

UWV Jaarplan 2019



Inhoudsopgave

Infographic	2
Voorwoord	3
Prestatie-indicatoren en uitkeringsvolumes	5
Prestatie-indicatoren	5
Verwachte uitkeringsvolumes	6
1. Vertrouwen in vakmanschap	7
2. Onze dienstverlening	9
2.1. Dienstverlening gericht op werk	9
2.2. Sociaal-medische beoordelingen	10
2.3. Inkomenszekerheid bieden	11
2.4. Handhaving	12
3. Nieuw beleid	14
3.1. Nieuw beleid regeerakkoord	14
3.2. Uitvoering beleid kabinet Rutte II	15
4. Toekomstbestendige organisatie	17
4.1. Strategisch personeelsbeleid	17
4.2. Moderniseren en vernieuwen ICT-landschap	18
4.3. Informatiebeveiliging en Privacy	19
4.4. Kennisontwikkeling	20
5. Bedrijfsvoering en financiën	21
5.1. Begroting	21
5.2. Projectkosten en transitietrajecten	23
5.3. Re-integratiebudget	24
5.4. Bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	24
5.5. Risicomanagement	24
6. Overige onderwerpen	26
6.1. Cliëntenraden	26
6.2. Klantgerichtheid	26
6.3. Regionaal arbeidsmarktbeleid	26
Lijst van afkortingen	27
Colofon	28

WAAR UWV VOOR STAAT IN 2019



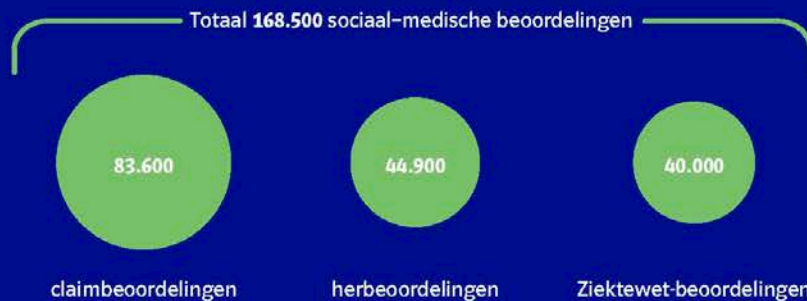
Uitkerings- verstrekking

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



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk

Samen met onze partners



Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt



Extra middelen persoonlijke dienstverlening



Regerakkoord
€ 70 miljoen per jaar waarvan:
• € 40 miljoen voor WW'ers
• € 30 miljoen voor WIA/WGA'ers en Wajongers



Persoonlijke ondersteuning

- 100.000 werkoriëntatiegesprekken met WW'ers
- 30.000 monitorgesprekken met WW'ers
- 18.700 werkoriëntatiegesprekken met WIA/WGA'ers

Gegevens beheren en delen

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

20 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,1 miljoen personen in polisadministratie

20 miljard gegevens naar 1.200 actieve afnemers zoals CBS, Belastingdienst en SVB

Alle cijfers zijn geraamde cijfers voor 2019. De uiteindelijke resultaten kunnen hiervan afwijken.

Voorwoord

UWV heeft als missie om werken voor mensen te bevorderen en, als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, voor inkomen te zorgen. Mensen zijn namelijk op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Het zijn onze mensen die dag in dag uit veel werk verzetten om onze missie en de daaruit voortvloeiende doelen en taken uit te voeren. Zij zorgen ervoor dat burgers en werkgevers zich welkom, gehoord en geholpen voelen bij UWV. Ontwikkelingen in de economie en techniek, nieuwe wetenschappelijke inzichten en veranderende politieke wensen zorgen ervoor dat we steeds op zoek zijn naar hoe we de juiste mensen op de juiste plek binnen onze organisatie krijgen. Dat is soms geen eenvoudige opgave, zeker als het om specifieke deskundigen gaat die schaars zijn, zoals verzekeringsartsen of ICT'ers.

We zien dat het werk dat we doen steeds complexer wordt en dat de eisen die aan ons gesteld worden, toenemen. Een reflex is dan om meer regels in te stellen en meer op details te gaan sturen. Dat willen we voorkomen, want daarmee drukken we initiatief, bevoegdheid en nieuwsgierigheid van onze medewerkers de kop in. We willen juist de kwaliteiten van onze mensen benutten door hun handvatten, instrumenten en ruimte te bieden, zodat zij zo goed en efficiënt mogelijk een bijdrage kunnen leveren aan onze gemeenschappelijke missie. Het benutten van dit vakmanschap van onze medewerkers betekent dat onze medewerkers de ruimte krijgen en benutten om zichzelf continu te ontwikkelen tot vakmensen en -vrouwen binnen hun eigen werkgebied. De komende jaren hopen we door dit vertrouwen in vakmanschap onszelf nog meer te ontwikkelen tot een betrouwbare partner, een goede werkgever en bovenal een goede, klantgerichte uitvoerder.

Het vakmanschap en de inzet van onze medewerkers zullen we in 2019 hard nodig hebben. Om de taken uit te voeren waar we al langer mee bekend zijn, maar ook om de taken uit te voeren die veranderen of nieuw zijn ten opzichte van vorige jaren. Zo zullen we de komende jaren meer inzetten op persoonlijke dienstverlening aan mensen met een WW- of WIA/WGA-uitkering. We zijn uiteraard blij dat het kabinet Rutte III daarvoor extra geld beschikbaar heeft gesteld. Samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben we, op basis van onze ervaringen in de praktijk en wetenschappelijke inzichten in wat werkt, plannen opgesteld om dat geld effectief in te zetten. Met de UWV Kennisagenda wordt verdere kennis vergaard en ingezet om de dienstverlening die we vanaf 2019 kunnen bieden nog effectiever in te vullen. We hebben er vertrouwen in dat we, mede door ons vakmanschap, goede resultaten gaan boeken.

Een aantal maatregelen uit het regeerakkoord *Vertrouwen in de toekomst* van het kabinet Rutte III heeft effect op UWV. In 2019 zullen we voor het leeuwendeel van deze maatregelen voorbereidingen treffen om ze daadwerkelijk uit te gaan voeren. Bij de verdere uitwerking van de maatregelen worden we in de gelegenheid gesteld om mee te denken over hoe het beleid zodanig vormgegeven kan worden dat het goed tot uitvoering gebracht kan worden. We zullen de komende jaren nog nadrukkelijker kijken hoe beleid en wijzigingen daarin burgers en werkgevers raken.

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de uitkeringsgelden alleen terecht komen bij diegenen die er recht op hebben en dat de plichten die bij een uitkering of subsidie horen ook worden nageleefd. UWV ziet er daarom op toe dat uitkeringsgelden rechtmatig en niet langer dan noodzakelijk worden verstrekt. We doen dat door mensen te ondersteunen bij het vinden van werk en door naleving van regels en plichten te handhaven. Zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van een uitkering gaat UWV binnen de mogelijkheden die er zijn zo goed mogelijk na of de klant zich houdt aan de plichten die bij een uitkering horen, zoals de informatieplicht of de inspanningsplicht. UWV werkt aan het voorkomen van onbewuste regelovertreding. Preventief handhaven doen we onder andere door het creëren van duidelijkheid over de plichten die onze klanten moeten naleven en hierover actief te communiceren. Samen met SZW werken we eraan om de regelgeving eenvoudig en begrijpelijk te houden voor burgers. Met onze medewerkers werken we aan het vergroten van hun vakmanschap. Repressief handhaven is ook van belang. Bij regelovertreding moeten klanten het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop kunnen ze een boete of korting op de uitkering krijgen of kan dit leiden tot beëindiging van de uitkering. In 2019 neemt UWV extra maatregelen op het gebied van handhaving.

Als organisatie moeten we continu kijken of we klaar zijn voor de toekomst. Dat geldt niet alleen voor het personeelsbeleid, maar ook voor de ICT die een steeds belangrijkere rol speelt in de uitvoering van wet- en regelgeving. De afgelopen jaren hebben we goede stappen gezet om onze ICT en het landschap op orde te brengen. Dat was hard nodig en gelukkig hebben we daarvoor de ruimte gekregen. Maar met een eenmalige inhaalslag zijn we er nog niet. We komen namelijk van ver en een ICT-landschap heeft voortdurend onderhoud nodig. Met de activiteiten die we inzetten in 2019 maken we de ICT-systemen, en daarmee ook UWV, wendbaarder en toekomstbestendiger. We zijn blij dat SZW ons steunt in het creëren van ruimte voor de noodzakelijke investeringen in ons ICT-landschap.

