we nog vóór 2013 de registratie van Wajongers in onze systemen door middel van een gedetailleerde categorisering. Voor Wajongers die in staat zijn om bij een reguliere werkgever te werken, stellen we profielen op. Deze profielen helpen om beter en sneller een aantal potentieel geschikte kandidaten voor een functie bij een werkgever aan te leveren. Tot nu toe hebben we ruim 14.000 profielen opgesteld. De komende periode zullen we dit aantal versneld verhogen.

Wajongdienstverlening aan werkgevers

- De werkgeversaanpak Wajong maakt onderdeel uit van de 30 regionale werkgeversservicepunten. Activiteiten die opgepakt zijn, zijn het verder professionaliseren van de adviseurs werkgeversdienstverlening op het thema Wajong en zorg dragen voor een goede verbinding met de arbeidsdeskundigen in het kader van het leveringsproces.
- We hebben met verschillende grote en kleine werkgevers convenanten en intentieverklaringen afgesloten om daadwerkelijke werkplekken voor Wajongers te realiseren. Dat gebeurde bijvoorbeeld met de ABU, Albert Heijn, AS Watson, het Rijk, C1000, de KNVB, Atlant Groep, Philadelphia Zorg, Restaurant Fifteen en The Colour Kitchen. Ook is er een convenant met de VO-Raad.

Wajongwerkt.nl

Op de website Wajongwerkt.nl kunnen werkzoekende Wajongers en werkgevers elkaar zonder tussenkomst van UWV vinden. Wajongers kunnen er hun profiel aanleveren en werkgevers hun vacatures. Onder regie van ons WerkgeversServicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Eind augustus 2012 werden via de website 580 vacatures aangeboden en waren 1.483 cv's geplaatst.

UWV inclusief

Sinds enkele jaren stellen wij Wajongers in de gelegenheid om binnen onze organisatie te werken op een werkervaringsplaats. Dit jaar werken bij ons inmiddels 59 Wajongers op zo'n plek. Werkervaringsplaatsen hebben een tijdelijk karakter. We willen de inzetbaarheid van Wajongers binnen UWV verduurzamen door ook vaste arbeidsplaatsen te creëren voor deze doelgroep. Hiertoe is eind 2011 een pilot van start gegaan: binnen drie bedrijfsonderdelen analyseren we de mogelijkheden om geschikte takenpakketten voor Wajongers samen te stellen. We richten ons daarbij met name op moeilijk bemiddelbare Wajongers. Inmiddels zijn de eerste twee Wajongers gestart op duurzame werkplekken. We zorgen daarbij voor begeleiding van de Wajongers en van de directe collega's en managers op de werkvloer.

Ontwikkelingen Jobcoaching

Het protocol Jobcoaching is per 1 juli 2011 aangepast. Zo is de maximumtermijn waarvoor de voorziening jobcoaching kan worden toegekend beperkt tot een periode van drie jaar. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan voor een langere periode jobcoaching worden toegekend.

Vanuit de Tweede Kamer zijn hierover vragen gesteld, uit bezorgdheid dat, als gevolg van de maximering, dienstbetrekkingen voor jonggehandicapten zullen worden beëindigd.

Tot nu toe laat cijfermateriaal echter zien dat de overgrote meerderheid van de klanten wiens jobcoaching na drie jaar is beëindigd aan het werk blijft. Van de 2.543 mensen die vanaf het laatste halfjaar van 2008 voor maximaal zes of zeven periodes, dat wil zeggen drie tot drieënhalf jaar, jobcoaching toegekend hebben gekregen, heeft 81 procent (2.064 mensen) op 1 juli 2012 nog een lopend dienstverband. 19 procent (479 personen) is niet meer aan het werk. De staatssecretaris heeft dan ook geconcludeerd dat deze cijfers niet het beeld bevestigen dat in de periode sinds de aanpassing van het Protocol mensen massaal ontslagen worden op het moment dat de maximale termijn voor de inzet van jobcoaching is verstreken.

Daarnaast is per 1 september 2012 het uurtarief voor jobcoaching verlaagd tot € 73,30 exclusief BTW. Aanleiding voor deze aanpassing van het uurtarief is de noodzaak voor UWV om te bezuinigen op de uitgaven voor voorzieningen. Dit treft vooral jobcoaching, omdat meer dan de helft van het totaal beschikbare budget aan deze voorziening wordt besteed. Het nieuwe uurtarief is vastgesteld op basis van een onafhankelijk onderzoek naar de marktconformiteit van het tarief, uitgevoerd door Bureau Berenschot. We zijn voornemens het bureau opdracht te geven een vervolgonderzoek in te stellen. Hiervoor zal het bureau ook de re-integratiebranche benaderen.

3.3 Beheersing re-integratiebudgetten

De uitgaven voor de inkoop van re-integratiedienstverlening voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zijn uitgekomen op € 49,5 miljoen. De verwachting is dat de totale uitgaven in 2012 op € 85 miljoen zullen uitkomen. Dit is lager dan het budget van € 106 miljoen, maar de aantallen gestarte trajecten in de eerste acht maanden van 2012 zijn aanzienlijk hoger dan in 2011.

Zowel voor de nWajong als voor de WGA en de Ziektewet zijn aanzienlijk meer trajecten gestart.

Gestarte trajecten AG 1e 8 maanden van 2011 en 2012

	nWajong	oWajong	WAO/ WAZ	WGA	ZW	Totaal
2011	2.107	3.256	604	1.100	2.527	9.594
2012	3.059	2.653	487	2.293	5.737	14.229
Vershil	952	-603	-117	1.193	3.210	4.635

De uitgaven aan voorzieningen tot en met augustus bedragen € 82,7 miljoen. We verwachten dat de totale uitgaven voor voorzieningen in 2012 op € 130 miljoen uitkomen.

De uitgaven voor rekening van het re-integratiebudget WW betreffen alleen nog betalingen voor trajecten die vóór 2012 zijn gestart. Tot en met augustus is hieraan € 15,3 miljoen uitgegeven.

