

UWV jaarverslag 2023, deel 2



Inhoudsopgave

Prestatie-indicatoren	2
Kwantitatieve prestatie-indicatoren	2
Kwalitatieve prestatie-indicatoren	4
1. Werken aan dienstverlening	8
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	8
1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	14
1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een beperking	15
1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	16
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	19
1.6. Inkomenszekerheid bieden	21
1.7. Sociaal-medische dienstverlening	24
1.8. Handhavingsinzet	25
1.9. Gegevensdienstverlening	27
2. Werken aan het fundament van UWV	31
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap	31
2.2. Medezeggenschap	33
2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, en gegevensverwerking	34
3. Beheersing van kosten en risico's	41
3.1. Doelmatigheid	41
3.2. Huisvesting	43
3.3. Risicobeheersing	44
3.4. Voorkomen van fraude binnen UWV	47
3.5. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik	47
3.6. Resultaten beheersmaatregelen NOW	48
3.7. Verbeteren informatiehuishouding	55
3.8. Toekomstparagraaf	56
4. Governance	59
4.1. Raad van bestuur	59
4.2. Advies- en controleorganen UWV	59
4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	61
5. Jaarrekening	64
5.1. Balans per 31 december 2023	64
5.2. Staat van baten en lasten over 2023	65
5.3. Kasstroomoverzicht over 2023	66
5.4. Algemene toelichting	67
5.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	69
5.6. Toelichting op de balans	73
5.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	86
6. Overige gegevens	97
6.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	97
6.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten	102
6.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur	102
Lijst van afkortingen	103
Colofon	106

Prestatie-indicatoren

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) maken we ieder jaar prestatieafspraken. Die leggen we vast in ons jaarplan. Over de gerealiseerde prestaties verantwoorden we ons via ons viermaanden-, achtmaanden- en jaarverslag. We gebruiken de afgesproken prestatie-indicatoren ook als intern sturingshulpmiddel.

Voor het jaar 2023 hebben we voor het eerst niet alleen kwantitatieve prestatie-indicatoren voor onze kerntaken afgesproken. Sinds dit jaar verantwoorden we ons ook over hoe cliënten en werkgevers zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen en over hoe we aan de voorwaarden daarvoor werken.

Kwantitatieve prestatie-indicatoren

Een deel van de jaarlijkse afspraken betreft de prestaties op het gebied van onze kerntaken en een verantwoorde besteding van de publieke middelen waarmee we ons werk doen. Daarover verantwoorden we ons op kwantitatieve basis.

Tabel Kwantitatieve prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2023	2023	2022
Burgers en bedrijven				
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betaling WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	95%	99%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	88%	89%	94%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	*83%	*84%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	*84%	**73%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	7.100	7.700
	Gemiddelde verzuimduur in de Ziektewet in weken	45	54	41
	Uitstroom naar werk WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden	3.000	4.500	n.v.t.
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,5	7,6	7,5
	WW-uitkeringsgerechtigden	7,5	7,6	n.v.t.
	WIA-uitkeringsgerechtigden	7,5	7,8	n.v.t.
	Wajong-uitkeringsgerechtigden	7,3	7,3	n.v.t.
	Ziektewet-uitkeringsgerechtigden	7,3	7,4	n.v.t.
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,9	7,0
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,8%	99,7%
Preventieve handhaving	Uitkeringsgerechtigden zijn bekend met de plichten behorend bij de uitkering:			
	Wajongers	90%	89%	n.v.t.
	Overige uitkeringsgerechtigden:	94%		n.v.t.
	WAO-uitkeringsgerechtigden		94%	n.v.t.
	WIA-uitkeringsgerechtigden		90%	n.v.t.
	WW-uitkeringsgerechtigden		93%	n.v.t.
	Ziektewet-uitkeringsgerechtigden		94%	n.v.t.
Maatschappij				
Doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	98%	99%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	97%	93%
Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking en inkoop	Percentage rechtmatigheid	99%	99,2%	99,4%

* De juistheid/volledigheid van dit cijfer is nog onderwerp van onderzoek.

** Dit cijfer betreft de eerste acht maanden van 2022. Het cijfer van de laatste vier maanden van 2022 is door een verstoring in ons datawarehouse onvoldoende betrouwbaar en daarom nemen we hier geen cijfer op over geheel 2022.

Kwalitatieve prestatie-indicatoren

Met ingang van 2023 verantwoorden we ons ook over hoe cliënten en werkgevers de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren. Meer informatie hierover is opgenomen in dit deel van het jaarverslag in paragraaf 1.1, onder het kopje Meer menselijke maat en klantgerichtheid en in deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 1.1, onder het kopje Menselijke Maat Monitor en in paragraaf 3.2, onder het kopje Sturing en verantwoording meer in overeenstemming brengen met publieke waarden. Hieronder geven we de resultaten weer uit de eerste en tweede meting in 2023. Binnen de Menselijke Maat Monitor toetsen we ook hoe de uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept worden ervaren.

Tabel Uitkomsten Menselijke Maat Monitor voor mensen met een uitkering*

Uitgangspunt dienstverleningsconcept	Stelling	Tweede meting 2023		Eerste meting 2023	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens
Ik ervaar eenvoud en gemak in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.	UWV maakt het makkelijk voor mij.	44%	19%	n.v.t.	n.v.t.
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	61%	12%	59%	12%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	61%	12%	62%	10%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	51%	16%	51%	13%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	45%	19%	44%	16%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat ik nodig heb.	50%	19%	49%	16%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	57%	9%	58%	6%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	43%	14%	44%	11%
	UWV geeft mij de indruk dat het goed omgaat met mijn gegevens.	55%	9%	59%	7%

* In de tabel zijn alleen de gemiddelden van de twee hoogste en de twee laagste scores opgenomen en niet de scores 'matig' en 'weet ik niet'. Daardoor tellen de percentages in de tabel niet op tot 100%.

Tabel Menselijke Maat Monitor voor werkgevers*

Uitgangspunt dienstverleningsconcept	Stelling	Tweede meting 2023		Eerste meting 2023	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens
Ik ervaar eenvoud en gemak in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.	UWV maakt het makkelijk voor mij.	40%	24%	n.v.t.	n.v.t.
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	51%	15%	52%	12%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	49%	15%	50%	12%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	52%	13%	51%	11%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	25%	19%	24%	16%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat mijn organisatie nodig heeft.	25%	21%	26%	19%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	55%	8%	51%	6%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	43%	9%	40%	9%
	UWV geeft mij de indruk goed om te gaan met de gegevens van mijn organisatie.	61%	5%	56%	3%

* In de tabel zijn alleen de gemiddelden van de twee hoogste en de twee laagste scores opgenomen en niet de scores 'matig' en 'weet ik niet'. Daardoor tellen de percentages in de tabel niet op tot 100%.

Om dienstverlening te kunnen bieden met meer oog voor de menselijke maat is het essentieel dat we onze medewerkers daarbij ondersteunen, dat we er samen met het ministerie voor zorgen dat wetten en regelingen eenvoudiger worden en dat de beslissingen die we nemen altijd moreel juist, rechtmatig en toereikend zijn. We hebben met het ministerie afgesproken dat we verantwoording afleggen voor hoe we daar invulling aan geven.

Tabel Overige kwalitatieve prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Indicator	Object monitoring	Locatie in jaarverslag
Ethische beraadslaging	Burgers en bedrijven ervaren dat wij bij beslissingen die impact op hen hebben een juiste ethische beraadslaging toepassen. Hierbij gaat het erom of de beslissing moreel juist, rechtmatig en toereikend is.	Hoe passen we in ons werk een juiste ethische beraadslaging toe?	Deel 1, paragraaf 3.2, onder kopje Sturing en verantwoording meer in overeenstemming brengen met publieke waarden.
Trotse en vitale UWV-medewerkers	UWV ondersteunt zijn medewerkers in hun vakmanschap en zorgt ervoor dat zij kunnen handelen met respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit.	Hoe ondersteunen we onze medewerkers in hun vakmanschap?	Deel 1, paragraaf 2.1, onder kopje Vakmanschap.
	UWV ondersteunt zijn medewerkers om trots en vitaal hun werk te kunnen doen en om hun werkplezier te vergroten.	Hoe ondersteunen we onze medewerkers om trots, vitaal en met plezier hun werk te doen?	Deel 1, paragraaf 2.1, onder kopje Vitale medewerkers.
Vereenvoudiging wet- en regelgeving	UWV en SZW werken in 2023 samen aan minimaal 3 wetsvereenvoudigingen.	Hoe werken we, samen met het ministerie van SZW, aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving?	Deel 1, paragraaf 3.2, onder kopje Dilemma's en knelpunten.



1. Werken aan dienstverlening

We willen dat cliënten en werkgevers zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Daarom passen we bewust meer de menselijke maat toe in onze dienstverlening. 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 bekijken dan gericht wat we concreet voor deze mensen kunnen betekenen.

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op de stand van zaken van een aantal herstelacties die we eerder zijn gestart. Ook gaan we (cijfermatig) dieper in op hoe cliënten en werkgevers onze dienstverlening ervaren. Daarna gaan we dieper in op ontwikkelingen en cijfermatige resultaten rond de arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-cliënten en cliënten met een beperking en onze arbeidsjuridische dienstverlening. Verder gaan we in op vooral cijfermatige resultaten voor onze sociaal-medische dienstverlening en handavingsinzet. Tot slot gaan we in op onze gegevensdienstverlening en verbeteringen in de loonaangifteketen en de polisadministratie.

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We willen voorkomen dat mensen in de problemen komen doordat we de letter van de wet te strikt naleven of door nalatigheid van UWV. Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen daar de dupe van lijken te worden. In deze paragraaf gaan we in op de stand van zaken van een aantal herstelacties die we eerder in gang hebben gezet in een aantal bijzondere situaties. Verder gaan we in op de telefonische bereikbaarheid, hoe cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren, de klanttevredenheid en de afhandeling van klachten en bezwaar- 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. Hieronder gaan we in op de actuele situatie van een aantal van zulke zaken.

Herstelactie toeslag voor zieke werklozen

Bijna de helft van de Ziektewet-uitkeringen aan zieke werklozen wordt geautomatiseerd toegekend, maar als de werkloze ook een Toeslagenwet-uitkering ontvangt, dan moeten we handmatig beoordelen of hij naast de Ziektewet-uitkering ook recht houdt op die Toeslagenwet-uitkering. Dit is de afgelopen jaren bij een deel van de toegekende Ziektewet-uitkeringen niet gebeurd, waardoor een deel van de zieke werklozen onterecht geen Toeslagenwet-uitkering heeft gekregen. Eind 2022 hebben we een eerste herstelactie uitgevoerd voor bijna 500 benadeelde cliënten die op dat moment nog een Ziektewet-uitkering ontvingen. Sinds mei 2023 voeren we een herstelactie uit voor de ongeveer 3.800 mensen van wie de Ziektewet-uitkering tussen 2018 en eind 2022 is beëindigd. We bellen hen om de situatie uit te leggen, nabetaling van de Toeslagenwet-uitkering aan te bieden en informatie te geven over de mogelijke gevolgen voor eventuele toeslagen vanuit de Belastingdienst (huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag) en/of een lopende bijstandsuitkering. Het belteam kan cliënten ook aanbieden om op kosten van UWV financieel advies te krijgen van een onafhankelijk financieel adviseur. Met de Belastingdienst hebben we een vereenvoudigd proces afgesproken om eventuele fiscale schade als gevolg van de nabetaling direct te compenseren. In juli hebben we de eerste nabetalingen gedaan en de afspraken over de nabetaling van de Toeslagenwet-uitkering per brief bevestigd. De herstelactie is inmiddels vrijwel afgerond. Voor iets meer dan 20 dossiers wachten we nog op de opgave van de betrokken gemeente voor verrekening met de betaalde bijstand. We konden circa 800 dossiers niet behandelen omdat de periode waarover we zouden moeten nabetalen te lang geleden is; de benodigde systemen kunnen dat niet aan. Van de overige 3.000 hadden ongeveer de helft recht op nabetaling. Die hebben we inmiddels voldaan, gemiddeld € 1.800 per persoon. De andere helft had geen recht (meer) op een Toeslagenwet-uitkering naast de Ziektewet-uitkering of het bedrag is verrekend met de gemeente. Half februari 2023 hebben we een structurele oplossing doorgevoerd om te voorkomen dat een soortgelijke fout zich nogmaals voordoet.

Herstelactie voor WIA/WGA-cliënten 2016–2021

Onze Accountantsdienst heeft vastgesteld dat in de periode 2016–2021 ongeveer 2.300 WIA/WGA-cliënten ten onrechte geen re-integratiedienstverlening hebben ontvangen. Dit kwam doordat er iets was misgegaan in de interne overdracht van deze cliënten. We zijn een herstelactie gestart om ervoor te zorgen dat deze cliënten persoonlijk gesproken worden en alsnog re-integratiedienstverlening aangeboden krijgen. Inmiddels hebben we alle cliënten benaderd en is deze herstelactie in januari 2024 afgerond.

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 heeft 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. Alle openstaande vorderingen op potentieel gedupeerden werden per direct opgeschort. In juni 2021 hebben we van de minister expliciet de opdracht gekregen om, vooruitlopend op de daarvoor benodigde wetgeving, te starten met het kwijtschelden van schulden. 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 2.425 gedupeerde ouders de schulden van vóór 2021 kwijtgescholden, voor een bedrag van € 10,7 miljoen. Sinds begin november 2022 is de wettelijke grondslag voor het kwijtschelden geregeld in de Wet hersteloperatie toeslagen.

In opdracht van het ministerie van SZW zijn we op 5 juli 2022 gestart met de inning van openstaande vorderingen bij ouders die door UHT definitief zijn aangemerkt als niet-gedupeerde van de kinderopvangtoeslagaffaire en bij ouders die weliswaar door UHT zijn aangemerkt als gedupeerde, maar bij wie de vordering die we hebben dateert van 1 januari 2021 of later. De openstaande schulden van deze beide groepen ouders komen niet in aanmerking voor kwijtschelding. UWV heeft voor de invordering een zorgvuldig en persoonlijk proces ingericht. 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 hun omstandigheden en ze krijgen een vaste contactpersoon toegewezen. Eind december 2023 hadden we met 1.320 ouders contact opgenomen en passende afspraken gemaakt. De ouders waarderen het persoonlijk contact.

Inmiddels is de Wet hersteloperatie toeslagen aangevuld met twee extra regelingen die bedoeld zijn om ook de ex-partner van de gedupeerde ouder en de nabestaanden van een overleden gedupeerde ouder te compenseren. We verwachten in het eerste kwartaal van 2024 te kunnen starten met de uitvoering van de ex-partnerregeling; we wachten hiervoor op de levering van de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst. Het is nog niet bekend wanneer we kunnen starten met de uitvoering van de nabestaandenregeling. Hierover lopen nog gesprekken met de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst en het ministerie van SZW. Zodra deze gesprekken zijn afgerond, ontvangt UWV een opdrachtbrief van het ministerie van SZW om uitvoering te geven aan de nabestaandenregeling.

Reduceren en voorkomen van fouten bij samenloop

Nadat in 2021 was gebleken dat een groep van circa 1.250 mensen in de jaren daarvoor ten onrechte tegelijkertijd meerdere uitkeringen had ontvangen, zijn we een vooronderzoek gestart naar de risico's bij de uitvoering van samenloop van regelingen. Uit dit vooronderzoek bleek dat er meer dan 150 situaties zijn waarin samenloop van uitkeringen kan ontstaan en dat de ondersteuning van de uitvoering daarbij te wensen over laat. Daardoor is er een groot risico dat er onjuiste uitkeringen worden verstrekt en dat de cliënt het te veel uitbetaalde volgens de geldende regels vervolgens moet terugbetalen. We zijn een project gestart om fouten bij samenloop van uitkeringen te reduceren en te voorkomen.

We zorgen er bij samenloop van uitkeringen allereerst voor dat we helder en duidelijk communiceren met cliënten. Verder gaan we uitkeringsdeskundigen beter ondersteunen bij het signaleren van samenloop van uitkeringen. De signalering is inmiddels ingericht voor de arbeidsongeschiktheidswetten en de Ziektewet. Daarnaast actualiseren we de processen en werkinstructies en maken deze beter vindbaar in de handboeken. De processen en werkinstructies zijn al voor een groot deel geactualiseerd en er is een informatiepagina voor de uitkeringsdeskundigen gepubliceerd. We investeren ook in opleidingen over samenloop.

Herstelactie voor zwangere zelfstandigen

Bij de uitvoering van de Wet arbeid en zorg voor zelfstandigen die zwanger zijn (Wazo/ZEZ) was in 2022 gebleken dat een groot aantal oude aanvragen niet definitief was afgehandeld. Dat komt doordat er iets was misgegaan met de interne overdracht van deze dossiers in 2019. Normaal gesproken stellen we de hoogte van de Wazo/ZEZ-uitkering vast aan de hand van een voorlopig berekend dagloon en betalen we de uitkering vervolgens op voorschotbasis uit. De definitieve uitkeringshoogte kunnen we pas berekenen nadat we van de Belastingdienst de definitieve inkomstgegevens van de betrokkene over de laatste vijf jaar hebben ontvangen. Voor de zwangere zelfstandigen die het hier betreft is de definitieve hoogte van hun Wazo-uitkering nooit berekend. We willen niet dat deze cliënten de dupe worden van onze nalatigheid. We besloten daarom dat we, in navolging van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in juli 2022, aan vrouwen die een te lage uitkering hebben ontvangen een nabetaling zullen doen en dat vrouwen die een te hoge uitkering hebben gekregen niets hoeven terug te betalen. We zijn begin 2023 gestart met de herstelactie. Deze hebben we in juli afgerond. Het ging daarbij om 967 cliënten met 1.158 uitkeringen. Hiervan hadden 372 cliënten precies het bedrag ontvangen waarop ze recht hadden en 166 cliënten hebben een nabetaling ontvangen van gemiddeld € 929 plus € 84 wettelijke rente. De 429 cliënten die gemiddeld € 1.173 te veel hebben ontvangen, hoeven dat niet terug te betalen.

Afhankelijkheid van andere partijen

Door een signaal van een werkgever kwamen we erachter dat werkgevers in 2022 in bepaalde gevallen te lage of te hoge Ziektewet- en Wazo-uitkeringen hebben ontvangen voor werknemers voor wie ze ook loonkostensubsidie krijgen omdat deze niet zelfstandig het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. Dit blijkt te komen doordat we van gemeenten onjuiste of niet-relevante gegevens hebben ontvangen over het loonwaardepercentage van mensen die een beroep doen op de Wazo of de Ziektewet. We vinden het ongewenst dat werkgevers er de dupe van worden als UWV onjuiste gegevens van gemeenten ontvangt. Daarom besloten we in december 2022 dat werkgevers te hoge uitkeringsbedragen niet hoeven terug te betalen en dat we te lage uitbetalingen zullen corrigeren. Het gaat om bijna

3.500 claims. Op 1 mei 2023 zijn we gestart met een herstelactie. Deze is inmiddels afgerond. 87,4% van de claims heeft geleid tot een correctie; in deze gevallen krijgt de werkgever een nabetaling.

Telefonische bereikbaarheid

We streven ernaar dat 80% van de telefoongesprekken binnen 60 seconden wordt opgenomen. Dat hebben we in 2023 niet gehaald: we namen gemiddeld 73% van de gesprekken voor de werknemerstelefoon binnen 60 seconden op en 72% van de gesprekken voor de werkgeverstelefoon. Een belangrijke oorzaak hiervan is dat er, zeker in de laatste maanden van 2023, sprake was van relatief veel technische storingen bij UWV. De klanttevredenheid over de telefonische afhandeling blijft overigens in 2023 met respectievelijk 84% en 81% wel boven de norm van meer dan 80% (zeer) tevreden cliënten en werkgevers.

Menselijke maat en klantgerichtheid

We hebben in 2023 de door ons ontwikkelde Menselijke Maat Monitor in gebruik genomen. Hierop zijn we in deel 1 van dit jaarverslag aan het eind van paragraaf 1.1 al wat dieper ingegaan. In het voorjaar en najaar van 2023 hebben we gemeten in hoeverre cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. In onderstaande tabellen zijn de gemiddelde scores van de eerste en tweede meting en de gemiddelde jaarscores opgenomen. In de paragraaf Kwalitatieve prestatie-indicatoren is in twee tabellen weergegeven in hoeverre cliënten en werkgevers het eens zijn met een aantal stellingen over uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept.

Tabel Ervaren menselijke maat door cliënten

Ervaren menselijke maat	Tweede meting 2023	Eerste meting 2023	Gemiddeld 2023
Zeer sterk	12%	11%	11%
Sterk	44%	46%	45%
Matig	19%	17%	18%
Niet sterk	6%	5%	5%
Helemaal niet	9%	8%	9%
Weet ik niet	11%	13%	12%

Tabel Ervaren menselijke maat door werkgevers

Ervaren menselijke maat	Tweede meting 2023	Eerste meting 2023	Gemiddeld 2023
Zeer sterk	2%	3%	3%
Sterk	42%	43%	42%
Matig	23%	21%	22%
Niet sterk	7%	6%	6%
Helemaal niet	6%	4%	5%
Weet ik niet	20%	23%	22%

In het vierde kwartaal van 2023 hebben we voor de laatste keer de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening uitgebreid gemeten met de Klantgerichtheidsmonitor. In onderstaande tabel zijn de de gemiddelde jaarscores voor 2023 en 2022 opgenomen.

Tabel Klanttevredenheid

	Norm 2023	Gemiddelde score 2023	Gemiddelde score 2022
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,5	7,6	7,5
Klanttevredenheid WW-uitkeringsgerechtigden	7,5	7,6	7,6
Klanttevredenheid WIA-uitkeringsgerechtigden	7,5	7,8	7,6
Klanttevredenheid Wajong-uitkeringsgerechtigden	7,3	7,3	7,3
Klanttevredenheid Ziektewet-uitkeringsgerechtigden	7,3	7,4	7,2
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,9	7,0

De tevredenheidsscores van zowel cliënten als werkgevers zijn hoger dan de jaarnorm. De gemiddelde tevredenheid van cliënten ligt sinds 2020 vrijwel stabiel op 7,5. Een hogere waardering is niet eenvoudig te realiseren. Desondanks is de tevredenheid over geheel 2023 licht gestegen naar 7,6. In de tweede meting over 2023 was de score zelfs 7,7, de hoogste score ooit. De tevredenheid van de verschillende cliëntgroepen is stabiel gebleven of is gestegen. Belangrijk

voor de hoge score is de grote tevredenheid van cliënten over het persoonlijk contact met UWV-medewerkers. Werkgevers blijven redelijk tevreden over de algemene UWV-dienstverlening (6,9).

Vergelijkbare scores

De Menselijke Maat Monitor geeft niet alleen inzicht in de mate waarin cliënten en werkgevers de menselijke maat beleven, maar geeft ook inzicht in onder andere de klanttevredenheid. Anders dan bij de Klantgerichtheidsmonitor maken we bij de nieuwe Menselijke Maat Monitor gebruik van een steekproefverdeling en een weging die correspondeert met de actuele aantallen van de verschillende cliëntgroepen. Bovendien maken we bij de steekproef geen onderscheid of cliënten relatief veel of weinig dienstverlening krijgen. Dat betekent dat bij de steekproef van de Menselijke Maat Monitor alle cliëntgroepen (naar verhouding) zijn vertegenwoordigd: cliënten die dienstverlening hebben aangevraagd (onbeslist of afgewezen), cliënten met een lopende uitkering en cliënten van wie het recht op een uitkering onlangs is beëindigd.

Doordat we in 2023 metingen hebben gedaan met zowel de Menselijke Maat Monitor als de Klantgerichtheidsmonitor, kunnen we de uitkomsten van beide vergelijken. Om dat op een betrouwbare manier te kunnen doen, hebben we de klanttevredenheidscijfers uit de Menselijke Maat Monitor op de 'oude' manier gewogen. Uit onderstaande tabel blijkt dat de scores van beide monitoren vergelijkbaar zijn, ondanks de verschillende manieren van meten.

Tabel Vergelijking klanttevredenheidsscores Klantgerichtheidsmonitor en Menselijke Maat Monitor

	Klantgerichtheidsmonitor	Menselijke Maat Monitor
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,6	7,5
Klanttevredenheid WW-uitkeringsgerechtigden	7,6	7,7
Klanttevredenheid WIA-uitkeringsgerechtigden	7,8	7,6
Klanttevredenheid Wajong-uitkeringsgerechtigden	7,3	7,2
Klanttevredenheid Ziektewet-uitkeringsgerechtigden	7,4	7,3
Klanttevredenheid werkgevers	6,9	7,0

Verbetermogelijkheden volgens de Klantgerichtheidsmonitor

Uit de Klantgerichtheidsmonitor komen duidelijk knelpunten en ook specifieke verbetermogelijkheden in onze dienstverlening naar voren. Zo hebben de achterstanden in de sociaal-medische beoordelingen effect op cliënten; het vergroot bij velen de onzekerheid over hun situatie. Dit geldt voor alle arbeidsongeschiktheidscliëntgroepen. Verder geven veel cliënten aan dat ze de afhandeldingsduur van allerlei zaken bij UWV lang vinden. Bij de groep die is afgewezen voor de Wajong 2015 is de tevredenheid zeer laag. Wellicht kunnen een betere uitleg en nazorg een positief effect hebben op de score.

Ook bij werkgevers heerst grote ontevredenheid over de tijdigheid van de WIA-beslissingen en ook over het deskundigenoordeel. Verder blijft de ontevredenheid over werk.nl toenemen. Dit heeft zeer waarschijnlijk te maken met de introductie van eHerkenning. Daarover worden veel negatieve opmerkingen gemaakt zoals: je moet ervoor betalen en het werkt niet goed. Ondanks de verbeteringen in de technische functionaliteiten van werk.nl die men wel ziet, blijft de kernfunctie van werk.nl (mensen werven) volgens werkgevers onder de maat.

We werken er hard aan om knelpunten voor cliënten en werkgevers op te lossen. In deel 1 van dit jaarverslag, hoofdstuk 1, gaan we nader in op stappen die we daarvoor zetten en om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Afhandeling van klachten

Wie ontevreden is over de handwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In 2023 ontvingen we 7.613 klachten, tegenover 7.890 in 2022. Deze daling met 3,5% komt voornamelijk doordat we in 2023 minder klachten over onze uitkeringsverstrekking kregen. Het aantal klachten over onze sociaal-medische dienstverlening nam wel wat toe. Het aantal ontvangen klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal genomen uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2023 was de klachtintensiteit 0,2% (2022: ook 0,2%).

We handelden in 2023 7.618 klachten af (2022: 7.947). Het lukte om 99% 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'. 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

	2023		2022	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	3.860	50,7%	3.720	46,8%
Ongegrond	968	12,7%	1.317	16,6%
Niet-ontvankelijk	222	2,9%	258	3,2%
Oordeel niet van toepassing	547	7,2%	388	4,9%
Geen oordeel	2.021	26,5%	2.264	28,5%
Totaal	7.618	100%	7.947	100%

De meeste klachten gingen over de sociaal-medische dienstverlening. Verder waren er veel klachten over het uitblijven van een (tijdige) beslissing en de manier waarop mensen door UWV-medewerkers werden bejegend.

Tabel Klachtsoorten

Klachtsoort	2023	2022
Dienstverlening	63,9%	56,7%
Bejegening	17,1%	16,3%
Betalingen	7,8%	10,4%
Bereikbaarheid	6,4%	11,2%
Beleid*	3,3%	3,4%
Deskundigenoordeel	1,4%	1,9%
Project**	0,1%	0,1%
Totaal	100%	100%

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

** Onder de noemer project worden klachten geregistreerd over tijdelijke incidenten waarop snel moet worden geacteerd.

Afhandeling van bezwaren en beroepszaken

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In 2023 ontvingen we iets meer bezwaren dan in 2022. Het aantal ontvangen wetstechnische bezwaren is bijna evenveel als in 2022, het aantal medische bezwaren is met 3% toegenomen. Het aantal in 2023 ontvangen NOW-bezwaren is 2% lager dan in 2022; deze bezwaren worden administratief meegeteld bij de arbeidsongeschiktheidswetten. In 2023 ontvingen we 7.995 bezwaren tegen een beslissing over een NOW-vaststelling en 125 bezwaren tegen een beslissing over een NOW-voorschot. Het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal genomen voor beroep vatbare beslissingen geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2023 was de bezwaarintensiteit 3,1% (2022: 2,4%).

We handelden in 2023 5% minder bezwaren af dan in 2022. Deze daling deed zich vooral voor bij de afhandeling van medische bezwaren: bij de inzet van de beperkt beschikbare verzekeringsartsencapaciteit geven we prioriteit aan de uitvoering van sociaal-medische claimbeoordelingen. Hierdoor is ook de wettelijke tijdigheid van de afgehandelde bezwaren gedaald: van 96% in 2022 naar 93% in 2023. Van de NOW-bezwaren was 52% gegrond (2022: 48%); 14% van de ingediende NOW-bezwaren werd ingetrokken (2022: 15%).

Tabel Afhandeling bezwaren

	2023	2022
Ontvangen bezwaren	69.100	68.500
WW	10.400	10.600
Arbeidsongeschiktheidswetten	43.100	41.900
waarvan NOW*	8.100	8.300
Ziektewet	15.500	16.000
Afgehandelde bezwaren	65.000	68.400
WW	10.200	10.800
Arbeidsongeschiktheidswetten	39.600	41.500
waarvan NOW*	7.400	8.100
Ziektewet	15.200	16.100
Uitkomst bezwaar**	100%	100%
Gegronde	28%	25%
Ongegronde	31%	33%
Bezwaar ingetrokken	34%	34%
Bezwaar niet-ontvankelijk	7%	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 aangekondigd bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB).

Tabel Afhandeling beroepszaken

	2023	2022
Ontvangen beroepszaken	8.400	8.900
Beroep	5.500	5.900
waarvan NOW	792	306
Hoger beroep	1.500	1.800
waarvan NOW	64	20
Schadebesluiten	1.400	1.200
Verzoekschriften	*0	*0
Afgehandelde beroepszaken	9.700	10.600
Beroep	6.400	7.200
waarvan NOW	340	58
Hoger beroep	2.000	2.000
waarvan NOW	37	15
Schadebesluiten	1.300	1.400
Verzoekschriften	**0	**0
Uitkomst beroep***	100%	100%
Gegronde	18%	16%
Ongegronde	49%	52%
Beroep ingetrokken	27%	26%
Beroep niet-ontvankelijk	6%	6%

* Het exacte aantal in 2023 ontvangen verzoekschriften was 48 (2022: 59).

** Het exacte aantal in 2023 afgehandelde verzoekschriften was 59 (2022: 52).

*** Exclusief NOW.

1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

We ondersteunen alle WW-uitkeringsgerechtigden die dat nodig hebben met persoonlijke, passende dienstverlening. Uit onderzoek weten we dat zij zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen bij de inzet van dienstverlening die past bij hun persoonlijke situatie. We monitoren hoeveel persoonlijke gesprekken we met WW-gerechtigden voeren, hoeveel keer we een passend werkaanbod doen aan langdurig werklozen en wat de uitkomst daarvan is, en hoeveel WW-cliënten uitstromen naar werk.

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 werkherhvatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. WW-gerechtigden die de Werkverkenner niet invullen, kennen wij een score toe waarmee we hun werkherhvattingkans inschatten. We hebben in 2023 meer werkoriëntatiegesprekken gevoerd dan in 2022. Met het oog op de lagere instroom in de WW hebben we er, net als in 2022, voor gekozen om iedere werkzoekende bij de start van de dienstverlening, kort na de toekenning van de WW-uitkering, te spreken, ongeacht de score van de Werkverkenner. De tijdigheid van de werkoriëntatiegesprekken met mensen met een Werkverkennerscore van 0-50% is stabiel boven de streefwaarde van 80%; in 2023 werd 84% tijdig gevoerd. Monitorgesprekken voeren we met mensen die na een half jaar nog steeds werkloos zijn en door bijvoorbeeld ziekte of vrijstelling nog geen werkoriëntatiegesprek hebben gehad. Door het hoge aantal werkoriëntatiegesprekken is het aantal gevoerde monitorgesprekken, net als in 2022, laag. Coachingsgesprekken voeren we met iedere werkzoekende na het werkoriëntatie- of monitorgesprek, gedurende de gehele periode van werkloosheid. Het aantal coachingsgesprekken is in 2023 lager dan in 2022. Dat komt doordat er in 2023 minder mensen de WW instroomden en veel mensen de WW ook weer vrij snel verlieten.

Tabel Met WW-gerechtigden gevoerde gesprekken

	2023	2022
Werkoriëntatiegesprekken	144.892	137.958
Face to face	94.751	55.597
Telefonisch	50.141	82.361
Monitorgesprekken	2.478	2.355
Face to face	792	521
Telefonisch	1.686	1.834
Coachingsgesprekken	263.193	309.904
Face to face	32.955	24.376
Telefonisch	230.238	285.528

Passend werkaanbod

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden een zogenoemd passend werkaanbod (PaWa) doen. 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 kwamen in 2023 minder mensen in de WW terecht en ook de gemiddelde verblijfsduur in de WW was korter. We hebben in 2023 dan ook aan beduidend minder cliënten een passend werkaanbod gedaan dan in 2022. 60,3% van de cliënten die een passend werkaanbod kreeg, aangenomen. In 2022 was dit in 51,7% het geval.

Tabel Passend werkaanbod (PaWa)

	2023	2022
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	3.508	5.230
Cliënt aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	2.114	2.703
Cliënt aangenomen na een proefplaatsing	188	235
Cliënt niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	874	1.798
Cliënt heeft afgezien van uitkering	1	12
Cliënt heeft zelf andere baan gevonden	331	482

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

- 67 keer vanwege een betere kandidaat;

- 34 keer op grond van het ontbreken van passende werkervaring en/of opleiding;
- 585 keer op grond van overige – niet-verwijtbare – redenen;
- 33 keer omdat de kandidaat niet in het team zou passen;
- 155 keer op grond van (mogelijk) verwijtbaar gedrag.

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

Per 1 januari 2024 wordt het passend werkaanbod vervangen door intensieve bemiddeling. Daarbij benaderen we, op basis van het klantbeeld, werkgevers planmatig en gericht om baankansen te creëren en/of te verkrijgen voor een werkzoekende die belemmeringen ervaart bij het zoeken en vinden van een duurzame arbeidsplaats. Intensieve bemiddeling is daarmee een samenvoeging van het passend werkaanbod en jobhunting.

Minder WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk

In 2023 stroomden 110.300 WW-gerechtigden uit naar werk, tegenover 137.400 in 2022. Mensen met een kwalificatie vinden in het algemeen snel een baan. Een deel van de mensen die al langer dan een half jaar een WW-uitkering hebben, is vaak moeilijker bemiddelbaar vanwege hun persoonlijke situatie en/of omdat ze om- of bijscholing nodig hebben. Daardoor duurt het langer voordat ze naar werk uitstromen. Eind 2023 waren er 37.900 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind december 2022: 38.500).

1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een beperking

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 2023 voerden we met WIA/WGA-gerechtigden 24.563 oriëntatiegesprekken en 146.042 coachingsgesprekken (in 2022 respectievelijk 17.730 en 143.575). Met Wajong-gerechtigden met arbeidsvermogen voerden we 132.276 coachingsgesprekken (2022: 136.003). Op basis van de inzichten die we bij deze gesprekken opdoen, kunnen we samen met de cliënt 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

Hoewel de vraag naar arbeid is toegenomen, heeft dat voor Wajongers relatief weinig extra banen opgeleverd. In 2023 hebben we minder Wajongers aan werk geholpen dan in 2022. We merken dat het steeds moeilijker wordt om voor de Wajongers die (nog) niet werken een plaatsing te realiseren. Dit komt mede doordat er sinds 2015 geen nieuwe jonggehandicapten met arbeidsvermogen meer in de Wajong kunnen instromen, waardoor de gemiddelde leeftijd van Wajongers stijgt. Daarnaast slagen we er steeds beter in om Wajongers aan het werk te houden. We realiseerden voor Wajongers 8.870 contractverlengingen; vrijwel evenveel als in 2022 (8.857). Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. Toch vonden dankzij de gunstige arbeidsmarkt in 2023 meer mensen met een WIA/WGA-uitkering werk dan in 2022. Deze stijging houdt vermoedelijk ook verband met het gegeven dat we de afgelopen jaren meer mensen met een arbeidsbeperking ondersteuning konden bieden bij hun terugkeer naar of behoud van werk.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	*2023	*2022
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	12.032	12.596
Mensen met recht op Wajong-uitkering	7.055	7.715
waarvan via ingekocht re-integratietraject	701	779
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	4.977	4.881
Mensen met recht op WAO- of WAZ-uitkering	116	164
Mensen met recht op WIA-uitkering	4.493	4.223
waarvan via ingekocht re-integratietraject	652	768
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	368	494

* 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 2023 hebben ook nog 8.107 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (2022: 9.030).

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. We verlenen werkvoorzieningen aan werknemers en werkgevers, onderwijsvoorzieningen aan mensen met een beperking en tolkvoorzieningen voor op het werk, in het onderwijs en in het dagelijkse leven. Dat doen we in opdracht van drie verschillende ministeries.

De inzet van voorzieningen zorgt ervoor dat voor mensen met een beperking drempels worden weggenomen, waardoor zij net als ieder ander kunnen deelnemen aan werk en onderwijs. Dit draagt bij aan hun zelfstandigheid en welzijn, en sluit aan bij het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

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.

Voorzieningen kunnen ook voorkomen dat mensen een beroep moeten doen op een uitkering: 34% van de mensen die we in 2023 een werkvoorziening toekenden had geen uitkering van UWV. 94,2% van de aanvragen voor voorzieningen is tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

De meeste *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. In 2023 hebben we in totaal 38.910 werkvoorzieningen toegekend, 2% minder dan in 2022. De meeste (23.986) hebben we ingezet voor Wajongers. De daling in het aantal toegekende werkvoorzieningen komt vooral doordat er minder interne en externe jobcoaching en loondispensatie is ingezet. De inzet van jobcoaches neemt al een aantal jaren af; we hebben nog geen directe verklaring voor deze dalende trend. In het in oktober 2023 verschenen onderzoek [Jobcoaching onder de loep](#) worden wel enkele aanbevelingen voor de korte en lange termijn gedaan om het instrument jobcoaching te moderniseren. Het lagere aantal Wajongers leidt, in combinatie met de langere termijn van maximaal vijf jaar die bij het verlenen van loondispensatie wordt gehanteerd, tot minder toegekende loondispensaties.