We zien voor UWV een belangrijke rol weggelegd om de arbeidsmarkt goed te laten functioneren. We weten steeds beter onze kennis en informatie over de ontwikkelingen en knelpunten binnen de arbeidsmarkt te ontsluiten. Zo kan iedereen makkelijk inzien binnen welke sectoren er sprake is van een ruime dan wel krappe arbeidsmarkt. Waar de arbeidsmarkt krap is, kan scholing een belangrijke rol spelen. In 2017 hebben we door middel van de scholingsvouchers daaraan een bijdrage kunnen leveren. Ook voor de komende periode is € 30 miljoen beschikbaar voor scholingstrajecten die we in het kader van de WW-dienstverlening kunnen inzetten. Maar voor een goed functionerende arbeidsmarkt, zeker voor de mensen met een grotere afstand daartoe, zijn veel partijen aan zet, zoals gemeenten en de koepelorganisatie Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG), werkgevers- en werknemersorganisaties, onderwijs, cliëntenraden, vakorganisaties en departementen. De samenwerking binnen de arbeidsmarkt ten behoeve

van een goede werkgeversdienstverlening mag in onze ogen steviger worden verankerd. In dat geval kunnen we samen investeren in een goede infrastructuur voor het bijeenbrengen van vraag en aanbod en in een leven lang leren en ontwikkelen.

UWV doet veel en gaat ook in 2019 weer veel nieuwe zaken oppakken. In dit jaarplan geven we inzicht in de onderwerpen die een grote impact hebben op onze organisatie en waarvoor we concrete plannen hebben liggen. Alleen de belangrijkste prioriteiten worden genoemd. Alles wat we doen en de inzet van al onze medewerkers draagt bij aan de missie van UWV en zo aan een beter Nederland.

Raad van bestuur, november 2018

Prestatie-indicatoren en uitkeringsvolumes

Prestatie-indicatoren

In de onderstaande set met prestatie-indicatoren komen de met het ministerie van SZW (SZW) afgesproken prestaties van UWV in 2019 tot uitdrukking. Over de gerealiseerde prestaties rapporteren we in onze tertaal- en jaarverslagen en via terugkerende gesprekken met SZW, die worden gevoerd aan de hand van deze verslagen. UWV biedt in deze gesprekken inzicht in de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening is geborgd en op welke wijze het in control is. Daarnaast komen de activiteiten aan bod die UWV onderneemt om zijn (werk)processen en financiële doelmatigheid te verbeteren. Dit geldt ook voor de activiteiten om de klantgerichtheid van de dienstverlening te bevorderen, de maatregelen die UWV treft om de wendbaarheid en toekomstbestendigheid van zijn organisatie te borgen en de wijze waarop UWV zorg draagt voor een dusdanige ICT-sturing, dat de continuïteit en stabiliteit van de ICT-systemen gewaarborgd blijven.

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2019	Realisatie t/m augustus 2018	Norm 2018
Uitkeren	Tijdigheid (eerste) betaling voor:			
	WW (eerste en continuering) binnen 10 kalenderdagen na retour ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	90%
	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	85%
	WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	90%*	85%
	Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	89%*	85%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	28.600	7.500
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren EZWB (eerstejaars Ziektewet-beoordelingen)	15.000	13.900	15.000
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	600	1.000
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling Arbeidsvermogen	80%	92%	80%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling Beschut Werk	80%	88%	80%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA:			
	– Percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%	89%	90%
	– Gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten in caseload per jaar	1,8	1,7	1,8
	Ziektewet:			
	– Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	49 dagen	65 dagen
	– Percentage uitstroom Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%	20,2%	20%
	Wajong:			
– Aantal geplaatste Wajongers	8.000	6.000	8.000	
Klantgerichtheid	WW:			
	– Percentage tijdige werkoriëntatiegesprekken voor de daarvoor relevante groep WW-gerechtigden	80%	82%	80%
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,2	7,0
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,6	6,3
Efficiency gegevensverwerking	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	100%	≤100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	97%	≤100%
	UWV is ISO gecertificeerd	Ja	Ja	Ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	Ja	Ja	Ja
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	99,3%**	99%

* Dit zijn voorlopige cijfers.

** Dit cijfer betreft alleen de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking, niet de totale rechtmatigheid. Het totaalcijfer wordt gepubliceerd in het jaarverslag.

Toelichting op prestatie-indicatoren per resultaatgebied

- *Uitkeren*: Van UWV mag worden verwacht dat het elke aanvraag voor een uitkering voortvarend oppakt en afhandelt. Het gaat immers om mensen die, bijvoorbeeld door ontslag of ziekte, (tijdelijk) minder of geen inkomen hebben en dus afhankelijk zijn van een uitkering. Om te voorkomen dat ze in de financiële problemen raken, zetten we ons ervoor in om de eerste betaling zo snel mogelijk te verrichten.
- *(Her)beoordelen*: Sociaal-medische beoordelingen vormen een essentieel onderdeel van de uitvoering van arbeidsongeschiktheidsregelingen. Vanwege een beperkt beschikbare capaciteit aan verzekeringsartsen is het van belang dat we goed monitoren of UWV het aanbod van (her)beoordelingen aankan. Als het aanbod en daarmee de werkvoorraad te hoog is, ontstaan er achterstanden. In dat geval wachten werkgevers, werknemers en andere belanghebbenden langer dan gewenst op een (her)beoordeling. In zulke situaties verkennen we samen met SZW wat we kunnen doen of welke activiteiten we tijdelijk minder prioriteit kunnen geven.
- *Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom*: UWV zet zich in om mensen aan het werk te helpen, ook als er in een bepaalde mate sprake is van een psychische of fysieke belemmering. Dit doen wij vanuit de overtuiging dat werken goed is voor de mens en voor de samenleving. De prestatie-indicatoren zijn gericht op essentiële onderdelen van onze re-integratiedienstverlening. Als we daar goed op scoren, dan zegt dat iets over de mate waarin UWV in staat is om de verschillende groepen werkzoekenden te ondersteunen bij het vinden van werk.
- *Klantgerichtheid*: UWV is een organisatie met een toegevoegde waarde voor de maatschappij. Dat hangt niet alleen samen met de activiteiten die UWV uitvoert, maar ook met hoe we dat doen. Voor dat laatste is onder andere de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening een belangrijke indicator.
- *Efficiency en doelmatigheid uitvoering*: UWV hanteert een zodanige bedrijfsvoering dat de uitvoeringskosten in een verantwoorde verhouding staan tot de programmakosten: de bedragen die UWV uitbetaalt aan klanten.
- *Efficiency gegevensverwerking*: Veel partijen zijn voor de uitvoering van hun taken afhankelijk van betrouwbare gegevensleveringen van UWV. UWV zorgt ervoor dat die partijen deze gegevens tijdig, correct en volledig ontvangen.
- *Rechtmatigheid*: We willen zorgvuldig omgaan met de aan ons beschikbaar gestelde middelen. De uitgaven aan uitkeringen, de inhuur van personeel en de inkoop van diensten of producten doen we zo veel als mogelijk conform de geldende wet- en regelgeving. In sommige gevallen kan een te strikte keuze voor rechtmatigheid onverantwoorde risico's opleveren, bijvoorbeeld in financieel opzicht of voor de continuïteit van onze dienstverlening aan klanten. Dan kan UWV bewust kiezen voor het voortzetten of aangaan van een onrechtmatig contract.

Verwachte uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In de tabel hieronder zijn de belangrijkste volumeverwachtingen per wet te vinden. De aantallen hierin laten geen onverwachte ontwikkelingen zien. Het geraamde aantal lopende WW-uitkeringen blijft verder afnemen in 2019 als gevolg van de gunstige economische situatie. De WIA-uitkeringen stijgen naar verwachting in 2019 en de WAO-uitkeringen dalen. Het gezamenlijke aantal WIA- en WAO-uitkeringen stijgt licht in 2018 en dit zet zich voort in 2019. Bij de Wajong is sprake van een lichte daling van het aantal uitkeringen. Het gemiddeld aantal Ziektewetuitkeringen stijgt in 2018 en blijft in 2019 naar verwachting op hetzelfde niveau.