Onderwijsvoorzieningen

In de eerste acht maanden van 2012 hebben we 3.697 onderwijsvoorzieningen toegekend (eerste acht maanden 2011: 3.652). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten. We hebben in de eerste acht maanden van dit jaar € 16,0 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 14,5 miljoen voor de klant en € 1,5 miljoen uitvoeringskosten (in de eerste acht maanden 2011 € 13,9 miljoen respectievelijk € 1,4 miljoen). Het bedrag van € 14,5 miljoen bestaat uit € 5,8 miljoen intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 2,9 miljoen meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel) en € 5,8 miljoen vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

3.4 Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom

Prestatie	Norm 2012	Resultaat 1 ^e acht maanden 2012	Resultaat 1 ^e acht maanden 2011
Transparantiebereik werkzoekenden (cv's) voor werkgevers	225.000	352.800	285.300
Arbeidsuitstroom WW	192.000	154.500	170.100
Plaatsingspercentage AG	31%	zie hieronder	zie hieronder
Tijdigheid participatieplan Wajong	85%	92%	88%

Een korte toelichting op bovengenoemde prestatie-indicatoren:

- *Arbeidsuitstroom WW* – in 2012 geldt een nieuwe definitie waarin ook de categorie werkzoekenden die met werkloosheid worden bedreigd, is meegenomen (de score van 2011 is hieraan aangepast).

- *Plaatsingspercentage AG* – Dit is het aantal plaatsingen in werk ten opzichte van het aantal gestarte re-integratietrajecten in een kalenderjaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2007 een re-integratietraject zijn gestart, heeft 37 procent een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de jaren daarna is dat 32 procent (2008), 33 procent (2009), 32 procent (2010) en 17 procent (2011). Voor de in 2010 en met name in 2011 gestarte trajecten zal het percentage nog toenemen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond.

4. Dienstverlening

4.1 Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden/ uitkeringsgerechtigden

UWV moet als gevolg van het regeerakkoord fors bezuinigen. Zo wordt het budget van UWV WERKbedrijf gehalveerd. Hierdoor zien wij ons gedwongen onze dienstverlening te concentreren op 30 vestigingen, van waaruit wij 35 arbeidsmarktregio's bedienen. Tot en met augustus 2012 zijn wij vertrokken uit 20 van de 67 vestigingen die UWV verlaat in het kader van de bezuinigingen. De bezuinigingen leiden ook tot een dwingend tijdschema voor de afbouw van ons personeelsbestand. We gaan daarom de komende jaren de dienstverlening voor met name werkzoekenden verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort.

We richten ons meer en meer op het aan het werk helpen van werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Het gaat met name om mensen met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten, klanten met een WIA-uitkering), mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, en langdurig werklozen (vaak oudere werkzoekenden en werklozen met een lage opleiding).

Ontwikkeling e-dienstverlening werkzoekenden

Als gevolg van de bezuinigingen zijn er minder mogelijkheden voor persoonlijke coaching. Daarom bouwen we e-dienstverlening in hoog tempo voor WW-klanten op. Deze opbouw is evenwel tijdrovend en complex. De verwachting dat er in één klap een perfect systeem is om face-to-face contacten te vervangen, is dan ook niet realistisch. De ontwikkeling van het e-dienstverleningsconcept gaat zeker tot en met 2015 duren.

In de afgelopen maanden hebben we de volgende ontwikkelingen gerealiseerd:

- Aan de online diensten op werk.nl zijn drie nieuwe online trainingen toegevoegd: 'Solliciteren', 'Werk zoeken met LinkedIn' en 'Leer uw kwaliteiten kennen en presenteren'. De online trainingen zijn selfservice instrumenten die de klant ondersteunen in zijn weg naar werk. Op termijn (en na positieve evaluatie) zullen ze de fysieke workshops 'solliciteren' en 'social media' op de Werkpleinen vervangen.
- We hebben een module beschikbaar gesteld waarmee de klant in tien stappen tot een goede cv kan komen.
- Het proces van automatische matching van vraag en aanbod is verbeterd. Een strakkere afbakening van matchingsresultaten is aangebracht, waardoor mismatches sterk zijn afgenomen.
- We hebben vernieuwingen in de Werkm@p doorgevoerd. Een belangrijke verbetering voor de klant is de integratie van het profiel en het CV van de klant. Er is nu geen onderscheid meer tussen profiel en CV, hetgeen een hoop verwarring wegneemt bij klanten. Daarnaast hebben we de werkprocessen en de administratieve handelingen van de medewerkers van UWV WERKbedrijf verbeterd; bijvoorbeeld voor het automatisch verlengen van het Bewijs van Inschrijving.

Inmiddels maakt 87 procent van de WW-klanten gebruik van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering. Ook gebruiken steeds meer WW-klanten de digitale wijzigings- en inkomstenformulieren (eind augustus 2012 85 respectievelijk 57 procent tegenover respectievelijk 72 en 38 procent in 2011).

Klanten kunnen via mijnuwv.nl inzage hebben in hun persoonlijke gegevens die afkomstig zijn uit de polisadministratie. Medio april is een nieuwe versie live gegaan van mijnuwv.nl. Klanten die een WW-uitkering aanvragen, kunnen daar voortaan de status van hun aanvraag volgen. Via de Berichtenbox krijgen ze desgewenst een e-mail of sms als een nieuw bericht (betaalspecificatie, jaaropgave of inkomstenformulier) klaarstaat in het mijndomein van de klant.

De betaalspecificaties van WIA, WAO en Wajong zijn sinds mei digitaal beschikbaar achter mijnuwv.nl, die van Ziektewet en faillissementsuitkeringen zijn gevolgd op 22 september.

WW-klienten kunnen al anderhalf jaar hun betaalspecificatie digitaal raadplegen via mijnuwv.nl. De papieren verzending van betaalspecificaties schaffen we gefaseerd af. We beginnen met de specificaties WW.

We nodigen onze klanten expliciet uit om klachten, vragen en verbeteringsuggesties aan ons door te geven. Alle signalen die ons bereiken via vragen, klachten, klantpanels, cliëntenraden en onderzoeken, analyseren we vervolgens. Een speciaal projectteam gaat op basis daarvan nu verbeteringen realiseren aan de Werkm@p en werk.nl.

Om de groeiende stroom werkzoekenden met e-dienstverlening te kunnen opvangen, hebben we van het ministerie van SZW extra budget toegekend gekregen. Hiermee kunnen we ongeveer 300 extra mensen inzetten voor de begeleiding van werkzoekenden. Op grond van de meerjarenramingen van het Centraal Planbureau die een verdere toename van de werkloosheid voorspellen, is in augustus extra budget beschikbaar gesteld voor nog eens ongeveer 300 extra mensen in 2013 en 2014.

De gedwongen overstap op e-dienstverlening en het verminderde aanbod van persoonlijke dienstverlening betekenen een ingrijpende verandering voor onze klanten. We zijn ons ervan bewust dat dit van invloed kan zijn op de manier waarop klanten de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren en dat dit kan leiden tot een lagere klanttevredenheid.

Gewenning aan e-dienstverlening

Bij de ontwikkeling van e-dienstverlening hebben we oog voor werkzoekenden die niet-digivaardig zijn. Uit recent onderzoek van UWV samen met het ministerie van SZW blijkt dat circa acht procent van de WW-populatie digitaal niet vaardig genoeg is om met de Werkm@p om te gaan. Van de klanten die wel digivaardig zijn, maakt ongeveer 20 procent helemaal geen gebruik van de Werkm@p, en een groter percentage eenmalig.