We kenden in 2023 aanzienlijk meer vervoersvoorzieningen toe dan in 2022. Dit komt mede doordat we, vanwege een aanpassing in het proces van de continuering van vervoersvoorzieningen, in 2022 gecontinueerde voorzieningen pas in 2023 konden registreren. Ook hebben we iets meer meeneembare voorzieningen verstrekt; het gaat daarbij vooral om orthopedisch schoeisel (circa 200 toekenningen).

De uitgaven voor de werkvoorzieningen in 2023 bedroegen € 80,9 miljoen; we zijn daarmee binnen het jaarbudget van € 82,7 miljoen gebleven. Dit komt doordat we € 3,2 miljoen minder uitgaven aan interne- en externe jobcoaching dan begroot. Wel waren er meer uitgaven aan vervoersvoorzieningen dan begroot.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	2023	2022
Werknemersvoorzieningen*	30.052	29.201
Intermediaire voorzieningen	4.061	4.001
Externe jobcoach	14.621	15.788
Meeneembare voorzieningen	5.285	4.889
Starterskrediet	3	14
Vervoersvoorzieningen	6.082	4.509
Werkgeversvoorzieningen	8.858	10.522
Interne jobcoach	1.466	1.774
Loondispensatie	7.233	8.625
Pilot. Generieke werkgeversvoorzieningen	0	4
Overige werkgeversvoorzieningen	159	119
Totaal	38.910	39.723

* 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 2023 hebben we minder *onderwijsvoorzieningen* toegekend dan in 2022. Deze daling heeft vooral een administratieve oorzaak: in 2022 was het aantal verhoudingsgewijs hoog vanwege een herstelactie voor voorzieningen die waren verstrekt in 2021.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	2023	2022
Intermediaire voorzieningen	1.053	1.066
Meeneembare voorzieningen	2.572	2.887
Vervoersvoorzieningen	1.543	1.554
Totaal	5.168	5.507

De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen bedroegen in 2023 € 30,0 miljoen. Dat is 6% boven het door UWV begrote bedrag van € 28,2 miljoen en ruim (23%) boven het bevoorschotte bedrag van € 24,4 miljoen. De oorzaak voor deze budgetoverschrijding ligt vooral in de gestegen kosten van vervoersvoorzieningen: de kosten van taxi- en rolstoeltaxivergoedingen zijn 53% hoger dan in 2022 door gestegen brandstofkosten en de prijsverhoging van taxibedrijven.

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	2023	2022
Intermediaire voorzieningen	16,0	15,2
Meeneembare voorzieningen	3,4	3,0
Vervoersvoorzieningen	10,6	8,0
Totaal voor de cliënt	30,0	26,2
Uitvoeringskosten	2,7	2,6
Totaal	32,7	28,8

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In 2023 kenden we 16.310 nieuwe tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven toe, 4% meer dan in 2022. Het aantal aan organisaties toegekende voorzieningen is met 14% gestegen tot 163. Voor de tolkvoorzieningen was in 2023 een jaarvoorschot van € 15,2 miljoen beschikbaar; er is € 15,0 miljoen uitgegeven (99% van het beschikbare bedrag).

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	2023	2022
Intermediaire voorzieningen	15,0	13,9
Totaal voor de cliënt	15,0	13,9
Uitvoeringskosten	1,3	1,1
Totaal	16,3	15,0

Bij controles op de verstrekking van de tolkvoorziening zijn onzekerheden vastgesteld die betrekking hebben op de toekenning van extra maatwerkuren. Daarom gaan we intern meer duidelijkheid bieden over regelgeving en beleid voor het verstrekken van tolkvoorzieningen. Verder gaan we per toekenning vastleggen waarom er gekozen is voor het toekennen van een specifiek aantal uren voor de tolkvoorziening. Daarnaast werkt het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), samen met UWV, aan herziening van de regelgeving. Die zal meer duidelijkheid gaan bieden over het kader waarbinnen wij de tolkvoorziening in het leefdomein kunnen verstrekken.

Ingekochte re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Naast deze re-integratiediensten en scholing 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). Daarnaast kopen we IPS-trajecten in voor mensen met veelvoorkomende psychische stoornissen (common mental disorder ofwel IPS CMD). Alle IPS-trajecten worden uitgevoerd door geestelijke gezondheidszorg-(ggz-)instellingen.

In 2023 zijn in totaal 31.613 re-integratiediensten ingekocht voor mensen met een Ziekte- of arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dat zijn er 9,9% meer dan in 2022. Dit komt onder andere doordat we 1.143 ingekochte re-integratiediensten die in december 2022 door een technische storing nog niet verwerkt waren pas in 2023 administratief hebben verwerkt.

Voor 2023 was voor re-integratiediensten een jaarbudget van € 101,1 miljoen beschikbaar, inclusief budget voor de inzet van IPS EPA en IPS CMD. De totale uitgaven in 2023 bedragen € 98 miljoen en zijn daarmee € 3,1 miljoen lager dan het jaarbudget.

Tabel Ingekochte re-integratiediensten, inclusief IPS EPA- en IPS CMD-trajecten

	2023	2022
WAO	253	228
Ziektewet	9.597	8.494
oWajong/Wajong 2010	7.797	7.389
WIA	11.415	10.036
WW (WIA en Ziektewet < 35%)	2.551	2.629
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening	31.613	28.776

In 2023 zijn in totaal 30.223 diensten afgerond. Niet alle trajecten of diensten hebben plaatsing in werk als direct einddoel. Er zijn ook diensten die bedoeld zijn om mensen dichterbij de arbeidsmarkt te brengen. De aantallen voor beide soorten trajecten en diensten zijn lager dan in 2022. Een van de grootste dalingen doet zich voor bij Naar werk-trajecten (19%). Deze afname deed zich ook al voor in 2022 en houdt direct verband met de krapte op de arbeidsmarkt. Mensen vinden sneller een betaalde baan, waardoor we minder Naar werk-trajecten hoeven in te kopen.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

Resultaat	2023	2022
Plaatsing als direct doel	3.707	4.123
Afgesloten met baan	1.984	2.471
Afgesloten zonder baan	1.723	1.652
Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel	24.192	24.412
Succesvol	18.909	19.046
Niet-succesvol	5.283	5.366
Afgesloten scholingen	2.324	2.751
Afgesloten met diploma	1.586	2.022
Afgesloten zonder diploma	738	729
Totaal	30.223	31.286

Het aantal scholingen dat is afgesloten zonder diploma is ongeveer gelijk gebleven, ondanks een inhaalslag bij de controle op oude orders waarvan de afgesproken einddatum is verlopen. Veel van deze orders zijn met onmiddellijke ingang in 2023 beëindigd. We nemen maatregelen om de inkoop van scholing eenvoudiger en gemakkelijker te maken, zodat we cliënten sneller de juiste scholing kunnen bieden. Hiervoor is een apart team aangesteld dat de knelpunten in het proces in kaart heeft gebracht en verbetervoorstellen heeft gedaan.

Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep

Op 1 maart 2023 is de Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep in werking getreden. UWV voert deze regeling uit. We verstrekken geen geldelijke vergoeding, maar plaatsen een opdracht bij de ggz-instelling die een IPS-traject wil starten voor een cliënt uit de gemeentelijke doelgroep. De voorwaarde is wel dat UWV op grond van het Inkoopkader IPS een contractuele relatie heeft met de betreffende ggz-instelling. Omdat de subsidieregeling later in werking is getreden dan beoogd, heeft het ministerie van SZW het mogelijk gemaakt om in 2023 ook subsidie toe te kennen voor IPS-trajecten die al in 2022 zijn gestart. In totaal zijn er in 2023 met inzet van deze regeling 794 IPS-trajecten gestart, waarvan 534 trajecten voor de EPA-populatie en 260 voor de CMD-populatie. Dit betekent dat het voor 2023 beschikbare budget voor 77% is benut. De regeling blijft heel 2024 nog van kracht.

Innovatieve technologische toepassingen in het voorzieningenpakket

De Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI), een samenwerkingsverband van UWV, het ministerie van SZW en partners, stimuleert de ontwikkeling en benutting van technologie voor een arbeidsmarkt waarop iedereen mee kan doen. In 2021 zijn weer 8 pilots van start gedaan waarin verschillende technologische toepassingen op de werkvloer zijn getest om mensen met een arbeidsbeperking te ondersteunen bij de uitvoering van hun werk. Getest zijn een

voorleesbril voor mensen met een leesbeperking, spraakherkenning voor doven en slechthorenden, artificiële intelligentie (AI) voor mensen met spraakproblemen, een slimme projector voor het inpakken van tandartskoffers, een robot in de maakindustrie, stressmonitoring en twee virtualreality-(VR-)brillen die mensen met autisme of stressklachten ondersteunen bij loopbaanoriëntatie of mentale weerbaarheid. De pilots zijn gevolgd door onderzoekers en in 2023 afgerond; de resultaten en opbrengsten zijn in november tijdens een symposium gepresenteerd. Het onderzoek laat zien dat er positieve effecten zijn voor de arbeidsparticipatie en het werkplezier. Dankzij de ingezette technologieën konden de in totaal 223 pilotdeelnemers niet alleen meer taken uitvoeren en efficiënter werken, maar ze hadden ook minder last van vermoeidheid, kregen meer zelfvertrouwen en ervoeren betere werkrelaties. Deze ervaringen en positieve resultaten dragen bij aan uitbreiding van ons voorzieningenpakket. Zo kunnen we de voorleesbril, indien die als passende oplossing wordt beoordeeld, vergoeden. Ook kunnen we het spraakherkenningssysteem voor doven en slechthorenden – vooruitlopend op een voorgenomen aanpassing van het Re-integratiebesluit – vooralsnog met gedoogsteun vergoeden. De positieve resultaten zijn voor UWV en het ministerie van SZW aanleiding om, samen met hun samenwerkingspartners in de CTI, een meerjarenprogramma te ontwikkelen waarbij op structurelere wijze gewerkt wordt aan de ontwikkeling en benutting van inclusieve technologie op de werkvloer. Dit programma zal medio 2024 worden vastgesteld.

1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening rond ontslag en tewerkstellingsvergunningen. Daarnaast verstrekken we via [uwv.nl](https://www.uwv.nl) en telefonisch arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden en via bijeenkomsten aan werkgevers.

We beoordelen ontslagaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. Ook geven we adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. We hebben hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Werkgevers die vluchtelingen uit Oekraïne in loondienst willen nemen, moeten dat bij UWV melden. We houden bij hoeveel vluchtelingen uit Oekraïne werken en in welke sectoren.

Meer ontslagaanvragen

In 2023 hebben we 21.400 ontslagaanvragen ontvangen, 47% meer dan in 2022. Dit is een aanwijzing dat Nederland in een milde recessie verkeert. We hebben in 2023 84% van de ontslagaanvragen tijdig afgehandeld, dat wil zeggen binnen de streeftermijn van vier tot zeven weken vanaf het moment van de completering van de aanvraag. 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 97%.

Tabel Ontslagaanvragen

	2023		2022	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	21.400		14.600	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	18.400	86%	12.100	83%
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	3.000	14%	2.500	17%
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	21.000		14.000	
Inhoudelijk behandelde ontslagaanvragen	4.000	20%	3.400	24%
waarvan verleend	3.600	89%	3.100	92%
waarvan geweigerd	400	11%	300	8%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken*	16.300	77%	9.900	71%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	700	3%	700	5%

* 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 arbeidsmarktadviezen 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 krapte op de arbeidsmarkt is de vraag van werkgevers om arbeidsmigranten voor werk toe te laten groot. In 2023 ontvingen we 25.900 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning of adviesverzoek, 29% meer dan in 2022. Om het grote aantal aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en adviesverzoeken af te kunnen handelen, zijn onder andere extra medewerkers aangetrokken. Onze doelstelling is dat we vergunning- en adviesaanvragen binnen vijf weken afhandelen. Gedurende 2023 deden we dat, ondanks de hoge instroom, in gemiddeld 87% van de gevallen: voor tewerkstellingsvergunningen was de tijdigheid 91%, de tijdigheid voor adviesverzoeken bleef met 72% achter. Dat laatste komt onder andere doordat asielaanvragen tijdelijk worden aangehouden vanwege een lopende rechtszaak met politiek belang en door ICT-problemen.

Opvallend in 2023 was het steeds hogere aantal werkstudenten en asielzoekers waarvoor werkgevers aanvragen indienden. In tijden van krapte op de arbeidsmarkt is het op zich logisch dat werkgevers steeds vaker putten uit het aanbod van vreemdelingen die feitelijk al in Nederland verblijven. Voor asielzoekers is bovendien de ruimte om aan het werk te gaan verruimd door een recente uitspraak van de Raad van State, die bepaalt dat de tot dan geldende 24-wekeneis in strijd is met de Europese Opvangrichtlijn. Dit betekent dat asielzoekers nu meer dan 24 weken per jaar mogen werken als hun asielaanvraag minstens zes maanden in behandeling is. We hebben direct na de uitspraak contact opgenomen met werkgevers aan wie we eerder in 2023 een tewerkstellingsvergunning voor een asielzoeker hadden geweigerd omdat deze al 24 weken had gewerkt. We hebben deze werkgevers geïnformeerd over de mogelijkheid om een nieuwe aanvraag in te dienen. In 2023 verleenden we 2.000 tewerkstellingsvergunningen voor asielzoekers, tegenover 600 in 2022.

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en arbeidsmarktadviezen

	2023		2022	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	20.900		15.000	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	19.100		14.900	
Verleende vergunningen	16.800	88%	*13200	89%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	1.300	7%	700	5%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	1.000	5%	1.000	6%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	5.000		5.100	
Aantal afgegeven arbeidsmarktadviezen GVVA	5.500		5.400	
Positieve adviezen	4.200	76%	*4200	77%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	300	5%	300	5%
Negatieve adviezen	1.000	19%	900	18%

* Gecorrigeerd cijfer.

Meldingen werkgevers voor tewerkstelling vluchtelingen uit Oekraïne

Sinds 1 april 2022 zijn werkgevers die vluchtelingen uit Oekraïne in loondienst willen nemen, vrijgesteld van de plicht om een tewerkstellingsvergunning aan te vragen. Om het risico op misstanden te verkleinen, moeten de werkgevers wel bij UWV melden dat ze een vluchteling uit Oekraïne in dienst nemen. Sinds half oktober 2022 kunnen ze dat digitaal doen. Ze vermelden daarbij onder andere welke werkzaamheden zullen worden verricht, de duur van het arbeidscontract en het afgesproken loon. Twee dagen na het indienen van het meldingsformulier mag de vluchteling starten met de werkzaamheden. De werkgever is ook verplicht UWV te informeren als er wijzigingen zijn in de functie of de periode van werkzaamheden. De Nederlandse Arbeidsinspectie oefent controles uit aan de hand van onze gegevens. In 2023 hebben we 52.800 meldingen en 18.600 wijzigingen op eerdere meldingen ontvangen en verwerkt. Daarnaast hebben we een inhaalslag gemaakt op de voorraden die er eind 2022 waren, waardoor we in 2023 in totaal 84.100 meldingen hebben verwerkt. Dit betekent dat er veel meer vluchtelingen aan het werk gingen dan werd verwacht toen de vluchtelingenstroom op gang kwam. Het is positief dat veel vluchtelingen konden gaan werken en dat werkgevers met personeelstekorten geholpen zijn. De meeste meldingen komen van uitzendbureaus, de horeca, de agrarische sector en de schoonmaak. Informatie over de meldingen stellen we beschikbaar via ons [dashboard Vluchtelingen uit Oekraïne](#). Voor vluchtelingen uit Oekraïne hebben we informatie in het Oekraïens over de rechten en plichten voor werken in Nederland beschikbaar gesteld via onze websites.

1.6. Inkomenszekerheid bieden

UWV verzorgt de uitvoering van de werknemersverzekeringen. We gaan in deze paragraaf onder andere in op de uitkeringsvolumes van de verschillende wetten, op de tijdigheid van uitbetaling en op de NOW.

Op 22 februari 2023 sloten de loketten waar werkgevers de definitieve berekening van NOW-subsidie konden aanvragen voor de derde tot en met de zesde aanvraagperiode. De loketten voor de definitieve berekening voor de zevende en achtste aanvraagperiode sloten op 2 juni 2023. De komende jaren zijn we nog bezig met de definitieve vaststelling van de NOW-subsidies.

Uitkeringsvolumes

In 2023 kenden we 994.700 nieuwe uitkeringen toe, 5% meer dan in 2022.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	2023	2022	% +/-
WW	248.657	229.009	9%
Arbeidsongeschiktheidswetten	66.926	61.784	8%
WIA	59.633	54.810	9%
WGA	47.803	44.101	8%
IVA	11.830	10.709	10%
WAO	474	574	-17%
WAZ	16	20	-20%
Wajong	6.803	6.380	7%
Ziektewet	311.855	393.697	-21%
Wazo	367.257	262.003	40%
Totaal	994.695	946.493	5%

We beëindigden 937.800 uitkeringen, 9% minder dan in 2022.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	2023	2022	% +/-
WW	236.963	271.598	-13%
Arbeidsongeschiktheidswetten	54.886	52.575	4%
WIA	34.944	31.163	12%
WGA	21.782	18.200	20%
IVA	13.162	12.963	2%
WAO	13.650	15.167	-10%
WAZ	740	789	-6%
Wajong	5.552	5.456	2%
Ziektewet	322.080	442.068	-27%
Wazo	323.869	*259.280	25%
Totaal	937.798	1.025.521	-9%

* Gecorrigeerd cijfer.

Eind 2023 ontvingen bijna 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in 2023 een bedrag van in totaal € 24,7 miljard uit, tegenover € 20,7 miljard in 2022. Deze stijging wordt grotendeels veroorzaakt doordat de uitkeringen per 1 januari 2023 met 10,15% en per 1 juli 2023 met 3,13% zijn geïndexeerd. Daarnaast keerden we, vooral als gevolg van de invoering per 2 augustus 2022 van betaald ouderschapsverlof, meer uit aan Wazo-uitkeringen.

Tabel Lopende uitkeringen

	2023	2022	% +/-
WW	160.780	149.186	8%
Arbeidsongeschiktheidswetten	840.706	827.960	2%
WIA	422.850	397.445	6%
WGA	253.003	240.280	5%
IVA	169.847	157.165	8%
WAO	166.670	179.866	-7%
WAZ	5.792	6.524	-11%
Wajong	245.394	244.125	1%
Ziektewet*	99.904	102.045	-2%
Wazo*	69.914	**57.905	21%
Totaal	1.171.304	1.137.096	3%

* Voor de Ziektewet en de Wazo wordt het gemiddeld aantal lopende uitkeringen gedurende de verslagperiode vermeld.

** Gecorrigeerd cijfer.

WW

We handelden in 2023 bijna 9% meer WW-aanvragen af dan in 2022 (333.700 tegenover 307.000). Daarvan wezen we er 25,5% (85.200) af tegenover 25,4% (78.000) in 2022. 9.900 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. Omdat het aantal toekenningen in 2023 hoger was dan het aantal beëindigde uitkeringen, is het aantal lopende WW-uitkeringen sinds eind 2022 met 8% gestegen. Wel blijft het aantal mensen dat een WW-uitkering ontvangt laag en houdt de krapte op de arbeidsmarkt aan.

WIA en WAO

We handelden 78.700 WIA-aanvragen af, ruim 21% meer dan in 2022. Niet alle aanvragen leiden tot een sociaal-medische beoordeling, omdat de aanvrager inmiddels is hersteld, de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt of is overleden. Van de aanvragen hebben we er 23.900 (30%) afgewezen; in 2022 waren het er ruim 21.000 (bijna 33%). Meestal ging het daarbij om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuw toegekende WIA-uitkeringen was hoger dan in 2022 (54.800 tegenover 43.600). In deze nieuwe toekenningen zijn de aantallen meegeteld die de uitkomst zijn van de vereenvoudigde beoordeling voor 60-plussers (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 1.3). De voorschotten voor WGA-uitkeringen die zijn toegekend omdat de sociaal-medische beoordeling niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond (zie verder hieronder bij het kopje Tijdigheid) worden wel meegeteld als nieuwe uitkeringen; er is nog geen sprake van toekenningen of afwijzingen. 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 2023 in totaal 5.226 WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd waarbij corona als hoofd- of nevendiagnose een rol speelde. In 3.956 gevallen was corona de hoofddiagnose. In totaal werd in 84% van de WIA-claimbeoordelingen waarbij corona als hoofddiagnose gold, de uitkering toegekend.

Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in 2023 verder met 25.400 (ruim 6%) ten opzichte van eind 2022. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, af. Eind 2023 was het aantal WAO-uitkeringen 13.000 (ruim 7%) lager dan eind 2022.

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 gestegen. Dat komt vooral doordat jonggehandicapten die een studie volgen sinds september 2020 wel weer recht hebben op een Wajong-uitkering. We handelden bijna 10.500 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, bijna 11% meer dan in 2022 (bijna 9.500). Hiervan werden er 5.600 (54%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (2022: 5.000, dat is 53%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is iets gestegen ten opzichte van eind 2022 doordat het aantal nieuwe uitkeringen hoger was dan het aantal beëindigde uitkeringen.

Ziekwet

Er liepen in 2023 gemiddeld minder Ziekwet-uitkeringen dan in 2022. Er waren vooral minder zieke uitzendkrachten en zieke werklozen. Het aantal toekenningen was aanzienlijk lager dan in 2022. Dat komt vooral doordat een aantal uitzendbureaus voor het eigenrisicodragerschap koos, waardoor het aantal toekenningen aan zieke uitzendkrachten fors afnam. Ook is per juli 2023 de cao voor uitzendkrachten gewijzigd. De wijziging houdt in dat per deze datum bij een uitzendovereenkomst met uitzendbeding de uitzendovereenkomst niet automatisch wordt beëindigd bij ziekte. Dit betekent dat veel uitzendkrachten vaak hersteld zijn voordat hun uitzendovereenkomst afloopt en zich dus minder vaak ziek melden bij UWV.

Tijdigheid

Inkomenszekerheid biedt bestaanszekerheid. 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 al langere tijd onder druk. In 2023 was gemiddeld 31% van de beoordelingen op tijd. Het percentage blijft ver onder de norm. Dat komt doordat onze prioriteit allereerst ligt bij het wegwerken van de langdurige achterstanden. Het aantal WIA-aanvragen is in 2023 duidelijk hoger dan in 2022; dit is in lijn met de ontwikkeling van de laatste jaren en met onze meerjarenprognose. (Door het uitzonderlijk hoge aantal aanvragen in 2021 – vooral als gevolg van corona – was het aantal aanvragen in 2022 eenmalig wat lager.) De aanvullende maatregelen die we hebben afgesproken (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 1.3) moeten helpen om al deze aanvragen af te handelen. In 2023 hebben we een eerste stap gezet om de cliënten die het langst wachten te gaan beoordelen. Om mensen die langer dan de wettelijke termijn op hun WIA-claimbeoordeling moeten wachten inkomenszekerheid te bieden, verstrekken we hun een voorschot. In 2023 deden we dat ruim 20.600 keer, bijna 1.800 keer minder dan in 2022. Verder hebben we voor € 11,9 miljoen aan dwangsommen betaald aan mensen die een aanvraag hebben gedaan en ons vanwege de lange wachttijden in gebreke hebben gesteld (in 2022: € 10,6 miljoen).

Sinds de zomer van 2022 zijn we erin geslaagd om meer Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn af te ronden. In 2022 werd 69% van de Wajong-beoordelingen tijdig afgerond, in 2023 was dit 77% – ons streven van 80% hebben we niet gehaald. Daarnaast handelen we dossiers af van cliënten die al langer dan de geldende termijn op een claimbeoordeling wachten. In 2023 lag de focus op het terugdringen van de achterstand in de voorraad Wajong-claimbeoordelingen. Daarbij hielpen kantoren die geen achterstand hebben kantoren die te maken hebben met een grote achterstand.

Analyse niet-tijdige betaling

We hebben in 2023 voldaan aan de afspraken met het ministerie van SZW over de tijdige (eerste) betaling van WW- en Ziekwet-uitkeringen (zie tabel Kwantitatieve prestatie-indicatoren in hoofdstuk Prestatie-indicatoren). Toch blijven er cliënten die te laat betaald krijgen. We willen zicht krijgen op deze cliënten en of ze mogelijk in de knel komen door een te late betaling. We hebben in september 2023 een eerste data-analyse uitgevoerd. Die maand werd bijna 1% van de WW-uitkeringen te laat uitbetaald (1.289 van de in totaal 143.431 betalingen). Hierdoor komen mogelijk 951 uitkeringsgerechtigden in de knel. Uit de analyse blijkt dat 46% van de te late uitkeringen alsnog binnen vijf dagen is betaald; 44% kreeg de betaling zes tot vijftig dagen te laat en 10% meer dan vijftig dagen te laat. Gemiddeld was dat dertig dagen te laat. We gaan in de loop van 2024 met een nadere analyse bekijken wat de oorzaak is van de te late betaling en in hoeverre dit het gevolg is van te laat handelen van de cliënt en/of van UWV.

Bij de Ziekwet werd in september 11% van de eerste betalingen niet op tijd uitbetaald (527 van de in totaal 4.682 betalingen). Hiervan werd 24% alsnog binnen zes dagen betaald, 59% tussen zes en vijftig dagen en 17% meer dan vijftig dagen te laat. Gemiddeld was dat dertig dagen te laat. Er worden gesprekken gevoerd met de kantoren om de tijdigheid te verbeteren; daarbij is een aantal best practices gedeeld. In het eerste kwartaal van 2024 starten we een uitgebreide analyse die inzicht moet geven in de gevolgen van de te late betalingen voor onze cliënten.

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 succes: 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.

We hebben alle werkgevers die een NOW-voorschot hebben ontvangen actief gewezen op het belang om tijdig te starten met het aanvraagproces voor de definitieve berekening, wat er verder van hen verwacht wordt en hoe UWV hen daarbij kan ondersteunen. Op 2 juni 2023 sloten de loketten waar werkgevers de definitieve berekening van NOW-subsidie konden aanvragen voor de zevende en achtste aanvraagperiode (NOW 5 en 6). Begin mei hebben we alle NOW-subsidies voor de NOW 3.1, 3.2, 3.3 en 4 (derde tot en met zesde aanvraagperiode) waarvoor we op de uiterste aanvraagdatum (22 februari 2023) geen definitieve berekeningsaanvraag hadden ontvangen, ambtshalve op nihil gesteld. Dit betekent dat werkgevers het volledige voorschot moeten terugbetalen. Het gaat om in totaal 32.500 nihilstellingen voor een bedrag van in totaal bijna € 1 miljard. De betrokken werkgevers hebben een (invorder)beschikking ontvangen.

Tabel NOW-vaststellingen*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6
Aantal ingediende aanvragen	133.600	58.900	73.900	71.300	42.800	25.200	38.700	28.800
Aantal definitief vastgestelde aanvragen**	136.600	62.200	74.900	71.900	42.600	24.500	37.300	25.900
Aantal nabetalings	38.100	18.200	40.300	35.200	18.800	12.400	23.700	16.700
Bedrag nabetalings	€ 513 miljoen	€ 394 miljoen	€ 543 miljoen	€ 469 miljoen	€ 235 miljoen	€ 168 miljoen	€ 157 miljoen	€ 186 miljoen
Aantal terugvorderings	98.500	44.000	34.600	36.700	23.800	12.200	13.700	9.200
Bedrag terugvorderings	€ 2.605 miljoen	€ 1.671 miljoen	€ 586 miljoen	€ 739 miljoen	€ 505 miljoen	€ 248 miljoen	€ 141 miljoen	€ 191 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	9.071	3.617	2.240	2.230	1.473	733	599	185

* De cijfers geven de stand per eind december 2023 weer.

** Het aantal definitief vastgestelde aanvragen kan hoger zijn dan het aantal ingediende aanvragen. Dat komt doordat er op een aanvraag meerdere malen een vaststelling kan plaatsvinden, bijvoorbeeld omdat er sprake is van gewijzigde gegevens of omdat er een bezwaar is ingediend.

1.7. Sociaal-medische dienstverlening

De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is nog altijd groter dan we met de beschikbare beoordelingscapaciteit aankunnen. In deze paragraaf gaan we in op het aantal gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen, de achterstanden en de artsencapaciteit.

Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	2023	2022	Vershil
Claimbeoordelingen*	99.378	83.948	15.430
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	18.733	19.258	-525
Herbeoordelingen**	20.213	21.005	-792
Totaal	138.324	124.211	14.113

* 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).

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

We ontvingen in 2023 15% meer WIA-aanvragen dan in 2022 (84.551 tegenover 73.552). We hebben bijna 22% meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd dan in 2022 (76.650 tegenover 63.056). Dat kon vooral dankzij de aanvullende maatregelen (met name de vereenvoudigde beoordeling voor mensen van 60 jaar en ouder) en doordat veel collega's bereid waren tot overwerk. Het aantal mensen dat langer dan de wettelijke termijn wacht op een WIA-claimbeoordeling is daardoor ten opzichte van eind 2022 met 2.800 afgenomen.

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen. We voeren alleen nog eerstejaars Ziektewet-beoordelingen uit bij cliënten die een relatief hoge kans hebben om uit de Ziektewet te stromen, zodat het aantal van deze beoordelingen afneemt en we zo artsencapaciteit elders kunnen inzetten. In 2022 en 2023 is het aantal uitgevoerde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen gedaald.

Tabel Overzicht achterstanden claimbeoordelingen en vraaggestuurde herbeoordelingen

	Eind 2023	Eind 2022	Vershil
	14.482	17.259	-2.777
Achterstand claimbeoordelingen Wajong/Participatiewet	698	883	-185
Achterstand vraaggestuurde herbeoordelingen	19.621	18.012	1.609
Totaal achterstand voorraad	34.801	36.154	-1.353

Eind december 2023 waren er bijna 3.100 cliënten die al langer dan zes maanden op een WIA-claimbeoordeling wachten. In 2023 en 2024 ligt de focus op het stapsgewijs afhandelen van de aanvragen van deze grote groep cliënten.

Er wacht een groot aantal cliënten op een vraaggestuurde herbeoordeling (een herbeoordeling op verzoek van de cliënt of diens werkgever). Dat is een gevolg van de wegens de beperkte beoordelingscapaciteit met het ministerie van SZW afgesproken prioritering, waarbij herbeoordelingen een lagere prioriteit hebben dan WIA-claimbeoordelingen. Sinds april 2023 is de achterstand bij de vraaggestuurde herbeoordelingen vrijwel gestabiliseerd. Dit komt onder andere doordat we nieuwe formulieren in gebruik hebben genomen waarmee mensen met een WIA-uitkering een wijziging in hun gezondheid kunnen doorgeven. Daarna nemen we altijd persoonlijk contact met hen op. Hierdoor is het zowel voor de cliënt als voor onszelf duidelijker of een herbeoordeling gewenst of noodzakelijk is en voorkomen we onnodige herbeoordelingen.

Artsencapaciteit

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. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen voor het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit. De netto inzetbare artsencapaciteit voor het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen tijdens de eerste acht maanden van 2023 was gemiddeld 573 fte's (in 2022 gemiddeld 531 fte's). Vanwege problemen met de aanlevering vanuit diverse Ziektewet-systemen en verwerking daarvan beschikken we niet over de cijfers tot en met december 2023. In de tabel zijn daarom de cijfers opgenomen over de eerste acht maanden van 2023.

Tabel Artsencapaciteit bij UWV-organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken

	Gemiddeld aantal fte's eerste acht maanden 2023	Aantal fte's per eind augustus 2023	Gemiddeld aantal fte's 2022	Aantal fte's per eind 2022
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	61	57	76	67
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	292	291	272	277
Aantal AIOS'en*	191	188	178	180
Aantal ANIOS'en*	105	113	115	110
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	80	75	75	71
Subtotaal	729	724	716	705
Opleidingsinvestering**				
Begeleiding A(N)IOS'en* en neventaken	-53	-53	-53	-52
Opleiding AIOS'en*	-58	-54	-75	-70
Opleiding ANIOS'en*	-45	-43	-57	-58
Subtotaal	-156	-150	-185	-180
Totaal netto artsencapaciteit	573	574	531	525

* AIOS'en zijn (basis)artsen in opleiding tot specialist, ANIOS'en zijn (basis)artsen niet in opleiding tot specialist.

** Sinds mei 2023 hanteren we een nieuwe definitie voor opleidingsduur: we gaan uit van de nominale duur. (Voor die tijd werd ook de uitloop na de nominale opleidingsduur meegenomen.) Deze nieuwe definitie leidt tot een lagere opleidingsinvestering en daarmee tot een administratief hogere artsencapaciteit.

1.8. Handhavingsinzet

In deze paragraaf gaan we in op signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden en op overtredingen van de inlichtingen- en inspanningsplicht. We rapporteren sinds dit jaar ook over de kennis van plichten.

In 2023 kregen we minder signalen binnen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik dan het jaar ervoor. Dat komt vooral doordat het aantal hersteldmeldingen voor de Ziektewet afnam. In 2022 hadden we door tijdelijk beleid vanwege de coronacrisis te maken met meer signalen in verband met een te late hersteldmelding voor de Ziektewet. Verder is met ingang van 1 januari 2023 een aantal grote uitzendbureaus eigenrisicodrager geworden.

Tabel Signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik

	2023	2022
Interne meldingen	7.876	13.001
Externe meldingen	5.995	5.655
Overige signalen	5.511	10.602
Totaal	19.382	29.258

We genereren vanuit de systemen ook zelf signalen die worden onderzocht. Ook dit aantal signalen is lager dan vorig jaar. Dit komt doordat een aantal activiteiten tijdelijk is stilgelegd, onder andere vanwege het stopzetten van de risicoscan Verblijf buiten Nederland (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 1.4, onder het kopje Risicoscan Verblijf buiten Nederland stopgezet).

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 persoonlijke gesprekken 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 bijna 1,2 miljoen mensen die van ons een uitkering ontvangen willen zich aan de regels houden: we constateerden in 2023 6.600 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 13,1 miljoen (in 2022 10.300 overtredingen voor een bedrag van € 15,3 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. In 2023 legden we boetes op voor een bedrag van € 1,2 miljoen (in 2022: € 2,0 miljoen).

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	2023		2022	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	6.600		10.300	
Opgelegde boetes	1.100	16%	1.700	16%
Opgelegde waarschuwingen	4.400	67%	7.100	69%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	1.100	16%	1.500	15%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	1%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 42 (2022: 46).

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW-gerechtigden moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspannt, kan worden gekort op zijn uitkering.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	2023		2022	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	58.700		79.800	
Opgelegde maatregelen	37.100	63%	42.200	53%
Waarvan maatregelen WW	31.300		33.900	
WW-cliënten die te laat hun WW-uitkering aanvragen	7.300		7.000	
WW-cliënten die verwijtbaar werkloos waren	9.700		8.200	
WW-cliënten die nalieten of onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	6.000		7.400	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	800		1.200	
Overtredingen van de controlevoorschriften	6.400		6.800	
Overige	1.100		3.300	
Waarvan maatregelen overige wetten	5.800		8.300	
Opgelegde waarschuwingen	20.900	36%	36.400	46%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	700	1%	1.200	1%

Kennis van plichten

We hebben met het ministerie van SZW afgesproken dat we vanaf 2023 jaarlijks rapporteren over de mate waarin uitkeringsgerechtigden bekend zijn met hun plichten.

Tabel Bekendheid met plichten

Uitkeringsgerechtigde	Norm	2023
Wajong	90%	89%
WAO	94%	94%
WIA	94%	90%
WW	94%	93%
Ziektewet	94%	94%

Toelichting

- **Wajong:** 89% kent de plichten die horen bij de uitkering, ongeveer evenveel als in 2022 (89%) en 2021 (88%). De minst bekende verplichtingen zijn het moeten meewerken aan onderzoek van UWV of men plichten nakomt (72%), werken aan de eigen gezondheid (80%), het doorgeven van het starten of afronden van een opleiding (81%) en het bewaren van uitkeringspapieren gedurende twee jaar (82%).
- **WAO:** 94% is bekend met de plichten die bij de uitkering horen, gelijk aan voorgaande jaren. De plichten die het minst bekend zijn, zijn het doorgeven van (vrijwilligers)werk (88%) en meewerken aan onderzoek over het nakomen van plichten (83%).
- **WIA:** 90% is bekend met de plichten die bij de uitkering horen. Dit is bijna evenveel als in voorgaande jaren (91% in zowel 2021 als 2022). De minst bekende verplichtingen zijn vakantie of verblijf doorgeven aan UWV (69%), meewerken aan onderzoek over het nakomen van verplichtingen (78%) en uitkeringspapieren bewaren gedurende twee jaar (79%). Dit zijn vooral de verplichtingen die mogelijk niet direct gelieerd zijn aan de uitkering (bijvoorbeeld vakantie) of als vanzelfsprekend kunnen worden gezien (papieren bewaren en meewerken aan onderzoek).
- **WW:** 93% is bekend met de plichten die bij de uitkering horen. Dit is evenveel als voorgaande jaren. De plichten die het minst bekend zijn, zijn het accepteren en behouden van passend werk (86%), meewerken aan onderzoek over het nakomen van plichten (78%) en voorkomen dat men (een hoger percentage) werkloos wordt (75%). Dit zijn plichten waarbij uit eerdere jaren al bleek dat deze als 'vanzelfsprekend' voor de uitkeringsontvanger kunnen worden gezien.
- **Ziektewet:** 94% is bekend met de plichten die bij de uitkering horen. Dit is ongeveer evenveel als in 2022 (95%) en 2021 (93%). De plichten die relatief het minst bekend zijn, zijn het doorgeven van vakantie buiten Nederland (87%), meewerken aan onderzoek over het nakomen van de plichten (81%) en zoeken naar en behouden van passend werk (78%).

1.9. Gegevensdienstverlening

Om het voor burgers, werkgevers en gegevensafnemers gemakkelijker te maken werken we aan verbetering van de loonaangifteketen en de polisadministratie. We gaan hier in op de initiatieven die de loonaangifteketen robuuster maken en op onze applicatie configureerbare webservice waarmee we realtime gegevens op maat kunnen aanleveren aan interne en externe afnemers.

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

Loonaangifteketen en polisadministratie

De loonaangifteketen (LAK) is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten, de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen en burgers gemak te bieden. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en gebruik te maken van hun rechten. De verschillende verantwoordelijkheden van de Belastingdienst, UWV en het CBS zijn wettelijk vastgelegd in de Wet SUWI. De Belastingdienst stuurt de dienstverband- en loongegevens uit de loonaangifte op werknemersniveau door naar UWV, die deze gegevens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen. Eind december 2023 stonden er 21,4 miljoen actuele inkomstenverhoudingen van ruim 14,0 miljoen mensen in de polisadministratie geregistreerd. 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 gegevensafnemers echt mee geholpen zijn. Een team van specialisten staat de organisatie bij 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.