Tabel: Belangrijkste volumeverwachtingen

		2016 (realisatie)	2017 (realisatie)	2018 (raming)	2019 (raming)
WW	Nieuwe uitkeringen	491.000	390.200	330.000	296.000
	Beëindigde uitkeringen	524.900	472.200	407.000	316.000
	Lopende uitkeringen (ultimo)	412.000	330.000	253.000	233.000
WIA	Nieuwe uitkeringen	40.000	41.700	43.000	43.400
	Beëindigde uitkeringen	16.600	18.400	18.500	18.800
	Lopende uitkeringen (ultimo)	253.400	277.000	302.200	326.900
WAO	Nieuwe uitkeringen	700	700	600	500
	Beëindigde uitkeringen	22.800	21.000	19.700	17.300
	Lopende uitkeringen (ultimo)	293.000	272.600	253.500	236.800
Wajong	Nieuwe uitkeringen	4.200	4.700	4.900	4.700
	Beëindigde uitkeringen	6.100	6.100	6.000	5.800
	Lopende uitkeringen (ultimo)	247.100	245.800	244.600	243.300
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	236.400	251.700	281.000*	285.000*
	Beëindigde uitkeringen	285.500	299.800	330.000*	334.000*
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	87.200	90.400	92.400	92.400

* Deze cijfers betreffen een globale indicatie, omdat geen ramingen worden gemaakt van nieuwe ZW-uitkeringen en beëindigingen.

1. Vertrouwen in vakmanschap

In 2017 zijn we gestart met het formuleren van een nieuwe UWV-brede koers: *Vertrouwen in vakmanschap*. Om tot een nieuwe strategie te komen, hebben we eerst de ontwikkelingen om ons heen inzichtelijk gemaakt. Daarbij hebben we benoemd hoe die van invloed zijn op de manier waarop we onze missie invullen, op de accenten die we leggen en op de manier waarop we ons werk doen. We zijn vervolgens met honderden medewerkers die werkzaam zijn in het hele land hierover het gesprek aangegaan. Daarbij is onder andere besproken wat zij nodig hebben om als vakman of vakvrouw te kunnen functioneren. Ook met onze stakeholders en leden van de cliëntenraad hebben we van gedachten gewisseld.

In 2018 hebben we een Werkbelevingsonderzoek gehouden, waaraan maar liefst 70,3% van de UWV-medewerkers meededen. De resultaten uit het onderzoek zijn vergeleken met de benchmark Openbaar Bestuur en Veiligheid en met de UWV-resultaten uit 2016. Op bijna alle thema's komen de scores boven de benchmark uit en zijn ze positiever beoordeeld dan in 2016.

De medewerkers van UWV zijn in toenemende mate tevreden over hun werk en met name UWV als organisatie. Ze ervaren gemiddeld een hoog werkplezier. Het cijfer voor werkplezier is gestegen van een 7,3 in 2016 naar een 7,5 in 2018. Voor UWV als werkgever werd een 7,3 gegeven tegenover de 7,0 in 2016. Medewerkers zijn positiever over de ontwikkelingsmogelijkheden, mate van invloed en persoonlijke aandacht. Tot slot zijn medewerkers positief over het nemen van eigen verantwoordelijkheid, zowel over de loopbaan als het werk. UWV biedt veel mogelijkheden om het vakmanschap van mensen te ontwikkelen.

Nieuwe UWV-strategie

Een belangrijke ontwikkeling die we zien, is dat de wereld om ons heen steeds complexer wordt. Tegelijkertijd stelt de samenleving steeds hogere eisen aan ons als organisatie. Een veelvoorkomende reflex is om meer regels, protocollen en controles in het leven te roepen. Daarmee worden belangrijke kwaliteiten als initiatief, nieuwsgierigheid, bevoegdheid en klantgerichtheid onbenut gelaten. In de periode 2018 tot en met 2022 willen we inzetten op het vergroten van vakmanschap. Met vakmanschap kunnen we de complexere wereld en de hogere eisen het hoofd bieden, zonder te vervallen in meer regels. Door te investeren in onze kennis en kunde werken we aan vakmanschap. Door vakmanschap te tonen, behalen we resultaat. Door resultaat te behalen, winnen we vertrouwen.

UWV heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een stabiele, betrouwbare en wendbare publieke dienstverlener. Met *Vertrouwen in vakmanschap* bouwen we op die basis voort. In 2022 is UWV de dienstverlener waarvan onze klanten zeggen: 'ik begrijp hen, zij begrijpen mij en ze kiezen de aanpak die het beste werkt'. Voor medewerkers is UWV de organisatie die hun de ruimte, het vertrouwen en de middelen geeft om het beste resultaat voor onze klanten te halen. *Vertrouwen in vakmanschap* moet ook de verbinding tussen de bedoeling en het gewenste resultaat verstevigen. Het gewenste resultaat is uiteindelijk de maatschappelijke meerwaarde van onze dienstverlening. We willen dat dit voor iedereen zichtbaar(der) is. UWV wordt als samenwerkingspartner nog meer een open, eerlijke en begrijpelijke organisatie die garant staat voor kwaliteit. Het maakt van UWV een organisatie die zijn klanten, de arbeidsmarkt en de maatschappij beter laat functioneren: een publieke dienstverlener die te vertrouwen is op zijn vakmanschap. Bovenal zijn onze medewerkers trots op het werk dat ze doen en de bijdrage die we als geheel kunnen leveren aan de klant en aan de maatschappij. Deze beroepstrots dragen we uit naar buiten.

Vertaling naar ons werk

Onze nieuwe strategie vertaalt zich op drie manieren in ons werk en ons gedrag: we zijn duidelijk over kaders en we sturen op de bedoeling, we kiezen de beste aanpak voor onze klanten en we werken intern en extern goed samen. Deze strategie legt het accent voor ons werken in de komende vier jaar: voor de inzet van onze medewerkers, de benadering van onze klanten en de samenwerking met onze klanten.

We zijn duidelijk over de kaders en sturen op de bedoeling

UWV heeft een missie: werk bevorderen en voor inkomenszekerheid zorgen. We werken als één UWV samen om dat doel te bereiken. We maken intern en extern duidelijke afspraken over waar we resultaat en kwaliteit aan afmeten en hoe we ons hierover verantwoorden. De resultaten en kwaliteitseisen die we willen behalen, geven richting aan de inhoud van ons werk. Daarbinnen geven we onze medewerkers de ruimte om hun tijd en aandacht zo te verdelen dat ze de afgesproken resultaten kunnen behalen. Van onze medewerkers verwachten we op hun beurt dat ze weten wat de bedoeling van hun werk is en dat zij alleen datgene doen dat daaraan bijdraagt. We verwachten dat medewerkers nieuwsgierig zijn, gericht zijn op leren en ontwikkelen en weten welke kennis en vaardigheden zij nodig hebben om hun werk beter te kunnen uitvoeren. We toetsen, bespreken en presenteren voortdurend of datgene wat we doen ook echt bijdraagt aan onze gemeenschappelijke missie.

We kiezen de beste aanpak voor onze klanten

Als wij een rol van betekenis willen spelen voor onze klanten, dan moeten we goed luisteren naar wat ze zeggen, waar ze behoefte aan hebben en welke belemmeringen ze ervaren. Op basis daarvan kunnen we een aanpak kiezen die werkt. Om die juiste aanpak te bepalen, maken we gebruik van richtlijnen en instrumenten die gebaseerd zijn op wetenschappelijke inzichten. We bieden onze medewerkers de mogelijkheid om hun kennis en kunde te onderhouden en verder te ontwikkelen. Zo zijn zij in staat om hun werk goed te doen en bij te dragen aan onze gemeenschappelijke missie. We investeren actief in het verschaffen van duidelijkheid over de bedoeling en de kaders van onze opdracht en we geven onze medewerkers het vertrouwen om daarbinnen de ruimte te pakken die zij nodig hebben. Ruimte geven

betekent ook dat zij van de richtlijnen mogen afwijken als zij kunnen onderbouwen dat een situatie daarom vraagt. Zo leren en verbeteren we. Handhaving is voor onze medewerkers een belangrijk onderdeel van hun vakmanschap.

We werken intern en extern goed samen

De basis voor een goede interne en externe samenwerking is: weten wat er speelt bij collega's en bij onze belangrijkste partners, weten wat zij doen en beseffen hoe we samen bijdragen aan het beste resultaat voor onze klanten. Onze medewerkers kennen de organisatie en weten welke weg klanten afleggen binnen UWV. Zo kunnen we als één UWV onze klanten zo integraal mogelijk helpen en zijn we beter in staat om slimmere werkprocessen te ontwikkelen. We maken onze regels en processen voor zowel klanten als partners zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk. In onze communicatie onderling, aan onze klanten en aan onze partners zijn we eerlijk en duidelijk. We durven fouten toe te geven, want van fouten leren we.