We verzorgen voor werkzoekenden die niet-digivaardig zijn de workshop 'e-intake en inschrijving werk op werk.nl'. Tot en met augustus hebben ruim 62.000 klanten deelgenomen aan de workshop. Met ingang van 1 juni organiseren we op de dinsdagen ook inloopmiddagen op alle Werkpleinen. Klanten die niet uit de voeten kunnen met e-dienstverlening kunnen dan langskomen om hulp te krijgen bij het gebruik van e-dienstverlening.

Om klanten meer tijd te geven om aan de omschakeling naar digitale dienstverlening te wennen, heeft het ministerie van SZW ons in augustus extra budget toegekend. Hiermee kunnen we tot en met 2014 nog eens ruim 200 extra mensen inzetten voor de begeleiding van minder digivaardigen op de Werkpleinen.

Speciale klantteams

Af en toe komen klanten in grote problemen, bijvoorbeeld wanneer ze te maken hebben met verschillende instanties en dus met processen en systemen die niet altijd op elkaar aansluiten. De aanpak die is ontwikkeld om schrijvende gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen, is inmiddels landelijk uitgerold. In alle districten is een meldpunt ingericht. Speciaal hiervoor samengestelde teams pakken de melding op.

Sinds januari 2012 zijn 325 interventies gepleegd om schrijvende gevallen en andere situaties van klanten die in problemen verkeren, op te lossen. 86 procent van de meldingen is binnen 48 uur geheel afgerond.

De teams zorgden er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing werd genomen voor klanten die in ernstige financiële nood geraakt waren, doordat er iets was misgegaan bij UWV of door ongelukkige omstandigheden bij de klant.

4.2 Nieuwe dienstverlening aan werkgevers

In de eerste acht maanden van 2012 hebben we ons ingespannen om de dienstverlening aan werkgevers verder te verbeteren. Toch is de klanttevredenheid van werkgevers licht gedaald van 6,3 in 2011 naar 6,2 in 2012.

In september hebben we een nieuw werkgeversportaal op uwv.nl in gebruik genomen. Dit is veiliger, gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker dan het oude portaal. Het nieuwe portaal is ook geschikt voor intermediairs, bijvoorbeeld accountantskantoren die de administratie voor veel werkgevers doen.

WerkgeversServicepunten

Om werkgevers beter te ondersteunen en de contacten met werkgevers te stroomlijnen, biedt UWV hun één landelijk en 30 regionale WerkgeversServicepunten. De regionale WerkgeversServicepunten zijn vanaf 1 januari 2012 actief. Hierin werken we samen met gemeenten. De mate waarin samengewerkt wordt, bepalen gemeenten en UWV in de regio zelf. Eind juni hebben VNG, UWV en SZW overeenstemming bereikt over de arbeidsmarktregio-indeling. Aanleiding voor de nieuwe indeling is de wet Suwi. Er komen 35 arbeidsmarktregio's van waaruit gemeenten en UWV de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden gaan organiseren. In iedere arbeidsmarktregio moeten gemeenten en UWV er voorzorgen dat er één loket is waar werkgevers terecht kunnen voor informatie, advies en expertise. UWV gaat de 35 arbeidsmarktregio bedienen vanuit 30 vestigingen. UWV is in gesprek met gemeenten van de arbeidsmarktregio waar geen UWV vestiging is over de wijze waarop de gezamenlijke dienstverlening vorm zal krijgen.

De Programmaraad heeft een handreiking opgesteld die de regio's helpt om de samenwerking in de praktijk vorm te geven. De handreiking biedt drie ontwikkelvarianten :

- maximale samenwerking op regionaal niveau;
- samenwerking op regionaal niveau (met één regionale arbeidsmarktagenda en één marktbeveiligingsplan), met uitvoerende werkgeversteams in subregio's
- gemeenten en UWV werken in een arbeidsmarktregio vanuit een werkgeversteam naast elkaar en stemmen onderling af.

De verbinding tussen de landelijke werkgeversaanpak en de aanpak in de regio's krijgt steeds meer vorm. Landelijke afspraken worden vertaald naar de regio's en vice versa. Met diverse branches zijn convenanten afgesloten voor de verschillende groepen werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

4.3 Dienstverlening aan derden

Steeds meer gebruik gegevens Polisadministratie

In onze Polisadministratie zijn circa 19 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,3 miljoen mensen. Tot en met augustus hebben we 879.000 gegevensleveringen uitgevoerd. UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). In de eerste acht maanden van 2012 deden we dat in 97 procent van de gevallen binnen de afgesproken termijn. Dat is ruim boven de norm van 92 procent.

We werken nauw samen met de Pensioenfederatie om de periodieke levering van gegevens over arbeidsgeschiktheid te verbeteren. Pensioenuitvoerders hebben deze gegevens nodig om arbeidsongeschiktheidspensioen uit te keren. De pensioenuitvoerders kunnen terecht op een eigen nieuw webportaal Gegevensdiensten, dat is opgezet op basis van hun wensen. Alle relevante informatie voor pensioenuitvoerders, maar ook voor verzekeringsmaatschappijen en de SVB, is daar samengebracht.

Vanaf 1 april 2012 maakt UWV bij het verrekenen van inkomsten bij een WIA-uitkering gebruik van de gegevens uit de Polisadministratie. Hierdoor wordt het verrekenen van verdiensten rechtmatiger, efficiënter, klantvriendelijker en eenvoudiger. UWV is hierdoor niet meer afhankelijk van de gegevensaanlevering van werkgevers en uitkeringsgerechtigden om inkomsten te verrekenen.

We onderzoeken nu of de nieuwe werkwijze ook mogelijk is voor de wetten WAO, WAZ, Wajong. UWV gebruikt de Polisadministratie al voor de dagloonvaststelling van de WW.

Samenwerking met gemeenten

Naast de eerdergenoemde samenwerking met gemeenten in de werkgeversservicepunten (4.2) heeft UWV samen met de vier grootste gemeenten in Nederland (de G4) een visie op samenwerking ontwikkeld. Deze levert geld op door functies te ontubbelen, nieuwe technologieën toe te passen en gegevens te hergebruiken. Deze visie is aangevuld met een zogeheten roadmap die op hoofdthema's het pad aangeeft waarlangs deze samenwerking kan worden bereikt. Een extern bureau heeft de visie en de roadmap als haalbaar beoordeeld.