De gegevens zijn voor veel uitvoerende instanties van belang, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude en ook het berekenen van de WW- en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en de NOW-subsidies door UWV. UWV verstrekt de loonaangiftegegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.700 afnemers en overige gebruikers zoals de Belastingdienst, gemeenten, pensioenfondsen, de SVB en gerechtsdeurwaarders. Het CBS ontvangt loonaangiftegegevens en gebruikt deze uitsluitend voor statistische doeleinden. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners en afnemers, en burgers gemak kan worden geboden. De ketenpartners onderkennen het maatschappelijk belang van een goede kwaliteit van de gegevens binnen de loonaangifteketen en werken continu aan de borging en verbetering van de gegevenskwaliteit.

De loonaangifteketen heeft zich sinds de start in 2006 ontwikkeld tot een van de grootste informatieketens van Nederland. UWV, de Belastingdienst en het CBS willen de loonaangifteketen continu verder verbeteren. Begin 2024 wordt de toekomstbestendigheid van de loonaangifteketen verkend aan de hand van drie thema's: governance, IV-architectuur en dienstverlening en service. Tijdens de LAK-conferentie van juni 2024 wordt vervolgens een advies gepresenteerd voor toekomstige versterkingen van de loonaangifteketen. Daarnaast loopt een aantal belangrijke initiatieven.

Het eerste initiatief is om onder andere pensioenfondsen volledig op de loonaangifteketen aan te sluiten, waardoor deze niet langer apart gegevens van werknemers bij werkgevers hoeven op te vragen en zij hun premieberekeningen volledig kunnen baseren op de gegevens uit de loonaangifteketen. Kennis- en standaardisatie-instituut voor de financiële dienstverlening SIVI, de Pensioenfederatie en het Ketenbureau Loonaangifteketen onderzoeken of het toevoegen van zeven elementen aan de loonaangifte ertoe zal leiden dat pensioenfondsen daadwerkelijk zullen aansluiten op de loonaangifteketen. Hiervoor is een businesscase gemaakt; de uitkomsten hiervan worden gebruikt voor gesprekken met de stakeholders van pensioenfondsen die tot in 2024 zullen doorlopen. De businesscase is positief ontvangen; verschillende pensioenfondsen hebben al een intentieverklaring ondertekend om aan te sluiten. Omdat voor het door UWV leveren van de desbetreffende gegevens een wettelijke basis nodig is, gaat het om een meerjarig traject.

Het tweede initiatief is versneld digitaal terugkoppelen. Hierbij is onderzocht hoe werkgevers eerder kunnen worden gewezen op verkeerde gegevens in hun aangifte. Doordat deze gegevens dan ook sneller worden hersteld, verbetert de kwaliteit van de gegevens in onze polisadministratie. Hierdoor neemt ook de kwaliteit toe van de UWV-leveringen aan gegevensafnemers en verbetert de dienstverlening van deze afnemers. Hiervoor zijn twee opties onderzocht. Uit de onderzoeken is gebleken dat beide opties wegens (ICT-)technische en juridische complexiteit niet uitvoerbaar zijn. Dit onderzoek is daarom beëindigd. Wel zal in de hiervoor genoemde verkenning van het thema IV-architectuur worden gekeken naar de toekomstbestendigheid van onder andere het terugkoppelproces.

Bij het derde initiatief wordt onderzocht wat er nodig is om de loonaangifteketen op een meer maatschappelijk verantwoorde wijze te laten rapporteren over integriteit van gegevens. Dat is onder andere nodig omdat het financiële belang van de keten toeneemt, de uitwisseling van gegevens groeit en de afnemers hierom vragen. De Belastingdienst en UWV hebben beide een eigen risicosessie gehouden, voorafgaand aan een centrale risicosessie met ook het CBS en het Afnemersoverleg loonaangifteketen (AOL). In vervolg op de sessies is besloten om twee pijlers uit te werken: incidentmanagement en een risico-evaluatieproces (hoe wordt de integriteit van de gegevens geborgd). Het incidentmanagementproces is in juni uitgewerkt. Gegevensafnemers willen bij grote incidenten zelf een inschatting kunnen maken wat zij met de geleverde gegevens doen. Er is onderzoek gedaan naar een centrale plek waar verstoringen kunnen worden vermeld; deze centrale plek is nog niet ingevoerd. In afwachting van de uitkomsten van de integrale frauderisicoanalyse op de polisadministratie die in februari 2024 wordt afgerond, is het risico-evaluatieproces voorlopig opgeschort. In de tussentijd wordt met gegevensafnemers besproken waaraan een minimale maar wel voldoende controlerverklaring op de loonaangifteketen voor hen moet voldoen.

Functioneren loonaangifteketen

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items die alle betrekking hebben op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen, is het niet alleen nodig dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang (zie de tekst hierboven). De loonaangifteketen heeft in 2023 aan alle gestelde normen voldaan.

Tabel Werking van de loonaangifteketen

		Norm 2023	2023	2022
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥98%	100,0%	100,0%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,4%	99,4%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	100,0%	99,4%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥97%	98,7%	99,2%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥95%	99,8%	99,7%
6	Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte	>99%	99,2%	99,3%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	100,0%	100,0%

Configureerbare webservice

Met de applicatie configureerbare webservice (CWS) kunnen we realtime persoons-, werknemers- 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 alleen wat deze (juridisch) mag ontvangen. Er zijn nu 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 gegevensafnemers. Deze laatste maken ook gebruik van de CWS-loonaangiftegegevens. We werken nu aan het verder uitbreiden van de CWS-inhoudingsplichtigen, onder andere door nevenvestigingen uit het handelsregister toe te voegen. Steeds meer afnemers die tot nu toe gebruikmaakten van de oude webservices voor loonaangifte- en persoonsgegevens worden aangesloten op CWS. We zijn in gesprek met afnemers van de applicatie Operational Data Store (ODS) over de vraag of we ze de komende jaren kunnen migreren naar CWS. Deze migratie zal in ieder geval geheel 2024 in beslag nemen. Om dit mogelijk te maken hebben we een nieuwe, zesde CWS ontwikkeld: de CWS-betalrelatie, waarin een deel van de functionaliteit van ODS wordt overgenomen. Deze nieuwe CWS is half januari 2024 in gebruik genomen. We zien ook dat het gebruik van CWS toeneemt: werden in 2020 ruim 2,8 miljoen CWS-uitvragen gedaan en in 2021 ruim 7 miljoen, in 2022 waren het er al ruim 22,5 miljoen en in 2023 zelfs 86 miljoen.



2. Werken aan het fundament van UWV

We werken niet alleen continu aan verbreding en verbetering van onze dienstverlening. We werken ook voortdurend aan verbetering van de randvoorwaarden daarvoor.

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op hoe we ons personeelsbestand versterken, met bijzondere aandacht voor inclusiviteit en diversiteit, en onze medewerkers wijzen op het belang van goede omgangsvormen en integriteit binnen een prettig en veilig arbeidsklimaat. Ook gaan we in op hoe we onze medezeggenschapsorganen bij belangrijke veranderingen betrekken. Verder gaan we in op hoe we alle wijzigingen op het gebied van ICT en informatiebeveiliging en privacy op beheerste wijze doorvoeren met IT-governance en -risicomanagement. Tot slot gaan we in op hoe we een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking waarborgen.

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 medewerkers dat met (pre)pensioen gaat. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig.

In 2023 zijn 2.472 nieuwe medewerkers in dienst getreden. Van hen werkten er 529 voorafgaand aan de indiensttreding als flexkracht bij ons en 72 als extern ingehuurd medewerker. Het aantal medewerkers in (vaste en tijdelijke) dienst van UWV steeg met 3,2%.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind december 2023	Eind december 2022
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	19.169	17.994
Tijdelijke medewerkers	2.791	3.286
Totaal	21.960	21.280
Fte's	19.458	18.850
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	881	953
Flexkrachten	696	891

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 2023 verliet 5,8% van onze vaste medewerkers de organisatie. Eind 2023 waren er geen medewerkers meer boventallig.

Naar een inclusieve cultuur

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opdracht en voorbeeldrol. We vinden het essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij. Daarom maken we ons sterk voor zowel representatie (diversiteit) als gedrag (inclusie), en tolereren we geen discriminatie en racisme.

Streefcijfers om diversiteit te versnellen

Om concreet handen en voeten te geven aan diversiteit en inclusie hebben we vier doelstellingen geformuleerd:

- *Meer vrouwen in de top:* In 2025 bestaat 30% van de eerste echelon en 45% van de tweede tot en met de vierde echelon uit vrouwen. Op 1 september 2023 was dit respectievelijk: 32,4% en 48,0%. Hiermee zijn beide doelstellingen gerealiseerd. Daarom hebben we onze streefcijfers bijgesteld. De nieuwe streefcijfers zijn gericht op 2030 en moeten leiden tot een gelijke man-vrouwverdeling (50/50) in alle managementlagen. Hiermee geven we gevolg aan de oproep van het kabinet om toe te werken naar een gelijke man-vrouwverdeling. Op 1 januari 2024 was het aandeel vrouwen in de top 38,7% en in de subtop 48,7%.
- *Meer medewerkers met een cultureel diverse achtergrond, ook in het midden- en topmanagement:* 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. Uit een nulmeting in juni 2023 met de Barometer Culturele Diversiteit van het CBS bleek dat ons personeelsbestand voor 28% uit medewerkers met een cultureel diverse achtergrond bestaat en dat ze met 16% vertegenwoordigd zijn in de top van UWV en met 18% in de subtop. Uit deze percentages zou kunnen worden afgeleid dat we onze streefcijfers al hebben gerealiseerd. Dit beeld moet echter enigszins worden genuanceerd. Het CBS heeft de eerdere, ook door UWV gevolgde, indeling naar 'westers' of 'niet-westers' losgelaten en maakt een onderscheid naar afkomst uit Nederland, de rest van Europa of buiten Europa. Op basis van deze nieuwe definitie is UWV in de afgelopen jaren niet veel cultureel diverser geworden. Wel geven de percentages van de CBS-meting aan dat UWV over de breedte van de organisatie een afspiegeling is van de Nederlandse beroepsbevolking. In verband met de nieuwe definitie hebben we onze streefcijfers voor culturele diversiteit aangepast. Ons streven is nu dat ons personeelsbestand in 2027 UWV-breed een aandeel van 30% medewerkers afkomstig uit een ander land dan Nederland heeft, 22% in de subtop (derde en vierde echelon) en 20% in de top (raad van bestuur, eerste en tweede echelon samen).

- **Meer jonge leidinggevendenden in het middenmanagement:** In 2025 bestaat de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per 1 januari 2024 was 7,5%. Op het totale personeelsbestand was het aandeel medewerkers jonger dan 35 jaar 18,7%. We realiseren ons dat we flink zullen moeten investeren om onze doelstelling voor 2025 dichterbij te brengen. Verschillende interne onderzoeken en gesprekken met onder andere leden van het medewerkersnetwerk JONG@UWV bevestigen het beeld van onze arbeidsmarktspecialisten dat jongere medewerkers persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden, zingeving en verbinding met collega's belangrijk vinden in hun werk. Ook arbeidsvoorwaarden spelen een rol. Deze aspecten worden meegenomen in de voorbereidingen van de UWV-traineepool voor een toekomstbestendig traineeship. In 2024 start een nieuwe ronde voor traineeships bij UWV.
- **Meer duurzame arbeidsplaatsen voor medewerkers uit de banenafpraak:** In 2025 heeft UWV 550 duurzame banen voor medewerkers uit de banenafpraak. Op 1 januari 2024 waren het er 492. We richten ons niet alleen op het plaatsen van nieuwe medewerkers, maar zeker ook op het verkleinen van de relatief grote uitstroom van deze groep. Dit doen we door aandacht te besteden aan een betere aansluiting van de werkzaamheden op de competenties, interesses en mogelijkheden van de medewerker en de mogelijkheid voor deze om minder uren te werken. Daarnaast bieden we ondersteuning aan de organisatieonderdelen die een werkplek bieden: we attenderen hen regelmatig op kansen, zetten werkbegeleiding in en hebben aandacht voor betere toegankelijkheid van de werkplek.

Praktische ondersteuning en methodieken

We willen de nadruk verleggen van inclusieve intenties naar inclusief gedrag. Dit doen we bijvoorbeeld door bijeenkomsten te organiseren, kennisdocumenten op te stellen, methodes en trainingen te ontwikkelen en praktische ondersteuning te bieden aan leidinggevendenden. Ons diversiteits- en inclusiviteitsbeleid loopt via vier assen:

- **Bewustzijnscreatie en kennisontwikkeling:** Op Coming Out Day verzorgde bijzonder hoogleraar LGTB Workplace Inclusion Jojanneke van der Toorn een masterclass over de uitdagingen voor een inclusieve werkvloer.
- **Realisatie van systematisch inclusieve (hrm-)processen:** We doen ervaring op met de methode Inclusief werven en selecteren bij de werving van uitkeringsdeskundigen, klantadviseurs en vanaf 2024 ook van leidinggevende functies.
- **Gerichte programmering:** In 2023 is gewerkt aan het leerprogramma Vooroordelen voorbij, dat samen met het College voor de Rechten van de Mens is ontwikkeld. Onderdeel van dit programma is een e-learning over stereotypen, vooroordelen, hoe deze kunnen doorwerken in het dagelijkse werk en hoe dit kan leiden tot discriminatie. Deze e-learning zullen we in 2024 binnen onze organisatie in gebruik nemen. UWV-medewerkers namen ook deel aan een door het College voor de Rechten van de Mens georganiseerde dag waarop medewerkers van verschillende uitvoeringsinstanties met elkaar best practices om racisme en discriminatie te voorkomen uitwisselden.
- **Metten en monitoren:** Bij de jaarlijkse mvo-audit besteden we sinds 2023 extra aandacht aan inclusie en diversiteit. Eind 2023 kwam een eerste interne uitgave beschikbaar van Diversiteit en Inclusie in Beeld. Die brengt de stand van zaken in beeld voor de streefcijfers en de inclusiebeleving binnen UWV.

Geen discriminatie en racisme

We willen dat onze medewerkers de ander zien, horen en waarderen met de verschillende talenten, visies, ervaringen en achtergronden die mensen hebben. We besteden daarom nadrukkelijk aandacht aan omgangsvormen en aan het tegengaan van discriminatie en racisme. In juni benadrukten leden van de raad van bestuur via een videoboodschap dat discriminatie binnen UWV niet wordt getolereerd.

Mensen die zich door UWV gediscrimineerd voelen, kunnen hiervan gemakkelijk en laagdrempelig melding doen via een [speciale pagina op uwv.nl](#). In 2023 ontvingen we 17 meldingen (14 interne, 2 externe en 1 anonieme) over discriminatie. Daarvan gingen er 14 over discriminatie door een UWV-medewerker en 3 door een cliënt of derden. Naar 8 van de meldingen over een UWV-medewerker is een onderzoek ingesteld: in 6 gevallen werd vastgesteld dat er sprake was van discriminatie, in 1 geval bleek van discriminatie geen sprake en in 1 geval kon de uitkomst niet worden vastgesteld; 6 meldingen kwamen niet in aanmerking voor onderzoek. In 1 geval waarbij discriminatie was geconstateerd zijn we overgegaan tot beëindiging van het dienstverband van de betrokken medewerker; in 2 gevallen is een schriftelijke waarschuwing afgegeven en in 2 gevallen een mondelinge waarschuwing. In 1 geval is geen sanctie opgelegd omdat de betrokken medewerker al uit dienst was.

Integriteit is essentieel

Omdat we werken voor mensen die van ons afhankelijk zijn, is het extra belangrijk dat we ons werk op een integere manier doen. Binnen UWV besteden we dan ook veel aandacht aan het bevorderen van het integriteitsklimaat en de ontwikkeling van ons morele vakmanschap. Onze gedragscode Vertrouwen en verantwoordelijkheid helpt medewerkers bij het maken van de juiste keuzes. Ook in onze UWV-ambtseed, de onboarding van nieuwe medewerkers en in trainingen en leiderschapsprogramma's heeft integriteit een prominente plek. We stimuleren het gesprek over integriteitsvraagstukken en morele dilemma's als vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse werkpraktijk onder andere met rondetafelgesprekken, in onze commissie Ethiek en op het UWV-intranet.

We vinden een prettig en veilig arbeidsklimaat belangrijk. Onze medewerkers kunnen met hun zorgen en signalen terecht bij verschillende loketten, waaronder een eigen en onafhankelijk Bureau Integriteit. We hechten eraan dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenste situaties op het gebied van integriteit en omgangsvormen niet met hun zorgen blijven zitten, maar hierover in gesprek gaan. Ze kunnen hiervoor behalve bij een externe vertrouwenspersoon ook terecht bij een van de 50 interne vertrouwenspersonen. In 2023 zijn 61 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 1.125 medewerkers en 140 leidinggevenden hebben deelgenomen. In aanvulling op de managementtraining over integriteit hebben 584 leidinggevenden deelgenomen aan de leergang Ethisch leiderschap. Hierin krijgen zij handvatten voor hun sleutelrol in het creëren van een veilig werkklimaat waarin het vanzelfsprekend is om dilemma's met elkaar te bespreken. Daarnaast volgden alle nieuwe medewerkers de e-learningmodule Integriteit. In 2023 actualiseerden we onze meldregeling voor het melden van een vermoeden van een integriteitsschending of misstand en het onderzoeksprotocol voor het uitvoeren van integriteitsonderzoeken.

Bij de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) hebben UWV-medewerkers met een arbeidsovereenkomst de UWV-ambtseed afgelegd. Daarin zijn de vier kernwaarden van UWV, die ook de kern van de gedragscode zijn, verder uitgewerkt en vormgegeven:

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

Bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers vindt zorgvuldige screening plaats. Voor alle nieuwe medewerkers (zowel eigen personeel als externe inleen en flexkrachten) en voor medewerkers die overgaan naar een managementfunctie is een verklaring omtrent het gedrag (vog) verplicht. Nieuwe medewerkers die komen te werken in een risicovolle data-analyseomgeving krijgen daarnaast nog een aanvullende screening.

Voorgenomen nevenwerkzaamheden van bestuursleden en directeurs worden altijd getoetst op integriteitsrisico's. Op verzoek wordt deze toets ook uitgevoerd voor nevenwerkzaamheden van andere UWV-medewerkers. In 2023 is deze toets 27 keer uitgevoerd.

Net als in voorgaande jaren organiseerden we in 2023 de Week van Waarden. Dit is een week waarin medewerkers met elkaar in gesprek gaan over onze kernwaarden. Het thema voor de Week van Waarden in 2023 was Respect, oog voor elkaar. In de aanloop naar de Week van Waarden werden handvatten geboden om het gesprek te voeren en werd het onderwerp op verschillende manieren onder de aandacht gebracht van alle medewerkers, onder andere met interviews op UWV TV.

Integriteitsmeldingen

In 2023 ontvingen we 137 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 126 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 11 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 organisatieonderdeel Handhaving (bij meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden). Er zijn 48 onderzoeken naar het handelen van een UWV-medewerker afgerond (waarvan 7 uit 2022). Hierbij werden 44 integriteitsschendingen vastgesteld. Er is 40 keer een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot ontslag op staande voet. In 4 gevallen werd een preventief advies gegeven.

2.2. Medezeggenschap

We betrekken onze medezeggenschapsorganen vroegtijdig bij organisatieveranderingen en bij specifieke beleidsvoorstellen. Dit doen we door in dialoog te gaan over het waarom van de verandering, aan te geven welke mogelijke oplossingen/scenario's er zijn en door met elkaar de impact op de organisatie en medewerkers te bespreken. UWV heeft een ondernemingsraad en acht onderdeelcommissies. De ondernemingsraad is de strategische gesprekspartner van de raad van bestuur. De onderdeelcommissies zijn gesprekspartner van de directies van de organisatieonderdelen.

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 het te voeren beleid en actuele ontwikkelingen. Belangrijke strategische gespreksonderwerpen zijn de dienstverlening van UWV met oog voor maatwerk, de integrale klantreizen en de ontwikkelingen op het gebied van sociaal-medisch beoordelen en ICT.

2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, en gegevensverwerking

IT is essentieel voor onze dienstverlening en voor het realiseren van de UWV-brede missie en strategische ambities. We werken toe naar een situatie met toegankelijke, goed werkende systemen voor medewerkers, ketenpartijen en cliënten die stabiel en up-to-date zijn, rekening houdend met het individu en maatwerk ondersteunen. Een situatie ook waarin we onze gegevenshuishouding en de beveiliging van onze systemen op orde hebben. Bij dit alles is een goede digitale infrastructuur onontbeerlijk, zodat we wendbaar zijn en er ruimte is voor innovatie.

We werken daarvoor samen met andere overheidsorganisaties en maken afspraken over (de ontwikkeling van) standaarden, digitale producten en voorzieningen met als doel dat mensen de digitale dienstverlening bij alle overheidsorganisaties op dezelfde manier ervaren. Daarnaast moeten we rekening houden met de omvangrijke opgave van wet- en regelgeving, zowel van het ministerie van SZW als van andere ministeries en de Europese Unie (EU). Onze gegevensverwerking tot slot moet voldoen aan exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid. De capaciteit die we hebben voor het realiseren van alle veranderingen is schaars en innovatie zal eraan moeten bijdragen dat we met dezelfde middelen meer kunnen realiseren en in een hoger tempo. We staan al met al voor een enorme opgave, waarbij we streven naar een evenwichtige prioritering voor korte- en langetermijndoelstellingen. Onze Accountantsdienst controleert jaarlijks de werking van de stelsels van maatregelen en procedures voor IT-governance, IT-risicomanagement en gegevensverwerking. Naar aanleiding van de uitkomsten van deze controles nemen we vervolgens maatregelen om deze stelsels te verbeteren. Het kan soms enige tijd duren voordat (de effecten van) de maatregelen zichtbaar zijn, soms gaat het om meerjarige projecten.

IT-organisatie en governance

Ons IT-landschap is continu in beweging en vereist een IT-organisatie die effectief, efficiënt en wendbaar is en een governance die erop gericht is om ontwikkelingen en innovaties te faciliteren, de continuïteit en stabiliteit te waarborgen en risico's tijdig te onderkennen en te mitigeren. In het UWV Informatieplan (UIP) hebben we onze strategische IT-doelstellingen voor de komende jaren vastgelegd. Het programma Samen op koers zorgt voor samenhang bij het moderniseren van legacysystemen, een eenduidig prioriteringsproces voor het portfolio en optimalisatie van de Informatievoorziening (IV). De chief information officer (CIO) stelt UWV-breed het beleid en de kaders vast en is verantwoordelijk voor infrastructurele en gemeenschappelijke voorzieningen en digitale weerbaarheid. Dit doet hij in afstemming met de IV-board. De algemeen directeuren zijn verantwoordelijk voor de IT binnen hun eigen organisatieonderdeel. De CIO legt per tertaal verantwoording af aan de raad van bestuur over de inrichting en het functioneren van de IT-beheersing. De governance van de IT-organisatie is versterkt doordat de raad van bestuur in oktober 2023 is uitgebreid met een lid dat zich specifiek richt op de UWV-brede opgaven voor IT, datagedreven werken en informatiebeveiliging en privacy.

IT-risicomanagement en compliance

Informatiebeveiliging en privacy (IB&P) en afdoende maatregelen op het gebied van bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) zijn randvoorwaardelijk voor de dienstverlening van UWV. De samenleving mag ervan uitgaan dat UWV gegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving op een transparante wijze gebruikt, beheert en beschermt, conform de eisen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. We werken continu aan verbeteringen om te voldoen aan (nieuwe) richtlijnen en wet- en regelgeving.

UWV beschikt over een besturingsmodel voor informatiebeveiliging en privacy en bedrijfscontinuïteitsmanagement met aansturing op drie verschillende niveaus: strategisch, tactisch en operationeel. De verantwoordelijkheid voor de UWV-brede informatiebeveiliging en privacy en het bedrijfscontinuïteitsmanagement is, zoals hierboven beschreven, belegd bij de CIO. De chief information security officer (CISO) is gedelegeerd eigenaar van de UWV-brede regie op de verantwoording op dit gebied en wordt op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteund door diverse gremia. Functioneel stuurt de CISO aan op generieke, UWV-brede beveiligings- en continuïteitsafspraken. Op strategisch-bestuurlijk niveau is de strategische informatiebeveiliging en privacyagenda leidend. Daaraan op tactisch niveau gerelateerde taken en doelen zijn opgenomen in de jaarplannen van de organisatieonderdelen. De voortgang van de informatiebeveiligingsjaarplanactiviteiten en toepassing en naleving van informatiebeveiliging en privacybeleid wordt periodiek gecontroleerd door de CISO in samenwerking met de Business Control en Kwaliteitsafdelingen van UWV.

Het tijdig herkennen van IT-informatiebeveiligings- en privacyrisico's is essentieel, voor zowel de bestaande IT als de benodigde veranderingen. We doen dat niet alleen op centraal niveau. We vragen ook medewerkers alert te zijn op risico's en die te melden, zodat er op het juiste niveau adequate beheersmaatregelen kunnen worden genomen. Dat doen we onder andere met een jaarlijkse bewustwordingscampagne en e-learning. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen. Op basis van gesignaleerde risico's, het nationale dreigingsbeeld van het Nationaal Cyber Security Centrum en wet- en regelgeving verbeteren we continu de digitale weerbaarheid van UWV.

Verantwoording over informatiebeveiliging

Het uitgangspunt is om op basis van risicomanagement de informatie en informatiesystemen te beveiligen en op basis van het wettelijke BIO-normenkader de effectiviteit daarvan te beoordelen. We werken op gecontroleerde wijze stapsgewijs aan onze doelstelling om in 2026 geheel te voldoen aan de eisen die deze Baseline Informatiebeveiliging Overheid stelt. De voortgang hierop monitoren we en leggen we vast met in-controlverklaringen die alle organisatieonderdelen jaarlijks moeten afgeven. Over de resultaten in 2023 op het gebied van informatiebeveiliging en in hoeverre we voldoen aan de BIO verantwoordden we ons in deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 2.3, onder het kopje Voortgang implementatie BIO.

Verantwoording beveiliging Suwinet

UWV legt ieder jaar verantwoording af over de beveiliging van Suwinet volgens de verantwoordingsrichtlijn Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet (GeVS). Voor het verantwoordingsjaar 2023 geldt, net als voor 2022, de GeVS-verantwoordingsrichtlijn uit 2022. De scope van deze verantwoording is een set van veertien normen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en richt zich op het afnemen van Suwinet-services. Bevindingen en eventuele afwijkingen ten opzichte van het afgesproken beveiligingsniveau rapporteren we met een transparantierapportage vóór 1 mei 2024 aan Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). Op dit moment zijn voor alle veertien normen verbeterpunten geconstateerd.

Beveiliging webapplicaties

Overheidsorganisaties zoals UWV hebben de verplichting jaarlijks de ICT-beveiliging van hun op DigiD aangesloten webapplicaties te laten toetsen in een DigiD-beveiligingsassessment. Hierbij onderzoekt onze Accountantsdienst de ICT-beveiliging van de op DigiD aangesloten webapplicaties aan de hand van de door Logius (een agentschap van het ministerie van het Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de dienstenleverancier van DigiD) voorgeschreven beveiligingsrichtlijnen (normen). In 2023 is met een herassessment voor de twee DigiD-normen waaraan we nog niet voldeden vastgesteld dat we beheersmaatregelen op het gebied van de toegangsbeveiliging en het wijzigingsbeheer van de STAP-applicatie goed hadden ingericht.

eHerkenning

Werkgevers kunnen al hun belangrijke zaken rondom werknemersverzekeringen met ons regelen via het werkgeversportaal op onze website uwv.nl. De toegang tot dit portaal is sinds 2019 beveiligd met de overheidsvoorziening eHerkenning. Eind september 2023 hebben we ook voor het werkgeversportaal op onze website werk.nl eHerkenning in gebruik genomen als veiligere inlogmethode. Voor onze zakelijke partners hebben we eHerkenning geïmplementeerd op MijnGegevensdiensten op het zakelijk portaal. Via het programma Wet digitale overheid (Wdo) bereiden we ons voor op de verwachte toekomstige verplichting om ook voor eHerkenning een beveiligingsassessment te doen. In 2023 hebben we onder andere een UWV-brede richtlijn voor de beveiliging van webportalen vastgesteld en het autorisatiebeheer ingericht. Verder zijn penetratietesten nu een vast onderdeel van de voortbrenging. Ook hebben we maatregelen genomen om manipulatie van gegevens bij in- en uitvoer te voorkomen; een technische upgrade van het werkgeversportaal op uwv.nl in 2024 zal hieraan verder bijdragen.

In 2023 hebben we het eDienstenregister opgeleverd. Dit maakt inzichtelijk wat de digitale diensten zijn die op de portalen worden aangeboden en welk betrouwbaarheidsniveau hiervoor verplicht is. Verder hebben we voorbereidingen getroffen voor pre-assessments voor audits van eHerkenning in 2024 voor ons jobcoachportaal en tolkenportaal.

Innovatie en projecten

Om beter te kunnen sturen op strategische doelstellingen hebben we in 2023 veranderingen doorgevoerd in het portfolioproces en de portfoliostructuur. Daarbij zijn de kwaliteitscontroles van en de advisering over de kleinere projecten verder gedecentraliseerd. Grotere UWV-brede verbeteringen worden via projecten in het projectportfolio doorgevoerd. Verder hebben we in 2023 de bestaande portfoliokwartalgesprekken met de organisatieonderdelen verbeterd door daarbij expliciet aandacht te besteden aan de voortgang op de grote projecten. Om meer kortcyclisch te kunnen sturen en verantwoording te organiseren hebben we kwartaalsturing ingevoerd, met als doel om te komen tot een maakbaar portfolio, passend binnen het financieel kader. In het eerste kwartaal van 2024 zetten we een volgende stap: dan integreren we de algemene kwartaalsturing op de dienstverlening met de kwartaalsturing op het IT-portfolio.

De vervanging van onze verouderde legacysystemen verloopt tot nu toe trager dan gepland. Dit komt onder andere doordat deze vervanging complexer is dan we hadden verwacht; ook het projectmanagement verloopt minder goed dan beoogd. We willen daarom sterker inzetten op innovatie. Zo hebben we in 2023 besloten om een van onze kernsystemen opnieuw te bouwen met moderne ontwikkelmethoden. In april 2023 hebben we het project Generieke voorzieningen voor softwareontwikkeling en testen succesvol afgerond. Daarmee is het voor softwareontwikkelteams dankzij standaardvoorzieningen eenvoudiger geworden om softwarewijzigingen door te voeren met automatische

kwaliteitschecks. Verder houden we met ons innovatieteam oog op nieuwe mogelijkheden. In het najaar van 2023 hebben we een afgeschermd proeftuin ingericht waarin organisatieonderdelen verantwoord kunnen experimenteren met generatieve artificiële intelligentie (AI). Centraal bij innovatie en projecten staat de architectuur van de IT die in 2024 verder vorm krijgt. De UWV-brede architectuurboard beoordeelt deze architectuur en past die toe bij de organisatieonderdelen. Afwijkingen van de architectuur worden geregistreerd en gemonitord. Bij de invulling van de architectuur baseren we ons op overheidsbrede standaarden en kijken we naar in de markt verkrijgbare oplossingen.

Uitbesteding

We zetten gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en -beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructuurle voorzieningen. Alleen de centrale afdelingen Inkoop, Juridische Zaken en ICT Leveranciersmanagement zijn bevoegd om uit naam van UWV IV-verplichtingen met leveranciers (of derden) aan te gaan. Leveranciers leggen, behalve via de rapportages die zijn afgesproken in dienstenniveauovereenkomsten, jaarlijks verantwoording af over aan ons geleverde diensten via Third Party Memorandums (TPM's). Alle contractgegevens zijn vastgelegd in een centraal contractenregister. Het beleid en de processen, richtlijnen en werkinstructies zijn beschreven, er is een stappenplan met actuele risico's en knelpunten en er zijn bijbehorende maatregelen ingericht.

De sourcingstrategie voor de datacenterdienstverlening heeft ertoe geleid dat deze sinds 2023 bij één leverancier is belegd. Eind 2023 is de transitie naar het nieuwe datacenter volledig afgerond met de migratie van de laatste koppelingen en is UWV ontkoppeld van het oude datacenter. Met de migratie is de onderliggende IT-infrastructuur volledig vernieuwd en zijn de exploitatiekosten omlaag gebracht. We bespreken de beveiliging en de risico's maandelijks met de nieuwe leverancier. We hebben ook een dashboard dat op dagelijkse basis weergeeft in hoeverre de datacenterdienstverlening aan de gestelde eisen voldoet. De in de TPM geconstateerde tekortkomingen aan de zijde van deze leverancier zijn allemaal opgevolgd. Geconstateerd is dat er geen impact voor UWV is geweest. De oude datacenterdienstverlener heeft bij de beëindiging van de dienstverlening certificaten beschikbaar gesteld over het afsluiten van hardware en het opruimen van data. De dienstverlening door deze leverancier in de eerste helft van 2023 had nog slechts betrekking op een beperkt aantal applicaties. Op basis van een daarvoor uitgevoerde risicoanalyse hebben we bepaald dat deze leverancier in 2023 geen TPM meer hoefde op te leveren.

De leverancier van de netwerkdienstverlening verantwoordt zich daarover met een generiekere TPM. De in deze TPM geconstateerde tekortkomingen en de eventuele impact ervan voor UWV worden op kwartaalbasis met ons besproken. We evalueren deze TPM in het eerste kwartaal van 2024 met deze leverancier. De opgeleverde TPM's voor hosting, netwerken, security en workplaceservices zijn met een beperking gerapporteerd. De bevindingen die hiertoe hebben geleid zijn met de leverancier besproken. Hierop zijn acties geformuleerd en het merendeel van de bevindingen is inmiddels opgevolgd. Monitoring hierop gebeurt in nauw contact met deze leverancier.

Informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt en gebruikt op grote schaal (persoons)gegevens. We vinden het uitermate belangrijk dat burgers en bedrijven erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij ons in veilige handen zijn. Daarom besteden we veel aandacht aan informatiebeveiliging en privacy. UWV transformeert steeds meer naar een digitaal gedreven organisatie. Tegelijkertijd neemt het aantal aan UWV gerichte cyberdreigingen en de potentiële schade toe. Cyberincidenten zijn niet altijd te voorkomen. Wel kunnen we de gevolgen verkleinen en de schade beperken, zodat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onze systemen gewaarborgd blijven. Vanwege de toenemende digitalisering van data en diensten, de steeds veeleisender wetgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy en de toenemende externe dreiging op het gebied van cybercriminaliteit, hebben we in 2021 besloten om de sturing rond informatiebeveiliging en privacy te herijken. De implementatie daarvan is in 2022 gestart en is in 2023 verder vormgegeven. Gedurende 2023 lag de focus op daadwerkelijke inbedding van de veranderingen in de organisatie. Daarbij is vooruitgang geboekt met onder andere een beschrijving van de informatiebeveiliging en privacygovernance en een verbetercyclus op het gebied van informatiebeveiliging en privacybeheersing. Verder hebben we een informatiebeveiliging en privacybeleidsregister opgesteld en analyses gedaan voor capaciteitsinzet op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Het gewenste eindresultaat is echter nog niet op alle punten bereikt. Dit geldt voor onder andere een geautomatiseerd rapportagedashboard, de UWV-brede implementatie van de verbetercyclus en een gedeelde beeldvorming over het controlemechanisme. Er zijn vervolgacties gedefinieerd die in de organisatie verder opgepakt en geborgd moeten worden.

Informatiebeveiliging naar een hoger niveau

UWV staat continu in verbinding met de digitale buitenwereld, waarin traditionele vormen van toegangsbescherming niet meer volstaan omdat hackers tegenwoordig slimmer opereren. We bewegen hierin mee en werken aan een verdere verhoging van onze digitale weerbaarheid. We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan de digitale weerbaarheid van UWV op de langere termijn. Met het programma Next Level Security (NLS) vergroten we onze digitale weerbaarheid en verankeren we cybersecurity binnen onze organisatie. In 2023 hebben we met de NLS-1-projecten onder andere het digitale fundament van UWV verbeterd op het gebied van monitoring en het afhandelen van kwetsbaarheden en cybersecurityincidenten. Verder is een verbeterde back-upstrategie tot stand gekomen en is een securityawarenessprogramma gestart dat elke UWV-medewerker moet volgen. Mede op basis van een cybersecurityroadmap is een programmaplan voor NLS-2 opgesteld, dat in 2024 loopt. Binnen NLS-2 worden vijf projecten uitgevoerd die de digitale weerbaarheid van UWV verder vergroten en informatiebeveiliging in de organisatie verankeren, waaronder de verdere vergroting van de bewustwording van UWV-medewerkers over veilig digitaal gedrag.

Hierbij wordt intensief samengewerkt met andere projecten en programma's, en benutten we ook activiteiten op het gebied van businesscontinuïteitsmanagement. We verankeren (veilig) gedrag in de organisatie, voorkomen dat medewerkers misleid worden (door bijvoorbeeld phishing) en zorgen ervoor dat ze verdachte of risicovolle situaties opmerken en rapporteren. Hiervoor is in de digitale leeromgeving van UWV een e-learning ontwikkeld die sinds september beschikbaar is voor alle medewerkers. We bepalen jaarlijks met een assessment in hoeverre de volwassenheid van de informatiebeveiligingsfuncties toeneemt en welke verdere verbeteringen nodig zijn. Op basis van het assessment van 2023 worden verdere verbeteringen doorgevoerd.

Beveiliging webapplicaties

Er is continu sprake van digitale dreiging. Daarom versterken we onze portalen door ze steeds meer te laten voldoen aan de webrichtlijnen voor toegankelijkheid en veiligheid. In lijn met het rijksbrede beleid hebben we onze medewerkers aangeraden geen gebruik te maken van de socialmedia-app TikTok vanwege mogelijke negatieve gevolgen voor de vertrouwelijkheid. We vervangen geleidelijk de mobiele werktelefoons van medewerkers door centraal beheerde toestellen waarop die app niet kan worden geïnstalleerd. Het UWV Security Operations Center (USOC) werkt nauw samen met collega's binnen en buiten de overheid. Mede dankzij deze goede samenwerking met en onze informatiepositie binnen de Rijksoverheid zijn we steeds weerbaarder. Dankzij actieve kennisdeling hebben ook andere overheidspartijen zich kunnen wapenen tegen een reeks geavanceerde phishingaanvallen.