Uitwerking

De koers straalt ambitie uit, maar vergt ook nadere concretisering voor de komende jaren. In 2019 werken we dit samen met onze medewerkers, met onze opdrachtgever en met onze partners verder uit. Binnen UWV hebben alle organisatieonderdelen de opdracht gekregen om invulling te geven aan *Vertrouwen in vakmanschap*, wat heeft geleid tot verdere gesprekken met medewerkers over vakmanschap en hun opvattingen daarover. Het investeren in en het onderhouden van kennis en vaardigheden staat hierin voorop; weten op basis van onderzoek en praktijk wat werkt, de kennis en kunde, vormt de basis van ons vakmanschap. Kennis over inhoud en context van onze opdracht en taak vormen namelijk een onlosmakelijk onderdeel van ieders vakmanschap. Zo worden vakdagen georganiseerd voor specialisten en vakinhoudelijk gerichte opleidingsprogramma's. Verdere concretisering zit in opleidingstrajecten, verruiming opleidingsaanbod en cursussen, zowel inhoudelijk als op vaardigheden.

2. Onze dienstverlening

UWV stimuleert mensen om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. We ondersteunen werkgevers bij het vinden van personeel, in het bijzonder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We voeren sociaal-medische beoordelingen uit om te bepalen of en in welke mate iemand nog in staat is om te werken. We zorgen ervoor dat mensen tijdig en correct inkomen krijgen als werken niet of niet direct mogelijk is. We verzamelen en delen gegevens over werk en inkomen om de uitvoering van onze eigen wettelijke taken en die van anderen eenvoudiger te maken. Naast deze vier kerntaken voeren we nog veel meer activiteiten uit. Kortom, we doen veel, en veel burgers en werkgevers hebben met ons te maken. Uit periodieke metingen blijkt dat zowel burgers als werkgevers tevreden zijn over de dienstverlening die wij bieden. Uiteraard zetten we ons voortdurend in om deze, waar mogelijk, verder te verbeteren. In 2019 gaat onze aandacht in het bijzonder uit naar de dienstverlening gericht op werk voor WW'ers en mensen met een WIA/WGA-uitkering, de sociaal-medische beoordelingen en de handhaving en rechtmatigheid van uitkeringen en de handhaving.

2.1. Dienstverlening gericht op werk

In de periode 2012 tot en met 2018 heeft UWV voor bijna een half miljard euro moeten bezuinigen. Hierdoor moesten we volop inzetten op digitale dienstverlening en was er voor WW-gerechtigden vrijwel geen ruimte meer voor persoonlijk contact. De digitale dienstverlening bleek in veel gevallen voldoende, maar tegelijk werd het persoonlijke contact erg gemist. Daarnaast bleek uit diverse onderzoeken dat intensief persoonlijk contact de dienstverlening juist ten goede komt en dat uitkeringsgerechtigden daardoor sneller het werk hervatten. De afgelopen periode hebben we op het terrein van de WW, WIA/WGA en Wajong meer persoonlijke dienstverlening kunnen inzetten, zij het nog beperkt. We zijn daarom blij met de extra middelen die het kabinet Rutte III beschikbaar heeft gesteld voor meer persoonlijke dienstverlening (vanaf 2019 structureel € 70 miljoen per jaar). Vanuit doelmatigheidswinsten en onze reserves dragen we daarbovenop extra bij. In paragraaf 5.1 onder actueel beeld gaan we dieper in op de financiële impact van het voorgenomen beleid. Over de besteding van het totale beschikbare budget voor de persoonlijke dienstverlening aan WW'ers, WIA/WGA'ers en Wajongers hebben we in samenwerking met SZW een plan opgesteld. Voor de Wajong kunnen we met de beschikbare middelen de huidige dienstverlening continueren. De dienstverlening voor de WW en de WGA kunnen we met de extra middelen uitbreiden. Hieronder lichten we toe hoe de dienstverlening voor deze twee groepen er vanaf 2019 uit komt te zien. Na de inwerkingtreding zal het waarschijnlijk enige tijd duren voordat we de nieuwe dienstverlening op het gewenste niveau kunnen toepassen. Het kost veel tijd om zulke grote veranderingen en de nieuwe werkwijze te implementeren.

WW

De WW-dienstverlening combineert online dienstverlening, die voor alle werkzoekenden beschikbaar is, met aanvullende persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden die een grotere kans op langdurige werkloosheid hebben. Alle werkzoekenden krijgen via werk.nl ondersteuning bij het vinden van werk. Op deze website kunnen ze een cv plaatsen, vacatures zoeken, door middel van online tests competenties en interesses onderzoeken, online trainingen en sollicitatietips vinden en webinars volgen. Voor veel werkzoekenden biedt deze dienstverlening voldoende ondersteuning.

Aan WW-gerechtigden die een grotere kans hebben op langdurige werkloosheid bieden we ook aanvullende, persoonlijke dienstverlening. Om al in een vroegtijdig stadium inzichtelijk te maken welke WW-gerechtigden dat zijn, is de Werkverkenner ontwikkeld. Dit is een wetenschappelijk onderbouwde online vragenlijst, die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. Hoewel het niet verplicht is om de Werkverkenner in te vullen, proberen we er wel voor te zorgen dat zo veel mogelijk werkzoekenden dat doen. Op dit moment vult ongeveer twee derde van de nieuwe WW-gerechtigden de Werkverkenner in. De mensen die dat niet doen, hebben soms al werk gevonden of hebben werk in het vooruitzicht, of zijn bijvoorbeeld niet-digivaardig. Als uit de Werkverkenner naar voren komt dat de kans om binnen een jaar werk te vinden kleiner is dan 50%, dan nodigen we de WW-gerechtigde uit voor een werkoriëntatiegesprek. Tijdens dat gesprek gaat het onder andere over de acties die nodig zijn om snel weer werk te vinden. We bespreken of, en zo ja, welke extra dienstverlening nodig is in aanvulling op de online dienstverlening. Afspraken hierover leggen we vast in een werkplan.

De instrumenten die we inzetten, zijn zoveel mogelijk gebaseerd op inzichten uit onderzoek: wat werkt voor wie op welk moment. WW-gerechtigden kunnen bijvoorbeeld trainingen volgen, aan diverse workshops deelnemen, een competentietest doen of tijdelijk op proef bij een werkgever aan de slag gaan. Een monitorgesprek zetten we in voor WW-gerechtigden met wie we tijdens de eerste zes maanden werkloosheid geen persoonlijk contact hebben gehad. We gebruiken het gesprek om de voortgang van de sollicitatieactiviteiten te bewaken en te bezien of er toch niet aanvullende dienstverlening nodig is. Als WW-gerechtigden bij herhaling niet voldoen aan hun sollicitatieplicht, leggen wij maatregelen op om te stimuleren dat mensen zich voldoende inspannen om betaald werk te vinden. WW-gerechtigden die na zes maanden werkloosheid nog geen gesprek hebben gehad, omdat bij aanvang van de werkloosheid hun kans op snelle werkhervatting hoog werd ingeschat nodigen we in de zevende maand uit voor een monitorgesprek. Doel van dit gesprek is om zicht te krijgen op de voortgang van de werkhervattingsacties en om afspraken te maken over aanvullende dienstverlening als UWV dat alsnog noodzakelijk acht. Zo dragen we bij aan het vergroten van de kans op werkhervatting. Elke WW-gerechtigde wordt gedurende de gehele WW-periode gemonitord, en kan op basis daarvan worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Een WW-gerechtigde kan hiertoe eveneens zelf het initiatief nemen, ook als uit de Werkverkenner blijkt dat hij bij het vinden van werk kansrijk is. We verwachten

in 2019 circa 250.000 nieuwe WW-gerechtigden, met wie we naar schatting 100.000 werkoriëntatiegesprekken zullen voeren en 30.000 monitorgesprekken.