UWV en de G4 zijn in gesprek met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB), met als doel om gezamenlijk tot een landelijk backofficemodel te komen.

Ook op andere terreinen zoeken we steeds meer samenwerking met gemeenten. Het gaat dan met name om dienstverlening aan werkgevers (zie 4.2) en om indicatiestelling. We verzorgen re-integratieadviezen voor de gemeenten Amsterdam en Rotterdam. Ook werken we landelijk samen met dertig kleinere gemeenten, met name in de noordelijke provincies.

Ook nu het wetsvoorstel voor de Wet Werken naar Vermogen (WWnV) controversieel is verklaard, blijven we samen met gemeenten kijken hoe we op nieuwe manieren kunnen samenwerken. Voor UWV en gemeenten blijft het de uitdaging om meer mensen te laten uitstromen met minder middelen. Een aantal gemeenten heeft te kennen gegeven aanvullende diensten te willen afnemen van UWV.

4.4 Kwaliteit dienstverlening

Klanttevredenheid

De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden is in de tweede vier maanden van 2012 licht gestegen. Deze stijging deed zich voor op alle gemeten klantprincipes (bereikbaarheid/ toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid/snelheid en duidelijkheid). 83 procent van de uitkeringsgerechtigden gaf aan het helemaal eens te zijn met de beslissing van UWV; dit is meer dan in voorgaande perioden.

De tevredenheid van werkgevers bleef stabiel. Werkzoekenden waarden onze e-dienstverlening gemiddeld met een 6,3.

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid

Prestatie	Norm 2012	Resultaat 2 ^e vier maanden 2012	Resultaat 1 ^e vier maanden 2012	Resultaat 2011
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	6,9	7,0
Klantgerichtheid werkgevers	6,3	6,2	6,2	6,3

Klachten

We ontvingen in de eerste acht maanden van 2012 ruim 5.600 klachten: negen procent minder dan in de eerste acht maanden van 2011.

Aantal ontvangen klachten

	Totaal	1ste vier maanden	2de vier maanden	3de vier maanden
2011	9.086	3.399	2.769	2.918
2012	5.638	2.934	2.704	

In de eerste acht maanden van 2012 handelden we ruim 5.700 klachten af. 99 procent gebeurde binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. We lossen steeds meer klachten op door middel van een interventie. Aan het begin van het klachtproces wordt, in overleg met de klant, zijn probleem snel opgepakt en vervolgens naar tevredenheid opgelost. In de eerste acht maanden van 2012 gebeurde dat in 41 procent van de gevallen. Klanten waarderen deze snelle en persoonlijke aanpak.

Bezwaren afhandelen

Het aantal ingediende bezwaren was met 56.600 ruim zes procent hoger dan begroot. In 85 procent van de gevallen benaderen we bij het binnenkomen van een bezwaar de klant persoonlijk en stellen samen de periode van afhandeling vast.

Er zijn bij UWV in 2012 49 mediations gestart; er loopt nog één mediation met de Belastingdienst. Van deze 50 zijn er 26 afgerond, 19 succesvol en zeven minder of niet succesvol.

De klanttevredenheid over de afhandeling van bezwaren is gestegen van 5,8 in de eerste vier maanden van 2012 tot 6,0 in de tweede vier maanden (2011: 5,9).

UWV Telefonie

In de eerste acht maanden van 2012 heeft ons Klanten Contactcentrum 4,8 miljoen telefonische klantvragen ontvangen, dat is 7,8 procent minder dan in dezelfde periode in 2011 (5,2 miljoen). 82 procent van de bellers kreeg direct en naar tevredenheid antwoord. 77 procent van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

UWV handelt samen met de gemeente Apeldoorn de calls af die daar op het Werkplein binnenkomen. Voor de gemeente Groningen handelt UWV alle inkomende gesprekken van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid af.

Rapport Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft regelmatig voorkomende klachten onderzocht en zijn bevindingen in november 2011 gepubliceerd in het rapport 'Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV'. Het gaat daarbij om zaken als het informeren van klanten bij de terugvordering van een uitkering, adressering van brieven, het niet nakomen van terugbelafspraken en het afhandelen van klachten. UWV trekt lering uit het rapport. De afgelopen periode hebben we de dienstverlening op een aantal punten verbeterd.

- Brieven over terugvorderingen zijn aangepast en conform afspraak geïmplementeerd. Ook verstrekken we nu verbeterde specificaties over terug te betalen bedragen.
- Sinds januari bieden we bij klachten over bejegening de klant een driegesprek aan.
- Bij twee divisies zijn begin dit jaar succesvolle pilots uitgevoerd om nieuwe afspraken over het terugbellen te testen. De verbeteringen worden nu landelijk ingevoerd. De afspraken gaan over het vervangen van collega's bij afwezigheid (Buddy-systeem). Bovendien wordt er intern een kortere doorlooptijd gehanteerd. Door deze verbeteringen en een strakkere sturing vanuit management stijgt het percentage 'tijdig terugbellen'.
- Voor een betere klachtenafhandeling is een nieuw brievenboek gemaakt dat bestaat uit standaard-tekstblokken waarmee onze medewerkers brieven kunnen samenstellen. De tekstblokken zijn aan de Nationale ombudsman voorgelegd en op basis van diens reactie aangepast. Het nieuwe brievenboek is inmiddels ingevoerd.
- Antwoorden van UWV naar aanleiding van interventies door de Nationale ombudsman riepen bij deze regelmatig vragen op. Vorig jaar hebben we een nieuwe werkwijze ingevoerd waarbij onze klachtenambassadeurs actief contact zoeken met de Nationale ombudsman. Uit een evaluatie blijkt dat deze werkwijze de onderzoekers van de Nationale ombudsman goed bevalt.

Een keer per kwartaal wordt in het bestuurlijk overleg met de Nationale ombudsman ook de voortgang van de verbeterpunten besproken.

5. Bedrijfsvoering

5.1 Personeel

Ontwikkeling personeelsbestand

De bezuinigingen op het budget van UWV zullen ingrijpende gevolgen hebben voor onze personeelsbezetting. Hierbij kunnen we niet voorkomen dat medewerkers boventallig worden verklaard. In de eerste acht maanden van 2012 zijn 90 medewerkers boventallig verklaard.

Vergeleken met eind 2011 is het aantal medewerkers gedaald. Inmiddels is onder invloed van de economische crisis weer sprake van een stijging van het aantal medewerkers.