Autorisatiebeheer

Ons uitgangspunt is dat gebruik van systemen en toegang tot data uitsluitend zijn voorbehouden aan geautoriseerde medewerkers en leveranciers. Beheer van autorisaties van gebruikers en beheerders is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking van UWV en het vertrouwen dat we zorgvuldig omgaan met de aan UWV toevertrouwde gegevens.

Met het in 2022 gestarte programma Modernising Identity and Access Management (MIAMI) vervangen we tot en met 2026 stapsgewijs verouderde Identity and Access Management-(IAM-)systemen door een nieuwe uniforme, effectieve werkwijze voor IAM. Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV. Inmiddels hebben we IAM-beleid opgesteld. Een eenmalige inlogfaciliteit is gerealiseerd voor een omgeving waarop inmiddels 22 applicaties zijn aangesloten. De overige applicatieomgevingen volgen zo veel mogelijk in 2024 en 2025. Het vooronderzoek om extra verhoogde rechten effectiever te faciliteren, is afgerond; we maken nu een plan om deze verhoogde rechten in 2024 te realiseren, ook om aan de BIO te voldoen. De impactanalyse van de Wet digitale overheid (Wdo) heeft inmiddels geleid tot een vooronderzoek om een verbeterde koppeling van digitale toegangsdiensten met de buitenwereld tot stand te brengen. Een vooronderzoek om fijnmazige toegang tot informatie in systemen te implementeren, is afgerond. Deze is randvoorwaardelijk voor de toepassing van een zero-trustmodel. Bij zo'n model wordt niet vertrouwd op het bestaan van een veilig intern netwerk, maar wordt er een reeks belangrijke principes gehanteerd waarmee gebruikers en hun intenties op betrouwbare wijze kunnen worden geïdentificeerd.

Het beheer van autorisaties van gebruikers en beheerders is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking van UWV. De vernieuwing van autorisatiebeheer omvat de realisatie en implementatie van een nieuw autorisatiebeheersysteem, een uniform autorisatiebeleid en vernieuwde processen die voldoen aan de Europese wet- en regelgeving op gebied van informatiebeveiliging (Network and Information Security directive, kortweg NIS-2) en privacy (AVG). De vernieuwing van het autorisatiebeheersysteem wordt vormgegeven binnen het programma Helios. In 2023 hebben we vanuit dit programma een autorisatiebeleid en bijbehorende governance en ook generieke autorisatieprocessen opgesteld. Het huidige autorisatiebeheersysteem is vernieuwd; de implementatie van dit systeem bevindt zich in een vergevorderd stadium. De livegang staat gepland in het tweede kwartaal van 2024. Taken en verantwoordelijkheden zijn in overeenstemming met de BIO vastgelegd in het autorisatiebeleid en er zijn functieprofielen voor verschillende niveaus van medewerkers autorisatiebeheer opgesteld. Het huidige autorisatiebeheersysteem is opgeschoond; de organisatieonderdelen houden de huidige rollen op orde totdat het nieuwe autorisatiebeheersysteem IIQ in productie gaat. Als hulpmiddel zorgen we maandelijks voor een controlelijst aan de hand waarvan de organisatieonderdelen de data kunnen bijwerken. Inhoudelijk specialisten zoals functioneel beheerders en rolbeheerders trainen we in het gebruik en beheer van het nieuwe autorisatiebeheersysteem IIQ. Tot slot is in 2023 een inrichtingsplan opgesteld voor het Autorisatie Beheer Centrum (ABC). Dit gaat centraal alle beheer en monitortaken voor autorisatiebeheer bij UWV uitvoeren. Hierover zijn we in gesprek met onze ondernemingsraad.

In het autorisatiebeheer voor de financiële systemen hebben we voor alle eerder geconstateerde tekortkomingen verbeteracties ondernomen. Het is ons streven deze verbeteracties in het eerste kwartaal van 2024 af te ronden. Daarnaast hebben we diverse verbeteracties in gang gezet om eerder geconstateerde tekortkomingen in het autorisatiebeheer van de uitkeringssystemen weg te werken. We zullen in 2024 onderzoeken of hiermee de tekortkomingen in de financiële en uitkeringssystemen zijn opgelost.

Bedrijfscontinuïteit

Met bedrijfscontinuïteitsmanagement borgen we dat de belangrijkste bedrijfsdoelstellingen kunnen doorgaan of zo snel mogelijk worden hersteld bij een calamiteit of crisis. In 2023 is een adviestraject voor het verbeteren van bedrijfscontinuïteitsmanagement afgerond, waarna er beleid is opgesteld. Er is een programma ingericht dat werkt aan een centraal bedrijfscontinuïteitsmanagementsysteem en een voorstel om in 2024 de inrichting van taken, verantwoordelijkheden en de governance te verbeteren. Bedrijfscontinuïteitsmanagers bij de organisatieonderdelen zijn

bezig met voorbereidingen om uitvoering te geven aan best practices die in de periode 2024–2025 zullen leiden tot geactualiseerde bedrijfscontinuïteitsplannen voor vitale dienstverlening. Deze best practices worden gefaseerd en volgens de methode van cyclisch verbeteren uitgevoerd. Omdat er nu geen UWV-breed overkoepelend businesscontinuïteitsplan is, kunnen onder andere continuïteitsafspraken met IT-leveranciers niet worden gevalideerd. Het programma zal toewerken naar een overkoepelend bedrijfscontinuïteitsplan door onder andere een UWV-brede bedrijfscontinuïteitsmanagementstrategie te ontwikkelen, door risico's te identificeren en af te wegen op basis van generieke dreigingsscenario's en door (keten)herstelplannen in te richten.

In 2023 hebben we te maken gehad met verstoringen die vooral in het najaar een grote weerslag hadden op de beschikbaarheid van de digitale werkplek van UWV-medewerkers. Dit heeft vooral intern, maar soms ook extern, tot een lager dienstenniveau geleid. Half december 2023 zijn we gestart met een versnelde upgrade van alle digitale werkplekken van Windows 2016 naar Windows 2019. Dankzij de inzet van een speciaal daarvoor ingesteld crisisteam waren alle werkplekken eind februari 2024 overgezet. In maart worden de laatste werkzaamheden afgerond. In de eerste twee maanden van 2024 zijn in een pilot met succes de eerste applicaties ontsloten op de nieuwe Microsoft 365-werkplek. We werken nu aan een planning om in 2024 alle applicaties over te zetten.

Gegevensverwerking van UWV

UWV beschikt over een stelsel van maatregelen en procedures dat gericht is op het waarborgen van een gegevensverwerking die voldoet aan de kwaliteitsaspecten exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid. Exclusiviteit is de mate waarin uitsluitend geautoriseerde personen of apparatuur via geautoriseerde procedures en met beperkte bevoegdheden gebruikmaken van gegevens. Integriteit is de mate waarin gegevens in overeenstemming zijn met de beoogde werkelijkheid. Beschikbaarheid is de mate waarin gegevens continu beschikbaar zijn en de gegevensverwerking ongestoord voortgang kan vinden. Controleerbaarheid ten slotte is de mate waarin het mogelijk is kennis te verkrijgen over de structurering en werking van gegevens. Daarbij gaat het ook over de mate waarin het mogelijk is vast te stellen dat de gegevensverwerking in overeenstemming is met de eisen ten aanzien van de andere drie kwaliteitsaspecten. Onze Accountantsdienst controleert jaarlijks de werking van het stelsel van deze procedures en maatregelen voor gegevensverwerking. UWV geeft volgens algemene, internationaal aanvaarde standaarden invulling aan de gegevensverwerking. Voor de waarborging van exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking kent UWV procedures en maatregelen op vier gebieden.

Datagovernance

Datagovernance van de gegevenshuishouding zorgt voor een gemeenschappelijke en gedragen besluitvorming (organisatie) over de wijze waarop UWV gegevens verwerft, gebruikt en uitwisselt (gegevensprocessen). Het regisseert (de totstandkoming van) de benodigde randvoorwaarden zoals beleid en procedures, waarbinnen dit gebeurt en regelt 'wie waarvan is' (bevoegdheden en verantwoordelijkheden). De verantwoordelijkheid voor de UWV-brede functie gegevensmanagement en de daarbij behorende datagovernance is belegd bij de chief data officer (CDO). Deze legt verantwoording af aan de raad van bestuur over de inrichting en het functioneren van de UWV-gegevenshuishouding. De CDO wordt op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteund door de Coalitie Gegevensmanagement en het Gegevensmanagementoverleg.

Gegevensverwerking

Om aan de eisen voor gegevensverwerking te kunnen voldoen, heeft UWV een register met alle gegevensverwerkingen van UWV. Dit register is ingericht zoals voorgeschreven in de AVG. Wanneer een (voorgenomen) verwerking van persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de privacy van betrokkenen, dan wordt voorafgaand een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) uitgevoerd. Het is mogelijk dat de gegevens van dermate vertrouwelijke aard zijn dat alleen bevoegde personen toegang krijgen tot de betreffende gegevensverwerking. In 2023 zijn 44 nieuwe GEB's afgerond, waaronder verschillende complexe; de risico's die in deze GEB's werden geconstateerd worden in het reguliere risicomanagement ondergebracht. Enkele risico's rond de verwerking van (persoons)gegevens en/of datakwaliteit zijn in het risicoregister opgenomen en waar van toepassing besproken met het management. Door deze risico's te beschrijven en te bespreken zorgen we gezamenlijk voor gegevensverwerking die steeds beter overeenkomt met de werkelijkheid. In 2023 hebben we ook gewerkt aan het oplossen van tekortkomingen op het gebied van gegevensverwerking. Zo voldoen we nog niet aan de eisen die gelden vanuit de Wet politiegegevens (Wpg). Dat is nodig omdat we bij onze handhavingswerkzaamheden ook gebruikmaken van politiegegevens. In 2023 hebben we een plan van aanpak opgesteld om fasegewijs toe te werken naar de situatie waarin we volledig voldoen aan de Wpg. Inmiddels hebben we de eerste mijlpaal behaald: we zijn compliant in opzet.

Data-ethiek en algoritmen

Data-ethiek gaat onder andere over een verantwoorde omgang met gegevens in gegevensverwerkingen, bijvoorbeeld als er gebruik wordt gemaakt van algoritmen en artificiële intelligentie. Om te borgen dat onze medewerkers verantwoord omgaan met gegevens, is het Kompas Data-ethiek opgesteld. Dit kompas is een hulpmiddel om systematisch en kritisch te onderzoeken waar de grenzen van dat verantwoord gebruik van gegevens liggen. De Commissie Data-ethiek en de Expertgroep Data-ethiek ondersteunen de CDO om het toepassen van Data-ethiek af te stemmen. De Commissie Data-ethiek toetst gegevenstoepassingen aan het Kompas Data-ethiek en de Expertgroep Data-ethiek ondersteunt de commissie bij het voeren van de dialoog over Data-ethiek binnen UWV. Zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 2.2, onder het kopje Ethische beraadslaging en paragraaf 2.3, onder het kopje Bewust datagedreven werken.

Datakwaliteit

Onze Accountantsdienst heeft eind 2022 tekortkomingen vastgesteld in de datakwaliteit van een van de integrale klantreizen en geconstateerd dat op een aantal belangrijke aspecten verbetering nodig is om te borgen dat de kwaliteit van data binnen de dienstverlening aansluit op de beoogde gebruikersdoelen. In 2023 hebben we bekeken hoe de kwaliteit van kritische gegevens binnen een klantreis UWV-breed bepaald, omschreven, geanalyseerd, beheerd, geborgd en van bron tot cliënt gemonitord kan worden. Daarna zijn we concreet aan de slag gegaan met een verbeterplan. We hebben eerst vastgesteld welke kritische gegevens raakvlakken hebben met de klantreizen. Vervolgens hebben we bepaald welke bronnen binnen alle organisatieonderdelen nodig zijn om ervoor te zorgen dat de diverse werkzaamheden voor de verbetering van de datakwaliteit gerealiseerd kunnen worden. Daarnaast zijn we in 2023 gestart met het in kaart brengen van de datageschiedenis (data-lineage). Daarmee kunnen we ervoor zorgen dat we data op een transparante en verantwoorde manier gebruiken, en de oorsprong en het gebruik van data gemakkelijker traceren. Verder hebben we gewerkt aan een voorstel voor datakwaliteitsbeheer en -borging.



3. Beheersing van kosten en risico's

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opgave en alles wat we doen wordt gefinancierd uit publieke middelen. We gaan uiteraard zorgvuldig en verantwoord met onze taken en ons budget om. Ook besteden we er veel aandacht aan om risico's voor het realiseren van onze doelstellingen vroegtijdig te signaleren, zodat we daar snel op gepaste wijze op kunnen anticiperen.

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de resultaten op het gebied van de doelmatigheid van onze uitgaven en ons huisvestingsbeleid. Ook gaan we kort in op de centrale kassiersfunctie die UWV vervult voor het beheer van de budgetten van de regionale mobiliteitsteams. Daarna besteden we aandacht aan de risico's die we voorzien en wat we eraan doen om die te beheersen. Verder verantwoorden we ons over wat we doen om fraude binnen UWV te voorkomen, over hoe we misbruik en oneigenlijk gebruik door anderen in den brede en specifiek voor de NOW voorkomen, over wat er we eraan doen om onze informatiehuishouding te verbeteren en over de betrouwbaarheid van onze niet-financiële informatie.

3.1. Doelmatigheid

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

Begrotingsresultaat 2023

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten costaccountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over 2023 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Vershil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen/afwijzen claim	695,6	673,4	22,2	3,3%
1.2 Continueren	400,1	446,3	-46,1	-10,3%
1.3 Handhaving	78,1	86,3	-8,1	-9,4%
	1.173,9	1.205,9	-32,0	-2,7%
2. Dienstverlening werkzoekenden				
2.1 WW-dienstverlening	255,1	274,2	-19,1	-7,0%
2.2 AG-dienstverlening	263,2	277,6	-14,5	-5,2%
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	58,2	62,5	-4,3	-6,8%
	576,4	614,2	-37,8	-6,2%
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening				
3.1 Gegevensbeheer	76,7	79,4	-2,7	-3,4%
3.2 Werkgeversdienstverlening	130,7	122,6	8,1	6,6%
	207,4	202,0	5,4	2,7%
4. Uitkeringsverstrekking				
4.1 Uitkeringsverstrekking	134,1	128,7	5,5	4,2%
	134,1	128,7	5,5	4,2%
5. Cliëntcontact				
5.1 Cliëntcontact	182,4	168,5	13,9	8,3%
	182,4	168,5	13,9	8,3%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	2.274,3	2.319,3	-45,0	-1,9%
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	142,3	146,5	-4,3	-2,9%
Invoering wet- en regelgeving	24,5	27,1	-2,6	-9,4%
Projectkosten	166,8	173,6	-6,8	-3,9%
Frictiekosten personeel en huisvesting	4,0	5,1	-1,1	-21,7%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	2.445,1	2.498,0	-52,9	-2,1%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	0,0	0,0	0,0	0,0%
Onttrekking aan egaliseriereserve	0,0	0,0	0,0	0,0%
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	2.445,1	2.498,0	-52,9	-2,1%

De begroting 2023 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.498,0 miljoen. Het ministerie van SZW heeft aan UWV een budget toegekend van € 2.494,1 miljoen. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van OCW € 2,7 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van VWS € 1,2 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen in het leefdoel. De begroting voor de reguliere kosten is met € 45,0 miljoen (1,9%) onderschreden, voornamelijk als gevolg van lagere personeelskosten. Voor geheel 2023 komen de totale kosten uit op circa € 2.445,1 miljoen, € 52,9 miljoen lager dan het budget.

Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- **Claimbeoordeling:** Er waren meer activiteiten bij het toekennen en afwijzen van aanvragen dan begroot. Er waren minder activiteiten bij de WIA-herbeoordelingen en WW-continueringen. Bij de Ziektewet was er sprake van minder activiteiten voor de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en er waren minder uitkeringen aan uitzendkrachten. Er waren ook minder handhavingsactiviteiten dan begroot.
- **Dienstverlening werkzoekenden:** Er waren minder activiteiten bij de WW-dienstverlening dan begroot. Bij de arbeidsongeschiktheidsdienstverlening (AG) waren er minder activiteiten voor deskundigenoordelen dan begroot. Er waren ook iets minder activiteiten voor de inkoop van re-integratie en voorzieningen dan begroot.

- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: Er waren iets minder activiteiten voor gegevensbeheer dan begroot. De activiteiten voor de werkgeversdienstverlening lagen boven het begrote niveau.
- *Uitkeringsverstrekking*: Er waren meer activiteiten voor bestandsbeheer voor de arbeidsongeschiktheidswetten dan begroot.
- *Clïëntcontact*: Er waren meer activiteiten bij de telefonische contacten met cliënten dan begroot.

Projectkosten

Voor 2023 is € 173,6 miljoen begroot voor projecten. Gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De in 2023 gerealiseerde projectkosten zijn 3,9% lager dan het budget.

Frichtiekosten personeel en huisvesting

De frichtiekosten personeel bedragen € 0,4 miljoen in 2023. De frichtiekosten huisvesting zijn € 3,6 miljoen, vooral als gevolg van een dotatie aan de voorziening leegstand in verband met enkele gedeelten van panden die in 2024 leeg zullen worden opgeleverd.

Fondsen en reserveringen

UWV heeft de beschikking over verschillende reserves. Voor de uitvoeringskosten zijn dat het bestemmingsfonds voor frictie- en investeringskosten en een egalisatiereserve. UWV kan met toestemming van de minister van SZW de bestemmingsfondsen aanspreken. Voor 2023 hebben wij geen vrijgave uit het bestemmingsfonds aangevraagd. Gezien het positieve budgetresultaat hebben wij eind 2023 geen bedrag onttrokken aan de egalisatiereserve.

ICT-kosten

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

Tabel ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen		Realisatie 2023
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies		215,0
2. Hardware		38,4
3. Standaardsoftware		58,7
4. Spraak- en dataverbindingen		13,6
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken		128,0
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten		126,9
Totaal ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering		580,6

3.2. Huisvesting

In ons huisvestingsbeleid anticiperen we op ontwikkelingen binnen de organisatie, zoals het toe- of afnemen van het aantal fte's, de centralisatie van afdelingen en de UWV-brede behoefte aan een efficiëntere inzet van de beschikbare vierkante meters.

Het aantal medewerkers (inclusief flexkrachten en externen) is in 2023 opnieuw toegenomen, van 23.124 per eind 2022 tot 23.537 per eind december 2023. Omdat we hybride werken hebben we minder kantoorruimte nodig en hebben we voor diverse locaties vierkante meters opgezegd. In 2023 heeft dit geleid tot een afname van het aantal vierkante meters dat we huren.

Tabel Huisvesting

	Eind 2023	Eind 2022
Aantal panden in portefeuille	67	68
Aantal vierkante meters	347.800	*361.200

* Gecorrigeerd cijfer.

3.3. Risicobeheersing

Risicomanagement zien wij als een belangrijk instrument om onzekerheden voor het realiseren van onze doelstellingen vroegtijdig te signaleren en hier op gepaste wijze op te anticiperen. Daardoor kunnen we beter invulling geven aan onze maatschappelijke rol en onze ambities realiseren. Hieronder beschrijven we onze activiteiten om risico's te onderkennen, de ontwikkelingen met betrekking tot de belangrijkste strategisch-bestuurlijke risico's en welke beheersmaatregelen wij treffen om deze zo goed mogelijk te beheersen.

Ontwikkeling risicoleiderschap en risicomanagement

Voor het bereiken van onze strategische doelstellingen en het functioneren van het risicomanagementsysteem heeft UWV een organisatiecultuur nodig waarin medewerkers alert zijn en vroegtijdig onzekerheden signaleren voor het realiseren van de doelstellingen op alle niveaus in de organisatie. Dit vraagt om risicoleiderschap van medewerkers en leidinggevenden. Het gaat er daarbij om dat risico's tijdig worden onderkend en op het juiste niveau van adequate beheersmaatregelen worden voorzien.

In 2023 hebben we gewerkt aan een nieuw beleid en proces voor risicomanagement dat in de loop van het jaar waar mogelijk al in de praktijk is gebracht. Een onderdeel hiervan is de met het ministerie van SZW en de SVB afgestemde methodiek voor het wegen van risico's. Een van de nieuwe aspecten in de werkwijze is de brede samenwerking binnen UWV op het thema risicomanagement, vanuit verschillende invalshoeken. Experts die een belangrijk onderdeel van het integrale risicomanagement in beheer hebben, komen aan de expertisetafel risicomanagement bij elkaar en belichten hun inzichten over risico's vanuit hun expertise. Daarbij gaat het onder andere om informatiebeveiligings- en privacyrisico's, compliance, integriteit en risico's gerelateerd aan misbruik en oneigenlijk gebruik van wet- en regelgeving. Daarnaast hebben we stappen gezet om de monitoring van de werking van de maatregelen tegen de belangrijkste risico's beter te organiseren, op te volgen en te rapporteren. Dit zijn onderdelen van de doorontwikkelagenda risicomanagement die in 2022 is opgezet en doorloopt tot in 2024. Tot slot werken we aan een gestructureerde aanpak om de wettelijke verplichtingen waaraan UWV moet voldoen in te bedden in de organisatie. Op deze manier zorgen we ervoor dat de risico's voor het voldoen aan wet- en regelgeving, de zogenoemde compliancerisico's, voor iedereen helder zijn, dat er gewerkt kan worden aan het verbeteren van processen en dat de compliancerisico's periodiek herijkt worden.

Risicobereidheid

Onze risicobereidheid, de hoeveelheid risico die we als organisatie bereid zijn te nemen of te lopen om onze doelen te bereiken, is in 2023 ongewijzigd gebleven. We hebben wel stappen gezet om te komen tot een vernieuwde en meer dynamische werkwijze voor de risicobereidheid, die we in 2024 in gebruik nemen.

Tabel Risicobereidheid

Risicocategorie	Risicobereidheid	Toelichting
Maatschappelijke impact	Zeer laag ten opzichte van fouten. Gemiddeld waar het gaat om het verbeteren van onze dienstverlening.	Als uitvoeringsorganisatie bepalen we mede het gezicht van de overheid voor veel burgers en werkgevers. We voelen ons verantwoordelijk voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan cliënten, werkgevers en zakelijke relaties. Eventuele fouten vanuit ons handelen die hen raken, proberen we zo goed mogelijk te herstellen. Kansen om onze dienstverlening te verbeteren benutten we nadrukkelijk.
Strategisch en operationeel	Laag-gemiddeld	We zorgen voor een continu beschikbare en een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Om onze dienstverlening te verbeteren, zetten we in op het verbeteren van het vakmanschap van onze medewerkers, zorgen we voor ruimte voor maatwerk en voor toegankelijke en goed werkende IT-systemen die up-to-date en stabiel zijn.
Financieel	Laag	We streven naar een solide financiële positie, waarbij we zorgen voor ruimte om projecten uit te voeren die onze dienstverlening verbeteren. Hierbij zijn we ons continu bewust dat we omgaan met publieke middelen en verantwoorden we ons transparant over de ingezette middelen.
Compliance en fraude	Zeer laag	We spannen ons in om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en herkennen mogelijkheden om wet- en regelgeving te vereenvoudigen. We ondersteunen onze cliënten zodat ze kunnen voldoen aan de plichten die het krijgen van een uitkering met zich meebrengt. Als cliënten of werkgevers fouten hebben gemaakt, proberen we de gevolgen daarvan voor hen zo veel mogelijk te beperken. Bij bewuste fraude handhaven we echter strikt.

Planning-en-controlcyclus

Op vaste momenten in de planning-en-controlcyclus identificeren en analyseren we risico's die we hebben opgehaald vanuit de organisatie. We rapporteren hierover intern en informeren vervolgens het ministerie van SZW. Dat doen we achtereenvolgens in het jaarplan, het vier- en achtmaandenverslag en het jaarverslag. Verder stellen we aan het eind van het jaar samen met de SVB en het ministerie van SZW een risicoanalyse op van de risico's die ons als keten raken. De bestuurlijke risico's die we voor het bereiken van onze afgesproken doelen benoemen, kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren of verkleinen met aanvullende maatregelen.

Belangrijkste restrisico's

De belangrijkste strategisch-bestuurlijke restrisico's die we in ons achtmaandenverslag 2023 hebben vermeld zijn nog steeds actueel. Ze zijn aangevuld met actuele informatie over de werking van beheersmaatregelen en eventuele nieuwe risico's. Hieronder gaan we er nader op in.

Tabel Belangrijkste restrisico's

	Omschrijving risico	Toelichting
Spanning op verandervermogen	a) Vertraagde realisatie (ICT-)verandering Het risico dat we de UWV-doelstellingen en ambities om de dienstverlening in stand te houden en te verbeteren niet gaan realiseren door de grote hoeveelheid aan parallelle veranderingen die UWV daarvoor wil en moet uitvoeren, waardoor onze cliënten en onze opdrachtgever niet de dienstverlening ontvangen die zij (mogen) verwachten.	Dit risico is in 2023 groter geworden, omdat bestaande maatregelen slechts beperkt impact hadden en de vraag naar ICT-veranderingen alleen maar is toegenomen. Er zijn nieuwe maatregelen uitgewerkt en ingericht maar het is de vraag of die in 2024 al echt effect zullen hebben. De meeste maatregelen hebben impact op de omvang van het veranderportfolio, de besturing van het portfolio (lean portfolio management) en de beheersing op basis van kwartaalsturing door de projecten/programma's en de rapportages aan de raad van bestuur door het portfolio bureau.
	b) Informatiebeveiliging en privacy Het continue risico op inbreuken op informatiebeveiliging en privacy van de data van UWV door bijvoorbeeld cybercrime en/of het (nog) niet compliant zijn aan onze doelstellingen op dit gebied, waardoor discontinuïteit van de dienstverlening aan onze cliënten kan optreden en/of de UWV-reputatie beschadigd kan raken.	De continue aandacht voor dit thema zorgt ervoor dat de beheersing redelijk is, maar dit blijft een relevant en moeilijk te wegen risico vanwege de (onvoorspelbare) kans van optreden. De voortgang op de BIO-implementatie blijft de komende periode een punt van aandacht.
De strategie gericht op dienstverlening brengt dilemma's met zich mee	Het risico dat de UWV-doelstellingen voor de toepassing van de menselijke maat (verbetering dienstverlening aan cliënten) te weinig ruimte bieden voor de noodzakelijke verbeteringen van de (kwaliteit van de) basisdienstverlening door de moeilijke keuzes die gemaakt moeten worden over tijd en capaciteit, waardoor de continuïteit, efficiency en kwaliteit van de basisdienstverlening aan cliënten in gevaar komt.	Van een aantal thema's die vooral bedoeld zijn om de basis verder op orde te krijgen moet nog blijken of ze ook daadwerkelijk impact hebben. Voor sommige thema's lijkt dit beperkt te lukken (autorisatiemanagement) of duurt het lang voordat de impact merkbaar is (lifecyclemanagement). Andere thema's lijken haalbaar, maar ook daar is het effect nog niet zichtbaar (bijvoorbeeld compliance).
Afwegingen in de sturing van UWV	Het risico dat de doelstellingen voor het uitvoeren van de integrale klantreizen niet gerealiseerd worden doordat de traditionele sturing van UWV niet voldoende is, waardoor de slagvaardigheid in de organisatie niet verbetert voor onze cliënten.	Het lijkt erop dat de impact van de thema's rond horizontale samenwerking binnen UWV minder groot is op de sturing dan eerder ingeschat. In combinatie met de genomen maatregelen die begin 2024 effect krijgen is het risico nu als middelgroot ingeschat en daarmee in een volgende rapportage geen top(rest) risico meer.
Zorg om personeel	Het risico op onvoldoende kwantiteit en kwaliteit van het UWV-personeel door vergrijzing (aanstaande pensionering) van ons personeelsbestand, de huidige gespannen arbeidsmarkt en de opgave om (nieuwe) medewerkers te binden aan UWV, waardoor we onderbezetting op diverse gebieden zien ontstaan en de continuïteit van onze dienstverlening op zowel korte als langere termijn gevaar loopt.	Er is een veelheid aan maatregelen op zowel centraal als decentraal niveau. Een deel daarvan heeft een eerste positieve impact (inzet van recruiters), een deel moet nog tot wasdom komen. Daarnaast is een ondersteunende, technische oplossing om sollicitanten in zicht te hebben en te houden (nog) niet opgenomen in het portfolio voor 2024. Dit risico op onvoldoende personeelscapaciteit voor goede dienstverlening blijft onverminderd groot.
Kwaliteit van dienstverlening	a) Cliënten zitten te lang in onzekerheid door capaciteitstekorten voor sociaal-medische beoordelingen. Het risico op het niet realiseren van de gewenste verbeteringen in onze sociaal-medische dienstverlening door de complexiteit van de situatie, de lange doorlooptijden en de mogelijk beperkte impact van verbeteringen, waardoor UWV een van zijn kerntaken niet voldoende kan vervullen.	Ook hier is er een veelheid aan deels al langer lopende maatregelen. De eerste signalen wijzen op een voorzichtige afname van het aantal mensen dat wacht op een claimbeoordeling. We zijn er echter nog niet, ook al is bijvoorbeeld de vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling voor 60-plussers verlengd en onderzoeken we de optie van praktisch beoordelen. Pas in 2024 kan de set van maatregelen op zijn werking en/of impact getoetst worden. Sommige maatregelen hebben ook pas op langere termijn effect. Daarmee is het nettorisico voor nu onverminderd groot te noemen. We zijn nieuwsgierig naar de voorstellen van de OCTAS.
	b) Complexe wetgeving Het risico op het maken van fouten en inefficiëntie in de uitvoering door de complexiteit van de wetgeving voor de uitvoering, waardoor cliënten niet correct of niet op tijd geholpen worden.	De samenwerking tussen UWV en het ministerie van SZW is goed en de projecten om de complexiteit te verlagen beginnen te werken, evenals de uitvoeringstoetsen en de inzet van de knelpuntenbrief. Toch is het risico daarmee onvoldoende verminderd en blijft het restrisico een nieuw top risico.

3.4. Voorkomen van fraude binnen UWV

UWV heeft een effectieve interne beheersomgeving gerealiseerd om de mogelijkheden tot het plegen van fraude zo veel mogelijk te beperken. We hebben in 2022 de UWV-gedragscode vernieuwd. Deze gedragscode, die voor alle medewerkers digitaal toegankelijk is, bevordert binnen UWV een cultuur van integriteit en ethisch gedrag. Alle medewerkers leggen de UWV Ambtseed af en er vindt een zorgvuldige screening plaats van nieuwe medewerkers.

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

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

3.5. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV heeft een stelsel ingericht om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en te bestrijden. Het stelsel kent binnen UWV vier verdedigingslijnies:

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

Terugblikkend op het verslagjaar 2023 is gebleken dat dit stelsel goed heeft gefunctioneerd. Dit leiden we af uit de volgende activiteiten die we voor deze verdedigingslijnies in 2023 hebben uitgevoerd:

1. Om te bevorderen dat wet- en regelgeving zo min mogelijk ruimte bieden voor misbruik en oneigenlijk gebruik, hebben we relevante wijzigingen in wet- en regelgeving getoetst op uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid. Bij een aantal uitvoeringstoetsen hebben we aandachtspunten of belemmeringen dan wel misbruikrisico's of risico's op oneigenlijk gebruik onder de aandacht gebracht van het ministerie van SZW.
2. Om ervoor te zorgen dat onze systemen en primaire klantprocessen zodanig zijn ingericht dat de kans op regelovertreding zo klein mogelijk is, hebben we op gestructureerde wijze zicht gehouden op de risico's in de wetten die we uitvoeren. Dat deden we onder andere met het door ons opgezette beheersingskader waarin staat hoe UWV omgaat met nettorisico's die we eerder voor een aantal belangrijke wetten hebben geïnventariseerd, het implementeren en monitoren van de opgestelde beheersmaatregelen en het inzetten van integrale frauderisicoanalyses voor de resterende wetten en onderwerpen. Daarnaast is het handhavingsperspectief vertegenwoordigd binnen de integrale klantreizen.
3. Om te bevorderen dat bij de primaire klantprocessen betrokken medewerkers alert zijn op misbruikrisico's en dat ze deze tijdig signaleren, hebben we afgelopen jaar extra geïnvesteerd in het ontwikkelen van hun vakmanschap op dit gebied. Fraudebewustzijn maakt deel uit van de (basis)opleidingen van UWV.
4. Om ervoor te zorgen dat we controle en sanctie gericht kunnen inzetten, hebben we diverse activiteiten uitgevoerd. We hebben met multidisciplinaire onderzoeks- en analyseteams onderzoek gedaan om de risico's op fraude bij specifieke doelgroepen en fraudefenomenen beter te kunnen wegen en eventuele maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen. Om de controlebeleving te verhogen en mogelijke regelovertreding op te sporen hebben we controlegesprekken gevoerd met willekeurig geselecteerde cliënten en telefonische controles uitgevoerd. Daarnaast hebben we geparticipeerd in structurele en incidentele samenwerkingsverbanden in Nederland en gerichte controles buiten de landgrenzen uitgevoerd.

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

De maatregelen die UWV in 2023 heeft genomen om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen zijn naar onze mening toereikend. Het stelsel dat is ingericht staat en heeft gefunctioneerd. Misbruik van uitkeringen kan niet volledig worden uitgesloten; restrisico's blijven aanwezig met mogelijk nadelige financiële gevolgen voor de uitgaande kasstromen.

3.6. Resultaten beheersmaatregelen NOW

De tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) is in maart 2020 door het kabinet in het leven geroepen om door de coronacrisis getroffen werkgevers snel hulp te bieden. De NOW was een tegemoetkoming in de loonkosten voor werkgevers die ten minste 20% omzetverlies leden door de coronacrisis. In april 2022 sloot het aanvraagloket voor de laatste, achtste aanvraagperiode voor de NOW. Met de NOW-regeling heeft het kabinet ervoor kunnen zorgen dat een groot aantal werknemers ondanks de crisis hun baan heeft behouden.

UWV heeft in 2020 samen met het ministerie van SZW voor de uitvoering van de NOW in zeer korte tijd (twee weken) een robuuste regeling en een degelijk werkproces neergezet. Bij het ontwerp van de regeling hebben we de risico's in kaart gebracht in een aantal specifieke risicosessies. Daarbij waren vertegenwoordigers van diverse disciplines binnen UWV en het ministerie van SZW betrokken en is ook externe fiscaal-juridische expertise ingehuurd. Tijdens de sessies is niet alleen gekeken naar risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O), maar ook naar risico's voortvloeiend uit de complexiteit van de regeling. Samen met het ministerie is een aantal beheersmaatregelen genomen voor een juiste afhandeling van de subsidieaanvragen en de definitieve subsidievestigingen. Er waren echter ook risico's waarvoor geen beheersmaatregelen zijn getroffen, vanwege de noodzaak om te komen tot een zeer snelle inrichting en uitvoering van de regeling. Het ministerie van SZW heeft deze risico's geaccepteerd en de minister van SZW heeft deze risico's ook meerdere malen gedeeld met de Tweede Kamer. De risicosessies die zijn uitgevoerd voor de NOW 1, zijn herhaald voor de latere NOW-regelingen.

Voor de door UWV en het ministerie van SZW onderkende risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik zijn waar mogelijk beheersmaatregelen genomen, bijvoorbeeld door voorwaarden te stellen in de regeling en door preventieve maatregelen en controles in het aanvraagproces in te regelen. Het uitgangspunt bij de beheersmaatregelen is dat de werkgever verantwoordelijk is voor de juistheid van alle informatie die hij aanlevert en er een controleerbare administratie op nahoudt. Een verhoogd risico ontstaat bij samenloop van verschillende NOW-regelingen. Doordat elke regeling andere percentages en periodes kent, is er een risico dat werkgevers onbedoeld fouten of vergissingen hebben gemaakt bij het indienen van de vaststellingsaanvragen. Er is ook een risico voor UWV: de definitieve vaststelling van de subsidiebedragen is een inhoudelijk complex traject met uitzonderingssituaties. De optelsom aan regelingen maakt het er niet eenvoudiger op.

Opzet van beheersmaatregelen bij de subsidieaanvraag

De NOW is een subsidieregeling die is gebaseerd op het raamwerk voor uitvoering van subsidies (RUS) van de Rijksoverheid. De NOW werkt met een voorschotsystematiek: werkgevers kregen een voorschot op de NOW-subsidie van 80%. Hierbij schatten werkgevers bij de aanvraag zelf in wat hun omzetverlies zou worden. UWV stelt vervolgens de definitieve NOW-subsidie vast op basis van het werkelijke omzetverlies en de loonsom in de subsidieperiode. Hierna moeten werkgevers in de regel of subsidie terugbetalen, of ze ontvangen een nabetaling.

Voor het kunnen berekenen van de juiste voorschotten hebben we gebruik gemaakt van de loonsommen in de polisadministratie op basis van een momentopname net voorafgaand aan het openen van het voorschotloket. Deze maatregel was gericht op het voorkómen van manipuleren van de loonsom achteraf (een belangrijk risico bij misbruik en oneigenlijk gebruik). Daarnaast hebben we aanvankelijk alleen geld overgemaakt naar IBAN-rekeningnummers die bekend zijn bij de Belastingdienst. Bij het opgeven van andere rekeningnummers hebben we eerst de juistheid ervan vastgesteld.

UWV trekt samen met ketenpartners – de Inspectie SZW, de Belastingdienst en de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) – op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW. De toezichtstaak voor de NOW-regeling is binnen UWV belegd bij de directie Handhaving (DHH). In de maanden na aanvang van de NOW werd een extern samenwerkingsverband (DHH Taskforce NOW) opgezet met UWV als regievoerder. In dit samenwerkingsverband namen de Nederlandse Arbeidsinspectie, de Belastingdienst, de FIOD en later ook het ministerie van SZW (de afdeling Uitvoering van Beleid (UVB)) deel. De DHH Taskforce NOW opereerde met name op basis van meldingen (intern en extern) en signalen vanuit data-analyse (risico-onderzoek).

Handhaving is onderdeel van het primaire proces. De signalen (zowel datagedreven als meldinggedreven) werden zo nodig voorzien van een blokkade (uitvalcode), waardoor die in behandeling konden worden genomen door de handhavingssmedewerkers. Na onderzoek werd pas beslist over de voorschotaanvraag. Het onderzoek kon leiden tot het oordeel dat de voorschotaanvraag door kon in het reguliere proces, dat er nader onderzoek moest worden gedaan of dat de aanvraag (gedeeltelijk) moest worden afgewezen.