De hierboven geschetste dienstverlening kent op punten overeenkomsten met de beschikbare dienstverlening die we konden aanbieden, zoals de toepassing van de Werkverkenner. Belangrijkste verschil is dat we vanaf 2019 meer personen gedurende hun gehele WW-periode aanvullende dienstverlening kunnen aanbieden. Niet alleen mensen met een matige arbeidsmarktpositie, maar ook mensen met een zwakke arbeidsmarktpositie en waar nodig ook mensen met een aanvankelijk goede arbeidsmarktpositie. Met inzet van het ons beschikbaar gestelde re-integratiebudget zullen we bovendien extra ondersteuning en dienstverlening bieden aan personen die na de WIA-beoordeling of na de eerstejaars ziekewetbeoordeling (EZWB) in staat worden geacht minimaal 65% van het maatmaninkomen te kunnen verdienen maar wel arbeidsbeperkingen heeft en onder de verantwoordelijkheid van UWV vallen.

We zetten tevens in op de realisatie van meer regionale werkgeversarrangementen, inclusief de mogelijke inzet van scholing. Daarvoor gaan we extra mensen werven en opleiden. Ook de grensoverschrijdende bemiddeling via het netwerk EURES krijgt met de extra inzet een impuls; we bedden deze in onze dienstverlening in. De uitbreiding van de werkgeversdienstverlening, onder meer mogelijk gemaakt met de tijdelijke middelen vanuit Perspectief 50-plus, maken we onderdeel van onze dienstverlening. We organiseren onder andere ontmoetingen tussen werkgevers en werkzoekenden zoals banenmarkten en speeddates.

Vanaf 1 december 2017 loopt onderzoek naar de effecten van de inzet van de meer persoonlijke dienstverlening. Deze evaluatie zal naar verwachting in 2020 worden afgerond, maar mogelijk zullen er in 2019 al tussentijdse resultaten bekend worden, die we gezamenlijk met onze opdrachtgever bespreken.

WIA/WGA

Wij vinden het belangrijk dat mensen hun mogelijkheden optimaal benutten. De WIA/WGA-dienstverlening is erop gericht om mensen met een arbeidsbeperking die hun eigen werk niet meer kunnen uitoefenen maar wel beschikken over arbeidsvermogen, naar betaalde arbeid te begeleiden. Doordat we meer aandacht geven aan de klant en maatwerk kunnen bieden, kunnen we met deze extra middelen ook een grotere bijdrage leveren aan het activeren van mensen met een WIA/WGA-uitkering. Het resultaat van de activering is zichtbaar in de werkhervatting en het aantal treden dat de klant op de participatieladder stijgt.

De nieuwe dienstverlening bestaat op hoofdlijnen uit drie delen. In de eerste fase hebben we dankzij de extra middelen meer tijd om samen met de klant diens situatie in beeld te brengen, waardoor we ook gericht passende re-integratiedienstverlening kunnen inkopen. Tijdens het werkoriëntatiegesprek bespreken we met de WIA/WGA-gerechtigde hoe hij zijn mogelijkheden het beste kan benutten en wat er nodig is om (nieuw) werk te vinden. De gemaakte afspraken leggen we vast in een werkplan. Wanneer voldoende duidelijk is wat de klant kan en wil, stellen we een klantprofiel op. Daarin vermelden we onder andere het aantal uren dat de werkzoekende kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken en welke taken en werkomgeving bij hem passen. In de tweede fase blijven we de klant stimuleren en monitoren we de voortgang die hij maakt via coaching- en monitorgesprekken. Doordat we minimaal één keer per jaar contact met de klant hebben, houden we zicht op diens actuele situatie en borgen we de rechtmatigheid van de uitkering die we verstrekken. Waar nodig vervult UWV een schakelrol naar andere organisaties die een rol kunnen spelen bij de participatie en re-integratie van de klant. In de derde fase bieden we, als de WIA/WGA-gerechtigde aan het werk komt of is, nazorg om een duurzame plaatsing te realiseren. We helpen dan bijvoorbeeld bij het aanvragen van voorzieningen. We verwachten in 2019 circa 18.700 oriëntatiegesprekken te voeren. Als het bijdraagt aan het vinden van werk, kopen we voor de WIA/WGA-gerechtigde primair extern een re-integratietraject in.

Momenteel zijn we nog in gesprek over de nadere invulling en implementatie van de geschetste WGA-dienstverlening. Om de dienstverlening uit te voeren werven wij extra personeel. Tijdens de opleidingsperiode van deze medewerkers kunnen geen productiviteitsprestaties worden verwacht. Ook vergt het opleiden van nieuwe medewerkers veel tijd van zittende medewerkers in bijvoorbeeld een mentorrol.

Binnen de UWV Kennisagenda 2018-2019 wordt de effectiviteit van de WGA-dienstverlening onderzocht. Het onderzoeksprogramma bevat de ontwikkeling van een profilingsinstrument en de uitvoering van een effectevaluatie. Eerstgenoemde helpt ons bij het gericht inzetten van onze dienstverlening.

2.2. Sociaal-medische beoordelingen

UWV voert verschillende arbeidsongeschiktheidswetten uit, zoals de Ziektewet, WIA en Wajong. Mensen die door fysieke of psychische belemmeringen niet of niet volledig kunnen werken, kunnen in aanmerking komen voor een uitkering op grond van een van deze wetten. Een sociaal-medische beoordeling, uitgevoerd door een verzekeringsarts en arbeidsdeskundige, is bepalend voor de vaststelling van recht, hoogte en duur van een uitkering. Een sociaal-medische beoordeling is ook de grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden.

UWV verwacht in 2019 circa 168.500 sociaal-medische beoordelingen uit te moeten voeren. Het gaat om claimbeoordelingen, herbeoordelingen en beoordelingen voor de Ziektewet. Dit aantal is exclusief de voorraad van eind 2018. UWV verwacht prioriteringsafspraken te maken met SZW over de inzet van artsencapaciteit. Ook is in deze volumeraming geen rekening gehouden met de maatregelen uit het regeerakkoord.

Toewerken naar een trendbreuk

De verzekeringsarts is, in combinatie met de arbeidsdeskundige, een belangrijke schakel binnen de uitvoering van UWV. Om aan het aantal aanvragen voor een (her)beoordeling te kunnen voldoen, is een bepaalde artsencapaciteit nodig. Meerdere keren per jaar maken we een inschatting van de beschikbare en de benodigde capaciteit. Hieruit blijkt dat UWV werkt vanuit een situatie waarin het met de beschikbare capaciteit niet lukt het aantal te verrichten (her)beoordelingen uit te voeren.

Op 5 juli 2018 heeft de minister in de Kamerbrief *Stand van de uitvoering in de sociale zekerheid* stilgestaan bij de grote uitdaging van het capaciteitstekort ten behoeve van het doen van sociaal-medische beoordelingen. De minister refereert in deze brief aan de eerder door UWV geuite prognose dat de voorraad aan belangrijkste sociaal-medische beoordelingen stabiel blijft en dat de voorraad aan sociaal-medische herbeoordelingen zal toenemen tot 37.000 ultimo 2018. De minister zal met UWV medio 2019 de balans opmaken, waarbij een trendbreuk zal moeten blijken tussen de maximaal beschikbare capaciteit en de benodigde capaciteit voor het uitvoeren van beoordelingen en dat het tekort aan capaciteit beheersbaar wordt.

UWV gaat in 2019 het bovengenoemde geraamde volume beoordelingen verrichten en langs deze weg zorgdragen dat de voorraad beoordelingen niet verder gaat oplopen. UWV zal deze trendbreuk langs de volgende lijnen realiseren: versterken van de bedrijfsvoering, investeren in teamgericht werken, doorvoeren van innovaties van dienstverlening, processen en samenwerkingsvormen binnen het domein Arbeid en Gezondheid waarbij onder andere gebruik wordt gemaakt van voorstellen uit het rapport van de expertgroep *Innovatieve inzet van de verzekeringsarts* en het blijven investeren op het werven en opleiden van zoveel mogelijk professionals.

Als innovatie zet UWV verschillende activiteiten in om de trendbreuk en structurele situatie te bereiken, een aantal voorbeelden wordt hier omschreven. Om de juiste herbeoordelingen op het juiste moment te verrichten wordt in 2019 gewerkt met voorspelmodellen die helpen bij het stellen van een prognose van de klant. UWV benut daarbij geanonimiseerde informatie van onze beoordelingen uit het verleden. Daarnaast wordt bij UWV in 2019 gebruik gemaakt van een instrument dat het spreekuur opneemt en uitwerkt in een tekstbestand. Dit helpt de medewerkers bij het opstellen van de rapportage. Ook investeert UWV in de ZW-arbodienstverlening, waarin een gestandaardiseerde vragenlijst helpt om meer informatie over de klant te hebben en zo gericht dienstverlening in te kunnen zetten voor de re-integratie. Met de complete set aan maatregelen en de verwachte resultaten daarop onderbouwt UWV het behalen van de trendbreuk.