We hebben van het ministerie van SZW extra budget gekregen voor tijdelijke extra capaciteit om het als gevolg van de economische crisis snel groeiende aantal WW-aanvragen te kunnen opvangen. Op dit moment hebben we al ruim 200 extra medewerkers ingezet voor de uitkeringsverzorging en ruim 300 extra medewerkers voor de begeleiding van werkzoekenden. Op basis van volumecijfers die we nauwlettend volgen zetten we zo nodig nog meer capaciteit in. Het ministerie van SZW heeft ons daarnaast in augustus extra budget toegekend om de overgang op e-dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarmee zetten we tot en met 2014 nog eens ruim 200 extra mensen in voor de begeleiding van minder digivaardige klanten op de Werkpleinen. Op alle tijdelijke extra werkplekken zetten we zo veel mogelijk boventallig verklaarde medewerkers in.

Personeelsverloop 2012

	1-9-2012	31-12-2011
Medewerkers	19.317	19.529
Fte's	16.616	16.645

Divers personeelsbestand

UWV wil dat vrouwen in 2015 een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus innemen. Eind augustus 2012 was 55 procent van de UWV'ers vrouw; het aantal vrouwen in het eerste en tweede echelon is 23 procent en in het derde en vierde echelon zijn ze met 31 procent vertegenwoordigd.

UWV wil behalve van de kennis en ervaring van de 45-plussers binnen de organisatie ook meer gebruik maken van de inbreng van jongere medewerkers. In de eerste acht maanden van 2012 hebben we 515 medewerkers (472 fte's) van jonger dan 35 jaar aangetrokken, van wie bijna driekwart vrouw is.

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt geven we de kans om zich bij de afdeling Klantencontact te ontwikkelen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verstaan we mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. In de eerste acht maanden van 2012 zijn bij Klantencontact 85 van zulke nieuwe medewerkers gestart.

Daarnaast werkten, zoals hiervoor genoemd in de eerste acht maanden van 2012 in totaal 59 Wajongers binnen onze organisatie op een werkervaringsplek. Ook zijn de eerste twee Wajongers gestart op nieuwe duurzame werkplekken. We zorgen daarbij voor begeleiding van de Wajongers en van de directe collega's en managers op de werkvloer. Daarnaast blijven we werkervaringsplaatsen beschikbaar stellen.

5.2 Huisvesting

Het aantal panden van UWV is afgenomen van 161 eind 2011 naar 136 eind augustus 2012, vooral door het afstoten van panden van UWV WERKbedrijf.

Het aantal vierkante meters daalde met 34.000 tot 465.300 eind augustus 2012, onder meer door het afstoten van 13.400 vierkante meter hoofdkantoor per 1 juli 2012. Van de 465.300 vierkante meter wordt ruim 17.000 vierkante meter wordt onderverhuurd.

5.3 ICT

Uitgangspunt van het ICT-beleid van UWV is hergebruik van bestaande goedwerkende voorzieningen, aangevuld met standaardprogrammatuur, zodat de behoefte aan maatwerk verder kan worden teruggedrongen. Dat geldt ook bij de omschakeling op digitale dienstverlening aan klanten (e-dienstverlening) en op e-werken voor eigen medewerkers. De aanbesteding van een standaardsoftwarepakket voor de ondersteuning van e-werken is inmiddels afgerond. Om het voortbrengingsproces van systemen voor e-dienstverlening te versnellen en slagvaardiger te maken, is een nieuwe werkwijze tussen de verschillende bedrijfsonderdelen en ICT ontwikkeld. Door gezamenlijke huisvesting van projectteams en aanvullende besturingsafspraken worden overdrachtsmomenten voorkomen en kortcyclische afstemming bevorderd. Het project Redesign wordt op deze wijze ondersteund.

In het programma Toekomstvast Informatievoorzienings Keten zijn voorstellen ontwikkeld om, in lijn met de verdere besparingsdoelstellingen, de samenwerking tussen UWV-bedrijfsonderdelen, ICT en markt efficiënter te maken.

Op ICT-gebied wordt steeds intensiever samengewerkt binnen de overheid: gezamenlijk gebruikte voorzieningen zoals DigiD en de verdere ontwikkeling daarvan maken dat noodzakelijk. Maar ook de mogelijkheid om door samenwerking schaalgrootte en daarmee efficiencywinst te realiseren is een belangrijke drijfveer. Voorwaarde voor succes is effectieve coördinatie. Inmiddels zijn maatregelen genomen om de interne afstemming rond deze samenwerking meer te structureren. Ons initiatief voor een Centrum voor Informatiebeveiliging & Privacybescherming (CIP) is inmiddels verder uitgewerkt. Nadat we de eerste maanden van 2012 contacten hadden gelegd met overheden en marktpartijen is er in juni een startconferentie gehouden. Daar zijn de verschillende samenwerkingsvormen gepresenteerd die invulling gaan geven aan de doelstelling van het platform.

Het planmatig en regulier uitgevoerde groot onderhoud blijft onverminderd aandacht vragen. De vernieuwing van het platform voor e-dienstverlening is inmiddels verregaand uitgewerkt. Technisch wordt het platform geleidelijk op het niveau gebracht dat noodzakelijk is voor de uitbreiding van de e-dienstverlening. Hierbij wordt nauwkeurig rekening gehouden met de agenda van de rest van het bedrijf. We investeren in betere analyse van verstoringen die effecten hebben op ketens van dienstverlening, de ketenbeschikbaarheid. Hierdoor krijgen we beter inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening die we eindgebruikers bieden en in de oorzaken van problemen.

De aanbesteding voor de kantoorautomatisering en de netwerken van UWV is eerder dit jaar gegund. De uitwerking in contracten heeft de afgelopen maanden plaatsgevonden. UWV verkrijgt hiermee betere dienstverlening tegen aanzienlijk lagere structurele kosten.

De eerder uitgezette lijnen om het autorisatiebeheer verder te verbeteren worden nu gerealiseerd. Op basis van pilots zijn keuzes gemaakt voor ondersteunende systemen waarmee het beheer zal worden uitgevoerd. Ook is het geautomatiseerd doorvoeren van autorisaties voorbereid voor een eerste groep systemen in het rekencentrum. Foutgevoelige handmatige wijzigingen worden daarmee vermeden. De eerste systemen gaan nog dit jaar over.

5.4 Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV, Belastingdienst en Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) op het gebied van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens over dienstverbanden, lonen, verzekeringsplicht en premieplicht. Ambitie is om de loonaangifteketen robuuster te maken, dat wil zeggen steeds beter bestand tegen, soms onvoorziene, (wets-)wijzigingen en om het (meervoudig) gebruik van de gegevens te bevorderen.