Opzet van beheersmaatregelen bij de definitieve subsidievestiging

Bij de inrichting van de beheersmaatregelen voor de definitieve subsidievestigingen hebben we het RUS gehanteerd. Een belangrijk aspect bij misbruik en oneigenlijk gebruik, het omzetverlies bij de individuele werkgever, kan pas worden gecontroleerd bij de (definitieve) vaststellingsaanvraag. UWV is niet in staat om zelfstandig het door de werkgever opgegeven omzetverlies bij de vaststellingsaanvraag te controleren. Daarom zijn hierbij ook andere partijen betrokken: accountants, deskundige derden en de afdeling UVB van het ministerie van SZW. UVB heeft specifiek voor het NOW-vaststellingsproces samen met de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) een risicomodel ontwikkeld. Aan de hand

van dit model wordt per vaststellingsaanvraag een risicoscore toegekend. Afhankelijk van de hoogte van de risicoscore wordt al dan niet een dossier geselecteerd voor een uitgebreider onderzoek.

Afhankelijk van de hoogte van het voorschotbedrag of het definitieve subsidiebedrag vinden de volgende controles plaats op het daadwerkelijk geleden omzetverlies en de gerealiseerde loonsommen:

Tabel Controles bij de definitieve NOW-vaststelling

	Subsidie < € 25.000*	Subsidie ≥ € 25.000* en < € 125.000	Subsidie ≥ € 125.000
Verklaring bij de vaststellingsaanvraag door deskundige derde of accountant	n.v.t.	Controle op omzetverlies en enkele aspecten m.b.t. de loonsom door deskundige derde	Controle op omzetverlies en enkele aspecten m.b.t. de loonsom door accountant
Controle op de vaststellingsaanvraag door UWV	Controle op volledigheid vaststellingsaanvraag en overeenstemming met gegevens voorschotaanvraag	Controle op volledigheid vaststellingsaanvraag en overeenstemming met gegevens voorschotaanvraag	Controle op volledigheid vaststellingsaanvraag en overeenstemming met gegevens voorschotaanvraag
Controle op omzetverlies door het ministerie van SZW	Controle m.b.v. data-analyse en risicogerichte steekproef	Controle m.b.v. data-analyse en risicogerichte steekproef plus visuele controle deskundige-derdenverklaring	Visuele controle accountantsverklaring
Controle op loonsom door UWV	UWV hanteert de loonsomgegevens uit de polisadministratie	UWV hanteert de loonsomgegevens uit de polisadministratie	UWV hanteert de loonsomgegevens uit de polisadministratie
Berekening definitief subsidiebedrag door UWV	UWV berekent, rekening houdend met controlebevindingen van het ministerie van SZW, het definitieve subsidiebedrag	UWV berekent, rekening houdend met controlebevindingen van het ministerie van SZW en/of de deskundige derde, het definitieve subsidiebedrag	UWV berekent, rekening houdend met controlebevindingen van het ministerie van SZW en/of de accountant, het definitieve subsidiebedrag

* Vanaf de NOW 3.1 is de grens verhoogd van € 25.000 naar € 40.000. Deze grens geldt per aanvragend concern.

Voor subsidies tot € 125.000 onderzoekt het ministerie van SZW alle vaststellingsaanvragen risicogericht op basis van data-analyse. Die analyse leidt tot een risicoscore. De aanvragen met de hoogste risicoscores per batch zijn nader onderzocht, specifiek met het oog op misbruik en oneigenlijk gebruik. Hierbij onderzoekt UVB onder andere het door de werkgever opgegeven omzetverliespercentage voordat we tot definitieve vaststelling van de subsidie overgaan. Het risicomodel is voortdurend bijgesteld op basis van de opgedane ervaringen en naar aanleiding van de verschillen tussen de individuele NOW-regelingen.

Bij subsidies vanaf € 25.000 (sinds de NOW 3.1 vanaf € 40.000) voert het ministerie van SZW een integrale zogenoemde visuele controle uit op de vaststellingsaanvragen en de daarbij ingediende stukken. Daarbij wordt bijvoorbeeld gecheckt of het omzetverliespercentage in de vaststellingsaanvraag overeenkomt met het percentage dat in de deskundigederden- of accountantsverklaring staat. Bij bevindingen neemt het ministerie contact op met de werkgever. Naar aanleiding van de uitgevoerde risicoanalyses bij aanvang van de regeling wordt extra aandacht gegeven aan bepaalde categorieën vaststellingsaanvragen, bijvoorbeeld als het opgegeven omzetverlies dicht boven de subsidiegrens van 20% ligt.

Bij subsidies vanaf € 125.000 wordt geen data-analyse uitgevoerd, maar wordt gesteund op de accountantsverklaring. Ook hier voert het ministerie van SZW een integrale visuele controle uit op de overeenstemming van de vaststellingsaanvragen met de daarbij ingediende stukken.

UWV voert voor alle subsidies controle uit op de loonsom op basis van de informatie uit de polisadministratie.

In de NOW-regelingen is bepaald dat de werkgever een zodanig controleerbare administratie voert dat alle voor de vaststelling van de subsidie van belang zijnde gegevens kunnen worden nagegaan en desgevraagd tot vijf jaar na de datum van vaststelling van de subsidie inzage verleent in deze administratie. De werkgever werkt tot vijf jaar na de datum van vaststelling van de subsidie, mee aan onderzoek dat erop is gericht inlichtingen te verschaffen die van belang zijn voor het nemen van een besluit over het verstrekken van de subsidie of de vaststelling van de rechtmatigheid daarvan.

De Auditdienst Rijk (ADR) heeft in 2021 in opdracht van het ministerie van SZW bij 25 vaststellingsaanvragen van NOW-subsidies een review uitgevoerd op de kwaliteit van de door de betrokken accountant uitgevoerde werkzaamheden. Bij 17 van de 25 reviews was de ADR van oordeel dat de kwaliteit toereikend was en bij 8 ontoereikend. Bij een oordeel 'toereikend' heeft de ADR vastgesteld dat de accountant een deugdelijke grondslag heeft voor het afgegeven accountantsproduct. Een oordeel 'ontoereikend' houdt in dat (de vastleggingen van) de

accountantswerkzaamheden in onvoldoende mate voldoen aan de gestelde eisen in de NOW-regeling, het accountantsprotocol en de in de regeling vermelde standaarden van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Met betrekking tot de 8 ontoereikende dossiers zijn herstelwerkzaamheden door accountants uitgevoerd, waarbij voor 2 dossiers een minimale correctie op de subsidie is doorgevoerd. De door de werkgevers ingediende vaststellingsaanvragen zelf zijn geen object van het ADR-onderzoek geweest. De ADR heeft in 2022 bij 26 vaststellingsaanvragen een review uitgevoerd op de kwaliteit van de door de betrokken accountant uitgevoerde werkzaamheden. De definitieve uitkomsten hiervan zijn nog niet bekend.

Verder heeft de ADR over de periode 2021 tot en met 2023 onderzoek verricht naar het (risicogerichte) toetsingsproces bij UVB voor de opgegeven omzetverliespercentages in de NOW-vaststellingsaanvragen. Hieruit zijn geen belangrijke bevindingen naar voren gekomen.

UWV heeft in de afgelopen jaren een aantal themaonderzoeken uitgevoerd over onder andere de volgende onderwerpen:

- Gefingeerde dienstverbanden: bureauonderzoek naar mogelijk fictieve loonsverhogingen bij een afname in personeel.
- Dubbele dienstverbanden: risicoselectie inclusief werkgeversonderzoek naar personen met minstens twee dienstverbanden met een opvallend hoge som van verloonde uren (onderdeel van onderzoek naar gefingeerde dienstverbanden).
- Risicoselectie en bureauonderzoek naar directeuren-groot aandeelhouder (niet-verzekerd) die, na een looncodewijziging, onterecht als werknemer (verzekerd) in de loonaangifte staan.
- Uitval IBAN-check: bureauonderzoek naar aanvragen waarbij het rekeningnummer niet gelijk was aan het rekeningnummer dat bekend was bij de Belastingdienst.
- Buitenlandse rekeningnummers: controle op opvallende kenmerken van werkgevers met een buitenlands rekeningnummer, zoals loonaangiftehistorie en opvallende wijzigingen in de loonsom.
- Samenloop UWV-uitkeringen: data-analyse naar samenloop tussen de NOW-subsidie en de WW, Ziektewet, Wet arbeid en zorg, en faillissementsuitkeringen van UWV.
- Loonaangifte met terugwerkende kracht: risicoselectie inclusief werkgeversonderzoek naar werkgevers die pas na invoering van de NOW-regeling loonaangifte deden en die loonaangifte met terugwerkende kracht deden.
- Opleving van dienstverbanden (met terugwerkende kracht): werkgeversonderzoek, in vervolg op onderzoek naar werkgevers die met terugwerkende kracht loonaangifte deden na de bekendmaking van de NOW-regeling.
- ID-fraude (IBAN-check): onderzoek naar identiteitsfraude naar aanleiding van een fraudecasus in het begin van 2021.
- Nihilstellers en geen contact: bureauonderzoek naar werkgevers die een ambtshalve nihilstelling hebben ontvangen en met wie geen contact gemaakt kon worden.

Ook bij de vaststellingsaanvragen hebben we naar aanleiding van signalen een blokkade toegepast (uitvalcode), zodat er pas na onderzoek kon worden beslist over de vaststellingsaanvraag.

UWV voert jaarlijks onderzoek uit naar de rechtmatigheid van zowel de verstrekte subsidievoorschotten als de definitieve subsidievaststellingen.

De Algemene Rekenkamer (ARK) heeft in 2020 de opzet van het in deze paragraaf beschreven M&O-beleid ten aanzien van de NOW als toereikend beoordeeld. Over 2021 heeft de ARK onderzocht of de maatregelen effectief zijn en ervoor zorgen dat misbruikrisico's voldoende worden beheerst. In het Verantwoordingsonderzoek 2021 Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 9 mei 2022 concludeert de ARK dat het stelsel van controlemaatregelen, dat de minister bij de aanvraag en vaststelling van NOW-subsidies heeft ingericht om misbruik en oneigenlijk gebruik tegen te gaan, toereikend is. In het Verantwoordingsonderzoek 2022 Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 4 mei 2023 heeft de ARK onderzocht of de minister van SZW zicht heeft op de controles van misbruik en oneigenlijk gebruik bij de vaststellingen van NOW-subsidies. De ARK concludeert dat de minister erin is geslaagd deze vaststellingen ook in 2022 uitvoerbaar te houden en goed zicht heeft op de misbruikrisico's en de controle hierop. Verder geeft de ARK aan dat zij in vorige jaren de opzet van het M&O-beleid als toereikend heeft beoordeeld en een compliment heeft gegeven voor het geheel van M&O-controlemaatregelen en de uitvoerbaarheid van NOW 1. Daarbij is ook meegewogen dat de NOW 1 onder grote tijdsdruk in slechts een paar weken tot stand moest komen aan het begin van de coronacrisis. Het Verantwoordingsonderzoek 2023 is nog niet beschikbaar.

Stand van zaken NOW-subsidieverstrekking per ultimo 2023

Ultimo 2023 was voor een bedrag van € 16.968 miljoen aan NOW-subsidies definitief vastgesteld:

Tabel Definitief vastgestelde NOW-subsidies

Bedragen x € 1 miljoen	Stand 31-12-2023
Voorschot m.b.t. vastgestelde subsidie	20.989
Teruggevorderd tot en met december 2023	-6.686
Nabetaald tot en met december 2023	2.665
Definitief vastgestelde subsidie	16.968

Er is in totaal een bedrag van € 22.636 miljoen aan voorgeschoten NOW-subsidies betaald. Eind 2023 moest voor € 1.646 miljoen hiervan (circa 7,3%) de definitieve subsidie nog worden vastgesteld.

Resultaten van het stelsel van beheersmaatregelen

In ons jaarverslag 2022 hebben wij aangekondigd nader onderzoek te willen verrichten naar de (mogelijkheden om te komen tot) kwantificering van de risico's bij de NOW-subsidievaststellingen. Het gaat hier met name om het risico van het te hoog vaststellen van subsidies door fouten in de vaststellingsaanvragen, bijvoorbeeld door de complexiteit van de subsidievoorwaarden, onvoldoende kennis over de regeling of misbruik en oneigenlijk gebruik.

In de afgelopen jaren zijn beheersmaatregelen ingericht en uitgevoerd om de gesignaleerde inherente risico's van de NOW-regelingen zo veel mogelijk te beheersen. UWV en het ministerie van SZW hebben hard gewerkt om zo veel mogelijk aanvragen af te handelen en conform risico-indicatie te controleren.

Wij hebben onderzoek gedaan naar de resultaten van de controles op de vaststellingsaanvragen per peildatum 13 november 2023. Per die datum zijn de bevindingen van ruim 360.000 vaststellingsaanvragen bekend, waarmee we een indicatie kunnen geven van de resultaten van de controles. Hierna geven wij de resultaten van de uitgevoerde controles zo veel mogelijk kwantitatief weer. Hierbij onderscheiden we drie categorieën op basis van de vaststellingsaanvragen, zoals samengevat in onderstaande tabel.

Tabel Samenvatting resultaten controles van vaststellingsaanvragen

Bedragen x € 1 miljoen	Categorie 1: met accountants- verklaring	Categorie 2: met deskundige derden- verklaring	Categorie 3: geen verklaring vereist	Totaal
Aantal vaststellingsaanvragen ontvangen	68.839	78.398	233.831	381.068
Verwacht subsidiebedrag bij aanvraag	€ 13.114,6	€ 3.041,9	€ 2.136,0	€ 18.292,5
Aandeel verwacht subsidiebedrag	71,7%	16,6%	11,7%	100,0%

Resultaten van de controles

Aantal vaststellingsaanvragen controle afgerond	57.894	72.709	229.920	360.523
Verwacht subsidiebedrag bij aanvraag	€ 11.601,8	€ 2.812,6	€ 2.079,9	€ 16.494,3
Correctie omzetverlies in procentpunten*	0,4	1,1	0,5	0,6
Correctie op verwacht subsidiebedrag in €	€ 60,7	€ 57,1	€ 23,4	€ 141,2
Correctie op verwacht subsidiebedrag in %	0,5%	2,0%	1,1%	0,9%

* De correctie van het omzetverlies in procentpunten betreft een ongewogen gemiddeld percentage voor alle vaststellingsaanvragen waarvan de controle is afgerond.

Het verwachte subsidiebedrag zoals opgenomen in bovenstaande tabel is ingeschat ten tijde van de controle door UVB, op basis van de beschikbare gegevens in de vaststellingsaanvraag en de bij aanvang van de regeling bekende loonsommen. Dit verwachte subsidiebedrag is hoger dan de uiteindelijk toegekende subsidie, omdat deze mede wordt bepaald door de uiteindelijk gerealiseerde loonsommen in de betreffende aanvraagperiode. Deze zijn ten tijde van de controle door UVB nog niet bekend. Daarnaast wordt bij de definitieve subsidietoekenning beoordeeld of aan de overige subsidievoorwaarden is voldaan.

Per de peildatum van het onderzoek zijn 360.523 van de 381.068 ontvangen vaststellingsaanvragen (circa 94,6%) afgerond. Dit heeft geleid tot een gemiddelde correctie op het omzetverlies van 0,6 procentpunt. Op het verwachte subsidiebedrag van € 16.494,3 miljoen is een bedrag van € 141,2 miljoen (0,9%) gecorrigeerd.

Naast bovenvermelde drie categorieën is er ook nog een vierde categorie. Dit betreft gevallen waarbij er wel een voorschot is verstrekt, maar waarvoor er geen vaststellingsaanvraag is ingediend door de werkgever. Deze populatie wordt verderop in deze paragraaf apart beschreven onder categorie 4.

Categorie 1: aanvragen met accountantsverklaring

Er zijn in totaal 68.839 vaststellingsaanvragen met een accountantsverklaring ontvangen. Deze populatie vertegenwoordigt een verwacht subsidiebedrag van € 13.114,6 miljoen (71,7% van het totale verwachte subsidiebedrag bij aanvraag).

Alle accountantsverklaringen worden visueel gecontroleerd door het ministerie van SZW (UVB). Van de 68.839 visuele controles zijn er 57.894 dossiers verwerkt en volledig afgerond door UVB. De resultaten van de door UVB uitgevoerde controles op de vaststellingsaanvragen met accountantsverklaring zijn in onderstaande tabel samengevat.

Tabel Resultaat controles van vaststellingsaanvragen met accountantsverklaring

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Aantal aanvragen	Te verwachten subsidie	Correctie op te verwachten subsidie	Correctie omzetverlies in procentpunten
Visuele controle, geen bevindingen	54.549	€ 11.077,3	-	-
Visuele controle, gewijzigd omzetverliespercentage	585	€ 69,2	€ 47,9	24,1
Special 'concern'	2.709	€ 453,7	€ 12,6	3,0
Special 'verkeerd berekend'	1	€ 0,1	-	-
Special 'omzetverlies 20-23%'	2	€ 0,0	€ 0,0	12,5
Overige onderzoeken en specials	48	€ 1,5	€ 0,2	9,9
Controle afgerond	57.894	€ 11.601,8	€ 60,7	0,4
Controle nog niet afgerond	10.945	€ 1.512,8	n.b.	n.b.
Totaal	68.839	€ 13.114,6	n.b.	n.b.

De volledigheid en juistheid van de stukken die zijn opgeleverd door werkgevers die verplicht een accountantsverklaring moeten meeleveren, is hoog: van de 57.894 afgeronde dossiers doorstaan 54.549 dossiers (94,2%) de toets van de visuele controle zonder bevindingen. Een klein deel van de aangeleverde stukken (585, ofwel 1,0%) doorstaat de toets van de visuele controle niet. Oorzaken hiervan zijn bijvoorbeeld dat de aanvraag niet volledig is, of dat er verschillen zijn in waarden op het aanvraagformulier en de bijgevoegde accountantsverklaring. Na afstemming/in overleg met de werkgever wordt de vaststellingsaanvraag alsnog correct ingediend met een gemiddelde (neerwaartse) correctie van het omzetverliespercentage van 24,1 procentpunt. In de groep met een gewijzigd omzetverliespercentage zijn 128 dossiers inbegrepen, met een verwacht subsidiebedrag van in totaal € 10,4 miljoen, waarbij de subsidieaanvraag is afgewezen omdat de werkgever niet heeft gereageerd op aanvullende vragen. Bij 2 andere aanvragen is de verwachte subsidie van in totaal € 0,3 miljoen afgewezen na onderzoek wegens het vermoeden van M&O; in deze gevallen is het verstrekte voorschot volledig teruggevorderd.

De special 'concern' is erop gericht om alle vaststellingsaanvragen van werkgevers die behoren tot één concern in onderlinge samenhang te kunnen beoordelen. Indien uit analyse naar voren is gekomen dat niet bij elk concernonderdeel dezelfde meetperiode en/of hetzelfde omzetzalingspercentage is verantwoord, heeft UVB met deze werkgevers contact opgenomen om een en ander te herstellen. De gemiddelde correctie op het omzetverliespercentage bedraagt 3,0 procentpunt.

Categorie 2: aanvragen met deskundigederdenverklaring

UVB heeft in totaal 78.398 vaststellingsaanvragen voorzien van een deskundigederdenverklaring in onderzoek genomen. Deze populatie vertegenwoordigt een verwacht subsidiebedrag van € 3.041,9 miljoen (16,6% van het totale subsidiebedrag dat in het onderzoek is meegenomen).

De aanvragen zijn visueel en via data-analyse gecontroleerd. Daarnaast is er naar aanleiding van de data-analyse risicogericht onderzoek uitgevoerd naar de door werkgevers opgegeven omzetverliespercentages. De resultaten van de controles op de deskundigederdenverklaringen door UVB zijn in onderstaande tabel samengevat.

Tabel Resultaat controles van vaststellingsaanvragen met deskundigederdenverklaring

Bedragen x € 1 miljoen	Aantal aanvragen	Te verwachten subsidie	Correctie op te verwachten subsidie	Correctie omzetverlies in procentpunten
Visuele controle/data-analyse, geen bevindingen	66.429	€ 2.638,7	-	-
Visuele controle/data-analyse, gewijzigd omzetverliespercentage	1.693	€ 55,1	€ 22,2	16,1
Risicogericht onderzoek	2.185	€ 72,6	€ 24,3	15,0
Onderzoek in de controlegroep	65	€ 2,4	€ 0,5	5,9
Special 'concern'	2.127	€ 37,3	€ 9,5	8,0
Special 'verkeerd berekend'	35	€ 1,2	€ 0,3	11,7
Special 'omzetverlies 20-23%'	17	€ 0,3	€ 0,1	5,2
Overige onderzoeken en specials	158	€ 5,0	€ 0,2	1,3
Controle afgerond	72.709	€ 2.812,6	€ 57,1	1,1
Controle nog niet afgerond	5.689	€ 229,3	n.b.	n.b.
Totaal	78.398	€ 3.041,9	n.b.	n.b.

Van de 72.709 afgeronde dossiers levert de visuele controle/data-analyse bij 66.429 dossiers (91,4%) geen bevindingen op. Uit de resultaten blijkt dat de correctie van het omzetverliespercentage bij de populatie van de risicogerichte onderzoeken (15,0 procentpunt) groter is dan bij de controlegroep (5,9 procentpunt). Wij merken op dat het aselechte onderzoek in de controlegroep uitsluitend als doel had om de selecties voor het risicogerichte onderzoek te toetsen en te optimaliseren. Extrapolatie van de uitkomsten van de controlegroep is – vanwege de geringe omvang van het onderzoek – niet op een statistisch verantwoorde wijze mogelijk.

Categorie 3: geen verklaring vereist

Er zijn in totaal 233.831 vaststellingsaanvragen zonder een deskundigederden- of accountantsverklaring in onderzoek genomen; deze populatie vertegenwoordigt een verwacht subsidiebedrag van € 2.136,0 miljoen (11,7% van het totale verwachte subsidiebedrag dat in het onderzoek is meegenomen). De resultaten van de controles door UVB zijn in onderstaande tabel samengevat.

Tabel Resultaat controles van vaststellingsaanvragen zonder deskundigederden- of accountantsverklaring

Bedragen x € 1 miljoen	Aantal aanvragen	Te verwachten subsidie	Correctie op te verwachten subsidie	Correctie omzetverlies in procentpunten
Data-analyse, geen bevindingen	222.882	€ 2.006,1	-	-
Data-analyse, gewijzigd omzetverliespercentage	1	€ 0,0	€ 0,0	100,0
Risicogericht onderzoek	3.155	€ 40,4	€ 17,4	28,6
Onderzoek in de controlegroep	67	€ 1,0	€ 0,2	11,0
Special 'concern'	1.809	€ 12,8	€ 1,8	7,0
Special 'verkeerd berekend'	659	€ 4,5	€ 1,7	21,2
Special 'omzetverlies 20-23%'	1.162	€ 12,5	€ 2,3	4,3
Overige onderzoeken en specials	185	€ 2,6	€ 0,0	0,0
Controle afgerond	229.920	€ 2.079,9	€ 23,4	0,5
Controle nog niet afgerond	3.911	€ 56,1	n.b.	n.b.
Totaal	233.831	€ 2.136,0	n.b.	n.b.

Alle aanvragen worden door UVB risicogericht onderzocht, onder andere met behulp van data-analyse. Van de 229.920 onderzochte vaststellingsaanvragen leverden 222.883 dossiers (96,9%) geen bevindingen op. 7.037 aanvragen zijn in nader onderzoek genomen.

Ook hier geldt dat de correctie van het omzetverliespercentage in de populatie met risicogericht onderzoek (28,6 procentpunt) groter is dan bij de controlegroep (11,0 procentpunt). Wij merken op dat het aselechte onderzoek in de controlegroep uitsluitend als doel had om de selecties voor het risicogerichte onderzoek te toetsen en te optimaliseren. Extrapolatie van de uitkomsten van het onderzoek in de controlegroep is – vanwege de geringe omvang van het onderzoek – niet op een statistisch verantwoorde wijze mogelijk.

De special 'verkeerd berekend' betreft nader onderzoek naar een categorie waarvoor UVB op basis van de door de werkgever opgegeven omzetbedragen voor de referentperiode en de meetperiode, rekening houdend met de van toepassing zijn referentieperiode, op voorhand tot een ander omzetverliespercentage kwam dan het percentage dat de werkgever had opgegeven. Alle dossiers in deze categorie zijn/worden altijd opgepakt door UVB. We zien dat hier in 90% van de dossiers het omzetverliespercentage gewijzigd is na de controle.

De special '20-23%' is uitgevoerd vanwege de harde drempel van minimaal 20% omzetverlies in de NOW-regelingen. Alle percentages onder deze drempel leiden tot een volledige terugbetaling van de voorschotsubsidie. Daarom is op basis van risicoanalyse bij de ontwikkeling van de regeling de aanname geweest dat er bij werkgevers met een omzetverliespercentage op of nabij de 20% een (hoger) risico is op manipulatie met het omzetverliespercentage. Deze aanname is niet bevestigd door de uitkomsten van het onderzoek.

Categorie 4: wel voorschot, geen vaststelling

Er zijn in totaal bijna 34.400 gevallen waarin de werkgever geen vaststelling heeft aangevraagd. Deze populatie vertegenwoordigt een (voorschot)subsidiebedrag van € 1.055 miljoen (4,7% van het totaal verstrekte voorschotbedrag van € 22.636 miljoen). Deze categorie betreft twee groepen: ambtshalve nihilstellingen (voorschot € 989 miljoen) en de groep waarbij geen vaststelling heeft plaatsgevonden (voorschot € 66 miljoen).

- *Ambtshalve nihilstellingen:* Als de werkgever wel een voorschot aanvraagt, maar verzuimt een vaststelling aan te vragen én nog als ondernemer bestaat, dan wordt de subsidie ambtshalve op nihil gesteld. Dit zorgt ervoor dat de werkgever het gehele voorschot moet terugbetalen. In totaal hebben we 32.474 ambtshalve nihilstellingen verwerkt voor een totaal voorschotbedrag van € 989 miljoen verdeeld over alle acht NOW-regelingen. Van dit bedrag is ultimo 2023 al € 304 miljoen geïncasseerd, zie hierna onder het kopje Afwikkeling van de terug te vorderen NOW-subsidie.
- *Alleen voorschot:* Nadat in oktober 2023 voor de laatste twee NOW-regelingen de ambtshalve nihilstellingen waren uitgevoerd, bleef er ultimo 2023 een restgroep over van 1.894 gevallen waarbij geen vaststellingsaanvraag is ingediend en ook nog geen ambtshalve nihilstelling kon worden gedaan. Het betreft gevallen waarin onduidelijk is of de werkgever nog bestaat/actief is, of waarin het bedrijf beëindigd is en er (nog) geen rechtsopvolger is die kan worden aangesproken. Hiermee is een oorspronkelijk bedrag aan subsidievoorschot gemoeid van circa € 66 miljoen, waarvan nog onduidelijk is hoe dit afgehandeld kan worden. Het afhandelen van deze dossiers heeft prioriteit. Van alle werkgevers die niet meer bestaan wordt met informatie van de Kamer van Koophandel individueel gecontroleerd of er een rechtsopvolger bekend is. Deze dossiers houden we langer vast omdat we deze controle minimaal vier keer per dossier doen. We stellen de subsidie alsnog ambtshalve op nihil in gevallen waarin wordt geconcludeerd dat de werkgever nog bestaat/actief is of waarin er een rechtsopvolger blijkt te zijn. In de eerste twee maanden van 2024 hebben we vanuit de restgroep alsnog 140 gevallen op nihil gesteld; hiermee is een bedrag gemoeid van circa € 6,3 miljoen. In de overige gevallen boeken we het voorschot af zonder tussenkomst van de werkgever; dit heeft zich in de eerste twee maanden van 2024 nog niet voorgedaan. Dit doen we bijvoorbeeld in gevallen waarin er al sprake is van een volledig afgehandeld faillissement. Indien er vermoedens zijn van onjuist handelen of fraude, dan informeren we onze ketenpartners.

Kwantificering resultaten DHH-onderzoek

In de jaren 2020–2023 hebben wij voor alle NOW-regelingen in totaal 2.853 meldingen over 2.266 bedrijven ontvangen. Bij circa de helft van de meldingen was geen verdere actie nodig; bij de andere helft van de meldingen is een vervolgactie ondernomen of is de zaak overgedragen aan een ketenpartner voor verdere verwerking. Bij vervolgacties gaat het niet alleen om bijvoorbeeld het afwijzen van de aanvraag, het schorsen van betalingen, het aanpassen van de subsidie aan de juiste hoogte of het terugkomen op een eerdere beslissing, maar bijvoorbeeld ook om contact opnemen met de werkgever met het verzoek om zelf de polisadministratie op orde te brengen of een signaal richting UVB om de omzet te controleren.

Daarnaast zijn er 454 datagedreven signalen¹ onderzocht. In 293 gevallen was geen actie nodig, in 153 gevallen zijn vervolgacties uitgevoerd met consequenties voor de NOW-subsidie en 8 gevallen zijn overgedragen aan de Nederlandse Arbeidsinspectie.

De controles van onze directie Handhaving naar aanleiding van alle meldingen en datagedreven signalen hebben in 109 gevallen geleid tot correctie van het voorschotbedrag, waarbij het voorschot in totaal met ruim € 3,6 miljoen neerwaarts is aangepast. Verder hebben onze controles bij 280 vaststellingsaanvragen geleid tot correcties, waarbij het definitieve subsidiebedrag in totaal met ruim € 6,4 miljoen neerwaarts is bijgesteld. Bij de hier gepresenteerde resultaten merken wij op dat het M&O-beleid zo veel mogelijk preventief is ingestoken. De bovenvermelde bedragen geven daarmee geen volledig en representatief beeld voor de resultaten van het M&O-beleid binnen de NOW-regelingen als geheel. Soms hebben werkgevers na ons onderzoek afgezien van NOW-vervolgaanvragen (preventief effect). In andere gevallen hebben werkgevers na interventie in de voorschotfase hun gegevens in de polisadministratie op de juiste manier laten aanpassen ten behoeve van de vaststelling. Dit zijn voorbeelden van beheersmaatregelen die minder goed of niet te kwantificeren zijn.

¹ De datagedreven signalen zijn vanaf 1 januari 2021 bijgehouden in de rapportages.

Afwikkeling van de terug te vorderen NOW-subsidie

Naast het risico op afwijkingen in de uiteindelijke subsidievaststelling bestaat het risico dat ingestelde vorderingen op basis van de vaststellingsaanvraag niet worden terugbetaald door de desbetreffende werkgevers. Van het totaalbedrag aan ingestelde terugvorderingen is per ultimo december 2023 inmiddels 71,4% afgewikkeld. De status van de ingestelde vorderingen kan als volgt worden weergegeven.

Tabel Status ingestelde terugvorderingen per 31 december 2023

Bedragen x € 1 miljoen	Bedrag	%
Oorspronkelijk ingestelde vorderingen o.b.v. vaststellingsaanvragen	5.697	75,9%
Ingestelde vorderingen als gevolg van ambtshalve nihilstellingen	989	13,2%
Totaal oorspronkelijk ingestelde vorderingen uit hoofde van subsidievaststelling	6.686	89,1%
Ingestelde vorderingen als gevolg van intrekkingen*	998	13,3%
Aanpassingen van de subsidie als gevolg van bezwaar en beroep	-184	-2,4%
Totaal vorderingen ingesteld	7.500	100,0%
Ontvangen 'regulier'	-5.296	-70,6%
Afgeboekt	-41	-0,5%
Ontvangen uit faillissement	-4	-0,1%
Afgeboekt uit faillissement	-11	-0,1%
Openstaande vorderingen 31 december 2023	2.148	28,6%
Openstaand onder NOW-vorderingen met betalingsregeling (opgenomen onder Financiële vaste activa)	1.437	
Openstaande reguliere NOW-vorderingen (opgenomen onder Kortlopende vorderingen)	518	
Openstaande vorderingen bij faillissementsdebiteuren	193	
Openstaande vorderingen 31 december 2023	2.148	

* Intrekkingen zijn geannuleerde subsidieaanvragen waarbij de reeds ontvangen bedragen door de werkgevers zijn teruggestort. De intrekkingen hebben voornamelijk betrekking op reeds verstrekte voorschotten.

Een bijzondere categorie binnen de vorderingen zijn de vorderingen als gevolg van ambtshalve nihilstellingen. De ongeveer 32.500 ambtshalve nihilstellingen hebben geleid tot terugvorderingen voor een totaalbedrag van € 989 miljoen. Hiervan was eind 2023 € 304 miljoen geïncasseerd. Vorderingen voor een bedrag van € 139 miljoen zijn overgedragen als faillissementsvorderingen en er hebben afboekingen plaatsgevonden voor een totaalbedrag van € 16 miljoen. Het openstaande vorderingsbedrag bedraagt eind 2023 € 530 miljoen. Hiervan is € 310 miljoen opgenomen in een betalingsregeling en voor € 55 miljoen is uitstel van betaling verleend. Een bedrag van € 155 miljoen staat open als kortlopende vordering en er moet nog circa € 10 miljoen aan vorderingen worden overgedragen als faillissementsvorderingen. Per ultimo februari 2024 staan er circa 11.000 ambtshalve nihilstellingen open voor een totaalbedrag van € 242 miljoen, waarop nog niets is afgelost. Hiervan is voor € 55 miljoen aan betalingsregelingen afgesloten en voor een bedrag van € 51 miljoen is uitstel van betaling verleend. Voor een bedrag van € 136 miljoen zijn geen betalingsafspraken gemaakt. De ingestelde vorderingen als gevolg van intrekkingen zijn volledig geïncasseerd.

3.7. Verbeteren informatiehuishouding

UWV is een informatiegestuurde organisatie. We zijn afhankelijk van de informatiestromen die we dagelijks ontvangen, opvragen, raadplegen, opslaan en uiteindelijk ook verwijderen. Het is essentieel voor de uitoefening van onze taken dat al deze informatie voldoet aan de informatieprincipes. Dat betekent dat de informatie volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk en beveiligd is. Daarnaast moeten we informatie waarvan de bewaartermijn verstreken is en die geen waarde meer heeft voor de organisatie en de maatschappij op het juiste moment en op de juiste wijze vernietigen.

Sinds 2021 meten we binnen het programma Informatiehuishouding jaarlijks wat de stand van zaken is van onze informatiehuishouding en ondernemen we actie naar aanleiding van geconstateerde verbeterpunten. Dit doen we op basis van een rijksbreed afgesproken raamwerk met 31 indicatoren en 4 volwassenheidsniveaus. Sinds het begin van het programma zitten we, vergelijkbaar met andere overheidsorganisaties en zelfstandige bestuursorganen, op een gemiddeld volwassenheidsniveau 2. Veel initiatieven kennen een lange looptijd voordat er producten worden opgeleverd die van invloed zijn op het volwassenheidsniveau. Uit de meting van 2023 kwam naar voren dat we nog de nodige stappen moeten zetten om in 2026 het door ons gewenste volwassenheidsniveau te bereiken. Ook dit verloop komt

overeen met de ontwikkelingen op rijksniveau en bij andere zelfstandige bestuursorganen. Het vraagt tijd om de koers te veranderen. We zetten ons in om in 2024 op 6 van de 31 indicatoren een meetbare verandering te realiseren en daardoor het gewenste volwassenheidsniveau 3 te bereiken. Het actieplan Informatiehuishouding voor 2024 telt inmiddels 32 initiatieven. Voor 23 ervan is er inmiddels een goedgekeurd of geaccepteerd plan van aanpak; 10 daarvan worden inmiddels uitgevoerd.

De externe samenwerking met andere overheidsorganisaties, zoals het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI), het ministerie van SZW en de SVB, is met name op inhoudelijke vraagstukken geïntensiveerd, zoals het informatiebeheer van e-mails. Het vooronderzoek naar het structureel goed inregelen van de governance van de informatiehuishouding is afgerond. Hierdoor is duidelijk waar zich lacunes voordoen in de governance. In 2024 richten we ons op het opstellen van een informatiebeleid voor onze organisatie en op het realiseren van concrete producten die het mogelijk maken beter te voldoen aan de informatieprincipes bij beleidsondersteunende informatie.

3.8. Toekomstparagraaf

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

Veranderingen

We hebben in 2021 een nieuwe strategie opgesteld voor de periode tot en met 2025. Hierin hebben we duidelijk geformuleerd waar we ons de komende jaren op gaan richten om goed invulling te geven aan onze ambitie om bij te dragen aan een samenleving waarin iedereen meedoet, waar mogelijk met betaald werk. Een rode draad is dat we willen voorkomen dat cliënten en werkgevers in de problemen komen doordat we de letter van de wet te streng naleven. Ons doel is dat iedereen zich door UWV gehoord, gezien en geholpen voelt. Daarom ligt de focus op meer aandacht voor de menselijke maat. In 2023 hebben we een aantal verdere stappen gezet. Zo werken we steeds meer met vaste aanspreekpunten die snel en gericht aan de slag gaan om passende dienstverlening te verzorgen of complexe vragen te beantwoorden. Verder informeren we cliënten steeds vaker eerder en duidelijker over wat hun te wachten staat.

We willen onze dienstverlening toegankelijker, begrijpelijker en passender maken. We willen ook dat mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken een drempelloze klantreis ervaren. Dat vereist dat we alle contacten en processen op elkaar afstemmen. We verbeteren onze dienstverlening aan de hand van vijf integrale klantreizen waarin het perspectief en de beleving van cliënten en werkgevers centraal staan. Voor drie integrale klantreizen (Ik zoek werk, Ik heb van jongs af aan een handicap en Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt) hebben we in 2023 al belangrijke eerste verbeterpunten kunnen doorvoeren of experimenteren we met mogelijke andere verbetermaatregelen. Bij de overige twee (Ik zoek een werknemer en Ik moet iets regelen voor mijn werknemer) waren we eind 2023 nog bezig met de verdiepende analysefase.