2.3. Inkomenszekerheid bieden

UWV zorgt voor inkomenszekerheid wanneer werken niet of tijdelijk niet mogelijk is. UWV handelt aanvragen en wijzigingen snel en foutloos af en voert betalingen juist en betrouwbaar uit. We bekijken of er sprake is van recht op een uitkering en bepalen vervolgens de hoogte en de duur ervan. Op basis van risicoprofielen besteden wij extra aandacht aan mogelijkheden voor het herkennen van verwijtbare werkloosheid bij de aanvraag van een uitkering. Elke aanvraag leidt tot een beslissing waartegen bezwaar en (hoger) beroep ingesteld kan worden. Omdat we dit snel en zorgvuldig doen, kan de klant zich richten op het vinden van werk of op re-integratie. We behalen de met SZW afgesproken resultaten en stellen uitkeringen rechtmatig vast. Tegelijkertijd houden we onze klanttevredenheid hoog. We willen de komende jaren onze dienstverlening op een nog hoger niveau brengen om zo onze maatschappelijke opdracht nog beter te kunnen invullen.

Automatisering van WW-aanvragen

We zetten in op de verdere digitalisering en automatisering van onze administratieve processen. Concreet voor 2019 betekent dit automatisering van een toenemend deel van de aanvragen voor een WW-uitkering. Dit zal automatisch en zonder de tussenkomst van een medewerker gebeuren. Hiermee kunnen we onze klanten beter, eenvoudiger en sneller bedienen en spelen we capaciteit vrij voor extra dienstverlening. Wanneer door complexiteit van een aanvraag geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk is, zorgen we er met persoonlijke service voor dat de klant de aandacht krijgt die nodig is en zich goed geholpen voelt.

Herinrichting ZW-arbo

In 2019 is het werkproces voor de ZW-arbodienstverlening anders ingericht. In het nieuwe werkproces wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds standaard afhandeling van ziekmeldingen van klanten en anderzijds maatwerk. De nieuwe werkwijze betreft de werkzaamheden omtrent de standaard afhandelingen.

In de nieuwe situatie vult de klant bij ziekmelding een digitale intake-vragenlijst in. Op basis van een geautomatiseerde triage wordt het vervolgtraject ingericht met eventueel een verzekeringsarts, die het vervolgtraject bepaalt. Met dit nieuwe zogenoemde ZW-arboproces heeft UWV een robuuste werkwijze gerealiseerd die toekomstbestendig, effectief en efficiënt is en voldoet aan de wet- en regelgeving op het terrein van omgaan met gezondheidsgegevens van klanten. In 2019 nemen we de tijd om de nieuwe werkwijze goed te evalueren en waar mogelijk verbeteringen door te voeren. Voor klanten die niet of minder digivaardig zijn, blijft UWV alternatieve kanalen beschikbaar houden.

2.4. Handhaving

Handhavingsbeleid

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de uitkeringsgelden alleen terecht komen bij diegenen die er recht op hebben en dat de plichten die bij een uitkering of subsidie horen ook worden nageleefd. UWV ziet er daarom op toe dat uitkeringsgelden rechtmatig en niet langer dan noodzakelijk worden verstrekt. We doen dat door mensen te ondersteunen bij het vinden van werk en door de naleving van regels en plichten te handhaven. Zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van een uitkering controleert UWV of de klant zich houdt aan de plichten die bij een uitkering horen, zoals de informatieplicht of de inspanningsplicht. Daarbij wordt ook gekeken naar mogelijk verwijtbare werkloosheid. Als een klant zich niet aan de plichten houdt, kan er een boete of korting op of beëindiging van de uitkering volgen.

Het uitgangspunt van het handhavingsbeleid van UWV is dat we zo veel mogelijk willen voorkomen dat burgers of werkgevers fouten maken. Dit doen we met goede voorlichting en door middel van administratief gemak, zoals formulieren die al ingevuld zijn. We maken onderscheid tussen enerzijds burgers en werkgevers die een foutje maken en anderzijds een specifieke groep fraudeurs die bewust misbruik maken van de sociale zekerheidsregelingen. We nemen passende maatregelen wanneer er sprake is van doelbewust frauduleus handelen of uitkeringsmisbruik. Fraude is diefstal en vereist preventie en repressie. Fraudebestrijding vraagt steeds een afweging tussen de dienstverlening die nodig is om uitkeringen rechtmatig te verstrekken, het budget dat daarvoor beschikbaar is en het verwachte effect. Zeker is dat fraude nooit helemaal uit te bannen is.

Risicomodellen en inzichten vanuit de gedragswetenschappen helpen ons om het gedrag van mensen te voorspellen en regelovertreding te voorkomen. Met het afhandelen van meldingen van andere overheidsinstanties en het uitvoeren van themagericht onderzoek sporen we fraude op. We verwachten ook meer data-gedreven meldingen te kunnen afhandelen en we gaan het gemakkelijker maken om fraude digitaal te melden. Onze samenwerking met instanties als politie, gemeenten, Belastingdienst en Inspectie SZW is randvoorwaardelijk. Deze uitgangspunten sluiten naadloos aan bij de SZW handhavingskoers 2018-2021 die de minister van SZW begin april 2018 aan de Tweede Kamer heeft aangeboden. UWV onderschrijft de gekozen inzet op de verdere versterking van handhaving langs de lijnen van data-analyse, effectief handhaven, internationale inspanningen en ketensamenwerking. Voor 2019 continueren we onze inzet op het gebied van handhaving, waarbij we verwachten meer accent te leggen op het afhandelen van meldingen van andere overheidsinstanties, het uitvoeren van themagericht onderzoek en het vormgeven van preventieve maatregelen met behulp van inzichten uit de gedragswetenschappen

Fraude met WW-uitkeringen

Begin september 2018 is in de media berichtgeving verschenen over fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten. Naar aanleiding hiervan hebben Tweede Kamerleden vragen gesteld aan SZW over dit onderwerp en heeft er een debat met de minister van SZW in de Tweede Kamer plaatsgevonden. Teneinde de aanpak van deze vorm van fraude te intensiveren en adequaat aan te pakken, heeft UWV een groot aantal maatregelen en acties geformuleerd, die ook aan de Tweede Kamer zijn gemeld en waarvan de uitwerking en implementatie volop is gestart. Deze maatregelen zijn gericht op het handhaven wat betreft de fraude met WW-uitkeringen. Hierbij nemen we de ruimte om opnieuw een afweging te maken tussen budget, dienstverlening en rechtmatigheid. We zullen na verloop van tijd de maatregelen evalueren.

Meer algemene maatregelen:

- UWV gaat de adresregistratie van uitkeringsgerechtigden strakker inrichten, waardoor UWV gedurende de duur van de uitkering zicht heeft op het daadwerkelijke verblijfadres van uitkeringsgerechtigden. Leidend daarbij blijft de registratie in de Basisregistratie Personen (BRP). Een van de indicaties van misbruik betreft meer uitkeringen op één postadres. Daarom zal UWV maandelijks adressen vergelijken, waarna bij opvallende uitkomsten nader onderzoek zal worden verricht.
- Op basis van data-analyse wordt bij de aanvraag van de uitkering en tijdens de looptijd van de uitkering bekeken welke risico's er zijn op misbruik van uitkeringsgelden.
- De samenwerking met diverse partners wordt geïntensiveerd om zo gezamenlijk fraude beter aan te kunnen pakken; zo nemen we deel aan de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit en de Landelijke Stuurgroep Interventieteams en werken met de Inspectie SZW samen. Daarnaast wordt met andere uitvoerende organisaties een verkenning uitgevoerd naar aanvullende maatregelen om fraude te bestrijden. Daarnaast zal met de uitzendbureaus samengewerkt worden in een proef voor de aanpak van verwijtbare werkloosheid. Ook zal een data-analyse plaatsvinden naar arbeidspatronen.