Voor 2012 zijn de volgende speerpunten benoemd:

- *Continuïteit*: het is essentieel dat de continuïteit van de loonaangifteketen is gewaarborgd en dat er geen verstoringen optreden. In 2012 is de gegevensset 2013 opgesteld en zijn voorbereidingen getroffen voor het wetsvoorstel Uniformering Loonbegrip (ULB) en de nieuwe wetgeving jaarloonuitvraag. Ook is een leercirkel georganiseerd om processen vanuit verschillende invalshoeken te evalueren.
- *Beleid op gegevenskwaliteit*: begin september bleek tijdens de managementconferentie loonaangifteketen dat er een breed draagvlak is voor de door UWV en de Belastingdienst gezamenlijk geformuleerde visie op gegevenskwaliteit. Om de kwaliteit van de gegevens te borgen, wordt intensiever samengewerkt volgens de Horizontaal Toezichtmethode van de Belastingdienst. Deze methode gaat uit van samenwerking: afstemming vooraf waar nodig, in plaats van controles achteraf. Met het Forum Kwaliteit van het Afnemersoverleg Loonaangifteketen wordt samengewerkt met het doel de toegevoegde waarde van de gegevens van afnemers verder te vergroten. In de eerste acht maanden van 2012 is verder gewerkt aan het stroomlijnen van eenduidige begrippen en de normering van de gegevenskwaliteit.
- *Herinrichten Polisadministratie en doorgroei naar BLAU*: in februari is een verkenning opgeleverd over de consequenties van het doorontwikkelen van de Polisadministratie tot een basisregistratie lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen (BLAU). Daarbij zijn de nog ontbrekende functionaliteiten geïnventariseerd en gecategoriseerd. In vervolg op deze verkenning heeft SZW verzocht om een impactanalyse. We hebben deze impactanalyse in september naar SZW gestuurd.
- *Onderzoek ontvlechting*: we onderzoeken of het mogelijk is de niet-noodzakelijke verwevenheid tussen gegevenslogistiek en primaire processen op te heffen. Daarmee zouden wijzigingen in de gegevensset niet langer per definitie leiden tot aanpassingen in de processen (en vice versa). Op die manier wordt de keten wijzigingsbestendig, flexibel en eenvoudig. Begin mei is besloten om een scenario hiervoor te laten uitwerken. In de zomer is een plan gemaakt voor het opstellen van een globaal ontwerp en een businesscase.
- *Samenwerking/houding en gedrag*: in het voorjaar is onderzoek gedaan naar de samenwerkingscultuur in de loonaangifteketen. De resultaten zijn in juni met elkaar gedeeld. Belangrijkste aandachtspunten zijn de als onevenredig ervaren inspanningen voor de maandelijkse rapportage, de effectiviteit van de overlegstructuur (waarbij vooral de verticale verbinding aandacht behoeft) en de haalbaarheid van de speerpunten in 2012. Deze aandachtspunten worden de komende periode opgepakt. Begin september is een managementconferentie gehouden, gericht op het versterken van de samenwerking. Eén van de onderwerpen was het, met de blik op 2013, herijken van de visie en speerpunten.
- *Nieuwe afnemers aansluiten en een breder gebruik stimuleren*: in april is de eerste fase van een onderzoek naar de samenwerking met de pensioensector afgerond. Een strategisch document over de kansen, mogelijkheden en op te lossen vragen is met de pensioensector besproken. Om de juridische belemmeringen voor een breder gebruik door gemeenten op te lossen, is overleg geweest met het Inlichtingenbureau. Ook zijn informatieanalyses gestart naar de mogelijkheden van (her)gebruik van bestaande producten voor verzekeraars. Met het Verbond van Verzekeraars is afgesproken dat de aandacht in eerste instantie wordt gericht op de Status uitkering arbeidsgeschiktheid (SUAG). Met de SUAG levert UWV maandelijks gegevens over wijzigingen in de status van de arbeidsgeschiktheid van pensioendeelnemers. Pensioenuitvoerders hebben deze gegevens onder andere nodig om het recht op premievrijstelling vast te stellen.
- *Inrichten stakeholdermanagement*: om de contacten met stakeholders te optimaliseren wordt per stakeholder een communicatie- en samenwerkingsstrategie vastgesteld. Het gaat om

inhoudingsplichtigen, software ontwikkelaars, fiscaal intermediairs, gegevensafnemers, beoogde gegevensafnemers, politiek, ministeries en VNO-NCW.

Over alle resultaten van de hier genoemde speerpunten wordt vierwekelijks gerapporteerd in de rapportage loonaangifteketen 2012.

5.5 Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

Rechtmatigheid

In het kader van de rechtmatigheid worden 'financiële fouten' en 'onzekerheden' gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. Het verschil tussen de beide begrippen is dat we bij een financiële fout kunnen vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is, terwijl bij een onzekerheid we onvoldoende controlemiddelen hebben om vast te stellen of iets goed of fout is. De hieronder vermelde cijfers hebben een **indicatief** karakter.

De rechtmatigheid *als geheel* over de eerste drie kwartalen van het verslagjaar 2012 bedraagt 98,9 procent. Dat betekent een beperkte daling zowel ten opzichte van de eerste drie kwartalen van het verslagjaar 2011 als ten opzichte van het hele verslagjaar 2011. Dit komt met name door een daling bij de WW. De rechtmatigheid van de WW staat onder druk als gevolg van de snel toenemende instroom en de noodmaatregelen die we daarom hebben moeten treffen. Omdat we tijdelijk budget voor extra capaciteit hebben gekregen, konden we de noodmaatregelen per 1 juli 2012 beëindigen. Ook bij de Toeslagenwet en de Wet arbeid en zorg (Wazo) is er sprake van een daling van de rechtmatigheid. De daling van de Toeslagenwet doet zich voor bij het WW-gedeelte. De daling van het rechtmatigheidscijfer voor de Wazo is te wijten aan fouten bij de dagloonberekening.

De rechtmatigheid bij onder meer de Ziektewet en de WIA is daarentegen gestegen.

Op wetsniveau is het beeld als volgt:

Financiële Rechtmatigheid t/m derde kwartaal verslagjaar 2012

In %	Financiële fouten		Onzekerheden	
	t/m 3 ^e kwartaal 2012	2011 (t/m 3e kwartaal 2011)	t/m 3e kwartaal 2012	2011 (t/m 3e kwartaal 2011)
Wajong	0,2	0,2 (0,2)	0,0	0,0 (0,2)
WAO	0,0	0,1 (0,1)	0,0	0,0 (0,0)
WAZ	0,1	0,2 (0,2)	0,0	0,5 (0,6)
WAZO	1,3	0,2 (0,2)	0,0	0,0 (0,0)
WIA	0,4	0,9 (1,1)	0,0	0,2 (0,0)
WW	2,1	1,7 (1,7)	0,5	0,0 (0,3)
ZW	2,0	3,4 (3,0)	0,0	0,0 (0,0)
TW	3,0	1,9 (1,7)	0,0	0,6 (0,8)
BIA	0,0	0,0 (0,0)	0,0	0,0 (0,0)
IOW	0,0	2,5 (3,2)	0,0	0,0 (0,0)
UWV-breed	1,0	0,9 (0,9)	0,1	0,0 (0,1)

Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. Hiervoor gebruiken we binnen UWV een aantal specifiek op risicomangement geënte overleggen en instrumenten, zoals een centraal risicosignaleringsoverleg en het decentraal in kaart brengen van risico's via zogenoemde Control Risk Self Assessments.