In de integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt spelen de sociaal-medische beoordelingen een belangrijke rol. De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is al langere tijd groter dan we met de beschikbare beoordelingscapaciteit aankunnen. In 2023 nam het aantal WIA-aanvragen fors toe. In 2024 verwachten we een verdere toename, maar minder fors dan in 2023. In 2023 lag de focus op het terugdringen van het aantal cliënten dat langer dan zes maanden wacht op een WIA-beoordeling. Dat is gelukt: dit aantal nam in 2023 met 60% af. Dit is vooral bereikt door toepassing van de zogeheten 60-plusmaatregel die ervoor zorgt dat mensen van 60 jaar en ouder een vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling kunnen krijgen zonder inzet van een verzekeringsarts en doordat veel medewerkers bereid waren tot overwerk. Om de cliënt op het juiste moment de juiste dienstverlening te bieden en daarbij de capaciteit van de verzekeringsarts zo efficiënt mogelijk te benutten, werken we steeds vaker met een nieuwe vorm van sociaal-medische dienstverlening waarin meerdere bedrijfsonderdelen samenwerken: het sociaal-medische centrum. De kern van de werkwijze is dat een vast multidisciplinair team medewerkers onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke inzet van welke expertise passend is en welke aanvullende begeleiding er daarna nodig is. We verwachten veel van het werken in sociaal-medische centra en zien ook bij medewerkers een toenemend enthousiasme om in een sociaal-medisch centrum aan de slag te gaan. Ondanks deze en veel andere maatregelen zal het nog meerdere jaren duren om de achterstanden in sociaal-medische beoordelingen in te lopen. Daarom zijn er dringend verdere, grensverleggende maatregelen nodig. We zijn dan ook verheugd dat de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) in haar eindrapport aangeeft dat Nederland op een andere manier met arbeidsongeschiktheid moet omgaan.

Om de mismatch en de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen en ervoor te zorgen dat iedereen duurzaam aan het werk kan, is het nodig dat publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken. We zetten ons, samen met onze partners, in voor het realiseren van één Werkcentrum per arbeidsmarktregio: één herkenbaar publiek loket waar alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers terecht kunnen met al hun vragen over werk, inkomen, loopbaanontwikkeling, scholing en voorzieningen. In de afgelopen jaren hebben we samen met onze partners het fundament gelegd voor deze samenwerking. Inmiddels zijn er acht regionale Werkcentra actief; we verwachten dat er

in 2024 in meer regio's een Werkcentrum zal worden geopend. Het is de bedoeling van het ministerie van SZW dat de voor de Werkcentra benodigde wetswijzigingen per 1 januari 2026 ingaan.

Begroting

De afgelopen drie jaar was er sprake van een sluitende begroting met evenwicht tussen uitgaven en financiering. We verwachten dat, door een aantal ontwikkelingen, dit begrotingsevenwicht onder druk komt te staan. Het gaat hierbij onder meer om extra kosten voor sociaal-medisch beoordelen en de kosten voor ICT-projectkosten. We proberen met gerichte sturing de stijgende uitgaven op te vangen (onder andere met hybride werken en migratie naar het nieuwe datacenter) en een structureel begrotingsevenwicht te behouden.

Ontwikkeling van de fondsen

In 2024 neemt het totale vermogen van de UWV-fondsen toe. UWV verwacht eind 2024 een overschot van € 44,3 miljard. Dit komt doordat de werkgeverpremies hoger dan lastendeckend zijn vastgesteld. Eind 2023 ging het nog om een overschot van bijna € 34,2 miljard. De minister van SZW stelt de meeste premies vast en neemt daarbij ook inkomenspolitiek en de ontwikkeling van het EMU-saldo in overweging. Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent.



4. Governance

In dit hoofdstuk vermelden we de samenstelling van de raad van bestuur en gaan we in op de rol van de verschillende advies- en controleorganen. Verder gaan we in op hoe we breed invulling geven aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Ons mvo-beleid is verbonden aan de Sustainable Development Goals, de zeventien duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (VN).

4.1. Raad van bestuur

De leden van de raad van bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar. In 2023 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2023:

- De heer M.R.P.M. (Maarten) Camps (1964), benoemd als voorzitter van de raad per 1 september 2020:
 - lid raad van toezicht van JINC
 - lid raad van advies van Stichting instituut Gak (q.q.)
 - lid raad van toezicht van Stichting Lezen en Schrijven
 - lid raad van commissarissen TenneT
 - lid raad van commissarissen van Stichting Continuïteit JINC
- Mevrouw N. (Nathalie) van Berkel (1982), benoemd per 1 september 2019:
 - lid raad van toezicht van de Boekmanstichting
 - lid raad van commissarissen van Havensteder
- Mevrouw J.K. (Johanna) Hirscher (1982), benoemd per 27 juni 2022 (met besluit van 25 september 2023 verlengd):
 - lid raad van advies van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen NVvA (q.q.)
- De heer R. (René) Steenvoorden (1967), benoemd per 1 oktober 2023:
 - lid klankbordgroep Digitale Transformatie Gemeente Amsterdam
 - lid raad van advies van Nextview
 - lid Digi Board NPM Capital
 - trainer bij De Nieuwe Commissaris
 - coaching van senior IT-leiders
- De heer G.B.F. (Guus) van Weelden (1959), lid van 1 september 2018 tot 1 september 2023:
 - bestuurslid Stichting Epilepsia
 - lid raad van advies van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA) (q.q.)
 - lid raad van advies van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) (q.q.)
 - voorzitter raad van toezicht van Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG) (q.q.)
 - lid raad van commissarissen zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid
 - lid raad van toezicht Stichting PVP, patiëntenvertrouwenspersonen in de ggz

4.2. Advies- en controleorganen UWV

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

Audit Advies Commissie

De raad van bestuur wordt ondersteund en geadviseerd door een permanente commissie, de Audit Advies Commissie (AaC). Van deze commissie wordt een kritische en onafhankelijke blik gevraagd op de bedrijfsprocessen, het risicomanagement, de informatievoorziening en de ICT van UWV. De kwaliteit van de te bespreken agendastukken en de goede dialoog met de voorzitter en de leden van de raad van bestuur dragen bij aan het goed functioneren en de impact van de AaC. De portefeuillehouders van de AaC voeren ook verdiepende gesprekken in de organisatie en leggen werkbezoeken af. De door de AaC uitgebrachte adviezen worden vastgelegd in het verslag van het overleg met de raad van bestuur. UWV weegt de adviezen van de AaC mee in zijn interne besluitvorming. De AaC staat jaarlijks stil bij haar rol en de invulling daarvan.

Samenstelling

De AaC bestaat uit externe deskundigen met brede ervaring. Leden van de commissie in 2023 waren de heer J. (Hans) van der Vlist, mevrouw M.C.C. (Marga) Bekker, mevrouw A.C.W. (Lineke) Sneller, de heer F.J. (Frans) van der Ent en de heer J.H. (Hans) Ouwehand. De voorzitter heeft periodiek overleg met de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van SZW. De voorzitter (en leden) van de raad van bestuur en de directeuren van de organisatieonderdelen Accountantsdienst en Financieel-economische zaken wonen de vergaderingen van de AaC bij.

Vergoeding

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

Bijeenkomsten 2023

De AaC heeft in 2023 zes keer vergaderd. Daarbij is onder andere het UWV Jaarverslag 2022 besproken met de daarbij behorende managementletter. Er is ook vooruitgekeken aan de hand van het UWV Jaarplan 2024 en het UWV Informatieplan 2024–2028. Verder zijn de tertaalrapportages van de Accountantsdienst besproken, evenals de zogeheten Rode dradennotitie, waarin de Accountantsdienst op basis van de eigen onderzoeken punten benoemt waarop verbetering nodig is. Naast deze reguliere onderwerpen is in de vergaderingen aandacht geschonken aan verschillende specifieke thema's. Zo is stilgestaan bij de wijze waarop UWV maatwerk toepast in zijn dienstverlening en bij de uitdagingen die de realisatie van de regionale Werkcentra met zich meebrengt. De ontwikkelingen binnen het organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken zijn uitgebreid besproken; hierbij is ingegaan op de ontwikkeling van de sociaal-medische centra en op de koers die UWV heeft ingezet om de achterstanden bij de sociaal-medische beoordelingen (verder) terug te dringen. Daarnaast is er aandacht besteed aan de governance van UWV en de wijze waarop UWV werkt aan compliance op het gebied van wet- en regelgeving. Verder hebben de afzonderlijke leden zich met werkbezoeken en portefeuillegesprekken met verschillende UWV-organisatieonderdelen verdiept in onderwerpen als ICT en risicomanagement.

Bevindingen en adviezen

Het jaar 2023 was het tweede jaar van de implementatie van de strategische agenda van UWV. De agenda richt zich op het verbeteren van de dienstverlening, met als speerpunten het inrichten van integrale klantreizen en het toepassen van maatwerk waar nodig. De AaC onderschrijft deze ontwikkeling van harte en heeft tegelijkertijd geadviseerd om oog te houden op het op orde brengen en houden van de basis en om de opgedane ervaringen met maatwerk te vertalen naar beleidsvoorstellen. Bij het thema de basis op orde is meer specifiek gesproken over de meerjarige aanpak van UWV om te voldoen aan de BIO-wetgeving en is aandacht gevraagd voor de naleving van wet- en regelgeving die de UWV-bedrijfsvoering raakt. De AaC is positief over deze programmatische aandacht en heeft geadviseerd te zorgen voor permanente borging in de lijnorganisatie. Ook is geadviseerd om (samen met andere publieke dienstverleners) invloed uit te oefenen op de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving.

De hardnekkige problematiek rond de sociaal-medische beoordelingen vergt een fundamentele aanpak. De AaC acht het een goede keuze dat niet alleen wordt gefocust op de inzet van meer artsen. De vorming van sociaal-medische centra is een goede ontwikkeling. Voor de korte termijn heeft de AaC gewezen op de mogelijkheid van het aantrekken van tijdelijke externe capaciteit. Voor de lange termijn zijn wijzigingen in wet- en regelgeving nodig om tot duurzame beheersing van de uitvoering te komen.

Ten aanzien van de governance van UWV heeft de AaC voor de sturing van ketenprocessen gewezen op ervaringen elders, zoals in de bouw. Met betrekking tot de UWV-prestatie-indicatoren heeft de AaC geadviseerd een onderscheid te maken naar operationele prestatie-indicatoren en prestatie-indicatoren die zich richten op de maatschappelijke meerwaarde van UWV door verbeterde dienstverlening.

Bij het jaarplan 2024 heeft de AaC de aanbeveling gedaan om realistische ambities te uiten en erop te letten om niet te veel toezeggingen te doen. Dit geldt ook voor de ambitie om de uitvoering van het informatieplan te versnellen. UWV heeft de ambitie om er met regionale Werkcentra voor iedereen te zijn. De AaC heeft UWV geadviseerd de focus vooral te leggen op de huidige publieke rol van UWV en van daaruit door te groeien. Verder heeft de AaC zorgen geuit over de mogelijkheden om effectief en efficiënt te handhaven met risicoscans die voldoen aan alle strikte wettelijke eisen.

Evaluatie

In het voorjaar van 2023 heeft de Auditdienst Rijk een evaluatie uitgevoerd naar het functioneren van de Audit Advies Commissie van UWV over de periode maart 2020–maart 2023, met als centrale vragen hoe de AaC functioneert en welke mogelijkheden er zijn om de toegevoegde waarde (verder) te vergroten. De evaluatie laat zien dat de AaC door de raad van bestuur van UWV wordt gewaardeerd als kritische sparringpartner. Tegelijkertijd laat de evaluatie zien dat er op enkele punten ruimte is voor verbetering. Zo kan de structuur om de adviezen van de AaC vast te houden en de voortgang ervan te monitoren beter. Het comply-or-explainprincipe (pas toe of leg uit) wordt niet voldoende zichtbaar toegepast. Daarnaast blijkt uit de evaluatie dat de uitoefening van de in het AaC-reglement opgenomen toezichtstaken in de praktijk beperkt zichtbaar is. Dit wordt deels veroorzaakt doordat een duidelijk onderscheid tussen advies- en toezichttaken ontbreekt en deels doordat de wijze van advisering, vastlegging en terugkoppeling voor beide taken vergelijkbaar is. De uitoefening van de toezichtstaak door de AaC vraagt nog verdere bespreking, waarbij ook het formele toezicht vanuit het ministerie van SZW wordt meegenomen. De komende periode bespreekt de AaC met de raad van bestuur hoe die de aanbevelingen oppakt. Op basis van de uitkomst van dit gesprek wordt bekeken of het reglement aanscherping, verduidelijking dan wel aanpassing nodig heeft.

Intern en onafhankelijk accountant

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

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

De UWV Accountantsdienst heeft zijn naam met ingang van 2024 gewijzigd in Auditdienst.

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

4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

We geven breed invulling aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Dit doen we vanuit onze rol van zowel dienstverlener als werkgever en opdrachtgever bij al onze bedrijfsactiviteiten, aan de hand van de drie mvo-pijlers mens, milieu en maatschappij.

Ons mvo-beleid is verbonden aan de Sustainable Development Goals, de zeventien duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. Deze doelstellingen moeten een einde maken aan armoede, ongelijkheid, onrecht en klimaatverandering. UWV verbindt zich aan de elf van de zeventien doelstellingen waarop we aantoonbare impact kunnen maken. Op de overige zes doelen kunnen we slechts indirect invloed uitoefenen.

Mens

De duurzame ontwikkelingsdoelstelling voor het verminderen van ongelijkheid (VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 10) staat symbool voor onze mvo-pijler mens. We ervaren een betere dienstverlening en betere besluitvorming als we zichtbaar divers zijn en we onze verschillende perspectieven bewust waarderen en gebruiken (inclusie). We zien voor onszelf de verantwoordelijkheid en meerwaarde om een voorbeeldwerkgever te zijn. We blijven ons daarom inzetten voor een groter aandeel vrouwen en medewerkers met een migratieachtergrond in ons midden- en topmanagement, voor meer jongere leidinggevendenden in het middenmanagement en voor duurzame inclusieve arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak. Tegelijkertijd richten we onze aandacht op minder zichtbare kenmerken van medewerkers en op inclusie en inclusief handelen. Hierbij is het hogere doel dat alle medewerkers zichzelf kunnen zijn, gelijke kansen krijgen en zich onderling verbonden voelen. Voor meer informatie over diversiteit en inclusie bij UWV: zie paragraaf 2.1.

We willen sociale waarde voor de samenleving creëren en zetten ons actief in om de arbeidskansen te vergroten van groepen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Op deze manier geven we niet alleen als werkgever maar ook als dienstverlener en als opdrachtgever invulling aan de duurzame ontwikkelingsdoelstelling om eerlijk werk en economische groei te bevorderen (VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 8). Sinds 2019 is ons beleid dat bij alle Europese aanbestedingen 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet voor social return. Leveranciers kunnen hier invulling aan geven door bijvoorbeeld zelf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen, compensatieorders te plaatsen bij sociale ondernemingen en/of maatschappelijke organisaties te ondersteunen met specifieke kennis of faciliteiten. In 2023 is social return in 87 contracten toegepast. Deze contracten vertegenwoordigen een totale socialreturnverplichting van € 8,1 miljoen.

Fitte, vitale en gelukkige medewerkers zijn essentieel voor het realiseren van onze doelstellingen. We ondersteunen onze medewerkers daarom met vitaliteitstips, diverse webinars en workshops, en dagen hen uit om gezond te leven. In september 2023 organiseerden we voor de zesde keer de Week van vitaliteit en werkgeuk. In 2023 hebben we diverse activiteiten ondernomen rond de thema's gelijkheid, diversiteit en inclusie. Dat deden we bijvoorbeeld met de introductie in maart van het nieuwste diversiteitsnetwerk Onbeperkt@UWV. In oktober waren er ter gelegenheid van de Diversity Week verschillende activiteiten waaronder een ontbijtshow. Tijdens de internationale Coming Out Day hezen we de regenboogvlag om extra aandacht te vragen voor de positie en acceptatie van de lhbtqia+-gemeenschap in onze samenleving. Met deze activiteiten geven we invulling aan de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen die zich richten op

goede gezondheid en welzijn en op inzet voor gendergelijkheid (respectievelijk VN duurzame ontwikkelingsdoelstellingen 3 en 5).

Milieu

We hebben de doelstelling om in 2030 klimaatneutraal te zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. Hiermee geven we invulling aan de VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 13 om klimaatverandering aan te pakken. De negatieve gevolgen voor milieu en klimaat door onze bedrijfsactiviteiten willen we als organisatie tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaatneutrale en circulaire bedrijfsvoering. Sinds de nulmeting in 2017 hebben we 66% van onze CO₂-uitstoot gereduceerd. De focus ligt de komende jaren op het reduceren van de resterende 34%. In de roadmap klimaatneutraliteit 2030 zijn verschillende maatregelen opgenomen die moeten leiden tot een verdere verduurzaming van huisvesting en zakelijk verkeer (dienstreizen en vlieguren). Op het gebied van huisvesting zetten we ons actief in voor reductie van energieverbruik en voor zo veel mogelijk gebruik van groene elektriciteit in de panden waarvan we hoofdhuurder zijn. Ook streven we naar klimaatneutrale alternatieven voor gas. Waar mogelijk gebruiken we zonnepanelen om energie op te wekken. Eind 2023 gebeurde dat op 19 van de 67 UWV-panden – bij 5 daarvan zijn we hoofdhuurder en bij 14 medehuurder.

We stimuleren onze medewerkers met het openbaar vervoer te reizen, we stellen bedrijfsfietsen en e-bikes beschikbaar en we kennen een fietsvergoedingsregeling. Sinds half februari 2022 werken we weer wat vaker op kantoor. De milieuwinst die in 2020 en 2021 is behaald door het thuiswerken vanwege de coronacrisis willen we echter wel vasthouden. Momenteel hebben we 155 elektrische auto's in het wagenpark. Dit is 35,5% van het totale wagenpark, dat 437 auto's omvat. De doelstelling is om uiterlijk in 2028 een volledig emissievrij wagenpark te hebben. Al met al zijn we goed op weg om ons doel van een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 te behalen, maar het verkleinen van de CO₂-voetafdruk gaat niet vanzelf. In 2022 bedroeg de totale CO₂-uitstoot 81,5 ton CO₂-uitstoot. Dat was meer dan in 2021, maar duidelijk minder dan in 2019 (vóór corona), toen de uitstoot van onze vlieguren 418,4 ton was. In 2023 is de totale CO₂-uitstoot gestegen naar 113 ton. Het papierverbruik bij UWV bestaat uit printpapier en briefpapier/handelsdrukwerk. In 2023 realiseerden we met printverbruik een reductie van 3,6% (1,1 miljoen vellen) ten opzichte van 2022. In 2022 was de reductie 10,7% (3,8 miljoen vellen) ten opzichte van 2021. Het papierverbruik bestond in 2023 uit 46,8 miljoen vellen (gelijk aan een CO₂-uitstoot van 283 ton CO₂). Dat betekent dat er een daling van 5% te zien is in het totale papierverbruik ten opzichte van 2022.

Naast klimaatneutraliteit is de circulaire economie ook een belangrijk speerpunt in ons mvv-beleid. Dit betekent dat de focus ligt op minder inkoop, levensduurverlenging en hergebruik. Deze circulaire uitgangspunten worden in aanbestedingen geconcretiseerd langs de zogeheten R-ladder, die bijhoudt hoe een organisatie scoort op circulaire economie. Daarnaast zijn we al enkele jaren bezig met vermindering van plasticgebruik en het verlengen van de levensduur van hardware, inclusief mobiele telefoons. Afgedankte ICT-apparatuur die nog goed bruikbaar is, zoals monitoren en smartphones, wordt schoongemaakt, opgeknapt en nagekeken. Eventueel op de harde schijven aanwezige data worden daarbij op gecertificeerde wijze verwijderd. In 2023 zijn ruim 4.700 laptops en in totaal bijna 12.000 andere ICT-apparaten verwerkt door een bedrijf dat werkt met medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarna schenken we een groot deel van de apparatuur aan maatschappelijke instellingen en mensen met een smalle beurs. Met deze activiteiten dragen we bij aan de duurzame ontwikkelingsdoelstelling die zich richt op verantwoorde consumptie en productie (VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 12).

Maatschappij

Ons maatschappelijk ondernemerschap maken we concreet en meetbaar voor onszelf, onze stakeholders en de samenleving. We gebruiken daarvoor een gecertificeerd managementsysteem: de [MVO Prestatieladder](#). Dit systeem kent vijf niveaus van certificering. Sinds 2016 bevinden wij ons op niveau 4 (onderscheidend in de sector). In juni 2023 verscheen het UWV-brede [duurzaamheidsverslag over 2022](#).

Met onze jaarlijkse inzamelingsactie onder UWV-medewerkers voor de voedselbanken leveren we een bijdrage aan de bestrijding van honger en armoede in Nederland. Daarnaast werkt UWV al vele jaren samen met de stichting Prokkel, die prikkelende ontmoetingen regelt tussen mensen met en zonder een verstandelijke beperking. Ook in 2023 deden diverse UWV-organisatieonderdelen hieraan mee. UWV neemt verder onder andere deel aan de jaarlijkse sterrenslag en biedt mensen met een verstandelijk beperking stages aan. Daarnaast bemensen UWV-medewerkers inclusieve stembureaus. Alle kunst op UWV-kantoren is gemaakt door kunstenaars met een arbeidsbeperking.

UWV spant zich iedere dag in voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Met onze dienstverlening (zie hoofdstuk 1 in beide delen van dit jaarverslag) geven we invulling aan meerdere duurzame ontwikkelingsdoelstellingen, zoals die om eerlijk werk en economische groei te bevorderen (VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 8), om ongelijkheid te verminderen (VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 10), om respectievelijk armoede en honger te bestrijden (VN duurzame ontwikkelingsdoelstellingen 1 en 2) en om toegang te bieden tot kwaliteitsonderwijs (VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 4). Het is daarbij onze ambitie om een actieve rol te spelen in de verbetering van de publieke dienstverlening. We werken daarom aan een betere samenwerking tussen (Rijks)overheid, publieke dienstverleners en de politiek om tot beter uitvoerbaar beleid te komen. Zo geven we invulling aan de duurzame ontwikkelingsdoelstelling om te zorgen voor sterke publieke diensten (VN duurzame ontwikkelingsdoelstelling 16).



5. Jaarrekening

De jaarrekening schetst een beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV aan het eind van het verslagjaar en van het resultaat over 2023. De jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2023, de staat van baten en lasten, het kasstroomoverzicht over 2023 en de toelichtingen.

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

5.1. Balans per 31 december 2023

Tabel Balans per 31 december 2023, na bestemming resultaat

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>		31 december 2023	31 december 2022
ACTIVA	Ref.		
Vaste activa			
Materiële vaste activa	(1)	128	95
Financiële vaste activa	(2)	2.151	2.899
		2.279	2.994
Vlottende activa			
Vorderingen	(3)	5.883	5.486
Liquide middelen	(4)	30.006	21.136
Totaal vlottende activa		35.889	26.622
Totaal activa		38.168	29.616
PASSIVA			
Fondsen			
Fondsvermogen	(5)	33.986	25.066
Bestemmingsfondsen	(6)	87	86
Egalisatiereserve	(7)	109	102
Totaal fondsen		34.182	25.254
Voorzieningen	(8)	898	211
Kortlopende schulden	(9)	3.088	4.151
Totaal passiva		38.168	29.616

5.2. Staat van baten en lasten over 2023

Tabel Staat van baten en lasten over 2023

Bedragen x € 1 miljoen		2023	2022
BATEN	Ref.		
Baten wettelijke taken sv			
Premiebaten	(10)	34.460	30.723
Rijksbijdragen NOW		1.181	602
Rijksbijdragen overig		5.530	5.054
Totaal rijksbijdragen	(11)	6.711	5.656
Totaal baten		41.171	36.379
LASTEN			
Programmakosten			
Uitkeringen	(12)	24.695	20.804
Sociale lasten	(13)	3.905	3.283
Subsidies NOW	(14)	1.224	597
Overige baten en lasten	(15)	796	709
		30.620	25.393
Uitvoeringskosten			
Personeelskosten	(16)	2.009	1.820
Huisvestingskosten	(17)	128	115
Automatiseringskosten	(18)	238	262
Kantoorkosten	(19)	30	26
Vervoers- en overige kosten	(20)	67	48
		2.472	2.271
Af: netto-omzet uitvoeringskosten		27	25
		2.445	2.246
Financiële baten en lasten	(21)		
Rentebaten		-950	-88
Rentelasten		128	22
		-822	-66
Totaal lasten		32.243	27.573
Saldo van baten en lasten		8.928	8.806

5.3. Kasstroomoverzicht over 2023

Tabel Kasstroomoverzicht over 2023

Bedragen x € 1 miljoen		2023	2022
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN			
Ref.			
Ontvangsten			
Premies	(10)	34.233	30.610
Rijksbijdragen NOW	(11)	-610	-2.723
Rijksbijdragen overig	(11)	5.508	5.115
Overige baten	(15)	171	119
Netto-omzet uitvoeringskosten		26	26
		39.328	33.147
Uitgaven			
Uitkeringen	(12)	-23.911	-20.767
Sociale lasten	(13)	-3.841	-3.262
Subsidies NOW	(14)	-124	-820
Overige lasten	(15)	-906	-798
Uitvoeringskosten	(16 t/m 20)	-2.433	-2.222
		-31.215	-27.869
Totale kasstroom uit operationele activiteiten		8.113	5.278
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN			
Investerings in materiële vaste activa	(1)	-66	-33
Desinvesterings in materiële vaste activa	(1)	1	0
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten		-65	-33
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN			
Opgenomen middelen		0	-9
Rentebaten en -lasten	(21)	822	66
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten		822	57
Netto-kasstroom		8.870	5.302
Specificatie netto-kasstroom			
Stand 1 januari	(4)	21.136	15.834
Stand 31 december	(4)	30.006	21.136
Netto-kasstroom		8.870	5.302

5.4. Algemene toelichting

Taken UWV

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

Wij beheren de volgende fondsen:

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

Sinds 1 maart 2022 voert UWV de Subsidieregeling STAP-budget uit. STAP staat voor Stimulering arbeidsmarktpositie. Op grond van deze regeling komt er voor iedereen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt, jaarlijks een subsidie beschikbaar voor het volgen van scholingsactiviteiten. De Subsidieregeling STAP-budget wordt via het AWf afgewikkeld en is volledig rijksgefinancierd. De regeling is beëindigd per 1 januari 2024.

UWV oefent de kassiersfunctie uit voor de Tijdelijke regeling aanvullende dienstverlening (voorheen de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19). In de Regeling SUWI, artikel 5.10a lid 7 is bepaald dat de jaarverslagen van UWV voor de jaren 2021 tot en met 2024 een kassiersverslag bevatten met betrekking tot de uitoefening van deze taak, waarbij is bepaald dat bijlage VI van de Regeling SUWI niet van toepassing is op het kassiersverslag. In de artikelen 5.10f en 5.10g is verder bepaald dat de financiële verantwoording van de kassier geen deel uitmaakt van de jaarrekening van UWV. Het ministerie van SZW heeft ultimo 2022 de tijdelijke regeling verlengd voor de duur van maximaal twee jaar (tot ultimo 2024), of zoveel eerder tot de beoogde arbeidsmarktstructuur is vormgegeven.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Regeling SUWI, artikel 5.10a lid 4. In dit artikel is bepaald dat het jaarverslag, de tussentijdse verslagen en de jaarrekening van UWV bestaan uit twee afzonderlijke delen, waarvan één deel uitsluitend betrekking heeft op BKWI en het andere deel op UWV met uitzondering van BKWI. In afwijking van Titel 9 Boek 2 BW zijn de cijfers van BKWI om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV. De jaarverslagen van BKWI worden gepubliceerd op www.bkwi.nl. Het door de minister van SZW aan BKWI toegekende budget voor 2023 bedraagt € 16,4 miljoen.

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

Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik

We streven ernaar een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zo veel mogelijk wordt voorkomen en het burgers en bedrijven gemakkelijk wordt gemaakt correct ingevulde aanvragen te doen. We stemmen de mate en intensiteit van onze controles af op het gedrag van burgers en bedrijven, en dwingen naleving af als burgers en

bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen. We weten dat het overgrote deel van de burgers en bedrijven te goeder trouw is en bereid is uit zichzelf regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van UWV.

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

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

Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW

Bij de totstandkoming van de NOW hebben UWV en het ministerie van SZW ook handavingsrisico's onderkend. De primaire doelstelling was om door de coronacrisis getroffen bedrijven zo snel mogelijk hulp te bieden. Daarom is UWV zo snel mogelijk overgegaan tot de eerste betalingen aan werkgevers. De NOW-regeling is in 2020 zo vormgegeven dat er op zeer korte termijn een robuuste regeling kon worden uitgevoerd. Waar mogelijk hebben UWV en het ministerie van SZW beheersmaatregelen genomen. De snelheid waarmee de noodmaatregel tot stand is gekomen, impliceert echter ook dat er meer restrisico's op misbruik en oneigenlijk gebruik zijn aanvaard dan onder reguliere omstandigheden gebruikelijk zou zijn. De minister heeft de Tweede Kamer op meerdere momenten hiervan ook op de hoogte gesteld. Het ministerie van SZW heeft de (rest)risico's geaccepteerd.

Een aantal M&O-aspecten, zoals de controle op de loonsommen en de IBAN-rekeningnummers van de werkgevers, is ondervangen bij het verstrekken van het voorschot. Specifieke M&O-aspecten met betrekking tot het gerealiseerde omzetverlies en de daadwerkelijke loonsommen maken deel uit van de controle van de vaststellingsaanvraag van de werkgever. UWV trekt samen met ketenpartners – de Nederlandse Arbeidsinspectie, de afdeling Uitvoering Van Beleid van het ministerie van SZW, de Belastingdienst en de Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD) – op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW. In paragraaf 3.6 is een overzicht opgenomen van de resultaten van de beheersmaatregelen rondom de NOW-regelingen.

Financiering

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

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

Premieontvangsten Belastingdienst

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

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages vast voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2021 zijn vastgesteld op 3 oktober 2023. Voor de belastingjaren 2022 en 2023 worden de verdeelpercentages naar verwachting in respectievelijk 2024 en 2025 vastgesteld.

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

Rijksbijdragen SZW

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

Rijksbijdrage OCW

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

Rijksbijdrage VWS

Voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen voor het leefdomein (artikel 3a.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015)) ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van VWS.

Informatieverschaffing over schattingen

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

Verbonden partijen

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

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

5.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen voor verslaggeving

Algemeen

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

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

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

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste schattingswijziging ten aanzien van de onder de financiële vaste activa opgenomen premievorderingen zoals opgenomen in de desbetreffende paragraaf.

Functionele valuta

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

Operationele leasing

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

Financiële instrumenten

De in de balans opgenomen financiële instrumenten zijn gewaardeerd tegen de (geamortiseerde) kostprijs. De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en onafhankelijk van elkaar zijn. Indien niet direct een betrouwbare reële waarde is aan te wijzen, wordt de reële waarde benaderd door deze af te leiden uit de reële waarde van bestanddelen of van een soortgelijk financieel instrument, of met behulp van waarderingmodellen en waarderingstechnieken. Hierbij wordt gebruikgemaakt van recente gelijksoortige 'at arm's length' transacties, van de DCF-methode (contante waarde van kasstromen) en/of van optiewaarderingsmodellen, rekening houdend met specifieke omstandigheden.

Voor de financiering maakt UWV in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van krediet van het ministerie van Financiën. Hierdoor is er geen krediet- en liquiditeitsrisico. UWV maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten. Zoals is toegelicht in paragraaf 5.4 onder het kopje Financiering, is er geen risico voor de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Afrondingen

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

Grondslagen

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelf vervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV. De budgetten voor de vervaardiging van deze immateriële vaste activa worden door het ministerie van SZW toegekend in het jaar dat de projectkosten worden gemaakt (en ten laste van de fondsen worden gebracht). Vanwege deze financieringswijze wordt de door het ministerie van SZW toegekende financiering in het jaar van toekenning als bate verantwoord. Om diezelfde reden worden investeringen in immateriële vaste activa direct als last verantwoord in de staat van baten en lasten in het jaar dat de kosten zijn gemaakt.

Materiële vaste activa

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

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

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

Financiële vaste activa

De financiële vaste activa worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde onder aftrek van transactiekosten. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn, wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten. Vervolgens worden deze activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Hierbij worden rente-inkomsten ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht op basis van de effectieve rente. Bij de waardering wordt rekening gehouden met eventuele waardeverminderingen.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

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

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

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

Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een inschatting gemaakt van de toekomstige netto-kasstroom bij voortgezet gebruik van het actief/de kasstroomgenererende eenheid. Vervolgens worden deze kasstromen contant gemaakt waarbij een disconteringsvoet wordt gehanteerd van 3% (2022: ook 3%). De disconteringsvoet geeft geen risico's weer waarmee in de toekomstige kasstromen al rekening is gehouden.

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

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten, is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

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

Liquide middelen

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

Voorzieningen

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

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

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

Kortlopende schulden

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

De bepaling van het resultaat

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

Premiebaten

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

Rijksbijdragen

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

De NOW-regeling is volledig rijksgefinancierd.

Uitkeringen en sociale lasten

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

Subsidies NOW

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

Overige baten en lasten

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

Uitvoeringskosten

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

Personeelskosten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers, respectievelijk de belastingautoriteit. De pensioenregelingen worden verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord. Er zijn geen andere verplichtingen dan het betalen van de jaarlijkse premie.

Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Netto-omzet uitvoeringskosten

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

Afschrijvingen op materiële vaste activa

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

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

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

Financiële baten en lasten

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

Belastingen

Per 1 januari 2016 zijn ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen (zoals UWV) onderworpen aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan heeft UWV jaarlijks zijn activiteiten beoordeeld. De conclusie hiervan is dat UWV in de jaren 2016 tot en met 2023 geen activiteiten heeft ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

Kasstroombegroting

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

5.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (1)

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

Tabel Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Stand per 1 januari 2023				
Aanschafwaarde	117	32	122	271
Cumulatieve afschrijvingen	-59	-17	-100	-176
Boekwaarde per 1 januari 2023	58	15	22	95
Mutaties				
Investerings	22	10	34	66
Desinvesterings	0	0	-1	-1
Afschrijvingen	-13	-4	-15	-32
Saldo mutaties	9	6	18	33
Stand per 31 december 2023				
Aanschafwaarde	134	40	65	239
Cumulatieve afschrijvingen	-67	-19	-25	-111
Boekwaarde per 31 december 2023	67	21	40	128

In 2023 heeft een extra afschrijving plaatsgevonden van € 1 miljoen in verband met het buiten gebruik stellen van hardware. Verder is in 2023 voor een bedrag van € 97 miljoen aan volledig afgeschreven materiële vaste activa buiten gebruik gesteld (2022: € 17 miljoen). Om die reden zijn de aanschafwaarde en de cumulatieve afschrijvingen ultimo 2023 met dit bedrag gecorrigeerd. In de materiële vaste activa zijn ultimo 2023 investeringen ten bedrage van € 13 miljoen inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Dit betreft projectmatige investeringen in gehuurde panden. Ultimo 2022 ging het om een totaalbedrag van € 23 miljoen, waarvan € 16 miljoen betrekking had op projectmatige investeringen in gehuurde panden en € 7 miljoen op investeringen in telefonie.

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

We hanteren de volgende afschrijvingstermijnen:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal 10 jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn
- Inventaris: 5-10 jaar
- Hardware en software: 3-5 jaar

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2023 € 1,6 miljoen (2022: € 0,02 miljoen). Wij hanteren daarbij de rentetarieven die worden toegepast op de rekeningen-courant die wij aanhouden bij de minister van Financiën. In 2023 bedroeg de rente gemiddeld 3,2%. De rente over de financiering van de materiële vaste activa is in 2023 toegenomen door hogere investeringen in 2023 en een stijging van het gemiddelde rentepercentage ten opzichte van 2022.

Financiële vaste activa (2)

Zowel op de premievorderingen als op de NOW-vorderingen zijn betalingsregelingen met een duur van meer dan één jaar van toepassing. Het verloop van de financiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Financiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	NOW-vorderingen	Premievorderingen	Totaal
Stand per 1 januari 2023			
Nominale waarde	1.784	1.868	3.652
Cumulatieve waardeverminderingen	-219	-534	-753
Boekwaarde per 1 januari 2023	1.565	1.334	2.899
Mutaties			
Verstreckte betalingsregelingen	207	14	221
Beëindigde betalingsregelingen	-136	-171	-307
Ontvangen termijnen	-353	-375	-728
Waardeverminderingen en -veranderingen	-58	290	232
Herrubricering*	-	-166	-166
Saldo mutaties	-340	-408	-748
Stand per 31 december 2023			
Nominale waarde	1.502	1.095	2.597
Cumulatieve waardeverminderingen en -veranderingen	-277	-169	-446
Boekwaarde per 31 december 2023	1.225	926	2.151

* Betreft premievorderingen die ultimo 2023 onder de kortlopende premievorderingen zijn opgenomen naar aanleiding van aanvullende informatie vanuit de Belastingdienst.

NOW-vorderingen met betalingsregeling

Op NOW-vorderingen kunnen, conform wet- en regelgeving, op aanvraag van de werkgever betalingsregelingen (BTR) worden getroffen voor langer dan een jaar, met een maximum van vijf jaar. Op het saldo van de vastgestelde NOW-vorderingen per 31 december 2023 is voor € 1.437 miljoen aan dergelijke regelingen getroffen, waarvan circa € 524 miljoen (nominale waarde) een looptijd heeft van korter dan een jaar. Naast de vastgestelde NOW-vorderingen zijn er ook geraamde NOW-vorderingen opgenomen die voortvloeien uit de ramingen van de nog vast te stellen NOW-subsidieaanvragen. Het deel van de geraamde vorderingen waarvan wij verwachten dat daarvoor een betalingsregeling zal worden aangevraagd – dit is circa 37%, ofwel € 65 miljoen – nemen wij op onder de financiële vaste activa. Het overige deel van de geraamde vorderingen (de resterende 63%) verantwoorden wij onder de kortlopende vorderingen.

De BTR-vorderingen hebben, op basis van wet- en regelgeving, een bijzonder karakter, in die zin dat de betalingsregeling direct na een verzoek van een werkgever wordt toegekend zonder dat een onderzoek naar de financiële draagkracht heeft plaatsgevonden of dat er zekerheden zijn gesteld. Ook wordt geen rente in rekening gebracht over de vordering. Een betalingsregeling loopt maximaal vijf jaar. Bij de eerste waardering van deze vorderingen wordt de reële waarde van de vordering bij verstrekking van de betalingsregeling bepaald op basis van de verwachte toekomstige kasstromen, waarbij gerekend wordt met een rentefactor enerzijds en een risicofactor anderzijds. Wij hebben ervoor gekozen de rentefactor te baseren op de rapportages van Bloomberg over de zerocouponrente en de risicofactor te ontlenen aan de opgave van De Nederlandsche Bank inzake deposito's en leningen van monetaire financiële instellingen aan niet-financiële bedrijven. Daarnaast is er, gezien het bovengenoemde bijzondere karakter van deze vorderingen, een extra opslag op de risicofactor opgenomen voor additionele risico's. Deze bedraagt op jaarbasis 2,65%. Dit percentage is afgeleid van de opgave van de European Banking Authority over de kans op wanbetaling voor leningen verstrekt aan het midden- en kleinbedrijf voor meer dan € 1 miljoen.