Specifiek gericht op de tussenpersonen:

- Burgers die om verschillende redenen niet in staat zijn zelf hun zaken met UWV te regelen maken gebruik van de hulp van tussenpersonen. Uitkeringsgerechtigden worden daarom soms begeleid bij bijvoorbeeld het doen van een aanvraag en bij re-integratiegesprekken. UWV gaat een registratie aanleggen van deze tussenpersonen. Met deze registratie wordt beoogd om de bonafide tussenpersonen te kunnen onderscheiden van de malafide tussenpersonen. Daarnaast maakt registratie nader onderzoek mogelijk bij vermoedens van fraude.
- De papieren aanvraagprocedure is aangescherpt. De papieren aanvraag kan alleen in gang gezet worden door een bezoek aan een UWV-vestiging door de aanvrager zelf. De aanvragen en eventuele tussenpersoon zullen zich moeten legitimeren. Ook worden zij opgeroepen voor een werkoriëntatiegesprek. Dit bezoek vormt een extra controle op verblijf in Nederland.

Naast deze maatregelen voert UWW een tweetal onderzoeken uit:

- Onderzoek auditdienst: de interne onafhankelijke auditdienst van UWW voert een onderzoek uit naar het afhandelen van fraudesignalen.
- Er komt een onderzoek naar de wijze waarop openheid en transparantie blijft geborgd.

We bespreken periodiek met SZW de integrale prioriteitsstelling op het gebied van handhaving en jaarlijks zullen we een signalenbrief opstellen die inzicht geeft in misbruik en fraudefenomenen op basis van ontvangen signalen, signalen uit data-onderzoeken en fraudeonderzoeken.

3. Nieuw beleid

In 2019 zullen we nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving implementeren, uitvoeren of toetsen op uitvoerbaarheid. Voor alle uitvoeringsorganisaties, dus ook voor UWV, is het van belang om vroegtijdig bij de ontwikkeling van nieuw beleid betrokken te zijn. Zodoende kunnen we op tijd aangeven of iets uitvoerbaar is en onder welke voorwaarden. In de uitvoeringstoetsen zullen we nadrukkelijker aandacht geven aan de effecten voor en de uitlegbaarheid aan de klant. Het belang hiervan wordt onderstreept in het rapport *Weten is nog geen doen* van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, uitgebracht op 24 april 2017.

Het regeerakkoord *Vertrouwen in de toekomst* van het kabinet Rutte III is in oktober 2017 gepresenteerd. Dit akkoord bevat veel voorstellen voor de sociale zekerheid en voor UWV. In 2019 implementeren we een groot aantal van deze maatregelen, die in kunnen gaan in 2020. Daarbij werken we nadrukkelijk samen met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW. Tot slot zijn er maatregelen van het vorige kabinet waarvan we de uitvoering gaan starten. Dit vraagt zeker in de eerste periode onze aandacht, om te borgen dat de uitvoering goed verloopt en onduidelijkheden bij burgers of werkgevers snel worden opgehelderd.

3.1. Nieuw beleid regeerakkoord

Het regeerakkoord bevat een groot aantal voorstellen op het terrein van de arbeidsmarkt en sociale zekerheid. In 2018 is voor een deel van de voorstellen de beleidsvoorbereidende fase gestart. Deze trajecten monden vervolgens uit in uitvoeringstoetsen, waarbij UWV een oordeel geeft over de uitvoerbaarheid, zoals de impact op onze ICT-systemen, de implementatiedatum en de kosten. De implementatie van een aantal voorstellen heeft in 2019 invloed op onze uitvoering. In de toets op uitvoerbaarheid per voorstel is geen rekening gehouden met de samenhang met andere voorstellen uit het regeerakkoord. Omdat van een aantal voorstellen op dit moment de inhoud en planning uitgewerkt moeten worden, kunnen wij daarom geen finale uitspraak doen over het geheel.

De volgende onderwerpen uit het regeerakkoord bevinden zich nog in de fase van beleidsvoorbereiding, waardoor er op dit moment geen duidelijkheid is over de uitwerking en de impact in 2019:

- Zzp'ers en Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties
- Verkorting periode premiedifferentiatie / eigenrisicodragers WGA
- Loondoorbetaling bij het tweede jaar ziekte
- WIA-maatregelen
- Inkomensvoorziening voor oudere werklozen (IOW)
- Belastingherzieningen
- Uitwerking generieke maatregelen vanuit het Ministerie van BZK

Met betrekking tot het voorstel in het regeerakkoord over het vervangen van loonkostensubsidie door loondispensatie heeft de staatsecretaris van SZW op 7 september een brief naar de Tweede Kamer gestuurd met daarin een breed offensief om tot meer banen te komen voor mensen met een arbeidsbeperking met behoud van het systeem van loonkostensubsidie.

De volgende onderwerpen zijn reeds getoetst door UWV, waardoor de impact voor 2019 duidelijk is:

Wet Arbeidsmarkt in Balans

In het regeerakkoord wordt beoogd door middel van een aantal maatregelen de balans tussen vaste en flexibele arbeidsrelaties op de arbeidsmarkt te herstellen. De huidige regelingen leiden tot terughoudendheid bij werkgevers om personeel (vast) in dienst te nemen. Het kabinet wil de trend keren, om tot bestendigere arbeidsrelaties te komen en een situatie waarin niet instituties en kosten bepalend zijn voor de vorm waarin arbeid wordt aangeboden. Zo krijgen werknemers die op payrollbasis werken, dezelfde arbeidsvoorwaarden als de werknemers die in dienst zijn bij de opdrachtgever, met uitzondering van pensioen waar een eigen regeling voor geldt.

Het ontslagrecht wordt versoepeld bij de gang naar de kantonrechter, door ontslaggronden te combineren. Daarnaast wordt een vast dienstverband aantrekkelijker, onder andere doordat een langere proeftijd mogelijk is. Ook wordt premiedifferentiatie WW naar type contract ingevoerd waarbij de werkgever voor mensen die op vast contract werkzaam zijn, een lagere premie betaalt dan iemand met een tijdelijk contract (zie ook onderdeel Premiedifferentiatie WW). De inwerkingtreding van het grootste deel van de maatregelen zal plaatsvinden per 1 januari 2020. Dat betekent dat we per 1 januari 2019 beginnen met de implementatie.

Een belangrijk onderdeel van deze wet is het aanbrengen van meer balans in de transitievergoeding. Dat doet het kabinet onder meer door mogelijk te maken dat werkgevers met ingang van 1 april 2020 gecompenseerd kunnen worden voor de transitievergoeding die zij verschuldigd zijn bij ontslag van langdurig arbeidsongeschikte werknemers. UWV zal de compensatieregeling uitvoeren en hiervoor dus onder meer gedurende geheel 2019 de noodzakelijke voorbereidingen treffen.

Premiedifferentiatie WW

In het wetsvoorstel Wet Arbeidsmarkt in Balans zijn ook wijzigingen opgenomen op het gebied van premiedifferentiatie WW. De bedoeling is om via premiedifferentiatie in de WW bij te dragen om het voor werkgevers aantrekkelijker te maken om meer vaste contracten aan te bieden. Flexibele arbeid wordt duurder, bijvoorbeeld door een hogere WW-premie bij tijdelijke contracten. In plaats van de huidige sectorale differentiatie wordt in het regeerakkoord gekozen voor een vorm waarbij aan contracten voor onbepaalde duur een lager premiepercentage wordt toegerekend dan aan contracten voor bepaalde tijd. Per 1 oktober 2018 start de implementatie om voor de uitvoering per 1 januari 2020 klaar te zijn.

Wet Invoering Extra Geboorteverlof

In de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) wordt een aantal zaken geregeld rondom verlof bij geboorte. Per 1 januari 2019 wordt het huidige kraamverlof verlengd van twee naar vijf dagen. Dit komt ten laste van de werkgevers en heeft geen gevolgen voor UWV. Ook wordt per 1 januari 2019 het adoptie- en pleegzorgverlof verruimd van 4 tot 6 weken. Per 1 juli 2020 wordt een geboorteverlof voor partners van vijf weken van kracht, ter hoogte van 70% van het dagloon. Dit wordt uitgevoerd door UWV. Voor de implementatie van WIEG is een wijziging van het uitkeringssysteem noodzakelijk. Met een opdracht tot implementatie zetten we in 2019 de implementatie voort om per 1 juli 2020 de wet te kunnen uitvoeren.