Wij onderkennen als belangrijkste risico's met betrekking tot beleidsprioriteiten:

- *Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepast dienstverleningsconcept*
UWV zal, onder andere als gevolg van het Redesign WERKbedrijf, een groter beroep op de zelfredzaamheid van klanten. Deze zouden dit als een ernstige vermindering van de dienstverlening kunnen ervaren. Een deel van onze klantenpopulatie zal ook moeten wennen aan digitale dienstverlening. We zullen moeten vaststellen wat dit betekent voor de aard en de omvang van de intensieve dienstverlening. Wel heeft het ministerie van SZW ons extra budget toegekend om klanten meer tijd te geven om aan de omschakeling naar digitale dienstverlening te wennen. Hiermee kunnen we extra mensen inzetten voor de begeleiding van minder digivaardigen op de Werkpleinen.
Ook zetten we speciale klantenteams in om klanten die tussen wal en schip dreigen te geraken tijdig op te sporen, zodat de problemen snel en structureel kunnen worden opgelost.
- *Productieverlies door Redesign: medewerkers zijn onvoldoende in staat om omschakeling naar het nieuwe businessmodel te maken*
De bezuinigingen op de uitvoeringskosten leiden niet alleen tot ingrijpende veranderingen in de uitvoering maar ook tot onzekerheid onder medewerkers. UWV besteedt daarom extra aandacht aan de communicatie naar medewerkers en aan ontwikkelingen in het ziekteverzuim. We zijn continu met medewerkers in gesprek over hoe zij hun werkkansen binnen én buiten UWV kunnen vergroten.
- *Aanpassing wet- en regelgeving*
Bij de invulling van de financiële taakstellingen uit het regeerakkoord is rekening gehouden met (toekomstige) aanpassingen in de wet- en regelgeving, inclusief deregulering. Eventuele vertragingen in het traject om tot de aanpassingen te komen, kunnen ertoe leiden dat we taakstellingen pas later of niet geheel behalen. Ook kunnen ze leiden tot stagnatie in de voorziene veranderingen en vereenvoudigingen in de werkwijze van UWV. UWV blijft hierover in nauw overleg met het ministerie.
In samenhang met de vereenvoudiging van wet- en regelgeving willen we invulling geven aan de budgettaire taakstelling. Dit kan door onze uitkeringsprocessen verregaand te automatiseren (e-dienstverlening en e-werken) en ook elders handmatig werk te laten vervallen. Dit betekent een forse reductie van de benodigde personele capaciteit. Het is een complexe opdracht maar de risico's zijn in beeld gebracht. Het programma is opgeknipt in opvolgende stappen met een beperkte doorlooptijd.
- *Stapel van wijzigingen in wet- en regelgeving en (IV-) veranderactiviteiten*
Alle veranderingen leggen een grote druk op de ICT-voorzieningen en de (IM) verandercapaciteit. UWV zet actief in op het verplaatsen van de klantcontacten naar het digitale kanaal. Om de grotere vraag naar digitale diensten aan te kunnen, dient het ICT-landschap stabiel te zijn en robuust, in termen van verhoogde beschikbaarheid en functionaliteit van de digitale systemen. Ook de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving heeft grote gevolgen voor de ICT. Gezien alle veranderingen wordt het lastig om nieuwe aanpassingen in taakstellingen c.q. wet- en regelgeving op een goede, tijdige en gecontroleerde wijze door te voeren. Met de vastgestelde projectportfolio 2013 is de maximale verandercapaciteit van UWV bereikt. Dit betekent dat als er in 2013 nieuwe projecten toegevoegd moeten worden aan de projectportfolio, bijvoorbeeld door nieuwe W&R trajecten, er elders projecten dienen af te vallen. Dit gaat dan ten koste van het realiseren van de aan UWV opgelegde taakstelling uit het Regeerakkoord.

- *Hogere instroom dan verwacht in het jaarplan 2012*

In het jaarplan 2012 heeft UWV melding gemaakt van het risico op een beduidend hogere instroom dan op basis van de Macro-Economische Verkenning werd verwacht. Begin 2012 werd die beduidend hogere instroom al zichtbaar, die ontwikkeling is daarna bevestigd door de op 1 maart jl. uitgebrachte Centraal Economisch Plan ramingen. In de eerste acht maanden van dit jaar is het aantal aanvragen WW 18 procent hoger dan vorig jaar uitgekomen. De realisatie 2011 is uitgekomen op 511.000 WW-aanvragen; de begroting 2012 gaat uit van 466.000 stuks. Recente ramingen gaan ervan uit dat we zullen uitkomen op 538.000 WW-aanvragen in 2012. Om de hogere instroom op te vangen, is er aanvankelijk een tijdelijk pakket noodmaatregelen ingezet. Na overleg met het ministerie van SZW hebben we extra budget verkregen om de capaciteit bij de divisies Uitkeren en UWV WERKbedrijf uit te breiden.

De komende periode blijft UWV in nauw overleg met het ministerie over de bovengenoemde risico's. Waar nodig zullen we, in nauw overleg met SZW, (aanvullende) beheersmaatregelen formuleren c.q. prioriteiten stellen.

Werken aan integriteit

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op allerlei manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen. Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt alle signalen van binnen én buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Ook signalen over het niet integer handelen van klanten en derden worden onderzocht.

In de eerste acht maanden van 2012 ontvingen we 137 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 71 onderzoeken gestart en werden 80 zaken afgesloten. Er is in achttien gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er zeven gericht waren tegen een klant, negen tegen een derde en twee tegen een medewerker. Daarnaast zijn er in twaalf gevallen arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, variërend van een strafschoring tot ontslag op staande voet.