Indien het daadwerkelijke percentage voor additionele risico's in de toekomst afwijkt van het in de berekening betrokken percentage van 2,65%, dan is de afwaardering naar reële waarde bij verstrekking van de betalingsregeling, bij een afwijking van 1,0 procentpunt naar beneden of boven € 37 miljoen lager dan wel € 36 miljoen hoger dan de berekende afwaardering.

Na de eerste waardering van de vorderingen tegen de reële waarde wordt de afwaardering door amortisatie gedurende de looptijd van de regeling in principe geleidelijk teruggebracht tot nihil. Als gevolg van de afwaardering en de daaropvolgende amortisatie bedraagt de waardevermindering per balansdatum per saldo € 277 miljoen.

Premievorderingen met betalingsregeling

Ondernemers met betalingsproblemen vanwege de coronacrisis konden tot en met 31 maart 2022 bijzonder uitstel van betaling aanvragen voor verschillende belastingen. Volgens de regeling hebben ondernemers van 1 oktober 2022 tot 1 oktober 2027 de tijd om hun belastingschuld af te betalen. De afbetaling vindt plaats in maandelijkse vaste termijnen, inclusief invorderingsrente. De premies voor de werknemersverzekeringen maken deel uit van deze crisismaatregel. Ultimo 2023 was er uitstel van betaling verleend voor € 1.095 miljoen aan premievorderingen. Op deze vorderingen is een waardevermindering toegepast van € 169 miljoen (15,4%).

Voor de premievorderingen is het niet mogelijk gebleken om de waardering in lijn met onze waarderingsgrondslagen te bepalen, omdat we niet kunnen beschikken over de gegevens van de individuele premievorderingen.

Ten opzichte van de jaarrekening 2022 is de schattingsmethodiek gewijzigd. Ultimo 2022 hebben wij de raming van de kans op wanbetaling gebaseerd op een berekening van het ministerie van Financiën waarbij de precoronawinst (als maatstaf voor betaalcapaciteit) van bedrijven met schuld is gerelateerd aan de omvang van de betalingsregeling per jaar. Ultimo 2023 steunen wij, na een controle op plausibiliteit en toepasbaarheid, op een raming van de Belastingdienst. Deze raming is gebaseerd op het feitelijke betaalpatroon met een risicokwantificering voor drie verschillende risicogroepen, te weten termijnbetalers (5% kans op afstel), achterstandbetalers (30% kans op wanbetaling) en nulbetalers (60% kans op wanbetaling).

Alternatieven voor de raming van de Belastingdienst zijn een analyse uit 2023 van het Centraal Planbureau (CPB) die resulteert in een voorspelling van de faillissementskansen van 4%-7%. Daarnaast is er de analyse van het ministerie van Financiën uit 2022 die wij ultimo 2022 hebben gehanteerd voor de waardering van de premievorderingen. Deze laatste analyse komt uit op een oninbaarheidpercentage van 28,6%. Deze alternatieven resulteren in een voorziening oninbaarheid van € 44 miljoen (4%) tot € 313 miljoen (28,6%). Voor onze premievorderingen zijn wij uitgegaan van het meest waarschijnlijke scenario, dat uitkomt op een oninbaarheidspercentage van 15,4% ofwel € 169 miljoen.

Vorderingen (3)

Tabel Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2023	31 december 2022
Programmakosten		
Premievorderingen	3.889	3.254
NOW-vorderingen	369	1.796
Nog te verrekenen rijksbijdragen	1.102	0
Uitkeringsdebiteuren	262	239
Faillissementsvorderingen	208	148
Overige vorderingen en overlopende activa	9	9
	5.839	5.446
Uitvoeringskosten		
Debiteuren	3	2
Vooruitbetaalde kosten	33	31
Overige vorderingen en overlopende activa	8	7
	44	40
Totaal	5.883	5.486

Premievorderingen zonder betalingsregeling

Het saldo premievorderingen ultimo 2023 van € 3.889 miljoen bestaat voor € 3.486 miljoen uit vorderingen die in januari 2024 zijn geïncasseerd en uit overige reguliere vorderingen met betrekking tot premiejaar 2023 van circa € 231 miljoen. Op deze overige reguliere vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid getroffen van € 12 miljoen (5%, analoog aan de risicogroep termijnbetalers die wordt gehanteerd bij de premievorderingen met betalingsregeling).

Daarnaast zijn er vorderingen van circa € 459 miljoen met betrekking tot oudere premiejaren (2029 tot en met 2022) die voor een deel betrekking hebben op vorderingen waarbij de betalingsregeling is ingetrokken als gevolg van het niet voldoen aan de periodieke aflossingsverplichtingen. Hierop is een voorziening getroffen van € 275 miljoen (60%, analoog aan de groep nulbetalers die wordt gehanteerd bij de premievorderingen met betalingsregeling).

NOW-vorderingen zonder betalingsregeling

De hier opgenomen NOW-vorderingen bestaan uit de te vorderen subsidiebedragen met betrekking tot vaststellingen waarvoor geen betalingsregeling is overeengekomen. De NOW-vorderingen met betalingsregeling zijn opgenomen onder de post Financiële vaste activa. De NOW-vorderingen die betrekking hebben op werkgevers die een NOW-subsidie hebben ontvangen en waarvoor een faillissement is uitgesproken, zijn opgenomen onder de post Faillissementsvorderingen.

De NOW-vorderingen zonder betalingsregeling kunnen als volgt worden gespecificeerd.

Tabel NOW-vorderingen zonder betalingsregeling

Bedragen x € 1 miljoen	Nominale waarde		Boekwaarde	
	31-12-2023	31-12-2022	31-12-2023	31-12-2022
Vorderingen uit hoofde van vaststellingen	518	313	279	237
Raming nog vast te stellen vorderingen	177	1.640	90	1.559
Totaal	695	1.953	369	1.796

Op de NOW-vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid getroffen op basis van de ouderdom van het openstaande saldo:

- Bij de vorderingen zonder uitstel van betaling waarvan het saldo minder dan negentig dagen openstaat (€ 56 miljoen nominaal per ultimo 2023) is de verwachting dat deze volledig worden voldaan.
- Voor de vorderingen waarbij uitstel is verleend tot een latere betaaldatum dan de reguliere termijn (€ 135 miljoen nominaal per ultimo 2023) is de voorziening bepaald op 10%.
- Op vorderingen waarbij sprake is van bedrijfsbeëindiging (circa € 26 miljoen nominaal per ultimo 2023) is rekening gehouden met 86% oninbaarheid.
- Op alle overige vorderingen (€ 301 miljoen nominaal per ultimo 2023) wordt eveneens een voorziening voor oninbaarheid getroffen. Het gehanteerde percentage voor oninbaarheid bedraagt 50%, 75% of 100%, afhankelijk van de ouderdom.

De raming van nog vast te stellen vorderingen heeft voor € 111 miljoen betrekking op de werkvoorraad van circa 20.000 vaststellingsaanvragen per ultimo 2023. Op de geraamde vorderingen die naar verwachting in 2024 zullen worden vastgesteld zonder betalingsregeling, is ook een percentage voorziening toegepast. Dat percentage is gebaseerd op de voorzieningen die zijn getroffen voor de al vastgestelde vorderingen zonder betalingsregeling. Voor een verdere toelichting op deze post verwijzen we naar de toelichting op Subsidies NOW (zie paragraaf 5.7, onder het gelijknamige kopje).

Daarnaast is onder de raming nog vast te stellen vorderingen een bedrag opgenomen van € 66 miljoen (dit betreft het verstrekte voorschot) voor de restgroep van 1.894 gevallen waarbij geen vaststellingsaanvraag is ingediend en ook geen ambtshalve nihilstelling kon worden gedaan. Het betreft gevallen waarin onduidelijk is of de werkgever nog bestaat/actief is, of waarin het bedrijf beëindigd is en er (nog) geen rechtsopvolger is die kan worden aangesproken. Op dit bedrag hebben wij een percentage voorziening toegepast van 100%.

Nog te verrekenen rijksbijdragen

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 1.102,1 miljoen (vordering), op het ministerie van OCW voor afgerond € 0,1 miljoen (vordering) met betrekking tot de WOOS en op het ministerie van VWS voor € 0,1 miljoen (schuld) met betrekking tot Leefdomein Wmo. De afrekening met de ministeries van SZW, OCW en VWS vindt in 2024 plaats.

Uitkeringsdebiteuren

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

Voor uitkeringsdebiteuren die niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen. Daardoor kan de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar zijn. Op grond van ervaringscijfers van de afgelopen vijf jaar is onze inschatting dat een bedrag van € 97 miljoen (nominale waarde) als langlopend kan worden beschouwd. UWV brengt uitkeringsdebiteuren rente in rekening op uitstaande vorderingen conform de geldende wet- en regelgeving.

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen, neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen dient UWV als preferente vordering in bij de curator. In de faillissementsvorderingen zijn ook NOW-vorderingen opgenomen die betrekking hebben op werkgevers die een NOW-subsidie hebben ontvangen en waarvoor een faillissement is uitgesproken.

Tabel Faillissementsvorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	Nominale waarde		Boekwaarde	
	31-12-2023	31-12-2022	31-12-2023	31-12-2022
Faillissementsvorderingen uit hoofde van loondoorbetaling	778	740	181	148
NOW-vorderingen bij faillissementen	193	29	27	0
Totaal	971	769	208	148

Uit de realisatiecijfers over de periode 2006–2023 blijkt dat bij het opheffen van een faillissement door de curator gemiddeld 35,7% (2022: 34%) van de ingestelde vorderingen uit hoofde van loondoorbetaling is geïncasseerd. Dit percentage is toegepast voor de waardering van de faillissementsvorderingen uit hoofde van loondoorbetaling. NOW-vorderingen bij faillissementen zijn concurrente vorderingen en daarbij wordt op basis van ervaringscijfers voor het treffen van een voorziening voor oninbaarheid een percentage van 86% gehanteerd.

Voor de faillissementsvorderingen geldt dat inning afhankelijk is van de afhandeling van het faillissementsdossier door de curator. Hoewel deze post als kortlopend wordt gerubriceerd, lopen deze vorderingen vaak meerdere jaren voordat finale afwikkeling plaatsvindt. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 81 miljoen (tegen boekwaarde) als langlopend kan worden beschouwd.

Voorzieningen oninbare vorderingen

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

Tabel Voorziening oninbare vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	Voorziening oninbare premievorderingen	Voorziening oninbare NOW-vorderingen	Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren	Voorziening oninbare faillissementsvorderingen	Totaal
Stand per 1 januari 2023	0	158	300	621	1.079
Herrubricering*	66	-	-	-	66
Dotatie	221	193	48	310	772
Vrijval	0	-	-	-44	-44
Onttrekking	0	-25	-50	-124	-199
Stand per 31 december 2023	287	326	298	763	1.674

* Betreft premievorderingen die ultimo 2022 onder de Financiële vaste activa zijn opgenomen maar naar aanleiding van aanvullende informatie vanuit de Belastingdienst ultimo 2023 onder de kortlopende vorderingen zijn opgenomen.

Liquide middelen (4)

Tabel Liquide middelen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2023	31 december 2022
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	30.005	21.133
Banktegoeden	1	3
Totaal liquide middelen	30.006	21.136

Op grond van artikel 119 lid 4 van de Wfsv houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Onder de liquide middelen zijn daarnaast banktegoeden in rekening-courant opgenomen. De liquide middelen staan voor een bedrag van € 0,2 miljoen niet ter vrije beschikking, dit zijn twee escrowrekeningen. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in paragraaf 5.3 Kasstroomoverzicht over 2023.

Fondsvermogen (5)

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2023 (per saldo € 8.928 miljoen bate) is als volgt:

■ Toevoeging fondsvermogen	€ 8.920 miljoen
■ Toevoeging egalisatiereserve en bestemmingsfondsen	€ 8 miljoen
■ Totaal	€ 8.928 miljoen

Tabel Fondsvermogen 2023

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2023	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	31 december 2023
Aof	24.141	4.034	-	28.175
Whk	1.217	-139	-	1.078
AWf	-2.528	4.542	-	2.014
Ufo	2.587	491	-	3.078
Afj	-141	-	-	-141
Toeslagenfondsen	-22	-	-	-22
Totaal fondsen	25.254	8.928	-	34.182
Bestemd fondsvermogen	-86	-	-1	-87
Egalisatiereserve	-102	-	-7	-109
Netto-fondsvermogen	25.066	8.928	-8	33.986

Ter vergelijking is het verloop van het fondsvermogen gedurende 2022 opgenomen:

Tabel Fondsvermogen 2022

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2022	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	31 december 2022
Aof	20.103	4.038	-	24.141
Whk	1.156	61	-	1.217
AWf	-6.882	4.354	-	-2.528
Ufo	2.234	353	-	2.587
Afj	-141	-	-	-141
Toeslagenfondsen	-22	-	-	-22
Totaal fondsen	16.448	8.806	-	25.254
Bestemd fondsvermogen	-86	-	0	-86
Egalisatiereserve	-93	-	-9	-102
Netto-fondsvermogen	16.269	8.806	-9	25.066

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve in mindering gebracht.

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

Bestemmingsfondsen (6)

Tabel Bestemmingsfondsen 2023

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2023	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen*	31 december 2023
Frictiekosten	77	-	1	78
Re-integratietrajecten en voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	86	-	1	87

* De toevoeging van € 1 miljoen betreft een afrondingsverschil.

Ter vergelijking is het verloop van de bestemmingsfondsen gedurende 2022 opgenomen:

Tabel Bestemmingsfondsen 2022

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2022	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2022
Frictiekosten	77	-	-	77
Re-integratietrajecten en voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	86	-	0	86

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het bestemmingsfonds Frictiekosten is bedoeld ter dekking van reorganisatie- en investeringskosten. Het ministerie van SZW heeft voor 2023 geen bedragen vrijgegeven uit de bestemmingsfondsen.

Egalisatiereserve (7)

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

Tabel Egalisatiereserve 2023

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2023	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2023
W&R-projecten	4	-4	2	2
Reguliere activiteiten	2	-1	0	1
Vrij besteedbaar	96	5	5	106
Totaal	102	-	7	109

Van het budgetresultaat 2023 ad € 53 miljoen is een bedrag van € 7 miljoen toegevoegd aan de egalisatiereserve. Hiermee is het maximumbedrag van de egalisatiereserve (€ 109 miljoen voor 2023) bereikt. Het resterende deel van het budgetresultaat (€ 46 miljoen) blijft onderdeel van het fondsvermogen. De egalisatiereserve bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar.

Ter vergelijking is het verloop van de egalisatiereserve gedurende 2022 opgenomen:

Tabel Egalisatiereserve 2022

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2022	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2022
W&R-projecten	13	-10	1	4
Reguliere activiteiten	1	-	1	2
Vrij besteedbaar	79	10	7	96
Totaal	93	-	9	102

Voorzeningen (8)

Tabel Voorzeningen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten					Totaal
	Compensatie transitievergoeding	Wazo/Wbo en Wazo/WIEG	Jubilea	Sociaal plan	Loondoorbetaling bij ziekte	Verlof-sparen	Overig	
Stand per 1 januari 2023	142	-	40	4	12	6	7	211
Dotatie	520	622	7	0	7	3	7	1.166
Onttrekking	-465	-	-4	-2	-6	-	-1	-478
Vrijval	0	-	-	0	-	-	-1	-1
Stand per 31 december 2023	197	622	43	2	13	9	12	898
Samenstelling								
Korte termijn (< 1 jaar)	197	582	2	1	7	0	9	798
Middellange termijn (1-5 jaar)	-	40	15	1	6	9	2	73
Lange termijn (> 5 jaar)	-	-	26	-	-	0	1	27
Stand per 31 december 2023	197	622	43	2	13	9	12	898

Voorziening compensatie transitievergoeding

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

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

Tabel Voorziening compensatie transitievergoeding

Bedragen x € 1 miljoen	CRTV-LAO	CRTV-BE	Totaal
Stand per 1 januari 2023	136	6	142
Dotatie	512	8	520
Onttrekking	-457	-8	-465
Vrijval	-	-	-
Stand per 31 december 2023	191	6	197

De stand per 31 december 2023 betreft enerzijds de al ontvangen maar nog niet afgewikkelde aanvragen en anderzijds de nog naar verwachting in 2024 te ontvangen aanvragen met betrekking tot compensatie voor in 2023 of eerder verstrekte transitievergoedingen. De termijn waarbinnen werkgevers aanvragen kunnen indienen, bedraagt bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid zes maanden nadat volledige betaling van de transitievergoeding heeft plaatsgevonden. Bij ontslag van werknemers wegens bedrijfseconomische redenen is de aanvraagtermijn twaalf maanden.

Voorziening Wazo/Wbo en Wazo/WIEG

Sinds 1 juli 2020 kunnen partners maximaal vijf weken (vijf keer het aantal werkuren per week) aanvullend geboorteverlof opnemen (Wazo/WIEG, Wet invoering extra geboorteverlof). Het betaald ouderschapsverlof (Wazo/Wbo) is op 2 augustus 2022 ingevoerd. Het betaald ouderschapsverlof geldt voor beide ouders en is van toepassing op verzekerde werknemers en niet-verzekerde werknemers met een arbeidsovereenkomst (directeuren-grootaandeelhouder en werknemers die huishoudelijke arbeid verrichten). De duur van de uitkering is maximaal negen weken (naar evenredigheid van de arbeidsduur). De voorziening is getroffen voor de in 2024 nog te verwachten aanvragen voor ouderschapsverlof dat is genoten in 2022 en 2023 en voor de in 2025 nog te verwachten aanvragen voor ouderschapsverlof dat is genoten in 2023.

In de jaarrekening 2023 hebben we voor het eerst een voorziening gevormd voor de verplichtingen die samenhangen met de Wazo/Wbo en de Wazo/WIEG. Bij het opstellen van de jaarrekening 2022 hadden we nog niet voldoende ervaringscijfers om de verplichtingen te kwantificeren, met uitzondering van de uitgaven in boekmaand januari 2023 die in de jaarrekening 2022 zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

Tabel Voorziening Wazo/Wbo en Wazo/WIEG

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Wazo/Wbo	Wazo/WIEG	Totaal
Stand per 1 januari 2023	-	-	-
Dotatie	579	43	622
Onttrekking	-	-	-
Vrijval	-	-	-
Stand per 31 december 2023	579	43	622

Jubilea

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Bij de berekening van de voorziening wordt rekening gehouden met de opgebouwde jaren, de blijfkans en de verwachte toekomstige loonstijgingen. De blijfkans en de verwachte toekomstige loonstijgingen zijn gebaseerd op historische cijfers. De voorziening wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband, rekening houdend met de actuele marktrente per balansdatum van hoogwaardige ondernemingsobligaties. Hierbij is gerekend met een actuele marktrente van 3% (2022: ook 3%).

Sociaal plan

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

Loondoorbetaling bij ziekte

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

Verlofsparen

De voorziening is gevormd in verband met de in de cao opgenomen mogelijkheid tot verlofsparen van maximaal vijftig weken, te vullen vanuit de bovenwettelijke vakantie-uren uit het nieuwe jaar en het opgebouwde saldo; er is geen sprake meer van verjaring voor de uren die worden ondergebracht in de verlofspaarregeling. De afbouw van de voorziening is vanwege het ontbreken van meerjarige ervaringscijfers onvoorspelbaar, daarom is de voorziening opgenomen tegen de nominale waarde rekening houdend met het salarisspeil per januari 2024.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaan uit voorzieningen voor transitievergoedingen, terugbouwverplichtingen, huuraafkoop/leegstand en claims, geschillen en rechtsgedingen. Deze voorzieningen zijn opgenomen tegen de nominale waarde en worden hierna toegelicht.

De voorziening transitievergoedingen is gevormd als uitvloeisel van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Volgens de Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 3 miljoen.

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

De voorziening huuraafkoop/leegstand is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten voor de periode waarin wij als gevolg van een reorganisatie niet langer gebruikmaken van de gehuurde locaties. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 2 miljoen.

De voorziening voor claims, geschillen en rechtsgedingen is in 2023 nieuw gevormd in verband met sancties die opgelegd kunnen worden. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 5 miljoen.

Kortlopende schulden (9)

Tabel Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2023	31 december 2022
Programmamakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.528	1.352
Nog af te dragen belastingen	393	324
Nog af te dragen premies sociale verzekeringen	518	454
Nog te betalen subsidies NOW	339	1.006
Nog te verrekenen rijksbijdragen	-	711
Overige schulden en overlopende passiva	42	36
	2.820	3.883
Uitvoeringskosten		
Leveranciers	74	84
Belastingen en premies sociale verzekeringen	90	92
Pensioenen en VUT	1	1
Overige schulden en overlopende passiva	103	91
	268	268
Totaal	3.088	4.151

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

Nog te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaan uit € 945 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 564 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2023 die in 2024 zijn vastgesteld, alsmede € 19 miljoen crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-verordening nr. 883/2004).

Nog af te dragen belastingen

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

Nog af te dragen premies sociale verzekeringen

De nog af te dragen premies sociale verzekeringen bestaan voor € 269 miljoen uit de premies voor de werknemersverzekeringen, de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang van de uitkeringen over de maand december die nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd. Over de vakantiegeldverplichtingen en de nog te betalen uitkeringen verwachten wij in de loop van 2024 € 249 miljoen te moeten afdragen.

Nog te betalen subsidies NOW

De post nog te betalen subsidies NOW ad € 339 miljoen kan als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Nog te betalen subsidies NOW

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2023	31 december 2022
Raming nog vast te stellen subsidies NOW	336	1.006
Vastgestelde subsidies NOW	3	0
Totaal	339	1.006

Voor een nadere toelichting op deze post verwijzen we naar paragraaf 5.7 onder het kopje Subsidies NOW.

Overige schulden en overlopende passiva (programmamakosten)

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

Overige schulden en overlopende passiva (uitvoeringskosten)

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

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Nog af te rekenen rijksbijdragen

Met ingang van 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Om budgettaire redenen heeft het ministerie van SZW ervoor gekozen de per 1 januari 2012 op transactiebasis nog verschuldigde bedragen niet aan UWV uit te betalen. Deze permanente vordering bedraagt € 163 miljoen aan niet-afgerekende rijksbijdragen, bestaande uit respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de Toeslagenwet. Deze vordering wordt niet eerder door het ministerie van SZW voldaan dan dat het desbetreffende fonds, de wet of regeling is opgeheven c.q. beëindigd. Het genoemde bedrag is in 2023 niet gewijzigd.

Langlopende uitkeringsverplichtingen

UWV heeft langlopende verplichtingen voor met name de WAO-, WIA- en Wajong-uitkeringen. Deze verplichtingen worden volledig afgedekt door toekomstige financiering vanuit de premiebatens en rijksbijdragen. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervalttermijn.

Tabel Langlopende uitkeringsverplichtingen

Bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
WAO	4.050	12.820	17.720	34.590
WIA/WGA	6.000	19.010	32.760	57.770
WIA/IVA	6.180	19.580	32.560	58.320
Wajong	4.370	16.390	75.020	95.780
WAZ	90	140	340	570
WW	770	90	-	860
IOW	110	110	-	220
Ziektewet	670	220	-	890
Wazo	360	-	-	360
Totaal	22.600	68.360	158.400	249.360

Bij de berekening van de langlopende uitkeringsverplichtingen zijn de volgende uitgangspunten en aannames gehanteerd:

- Het aantal lopende uitkeringen op balansdatum is het uitgangspunt, rekening houdend met de verwachte jaarlijkse uitstroom. Nieuwe instroom vanaf 2024 is geen onderdeel van de verplichtingen per 31 december 2023.
- De verwachte gemiddelde uitkeringsbedragen per jaar zijn volgens het prijspeil van 2024, inclusief een opslag voor sociale lasten en een aanvulling vanuit de Toeslagenwet en de tegemoetkomingen. Er is geen rekening gehouden met prijsstijgingen na 2024 en rentedisconteringen over de looptijd.
- De sociale lasten zijn berekend aan de hand van de geldende sociale lastenpercentages van 2024. Er is geen rekening gehouden met wijzigingen in deze percentages voor de jaren na 2024. De aanvulling vanuit de Toeslagenwet en de tegemoetkomingen zijn berekend aan de hand van de gerealiseerde verhoudingspercentages (in 2023) tussen het bedrag vanuit de Toeslagenwet (tegemoetkoming) en de moederwet.
- Voor de WAO, WIA, - WAZ en IOW speelt de looptijd tot de AOW-gerechtigde leeftijd een grote rol in de berekening. De WAO, WIA, Wajong en WAZ hebben uitkeringsgerechtigden van veel verschillende leeftijden. Om de berekeningen te vereenvoudigen zijn daarom voor deze regelingen leeftijdsgroepen gehanteerd in plaats van de afzonderlijke leeftijden. Bij de IOW gaat het om een beperkt aantal leeftijden: vanaf 61 jaar tot en met 66 jaar. Daarom zijn voor de IOW wel de afzonderlijke leeftijden gehanteerd. Binnen de leeftijdsgroepen wordt verder geen onderscheid gemaakt, behalve dat de aantallen uitkeringen gelijkmatig zijn verdeeld over de leeftijden.
- De uitstroomkans per wet blijft gelijk gedurende de looptijd. Voor alle leeftijdsgroepen wordt gerekend met dezelfde uitstroomkans en de uitstroomkans is binnen een leeftijdsgroep voor alle leeftijden gelijk.
- In de toegepaste uitstroomkans (met uitzondering van WW, Ziektewet en Wazo) zit ook de uitstroom van de nieuwe instroom in het jaar zelf.
- In de uitstroomkans voor de WIA/WGA en WIA/IVA is geen rekening gehouden met de doorstroom van de WIA/WGA naar de WIA/IVA.
- Iedereen bereikt de AOW-gerechtigde leeftijd op 31 december van het betreffende jaar.

Deze aannames hebben tot gevolg dat de berekende verplichtingen geen exacte nauwkeurigheid hebben, daarom zijn alle bedragen in de tabel afgerond op € 10 miljoen.

Re-integratietrajecten en voorzieningen

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2023 € 43,4 miljoen voor trajecten gestart in 2021, 2022 en 2023 (eind 2022: € 25,3 miljoen voor trajecten gestart in 2020, 2021 en 2022). Op basis van ervaringscijfers is onze inschatting dat hiervan € 5,4 miljoen als langlopend (één tot vijf jaar) kan worden beschouwd. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering. De toename van de berekende verplichtingen ultimo 2023 ten opzichte van ultimo 2022 is voornamelijk het gevolg van een verbeterd prognosemodel.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structureel functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening gaat het om eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor de uitgaven voor externe jobcoach en voor vervoersvoorzieningen met een leasecontract wordt een verplichting geraamd, omdat voor deze voorzieningen niet-vermijdbare uitgaven in de toekomst zullen worden verantwoord. Voor deze doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2023 € 44,4 miljoen (eind 2022: € 31,5 miljoen). Ook hier is de toename van de berekende verplichtingen ultimo 2023 ten opzichte van ultimo 2022 voornamelijk het gevolg van een verbeterd prognosemodel.

Bezwaar en beroep NOW

Tot en met 31 december 2023 zijn er 7.235 bezwaren ingediend tegen de berekening van de voorschotten voor alle NOW-regelingen gezamenlijk. Daarvan had meer dan de helft betrekking op NOW 3 (32%) en NOW 4 (19%). Hiervan liepen er eind december 2023 nog 44. Deze lopende zaken betreffen grotendeels de NOW 5 en de NOW 6. Van de afgesloten bezwaren is, afgerond, 39% gegrond verklaard, 31% ongegrond en 30% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Tot en met 31 december 2023 zijn er 20.427 bezwaren ingediend tegen de berekening van de definitieve vaststellingen van alle NOW-regelingen gezamenlijk. 44% bestond uit bezwaren met betrekking tot NOW 1. Hiervan liepen er eind december 2023 nog circa 1.920. De lopende zaken betreffen voor meer dan de helft (53%) de NOW-regelingen 3.1 (19%), 3.2 (19%) en 3.3 (15%). Van de afgesloten bezwaren is, afgerond, 48% gegrond verklaard, 28% ongegrond en 24% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Er zijn tot en met 31 december 2023 verder 413 beroepszaken ingediend tegen de berekening van de voorschotten van de NOW-regelingen gezamenlijk. Eind december waren er hiervan nog 18 lopend. Van de afgesloten beroepszaken is, afgerond, 4% gegrond verklaard, 49% ongegrond en 48% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Er zijn 930 beroepszaken ingediend tegen de berekening van de definitieve vaststellingen voor de NOW-regelingen. Hiervan liepen er eind december 2023 nog 423. Van de afgesloten beroepszaken is, afgerond, 12% gegrond verklaard, 46% ongegrond en 42% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Er zijn 71 hogerberoepszaken ingediend tegen de berekening van zowel de voorschotten als de definitieve vaststellingen voor de NOW-regelingen. Hiervan liepen er eind 2023 nog 13. Van de afgesloten hogerberoepszaken is, afgerond, 2% gegrond verklaard, 62% ongegrond en 36% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de NOW zijn nog twee punten waarbij een principiële uitspraak gedaan kan worden. Het eerste betreft zaken waarin de NOW-vaststellingsaanvraag niet vergezeld gaat van een (goedkeurende) accountantsverklaring over het geleden omzetverlies. In die zaken is de vraag of UWV kan volstaan met die constatering (en de subsidie lager of op nihil kan stellen) of dat UWV een zelfstandige onderzoekplicht heeft om zelf dan het omzetverlies vast te stellen. De uitspraken neigen tot het eerste, maar er is hierover nog geen uitspraak in hoger beroep. Het tweede punt betreft de zaken waarin de werkgever na het verkrijgen van het voorschot nooit een vaststellingsaanvraag heeft gedaan. De subsidie wordt daarom ambtshalve op nihil gesteld. Daar is de vraag of UWV voldoende gekeken heeft naar verschoonbaarheid van de werkgever en een juiste belangenafweging heeft gemaakt. De rechterlijke uitspraken tot nu toe stellen UWV in het gelijk, maar ook hierover is er nog geen uitspraak in hoger beroep. Mocht UWV in hoger beroep in het ongelijk worden gesteld, dan kan dit ertoe leiden dat eerdere beslissingen worden herzien.

We houden er rekening mee dat we ook in 2024 bezwaren tegen de definitieve vaststellingen van de verschillende NOW-regelingen zullen ontvangen. De financiële omvang van de bezwaar- en beroepszaken kan niet op voorhand worden bepaald.

Pgb en uitsluiting werknemersverzekeringen

De rechtbank Rotterdam oordeelde in december 2021 dat uitsluiting van de verplichte verzekering voor de WW van een zorgverlener die betaald wordt vanuit een persoonsgebonden budget (pgb) in strijd is met de Europese richtlijn voor de gelijke behandeling van mannen en vrouwen op het gebied van de sociale zekerheid (richtlijn 79/7/EEG). De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft in maart 2023 uitspraak gedaan en de conclusies van deze rechtbank bevestigd. Dit betekent dat zorgverleners die betaald worden vanuit een pgb en minder dan vier dagen per week werken bij één pgb-houder (ervan uitgaande dat zij als werknemer kunnen worden aangemerkt), niet alleen voor de WW, maar ook voor de Ziektewet en WIA verzekerd zullen zijn. Waarschijnlijk gaat het om een groep van 33.000 personen. Er is nog overleg met het ministerie van SZW gaande over de gevolgen voor de inrichting van het stelsel bij ziekte en/of arbeidsongeschiktheid. Tot die tijd hoeven er geen premies te worden afgedragen door budgethouders in hun rol als werkgever.

Terugkomen van vaststaande toerekeningsbesluiten ERD-WGA

Het kan voorkomen dat een toerekeningbesluit (het besluit waarbij UWV een WGA-uitkering toerekent aan een werkgever die eigenrisicodragers (ERD) is voor de WGA) onjuist blijkt te zijn, zodat de betreffende ERD-werkgever ten onrechte betalingsplichtig is. Wanneer de werkgever daar niet (tijdig) bezwaar tegen maakt, dan komt UWV op verzoek van de werkgever per de datum van het verzoek terug van dat besluit. UWV komt dus niet met volledig terugwerkende kracht terug van het besluit. In een tussenvonnissen heeft de CRvB besloten dat UWV hierin een belangenafweging moet maken. Mocht de CRvB in een definitief vonnis besluiten dat het terugkomen op een besluit met volledige

terugwerkende kracht moet gebeuren, dan is de kans klein dat de financiële consequenties meer dan € 5 miljoen bedragen.

Eigenrisicodragerschap voor de Ziektewet

De CRvB heeft eind 2021 een uitspraak gedaan dat een werkgever die eigenrisicodragers voor de Ziektewet is in geval van arbeidsongeschiktheid bij aanvang van de dienstbetrekking het ziekgeld niet hoeft te betalen. Bij twee vonnissen van rechtbanken is de reikwijdte van deze uitspraak verder verruimd. UWV heeft hiertegen hoger beroep ingesteld. De CRvB is van mening dat bij arbeidsongeschiktheid bij aanvang van de dienstbetrekking UWV het ziekgeld moet betalen. Hierbij stelt de CRvB wel de voorwaarde dat de eigenrisicodragers voor de Ziektewet zelf moet aantonen dat betrokken werknemer al bij aanvang ongeschikt was voor de arbeid. Daardoor is de kans klein dat de financiële consequenties meer dan € 5 miljoen bedragen.

Regres

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken, worden verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd. Per 31 december 2023 was er een voorraad van 1.516 regresdossiers en waren er 3.201 dossiers in behandeling genomen. Uit de historische cijfers kan worden geconcludeerd dat er over de jaren heen gemiddeld € 27.000 ontvangen wordt op een afgehandeld dossier.

CRTV

Op 1 juni 2022 heeft de CRvB uitspraak gedaan in een hoger beroepszaak over de Compensatieregeling transitievergoeding. De CRvB heeft geoordeeld dat een werkgever, wanneer een dienstverband ná 1 juli 2015 is geëindigd maar het opzegverbod tijdens ziekte vóór die datum is verstreken, recht heeft op compensatie van de transitievergoeding. UWV heeft steeds verdedigd dat in dat soort gevallen per 1 juli 2015 weliswaar recht ontstaat op een transitievergoeding en dus ook recht op compensatie, maar dat de hoogte van de compensatie dan € 0 bedraagt omdat de compensatie niet meer bedraagt dan hetgeen de werkgever verschuldigd was na het verstrijken van het opzegverbod wegens ziekte (twee jaar) en omdat op dat moment het recht op transitievergoeding niet bestond. Het gaat hier om beslissingen die in rechte vaststaan. De minister van SZW heeft besloten dat deze beslissingen niet worden herzien.

Werkgevers kunnen wel een herzieningsverzoek indienen. Mocht UWV een dergelijk verzoek afwijzen en werkgevers spannen hiertegen een rechtszaak aan, dan is het risico reëel dat de CRvB de beslissing van UWV evident onredelijk vindt. Dat zal dan niet beperkt blijven tot de zaken die voorliggen bij de rechter, maar zal ook consequenties kunnen hebben voor de in rechte vaststaande beslissingen.

Als UWV alleen op verzoek terugkomt op een eerdere beslissing en UWV wordt in het ongelijk gesteld door de CRvB, dan zal dit tot meer herzieningsverzoeken van werkgevers leiden. UWV zal hierover nog overleg voeren met het ministerie van SZW. Mocht dit leiden tot herziening van eerdere beslissingen, dan betekent dit een extra last van circa € 68 miljoen.

Terugdraaien beslissingen risicoscan Verblijf buiten Nederland

UWV gaat de beslissingen die genomen zijn naar aanleiding van een signaal uit de begin 2023 stopgezette risicoscan Verblijf buiten Nederland herzien. Uit onderzoek blijkt dat alle zaken die voortkwamen uit deze risicoscan gelijk behandeld moeten worden. Bij een herziening worden beslissingen over boetes, waarschuwingen en herzieningen van uitkeringen teruggedraaid; hiervoor is een kortlopende schuld van € 10 miljoen opgenomen. Dit betreft een benadelingsbedrag van € 2,7 miljoen, vermeerderd met een schatting van de na te betalen uitkeringen, boetes en wettelijke rente. Eventuele overige financiële gevolgen die samenhangen met deze herziening zijn niet goed in te schatten.

Overige niet-verwerkte verplichtingen

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

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

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

Tabel Vervaltermijnen langlopende uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten*	69	113	17	199
Energiecontracten	6	10	-	16
Projecten huisvesting	16	-	-	16
Automatiseringscontracten	82	5	-	87
Totaal	173	128	17	318

* De huurcontracten kunnen worden geclassificeerd als operational lease.

5.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Premiebatens (10)

De premiebatens bestaan nagenoeg geheel uit premiebatens over het premiejaar 2023 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebatens over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebatens wordt beïnvloed door de hoogte van de premieoonsommen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebatens kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Premiebatens

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	2023	2022
Basispremie WAO/WIA (Aof)	21.940	19.150
Gedifferentieerde premie Whk	2.516	2.453
Premie WW-AWf	9.549	8.727
Ufo-premie	455	393
Totaal	34.460	30.723

In de volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2022 weergegeven.

Tabel Premiepercentages

	2023	2022
Premie WAO/WIA (Aof) hoog	7,11%	7,05%
Premie WAO/WIA (Aof) laag	5,82%	5,49%
Gedifferentieerde premie Whk	1,53%	1,52%
Premie WW-AWf hoog	7,64%	7,70%
Premie WW-AWf laag	2,64%	2,70%
Ufo-premie	0,68%	0,68%

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

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

Voor een nadere toelichting verwijzen wij naar de [Januarinota 2024. Ontwikkelingen wetten en fondsen UWV 2023-2024](#).

Rijksbijdragen (11)

De rijksbijdragen per fonds zijn als volgt:

Tabel Rijksbijdragen

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Afj	4.104	3.641	320	300	4.424	3.941
Toeslagenfondsen	791	730	4	4	795	734
Aof	101	87	2	3	103	90
AWf inzake NOW	1.156	574	25	28	1.181	602
AWf overig	110	183	98	106	208	289
Totaal	6.262	5.215	449	441	6.711	5.656

Programmakosten

Wij rubriceren de lasten onder de wet waarin ze zijn geregeld.

Tabel Lasten naar wet

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten*		Uitvoeringskosten**		Totaal	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	3.314	3.187	568	549	-251	-75	68	83	3.699	3.744
WIA/IVA	4.781	3.943	838	693	-388	-29	112	89	5.343	4.696
WIA/WGA	4.246	3.547	752	632	-183	38	713	595	5.528	4.812
WAZ	79	82	5	5	0	0	3	4	87	91
Wajong	3.828	3.375	250	222	54	73	316	296	4.448	3.966
Werkloosheid										
WW	2.906	2.508	529	461	66	19	740	679	4.241	3.667
IOW	104	94	6	6	0	0	2	3	112	103
Ziekte en zorg										
Ziektewet	2.205	1.963	397	354	28	21	436	435	3.066	2.773
Wazo	2.769	1.684	491	298	1	0	9	12	3.270	1.994
Wazo/ZEZ	94	82	6	5	0	0	2	3	102	90
Overig										
Compensatie transitievergoeding	-	-	-	-	545	378	0	0	545	378
Toeslagenwet	369	339	63	58	0	-1	0	-	432	396
Leefdomein Wmo	-	-	-	-	15	14	1	1	16	15
WOOS	-	-	-	-	30	26	3	3	33	29
Subsidieregeling STAP-budget	-	-	-	-	106	173	12	11	118	184
Kaderwet SZW-subsidies:										
NOW 1	-	-	-	-	47	150	1	2	48	152
NOW 2	-	-	-	-	162	128	4	1	166	129
NOW 3.1	-	-	-	-	102	46	2	2	104	48
NOW 3.2	-	-	-	-	188	-311	8	0	196	-311
NOW 3.3	-	-	-	-	184	-359	7	0	191	-359
NOW 4	-	-	-	-	72	-72	2	0	74	-72
NOW 5	-	-	-	-	48	37	0	0	48	37
NOW 6	-	-	-	-	353	955	1	23	354	978
Overig***	-	-	-	-	1	10	3	4	4	14
Wet BO	-	-	-	-	18	19	-	-	18	19
Totaal	24.695	20.804	3.905	3.283	1.198	1.240	2.445	2.246	32.243	27.573

* Inclusief rentebaten en lasten.

** Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

*** Betreft het scholingsbudget WW en de aanvullende dienstverlening.

Uitkeringen (12)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden; ze zijn per 1 januari 2023 met 10,15% en per 1 juli 2023 met 3,13% geïndexeerd.

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

De op overheidswerkgevers verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten zijn in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het Ufo. Voor 2023 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 179 miljoen (2022: € 164 miljoen) en inzake sociale lasten € 28 miljoen (2022: € 24 miljoen).

De op eigenrisicodragende werkgevers verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten zijn ook in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in de Whk. Voor 2023 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 448 miljoen (2022: € 382 miljoen) en inzake sociale lasten € 72 miljoen (2022: € 61 miljoen).

De WAZ en WAO zijn wetten die respectievelijk in 2004 en 2005 zijn beëindigd. Voor de WAO is de WIA in de plaats gekomen. Per saldo zijn de uitkeringslasten van de WAO, WAZ en WIA ten opzichte van 2022 gestegen van € 10.759 miljoen naar € 12.420 miljoen (15,4%). Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen. Daarnaast neemt de instroom in de WIA geleidelijk toe, mede als gevolg van de stijging van de pensioenleeftijd. Oudere werknemers hebben een hogere instroomkans in de WIA.

De stijging van de WW-uitkeringen van € 2.508 miljoen in 2022 naar € 2.906 miljoen in 2023 (15,9%) wordt veroorzaakt door de conjuncturele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en indexeringen.

De toename van de lasten bij de Wazo van € 1.684 miljoen in 2022 naar € 2.769 miljoen in 2023 (64,4%) wordt vooral veroorzaakt door de introductie per 2 augustus 2022 van de Wet betaald ouderschapsverlof (Wbo). Deze wet, onderdeel van de Wazo, regelt betaald ouderschapsverlof voor beide ouders.

De stijging bij de Toeslagenwet met € 30 miljoen (8,8%) is voornamelijk het gevolg van indexeringen. De grootste toename treedt op bij de WIA aangezien ook het WIA-volume stijgt.

Sociale lasten (13)

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

Subsidies NOW (14)

De NOW-regeling in het algemeen

Als gevolg van de coronacrisis heeft het kabinet in 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) in het leven geroepen. De NOW is een subsidie en heeft als doel om werkgevers, met een omzetverlies van minimaal 20%, financieel tegemoet te komen zodat de salarissen van hun werknemers doorbetaald kunnen worden. De NOW wordt via het AWF afgewikkeld en wordt volledig door het ministerie van SZW gefinancierd met een rijksbijdrage.

De NOW bestaat uit zes regelingen, waarbij de NOW 3 uit drie aanvraagperiodes bestaat. In de tabel Kenmerken NOW-regelingen hieronder worden enkele relevante kenmerken van deze regelingen benoemd. Voor een meer gedetailleerde weergave van de kenmerken verwijzen wij naar informatie op uwv.nl.

Tabel Kenmerken NOW-regelingen

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6
Loonsoomperiode	maart t/m mei 2020	juni t/m september 2020	oktober t/m december 2020	januari t/m maart 2021	april t/m juni 2021	juli t/m september 2021	november en december 2021	januari t/m maart 2022
Maximaal tegemoetkomingspercentage van de loonsom	90	90	80	85	85	85	85	85
Opslagpercentage voor aanvullende lasten	30	40	40	40	40	40	40	30
Periode aanvraag voor vaststelling van de subsidie	7 oktober 2020 t/m 31 oktober 2021	15 maart 2021 t/m 31 maart 2022	4 oktober 2021 t/m 22 februari 2023	31 januari 2022 t/m 22 februari 2023	31 januari 2022 t/m 22 februari 2023	31 maart 2022 t/m 22 februari 2023	1 juni 2022 t/m 2 juni 2023	3 oktober 2022 t/m 2 juni 2023

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

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

De aanvraagperioden voor vaststelling van de definitieve subsidie staan in de tabel Kenmerken NOW-regelingen vermeld. Een vaststelling zal (bijna) altijd leiden tot een nabetaling of een terugvordering in relatie tot het eerder betaalde voorschot. Vorderingen kleiner dan € 500 worden niet geïnd maar afgeboekt.

Bedrijven die geen vaststellingsaanvraag indienen krijgen een ambtshalve nihilstelling. Bij een ambtshalve nihilstelling wordt het gehele bedrag aan voorschot van de subsidie teruggevorderd, ook bij voorschotten kleiner dan € 500. Er zijn ongeveer 32.500 ambtshalve nihilstellingen gedaan die hebben geleid tot terugvorderingen voor een totaalbedrag van € 989 miljoen. Hiervan is per ultimo 2023 circa € 304 miljoen geïncasseerd. Vorderingen voor een bedrag van € 139 miljoen zijn overgedragen als faillissementsvorderingen en er hebben afboekingen plaatsgevonden voor een totaalbedrag van € 16 miljoen. Het openstaande vorderingsbedrag ultimo 2023 bedraagt € 530 miljoen, waarvan € 310 miljoen is opgenomen in de betalingsregeling en voor een bedrag van € 55 miljoen is uitstel van betaling verleend. Een bedrag van € 155 miljoen staat open als kortlopende vordering en er dient nog circa € 10 miljoen aan vorderingen te worden overgedragen als faillissementsvorderingen.

Verder is er in 1.894 gevallen (stand ultimo 2023) een voorschot verstrekt waarbij geen vaststellingsaanvraag is ingediend en ook nog geen ambtshalve nihilstelling kon worden gedaan. Het betreft gevallen waarin onduidelijk is of de werkgever nog bestaat/actief is, of waarin het bedrijf beëindigd is en er (nog) geen rechtsopvolger is die kan worden aangesproken. Hiermee is een oorspronkelijk subsidievoorschot gemoeid van circa € 66 miljoen.

In de NOW-regelingen is bepaald dat de werkgever een zodanig controleerbare administratie voert dat alle voor de vaststelling van de subsidie van belang zijnde gegevens kunnen worden nagegaan en desgevraagd tot vijf jaar na de datum van vaststelling van de subsidie inzage verleent in deze administratie. De werkgever werkt tot vijf jaar na de datum van vaststelling van de subsidie mee aan onderzoek dat erop is gericht inlichtingen te verschaffen die van belang zijn voor het nemen van een besluit over het verstrekken van de subsidie of de vaststelling van de rechtmatigheid daarvan.

Toelichting op de NOW-lasten

De opbouw van de NOW-lasten per regeling en per component is opgenomen in onderstaande tabel Subsidies NOW. Naast de NOW-subsidies is onder de Overige baten en lasten een bedrag van € 68 miljoen aan rentebaten opgenomen in verband met de amortisatie van de NOW-vorderingen met een betalingsregeling.

Tabel Subsidies NOW

Bedragen x € 1 miljoen	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6	Totaal
Ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen vorderingen	2	70	-47	-36	23	-30	-45	174	110
Ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen nabetalingen	0	32	83	134	100	66	61	163	640
Dotatie aan voorziening wegens oninbare vorderingen	46	61	41	53	40	24	16	18	299
Lasten bij bezwaar of beroep als gevolg van definitieve vaststelling	8	12	3	9	3	3	10	1	48
Initiële waardering vorderingen met een betalingsregeling	11	7	28	35	25	13	8	-1	127
Totaal	67	183	109	196	190	75	49	354	1.224

Bij het opstellen van de jaarrekening 2023 is het grootste gedeelte van alle vaststellingsaanvragen ontvangen en vastgesteld en moeten er nog circa 20.000 ontvangen aanvragen definitief vastgesteld worden. Dit is de reguliere werkvoorraad op balansdatum. De aanvragen die reeds zijn vastgesteld op balansdatum worden verantwoord op basis van de realisaties. De nog niet definitief vastgestelde subsidies zijn berekend op basis van de bij UWV bekende relevante loonsommen en het door de werkgever opgegeven omzetverliespercentage op de ingediende vaststellingsaanvraag.

De ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen vorderingen en nabetalingen bestaan uit de verschillen tussen de geraamde subsidies die in de jaarrekening 2022 zijn verantwoord en de vaststellingen in het verslagjaar 2023 respectievelijk de herberekening van de reguliere werkvoorraad per ultimo 2023.

De dotatie aan de voorziening wegens oninbare vorderingen heeft betrekking op de vorderingen zonder betalingsregeling. De lasten bij bezwaar of beroep betreffen correcties op vaststellingen als gevolg van bezwaar- en/of beroepszaken. De initiële waardering van vorderingen met een betalingsregeling zijn lasten die voortvloeien uit de initiële waardering van de terug te vorderen subsidies waarbij sprake is van een overeengekomen betalingsregeling tussen UWV en de werkgever. Zie ook paragraaf 5.6 onder het kopje Financiële vaste activa.

Vaststellingspercentages

Het vaststellingspercentage geeft de verhouding weer tussen de definitieve vastgestelde NOW-subsidie ten opzichte van het maximum dat bij de aanvraag van de subsidie is verleend. In onderstaande tabel zijn de vaststellingspercentages weergegeven van de subsidies die tot en met december 2023 zijn vastgesteld:

Tabel Vaststellingspercentages NOW

Bedragen x € 1 miljoen									
	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6	Totaal
Toegekend									
Subsidie 100%	9.106	5.118	3.510	4.064	2.514	1.335	1.146	1.498	28.292
Uitbetaald voorschot 80% (onder aftrek van intrekkingen)	7.285	4.094	2.808	3.252	2.011	1.068	919	1.198	22.636
Gedeelte toekenningen waarop inmiddels is vastgesteld									
Subsidie 100% A	9.092	5.098	3.172	3.601	2.230	1.105	899	1.040	26.237
Bijbehorend voorschot 80%	7.273	4.079	2.537	2.881	1.784	884	719	832	20.989
Nog vast te stellen*									
Subsidie 100%	14	19	339	463	284	230	247	458	2.055
Bijbehorend voorschot 80%	11	15	271	371	228	184	200	366	1.646
Definitief vastgestelde subsidie									
Voorschot m.b.t. vastgestelde subsidie	7.273	4.079	2.537	2.881	1.784	884	719	832	20.989
Teruggevorderd tot en met december 2023	-2.605	-1.671	-586	-739	-505	-248	-141	-191	-6.686
Nabetaald tot en met december 2023	513	394	543	469	235	168	157	186	2.665
Definitief vastgestelde subsidie B	5.181	2.802	2.494	2.612	1.514	804	735	827	16.968
Vaststellingspercentage = B/A	57%	55%	79%	73%	68%	73%	82%	80%	65%

* Dit betreft voornamelijk de reguliere werkvoorraad van circa 20.000 ontvangen aanvragen die nog definitief vastgesteld moeten worden.

Overige baten en lasten (15)

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

Tabel Overige baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen

	2023	2022
Overige baten		
Ontvangsten uit regreszaken	74	77
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	78	33
Boetes	6	6
Subsidies aanvullende dienstverlening	3	2
Baten ESF inzake re-integratie	10	-
Diverse overige baten	0	1
	171	119
Overige lasten		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	98	92
Werkvoorzieningen	81	76
Onderwijsvoorzieningen	30	26
Subsidie aan instellingen	13	13
Leefdomein Wmo	15	14
Scholingsbudget 2018-2020	13	10
Ziektewet-arbo-interventies	3	3
Aanvullende dienstverlening	3	2
IPS voor gemeenten	4	-
Regeling scholing kansberoep	0	0
<i>Totaal re-integratielasten</i>	260	236
Compensatie transitievergoeding	545	378
Subsidieregeling STAP-budget	106	174
Bijdrage aan SER	18	19
Compensatie herstelacties	15	0
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	12	11
Reiskosten cliënten	1	1
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	6	6
Diverse overige lasten	4	3
<i>Totaal resterende overige lasten</i>	707	592
	967	828
Totaal	796	709

In de component 'Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën' is een bedrag van € 68 miljoen opgenomen in verband met de amortisatie van de NOW-vorderingen met een betalingsregeling, zoals uiteengezet in paragraaf 5.6.

De lasten voor de Compensatie transitievergoeding zijn in 2023 met € 167 miljoen (44%) toegenomen door een hoger aantal aanvragen, wat te maken heeft met een hogere WIA-instroom in 2023 in vergelijking met 2022. Verder verwijzen wij naar de toelichting op de voorziening Compensatie transitievergoeding (zie paragraaf 5.6 onder het kopje Voorzieningen).

Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten worden toegerekend naar wet en fonds op basis van operationele producten. Er wordt per deelproduct bepaald naar welke wet de kosten worden toegerekend; deze verdeling komt uit het costaccountingmodel. Vervolgens wordt de verdeling naar fonds berekend op basis van de uitkeringsjaren uit de financiële nota's. De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is vastgelegd in de notitie Toerekening uitvoeringskosten UWV 2023. Over de notitie is overeenstemming bereikt met het ministerie van SZW. Op grond van deze notitie krijgen de Toeslagenwet en de Wet op de bedrijfsorganisatie (Wet BO) geen uitvoeringskosten toegerekend.

In 2023 zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten met € 199 miljoen toegenomen ten opzichte van 2022. De toename is voornamelijk het gevolg van hogere personeelskosten.

In het vervolg van deze paragraaf geven we een korte toelichting op de uitvoeringskosten per kostensoort inclusief projectkosten, zoals opgenomen in de staat van baten en lasten.

Personeelskosten (16)

Tabel Personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2023	2022
Lonen en salarissen	1.255	1.145
Sociale lasten	202	184
Pensioenen	193	175
Externe inleen	285	254
Frictiekosten personeel	0	0
Overige personeelskosten	74	62
Totaal	2.009	1.820

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 110 miljoen (9,6%) hoger dan in 2022. De salarissen zijn per 1 januari 2023 conform de cao verhoogd met 6,5%, met dien verstande dat de verhoging minimaal € 200 per maand bedraagt. Bij een dienstverband in deeltijd geldt dit minimumbedrag van € 200 per maand naar rato. Per 1 december 2023 zijn de salarissen verhoogd met 2,5%. Daarnaast is er sprake van een toename van de personele bezetting met gemiddeld circa 2,2%.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 193 miljoen (2022: € 175 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

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

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de door werkgever en deelnemers gezamenlijk verschuldigde jaarlijkse premie niet meer bedraagt dan de door cao-partijen vastgestelde maximale premie, evenals de premiegrondslag. De in de cao 2023 vermelde maximale premie bedraagt 22,9% (2022: 22,7%) van de brutoloonstom met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,738%.

De dekkingsgraad geeft de verhouding weer tussen de bezittingen (zoals aandelen, obligaties, vastgoed) en de verplichtingen (de waarde van alle nu en in de toekomst uit te keren pensioenen) van het fonds. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen twaalf maanden. Dit is de basis waarop pensioenfondsen hun beleid moeten afstemmen. Per 31 december 2023 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 121,3% (120,3% per 31 december 2022).

Het belegd vermogen van het Pensioenfonds bedroeg ultimo 2023 ongeveer € 8,5 miljard (2022: € 7,8 miljard).

Per 1 juli 2022 is een Algemene maatregel van bestuur (AMvB) van kracht die de regels rondom het verhogen van pensioen versoepelt. Deze AMvB hangt samen met de geplande overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Als gevolg van de versoepeling van de regels en de toereikende financiële positie van het Pensioenfonds zijn de pensioenen van de werknemers van UWV per 1 januari 2023 met 2,7% verhoogd. De pensioenen van de gepensioneerden en ex-werknemers zijn met 7,5% verhoogd.

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 285 miljoen. De kosten hebben voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen van ICT'ers, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

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

Huisvestingskosten (17)

Tabel Huisvestingskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2023	2022
Huren	54	53
Afschrijvingen	13	12
Beveiliging	15	14
Schoonmaak	10	9
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraankoop en leegstand	2	0
Overige huisvestingskosten	34	27
Totaal	128	115

De inkomsten uit onderverhuur van € 0,6 miljoen (2022: € 0,4 miljoen) zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten (18)

De automatiseringskosten van € 238 miljoen betreffen zowel de reguliere als de projectkosten. De personeelskosten van medewerkers werkzaam in de ICT-keten zijn hierbij niet inbegrepen. Bij de automatiseringskosten is een bedrag van € 16 miljoen (2022: € 10 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen. Er worden geen automatiseringsmiddelen geleased.

Kantoorkosten (19)

In de kantoorkosten van € 30 miljoen is een bedrag van € 4 miljoen (2022: ook € 4 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen.

Vervoers- en overige kosten (20)

De vervoers- en overige kosten bedragen € 67 miljoen. De vervoerskosten betreffen met name de kosten van dienstreizen en leaseauto's. De kosten voor de autoleasecontracten bedragen in 2023 € 4 miljoen (2022: € 5 miljoen). De overige kosten hebben onder meer betrekking op medische informatie en communicatie.

Financiële baten en lasten (21)

Volgens de regelgeving wordt over de dagelijkse saldi van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën rente berekend. Over de creditsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan de daggeldrente. Over de debetsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan de daggeldrente. Wanneer de rente negatief is, wordt deze rente gelijkgesteld aan nul. In 2023 is de rente van circa 1,9% begin 2023 opgelopen naar circa 3,9% ultimo 2023.

Accountants honorarium

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

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

Tabel Accountants honorarium

Bedragen x € 1.000	2023	2022
Onderzoek van de jaarrekening (PwC Accountants N.V.)	983	917
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein (PwC Belastingadviseurs N.V.)	14	-
Andere niet-controlediensten (PwC Executive Academy VOF)	7	11
Totaal	1.004	928

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de rechtspersoon zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe accountants zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op de diensten die door de accountantsorganisatie zijn geleverd in 2023, ongeacht of de werkzaamheden betrekking hebben op de jaarrekening 2023. Deze bedragen zijn inclusief btw.

Verder vermelden we de kosten van de Accountantsdienst UWV zoals deze als last in het boekjaar zijn verantwoord: deze bedroegen in 2023 € 7,1 miljoen (2022: € 6,5 miljoen). De werkzaamheden waarop deze kosten betrekking hebben zijn toegelicht in paragraaf 4.2 onder het kopje Intern en onafhankelijk accountant. In 2023 betrof circa 60% (2022: circa 50%) van deze werkzaamheden verantwoordingsonderzoeken, vooral naar jaarrekening en jaarverslag van UWV.

WNT-verantwoording 2023

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op UWV. Het voor UWV toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2023 € 223.000. Dit is het algemeen bezoldigingsmaximum.

Tabel Bezoldiging topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Maarten Camps	Guus van Weelden	Nathalie van Berkel	Johanna Hirscher	René Steenvoorden	Janet Helder
Gegevens 2023						
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB*	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB	**
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/10 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging						
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	204.019	204.019	204.019	204.019	51.005	186.174
Beloningen betaalbaar op termijn	18.474	18.474	18.474	18.474	4.618	18.474
<i>Subtotaal</i>	<i>222.493</i>	<i>222.493</i>	<i>222.493</i>	<i>222.493</i>	<i>55.623</i>	<i>204.648</i>
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totaal bezoldiging 2023	222.493	222.493	222.493	222.493	55.623	204.648
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	223.000	223.000	223.000	223.000	56.208	223.000
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2022						
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB	n.v.t.	**
Aanvang en einde functievervulling in 2022	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 30/5 en 27/6 - 31/12	n.v.t.	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	n.v.t.	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja	n.v.t.	ja
Bezoldiging						
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen***	199.134	199.134	201.468	184.898	n.v.t.	175.507
Beloningen betaalbaar op termijn	16.365	16.365	16.365	15.251	n.v.t.	16.365
Totaal bezoldiging 2022	215.499	215.499	217.833	200.149	n.v.t.	191.872
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	216.000	216.000	216.000	200.614	n.v.t.	216.000

* Lid raad van bestuur tot en met augustus 2023, daarna gedetacheerd bij het ministerie van SZW en oefent dus feitelijk geen functie meer uit bij UWV. Per 1 september 2023 wordt de bezoldiging in rekening gebracht bij het ministerie van SZW.

** Lid raad van bestuur tot en met augustus 2021, daarna gedetacheerd bij de Belastingdienst en vervolgens vanaf 1 april 2023 bij het ministerie van SZW en oefent dus feitelijk geen functie meer uit bij UWV. De bezoldiging over 2022 en 2023 is in rekening gebracht bij de Belastingdienst respectievelijk het ministerie van SZW.

*** Nathalie van Berkel heeft in 2022 een nabetaling over 2021 ad € 2.334 ontvangen. Dit bedrag is meegenomen in de cijfers over 2022 maar kan conform de WNT worden toegerekend aan de beloning van 2021. Dit leidt niet tot een overschrijding van het individueel bezoldigingsmaximum over 2021.

UWV kende geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in het verslagjaar 2023. In 2023 waren er bij UWV geen niet-topfunctionarissen met een bezoldiging boven het maximum voor de WNT.

UWV heeft een Audit Advies Commissie met een toezichhoudende functie.

Tabel Bezoldiging toezichhoudende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Hans van der Vlist	Hans Ouwehand	Lineke Sneller	Frans van der Ent	Marga Bekker
Gegevens 2023					
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging					
Bezoldiging uitbetaald	16.711	11.489	11.489	11.489	11.489
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging 2023	16.711	11.489	11.489	11.489	11.489
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	33.450	22.300	22.300	22.300	22.300
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2022					
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2022	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging 2022	16.272	11.187	11.187	11.187	11.187
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	32.400	21.600	21.600	21.600	21.600

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2023 waren, omgerekend naar een volledig dienstverband (fte), gemiddeld 19.125 werknemers in dienst (2022: 18.718). Alle werknemers werkten in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfs onderdeel was in 2023 respectievelijk 2022 als volgt:

Tabel Gemiddeld aantal fte's

	Werk-bedrijf	Sociaal-medische zaken	Uitkeren	Klant & Service	Gegevens-diensten	Bezwaar & Beroep	Hand-having	Centrale staven	Boven-tallig	Totaal
2023	5.425	4.270	4.282	1.213	412	972	537	2.014	0	19.125
2022	5.629	4.039	4.157	1.079	375	1.024	534	1.876	5	18.718

Gebeurtenissen na balansdatum

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

Amsterdam, 12 maart 2024
Raad van bestuur UWV

Maarten Camps, voorzitter

Nathalie van Berkel

Johanna Hirscher

René Steenvoorden



6. Overige gegevens

6.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

De jaarrekening wordt gecontroleerd door onze Auditdienst. Deze controleert of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV en van het resultaat en de kasstromen over 2023. Daarnaast controleert de Auditdienst of het jaarverslag een getrouw beeld geeft van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV in 2023.

Aan: de raad van bestuur van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Verklaring over de jaarrekening 2023

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV op 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, 2 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag (deel 1 en 2) opgenomen jaarrekening 2023 van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen te Amsterdam gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2023;
- de staat van baten en lasten over 2023; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving (waardering en resultaatbepaling) en overige toelichtingen.

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

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2023 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

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

Onafhankelijkheid

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

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

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

Controleaanpak frauderisico's en misbruik en oneigenlijk gebruik

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

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

Wij hebben tevens inzicht verkregen in de uitkomsten van het door de raad van bestuur uitgeoefende toezicht op het uitgevoerde beleid. Wij verwijzen naar paragraaf 3.4 'Voorkomen van fraude binnen UWV', paragraaf 3.5 'Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik' en paragraaf 3.6 'Resultaten beheersmaatregelen NOW' in het jaarverslag deel 2, waarin de raad van bestuur zijn beleid en risicoanalyse en resultaten met betrekking tot fraude en misbruik en oneigenlijk gebruik heeft opgenomen.

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

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

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

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

Geïdentificeerd frauderisico en risico's misbruik en oneigenlijk gebruik	Controlewerkzaamheden en observaties
<p>Het risico dat de raad van bestuur maatregelen van interne beheersing doorbreekt</p> <p>De raad van bestuur bevindt zich in een unieke positie om fraude te plegen, omdat hij in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze financiële overzichten op te stellen door interne beheersmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.</p> <p>Daarom besteden wij bij al onze controles aandacht aan het inherente risico van het doorbreken van maatregelen van interne beheersing door de raad van bestuur in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn gemaakt; ■ schattingen; en ■ significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening. <p>Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor de uitvoeringskosten, omdat UWV als organisatie met name op de uitvoering van zijn taak wordt beoordeeld in relatie tot de begroting.</p>	<p>Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing en de effectieve werking van deze maatregelen getoetst in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen. Tevens hebben wij specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiligingen in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken.</p> <p>Wij hebben journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria en hierop specifieke controlewerkzaamheden verricht, waaronder inspectie van brondocumenten. Gelet op de begrotingsonderschrijding van UWV hebben wij hierbij bijzondere aandacht gehad voor verschuiving van lasten van het volgende boekjaar naar het huidige boekjaar en fictieve lasten door het vormen of verhogen van de overige schulden en overlopende passiva.</p> <p>Wij hebben de materiële schattingen voor de uitvoeringskosten gecontroleerd, zijnde de voorziening jubileumuitkeringen. Hierbij hebben wij de mogelijke tendentie van de raad van bestuur in de significante aannames geëvalueerd, waaronder de gehanteerde disconteringsvoet, verwachte loonstijging en 'blijf kans' en vastgesteld dat deze aannames redelijk en onderbouwd zijn.</p> <p>Wij hebben tijdens onze controle geen significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening geïdentificeerd.</p> <p>Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoeden van fraude op het risico van het doorbreken van de interne beheersing door de raad van bestuur.</p>

<p>Misbruik en oneigenlijk gebruik subsidies NOW</p> <p>De Nederlandse staat trof maatregelen die nodig waren om de uitbraak van het coronavirus beheersbaar te houden. De impact van deze maatregelen op bedrijven in Nederland was groot. Om het bedrijfsleven te ondersteunen in de crisistijd was de subsidieregeling NOW opgezet. Vanwege de urgentie voor het bedrijfsleven was de regeling ingericht op een snelle bevoorschotting op basis van loonsom en het geschatte omzetverlies over de referentieperiode. De vaststelling van de subsidie is op basis van het werkelijke gerealiseerde omzetverlies en de gerealiseerde loonsom.</p> <p>Door de opzet van de regeling bestaat er een risico op misbruik en oneigenlijk gebruik door het inherente risico op het met opzet indienen van te hoge subsidieverleningsaanvragen (voorschot), vaststellingsverzoeken met een onjuiste weergave of het in zijn geheel niet indienen van een vaststellingsverzoek.</p> <p>In het proces van de beoordeling van de vaststellingsaanvraag van de subsidies heeft UWV interne controlewerkzaamheden ingericht op het percentage gerealiseerd omzetverlies en de gerealiseerde loonsom van de aanvrager. Een deel van deze interne controlewerkzaamheden is bij de afdeling Uitvoering Van Beleid van het ministerie van SZW (hierna: UVB) belegd. In het vaststellingsproces maakte UWV daarom gebruik van de diensten van UVB.</p> <p>UWV heeft ultimo 2023 de resultaten van de vanaf 2020 uitgevoerde beheersmaatregelen NOW geëvalueerd en een toelichting opgenomen in paragraaf 3.6. 'Resultaten beheersmaatregelen NOW' in het jaarverslag deel 2.</p>	<p>Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing ter beperking van het risico op misbruik en oneigenlijk gebruik in de processen voor subsidievaststelling met betrekking tot de NOW-regelingen (in 2023 vond geen bevoorschotting meer plaats voor NOW-subsidies).</p> <p>Wij hebben inzicht verworven in de wijze waarop UWV bij zijn activiteiten gebruikmaakt van de diensten van door UVB uitgevoerde werkzaamheden, waaronder de aard van deze diensten en transacties, de mate van interactie en de aard van de relatie.</p> <p>Wij hebben gebruikgemaakt van de werkzaamheden van accountants van de Auditdienst Rijk (ADR) om de controle-informatie te verkrijgen over effectieve werking van de relevante interne beheersingsmaatregelen bij UVB. Wij hebben in overleg met de ADR de specifiek uit te voeren controlewerkzaamheden bepaald en een review uitgevoerd op de door de ADR uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>Wij hebben gegevensgerichte werkzaamheden verricht op de vastgestelde NOW-subsidies en deze getoetst aan de criteria in de regelingen 'tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid'. Wij hebben onder meer getoetst op de juistheid van de bedragen, de aanwezigheid van deskundigederden- of accountantsverklaringen (indien verplicht vanuit de regelingen) en indien en voor zover van toepassing, de aanwezigheid van een rapport van bevindingen van de UVB.</p> <p>Ook hebben wij werkzaamheden verricht ten aanzien van de opvolging van meldingen van misbruik en oneigenlijk gebruik door de directie Handhaving. Wij hebben de opzet en implementatie van de interne beheersing in het meldingenproces binnen Handhaving geëvalueerd.</p> <p>Wij hebben een gegevensgerichte deelwaarneming uitgevoerd op de meldingen van misbruik en oneigenlijk gebruik in 2023 en de vastgelegde gegevens over de melding getoetst aan onderliggende documentatie. Op basis van deze deelwaarneming hebben wij geen aanwijzingen gekregen dat het proces van handhaving niet goed is gevolgd noch dat de omvang van de daaruit volgende potentiële terugvorderingen materieel is.</p> <p>Met de kennis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden (en de controle-informatie uit voorgaande jaren) hebben wij de toelichting met betrekking tot paragraaf 3.5 'Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik' en paragraaf 3.6 'Resultaten beheersmaatregelen NOW' in het jaarverslag deel 2 en de secties 'Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik' en 'Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW' in paragraaf 5.4 Algemene toelichting en paragraaf 5.7 'Subsidies NOW (14)' in de jaarrekening geëvalueerd, alsmede de daarin opgenomen toelichting op de uitkomsten van door UWV en UVB uitgevoerde maatregelen van interne beheersing.</p> <p>Wij hebben ten aanzien van de door UWV uitgevoerde evaluatie en de uitkomsten daarvan zoals opgenomen in paragraaf 3.6. 'Resultaten beheersmaatregelen NOW' in het jaarverslag deel 2 en de toelichting in paragraaf 5.7. 'Subsidies NOW (14)' in de jaarrekening, werkzaamheden uitgevoerd op de aansluitingen met de administraties van UWV en UVB. Daarnaast hebben wij specifiek detailwerkzaamheden uitgevoerd op de afloop van vorderingen als gevolg van ambtshalve nihilstellingen. In dit kader wijzen wij op de toelichting in paragraaf 5.7. 'Subsidies NOW (14)' in de jaarrekening waarin is opgenomen dat op een nominaal bedrag van € 136 miljoen aan vorderingen op ambtshalve nihilstelling nog geen betaling is ontvangen en geen betalingsafspraken zijn gemaakt. In deze paragraaf is ook toegelicht dat voor een bedrag van € 66 miljoen aan voorschotten nog geen vaststelling kon plaatsvinden. De twee categorieën kennen een verhoogd risicoprofiel op misbruik en oneigenlijk gebruik.</p>
---	--

	Voor de inherente beperkingen met betrekking tot misbruik en oneigenlijk gebruik verwijzen wij naar de benadrukking van 'inherente beperkingen uitkeringen, subsidies NOW en premiebatens en -vorderingen als gevolg van wettelijke verantwoordelijkheden in de loonaangifteketen en keuzes en beperkingen in het uitgevoerde rechtshandhavingsbeleid'.
--	---

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

Controleaanpak continuïteit

Wij verwijzen naar de sectie Financiering in paragraaf 5.4 'Algemene toelichting' in de jaarrekening, waarin de raad van bestuur heeft beschreven dat de liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten is gewaarborgd, doordat bij een tekort aan financiële middelen, UWV ingevolge artikel 120 lid 4 Wfsv gebruikmaakt van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. Continuïteit kent in de context van UWV een meer politieke dimensie. Uit de sectie 'Financiering' blijkt dat er geen gebeurtenissen of omstandigheden geïdentificeerd zijn, die gereede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van UWV om zijn continuïteit te handhaven.

Onze werkzaamheden omvatten onder andere:

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

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

Wij vestigen de aandacht op sectie 'Loonaangifteketen en polisadministratie' in paragraaf 1.9. 'Gegevensdienstverlening' in het jaarverslag deel 2 waarin wordt uiteengezet dat de Belastingdienst, CBS en UWV zelfstandige organisaties zijn, met eigen, wettelijk opgedragen taken. De Belastingdienst is in de loonaangifteketen verantwoordelijk voor de inning van de premies werknemersverzekeringen, het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgevers- en werknemersniveau en voor het toezicht op de volledigheid, juistheid en kwaliteit van de aan UWV aangeleverde nominatieve gegevens. De door de Belastingdienst aangeleverde nominatieve gegevens worden door UWV beheerd in de polisadministratie en vormen de basis voor de berekening van de uitkeringen en subsidies NOW door UWV.

In aanvulling hierop vestigen wij de aandacht op de secties 'Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik', 'Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW' en 'Premieontvangsten Belastingdienst' in paragraaf 5.4 'Algemene toelichting' in de jaarrekening. In deze secties wordt uiteengezet dat er onzekerheid blijft bestaan omtrent de juistheid en de volledigheid van door belanghebbenden zelf verstrekte gegevens als gevolg van:

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

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

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2023 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5 lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, en of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

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

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

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

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

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

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid en is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de controlestandaarden is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer hier sprake van is.

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

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

Amsterdam, 12 maart 2024
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

drs. M.J.A. Koedijk RA RE

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2023 van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

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

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT 2023, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

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

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

6.2. Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten

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

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

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

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisatiereserve te vormen bij een positief begrotingsresultaat. De egalisatiereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt conform Regeling SUWI artikel 5.10a lid 2 maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar. Dit komt ultimo 2023 overeen met een bedrag van € 109,3 miljoen.

6.3. Statutaire zeggenschap raad van bestuur

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

Lijst van afkortingen

AaC	Audit Advies Commissie
ABC	Autorisatie Beheer Centrum
ADR	Auditdienst Rijk
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeidsongeschiktheid(sdienstverlening)
AI	artificiële intelligentie
AIOS	arts in opleiding tot specialist
AMvB	Algemene Maatregel van Bestuur
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
AOL	Afnemersoverleg Loonaangifteketen
AOW	Algemene Ouderdomswet
ARK	Algemene Rekenkamer
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BCM	bedrijfscontinuïteitsmanagement
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BTR	Betalingsregeling(en)
BW	Burgerlijk Wetboek
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CDO	chief data officer
CIO	chief information officer
CISO	chief information security officer
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CRTV-BE	Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming
CRTV-LAO	Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
CWS	configureerbare webservice
DCF	Discounted Cashflow
DHH	directie Handhaving van UWV
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EEG	Europese Economische Gemeenschap
EER	Europese Economische Ruimte
ERD	eigenrisicodrager
ESF	Europees Sociaal Fonds
EU	Europese Unie
FIOD	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GeVS	Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
hrm	humanresourcesmanagement
IAM	Identity and Access Management
IBAN	International Bank Account Number
IB&P	informatiebeveiliging en privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
ID	identiteit
IIA	Instituut van Internal Auditors Nederland
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
IT	informatietechnologie
IV	informatievoorziening
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KCVG	Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde

KOA	Kwaliteitsonderzoek Overheidsauditors
LAK	loonaangifteketen
MCKW	Mobiliteitscentrum Kolenketen Westhaven
MIAMI	Modernisering Identity and Access Management
M&O	misbruik en oneigenlijk gebruik
mvo	maatschappelijk verantwoord ondernemen
n.b.	niet bekend
NBA	Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants
NLA	Nederlandse Arbeidsinspectie
NLS	Next Level Security
NOREA	Nederlandse Orde van Register EDP-auditors
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NSI-2	Network and Information Security directive
NVAB	Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
n.v.t.	niet van toepassing
NVvA	Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
ODS	Operational Data Store
oWajong	oude Wajong
PaWa	passend werkaanbod
pgb	persoonsgebonden budget
PwC	PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.
q.q.	qualitate qua
RDDI	Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding
RUS	raamwerk voor uitvoering van subsidies
SER	Sociaal-Economische Raad
SIVI	Kennis- en standaardisatie-instituut voor de financiële dienstverlening
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUB	Samenwerking UWV en Belastingdienst
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TPM	Third Party Memorandum
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
UIP	UWV Informatieplan
USOC	UWV Security Operations Center
UVB	afdeling Uitvoering van Beleid van het ministerie van SZW
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VB	verantwoord begroten
VGBA	Verordening gedrags- en beroepsregels accountants
ViO	Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten
vog	verklaring omtrent het gedrag
VR	virtual reality
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in socialeverzekeringswetten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet betaald ouderschapsverlof
Wdo	Wet digitale overheid
Wet BO	Wet op de bedrijfsorganisatie
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
Whk	Werkhervattingskas
Whoa	Wet homologatie onderhands akkoord
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wnra	Wet normalisering rechtspositie ambtenaren
WNT	Wet normering topinkomens
WOOS	Wet overige OCW-subsidies
Wpg	Wet politiegegevens
W&R	wet- en regelgeving

Wsw	Wet sociale werkvoorziening
Wta	Wet toezicht accountantsorganisaties
WW	Werkloosheidswet
Wwz	Wet werk en zekerheid
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 © 2024