5.6 Doelmatigheid

De begroting 2012 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste acht maanden van 2012 is als volgt:

Begrotingsresultaat UWV

	Realisatie t/m aug. 2012	Begroting t/m aug. 2012	Verschil	%	Begroting 2012
<i>bedragen x € 1 miljoen</i>					
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	303,7	301,0	2,7	0,9%	450,6
1.2 Continueren	249,9	296,7	-46,9	-15,8%	444,2
1.3 Handhaving	45,7	47,7	-2,0	-4,2%	71,5
	599,3	645,4	-46,1	-7,1%	966,4
2. Preventie & Re-integratie					
2.1 Preventie	25,5	27,6	-2,1	-7,6%	41,5
2.2 Basisdienstverlening werkzoekende	86,1	96,2	-10,1	-10,5%	144,3
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	164,5	151,2	13,3	8,8%	226,8
	276,2	275,1	1,1	0,4%	412,6
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	31,0	34,3	-3,3	-9,7%	51,5
3.2 Werkgeversdienstverlening	51,2	56,5	-5,3	-9,4%	84,8
	82,2	90,9	-8,6	-9,5%	136,3
4. Inkomensverzorging					
4.1 Betalingen	61,2	63,1	-1,9	-3,0%	94,6
	61,2	63,1	-1,9	-3,0%	94,6
5. Informatievoorziening					
5.1 Informatievoorziening	61,9	64,0	-2,1	-3,3%	96,0
	61,9	64,0	-2,1	-3,3%	96,0
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.080,8	1.137,3	-56,5	-5,0%	1.705,9
Bijzondere baten	-5,1	0,0	-5,1	0	
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.075,7	1.137,3	-61,6	-5,4%	1.705,9
Vernieuwing	17,4	31,7	-14,3	-45,0%	47,6
Investeringsbudget	12,1	17,4	-5,3	-30,4%	26,2
Gefinancierd uit frictiebudget	14,4	17,9	-3,5	-19,8%	26,9
Invoering Wet- en regelgeving	5,5	12,6	-7,1	-56,7%	18,9
	49,4	79,7	-30,3	38,0%	119,5
Frictiekosten sociaal plan	3,9	15,3	-11,5	-74,8%	23,0
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	1,1	2,0	-0,9	-43,3%	3,0
	5,0	17,3	-12,3	71,1%	26,0
Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)	1.130,1	1.234,3	-104,2	-8,4%	1.851,4
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-31,5	-58,9	27,4	-46,5%	-88,4
Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)	1.098,6	1.175,3	-76,8	-6,5%	1.763,0

De opgenomen jaarbegroting 2012 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.851,4 miljoen. Naast het door de minister van SZW toegekende budget van € 1.848,9 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van OC&W € 2,5 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Structurele uitvoeringskosten

De gerealiseerde reguliere kosten over de eerste acht maanden zijn gedaald van € 1.121,1 miljoen in 2011 naar € 1.080,8 miljoen in 2012, dat is een afname met 3,6 procent. Over de eerste acht maanden van 2012 is een budgetoverschrijding van € 56,5 miljoen gerealiseerd (5 procent).

- *Claimbeoordeling*: er waren meer activiteiten voor claimbeoordelingen WIA Einde Wachtijd. De activiteiten claimbeoordeling WW liggen iets onder de begroting. Er waren minder activiteiten dan verwacht bij de claimbeoordeling ZW, vooral bij zieke uitzendkrachten. Bij de continueringen AG waren er minder herbeoordelingen Wajong en WAO. Ook waren er minder activiteiten dan verwacht bij de continueringen WW en ZW.
- *Preventie & re-integratie*: de kosten lagen per saldo iets boven het verwachte niveau, voornamelijk door een hogere instroom.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening aan werkgevers rond ontslag- en tewerkstellingvergunningen. Ook bij gegevensverkeer arbeidsverhoudingen waren minder activiteiten dan verwacht.
- *Inkomensverzorging*: er waren minder activiteiten bestandsbeheer dan verwacht.
- *Informatievoorziening*: de activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten waren bijna gelijk aan de begroting. De kosten van deze activiteiten lagen onder het budgetniveau.

Bijzondere baten

De bijzondere baten betreft de vrijval van enkele oude balansposten inzake pensioenen en claims.

Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 30,3 miljoen lager dan begroot voor de eerste acht maanden (€ 79,7 miljoen). Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat een aantal projecten (deels gepland) later in het jaar is gestart. Verder was in de eerste maanden van 2012 in een aantal projecten de bezetting nog niet op orde.

Omdat de Wet 'Werken naar vermogen' controversieel is verklaard, zijn de projecten uit het Programma Wet Werken naar Vermogen vroegtijdig gestopt en is de uitputting op de projectkosten lager dan begroot. Aan veertien projecten is decharge verleend. Dit betreft afgeronde projecten, met uitzondering van de projecten die vallen onder de Wet Werken naar Vermogen.

Frichtiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 3,9 miljoen. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis zijn vrijwel nihil, en worden verantwoord bij het project SUB/Walvis.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 1,1 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100 procent leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkante metertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging. Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft ultimo augustus 2012 zes panden voor 100 procent leegstaan: Patersef in Oosterhout (1.295 m²), Churchillstraat in Barneveld (1.163 m²), Grotestraat 403 in Waalwijk (714 m²), Ambachtstraat in Naaldwijk (377 m²), Leonard Springerlaan in Groningen (2.851 m²) en Roosendaalseweg in Etten-Leur (723 m²).

Prognose 2012

Voor geheel 2012 verwachten wij op de reguliere kosten een overschrijding van circa € 60 miljoen. Deze prognose wijkt niet sterk af van de realisatie tot en met augustus, omdat wij rekening houden met extra opschaling van personeel in de laatste vier maanden van 2012 als gevolg van de crisis.

De projectkosten zullen naar verwachting circa € 25 miljoen achterblijven bij de begroting. Wij verwachten dat de achterstand die is ontstaan in de eerste acht maanden van 2012 enigszins wordt ingelopen in de laatste vier maanden van 2012.

Voor de frictiekosten verwachten wij dat we dit jaar bijna € 10 miljoen meer zullen doteren aan de voorzieningen dan we begroot hebben.

De totale onderschrijving komt daarmee per saldo naar verwachting op circa € 75 miljoen. Deze onderschrijving is nodig voor de financiering van de naar verwachting zeer hoge kosten die de sterke krimp van de organisatie in de komende jaren met zich mee zal brengen. Deze onderschrijving dient ook ter financiering van de uitvoering van diverse projecten. Hiertoe willen we in onze jaarrekening het bedrag van de onderschrijving geheel toevoegen aan het bestemmingsfonds voor frictiekosten.

Bestemmingsfondsen

Uit de bestemmingsfondsen ultimo 2011 is een bedrag van € 88,4 miljoen vrijgegeven voor 2012. Hiervan is in de eerste acht maanden van 2012 € 31,5 miljoen besteed:

- € 19,4 miljoen voor frictiekosten;
- € 5,3 miljoen voor reguliere activiteiten;
- € 6,8 miljoen voor projecten (Wet- en regelgeving en Vernieuwing).