Afschaffen arbeidskorting Ziektewet

In het regeerakkoord wordt een inconsistentie in de Ziektewet hersteld, die voortkomt uit samenloop in regelgeving tussen de Ziektewet en de WW. In de WW is geen sprake van recht op arbeidskorting en een inkomensafhankelijke combinatiekorting, terwijl hier in de Ziektewet wel sprake van is. Het resultaat hiervan is dat WW-ers een substantiële stijging van hun maandelijks inkomen ervaren als zij zich ziekmelden en andersom dat uitkeringsgerechtigden van de Ziektewet zonder werkgever een substantiële inkomensdaling ervaren als zij zich beter melden. Het recht op arbeidskorting en de inkomensafhankelijke combinatiekorting wordt daarom per 1 januari 2020 afgeschaft voor nieuwe mensen in de Ziektewet zonder werkgever. Dit voorstel is inmiddels ook getoetst door UWV. In dit wetsvoorstel is ook opgenomen dat alle vrijwillige verzekerden met ziekgeld het recht op arbeidskorting behouden. De wijziging is uitvoerbaar per 1 januari 2020.

Financiële problematiek en schulden

Het kabinet wil het aantal mensen met problematische schulden terugdringen en mensen met schulden effectiever helpen. Extra middelen worden beschikbaar gesteld voor het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede. Omdat schulden het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg kunnen staan, ziet UWV een rol voor zichzelf weggelegd bij klanten die met deze problematiek te maken hebben. UWV richt zich op het voorkomen en het niet laten verergeren van al bestaande schulden. Dit doen we door onder andere door persoonlijke aandacht, goede voorlichting, het signaleren van (dreigende) problematiek en een doorverwijzing naar de juiste hulpverlenende instantie. Een pilot in het kader van deze signalerings- en doorverwijsfunctie loopt tot en met het eerste kwartaal van 2019. Ook werkt UWV nauw samen met andere uitvoerders, SVB, Belastingdienst, CAK, UWV, DUO en CJIB, en is samen met hen een intentieverklaring opgesteld om burgers met financiële zorgen of problematische schulden te helpen. Doelstelling is te voorkomen dat mensen door toedoen van deze uitvoerders in een problematische schuldsituatie belanden. Voorbeelden van activiteiten in dat kader zijn iemand doorverwijzen naar de gemeenten, actief voorlichten bij bepaalde gebeurtenissen of sneller (telefonisch) contact zoeken. UWV staat in 2019 open voor nieuwe initiatieven met andere organisaties om waar mogelijk nog meer te kunnen betekenen ter voorkoming en bestrijding van schulden.

3.2. Uitvoering beleid kabinet Rutte II

Naast de implementatie van nieuwe maatregelen, staat in 2019 de start van de uitvoering van een aantal maatregelen van het vorige kabinet centraal. Deze vragen veel van onze aandacht. We zullen een groot deel van onze verandercapaciteit inzetten voor de implementatie van deze wet- en regelgeving. Wetswijzigingen komen voor het grootste deel van het vorige kabinet, maar we hebben ook te maken met wet- en regelgeving vanuit Europa. In 2019 lopen bijvoorbeeld de werkzaamheden in het kader van de projecten EESSI en eIDAS door. EESSI is het nieuwe Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van sociale zekerheidsinformatie, waar UWV naar verwachting medio 2019 op aangesloten is. Met de Europese verordening eIDAS wordt beoogd dat Europese burgers, consumenten en private organisaties met een publieke taak vanaf eind september 2018 bij alle Nederlandse organisaties in de publieke sector kunnen inloggen met hun eigen nationale inlogmiddel.

Drie wetswijzigingen met grote impact voor onze organisatie in 2019 worden hier uitgelicht:

Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

In het sociaal akkoord van april 2013 hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken dat werkgevers in de periode tot en met 2026 in totaal 125.000 banen creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Jaarlijks rapporteert UWV via de banenmonitor over de realisatie van de banenafpraak. Daarnaast produceert UWV elk kwartaal de regionale trendrapportage banenafpraak voor alle 35 arbeidsmarktregio's. Met deze producten worden de effecten van de wet zichtbaar.

Op basis van de tweemeting, die medio 2017 aan de Tweede Kamer is aangeboden, is gebleken dat de overheidssector achterligt op de afspraken. Het kabinet Rutte II heeft daarop besloten om de quotumheffing voor de overheidssector in te voeren. Op grond van de huidige regelgeving moet UWV in 2019 de quotumberekening en inleenconstructie geheel toepassen zodat grote, quotumplichtige overheidswerkgevers aan het eind van 2019 een heffing opgelegd kunnen

krijgen door de Belastingdienst. Eind 2018 is het systeem gereed waarmee we de complexe wet- en regelgeving voor de quotumberekening en inleenconstructie kunnen uitvoeren. Het totale systeem is complex en administratief belastend voor de gebruikers: de in- en uitleners. Daarom beziet UWV tegelijkertijd in 2019 mogelijkheden om het gebouwde systeem te vereenvoudigen en verder te automatiseren. Dat maakt het gebruik van de inleenconstructie eenvoudiger.

Het kabinet is van plan om de betreffende wet- en regelgeving zodanig aan te passen, dat het mogelijk wordt om de heffing eenmalig een jaar uit te stellen. Wanneer de overheid voldoet aan de afgesproken normen, wordt de quotumheffing weer gedeactiveerd. Als deze aanpassingen plaatsvinden, dan geeft dat ons in 2019 tijd om de gebouwde systemen te testen. UWV zal in 2020 klaar zijn om het geteste systeem daadwerkelijk te gebruiken en om de berekeningen van de op te leggen heffingen aan de Belastingdienst te verstrekken.

Wet tegemoetkomingen loondomein

Werk hebben is belangrijk voor mensen, niet alleen voor hun inkomen en financiële zelfstandigheid, maar ook voor hun persoonlijke ontwikkeling en sociale contacten. Het doel van de Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl) is om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt een grotere kans te bieden om een baan te krijgen of houden. Werkgevers worden met de instrumenten in de Wtl gestimuleerd om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt deze kans te geven. De wet bestaat uit drie soorten tegemoetkomingen voor de werkgever, die op verschillende momenten in werking treden:

1. Lage-inkomensvoordeel (LIV): een tegemoetkoming in de loonkosten voor werkgevers die werknemers in dienst hebben met een laag loon. Het LIV is sinds 2017 in werking; UWV en Belastingdienst hebben de vaststelling en uitbetaling in 2018 voor het eerst gedaan.
2. Tegemoetkoming verhoging minimumjeugdloon (jeugd-LIV): een compensatieregeling voor werkgevers voor de hogere loonkosten voor 18-tot 21-jarigen als gevolg van de aanstaande verhoging van het minimumjeugdloon voor deze leeftijdsgroep. Het jeugd-LIV is ingegaan op 1 januari 2018. Het vaststellen en uitbetalen van de tegemoetkoming vindt voor het eerst plaats in 2019.
3. Loonkostenvoordeel (LKV): een tegemoetkoming voor werkgevers die oudere werknemers en werknemers met een arbeidsbeperking in dienst nemen. Op 1 januari 2018 is het onderdeel loonkostenvoordeel (LKV) in werking getreden. Het vaststellen en uitbetalen van deze tegemoetkomingen vindt voor het eerst plaats in 2019.

In 2019 berekent UWV naar verwachting voor ongeveer 143.000 werkgevers de hoogte van één of meer van deze tegemoetkomingen voor één of meer van hun werknemers. Voor het LIV maakt UWV in 2019 voor ongeveer 400.000 werknemers zowel de voorlopige berekeningen in het voorjaar als de definitieve berekeningen in de beschikkingen in het najaar. Deze berekeningen belanden via de Belastingdienst bij werkgevers. UWV helpt ook inhoudelijk bij de bezwaren. Voor het jeugd-LIV geldt in 2019 eenzelfde proces voor ongeveer 425.000 werknemers. Daarnaast zal UWV zal voor ongeveer 67.500 werknemers een LKV-berekening maken en die via de Belastingdienst versturen. Het LKV kent nog een extra aspect: de werkgever moet voor elke betreffende werknemer over een doelgroepverklaring beschikken. De werknemer of de door de werknemer gemachtigde werkgever vraagt deze aan bij UWV. De behandeling van de aanvragen verloopt in 2018 nog handmatig; in 2019 zal dit zoveel mogelijk worden geautomatiseerd. Ook gemeenten geven doelgroepverklaringen af die UWV opneemt in het doelgroepverklaringenregister.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

In de eerste helft van 2021 treedt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking. De beslagvrije voet is het inkomensdeel waarop geen beslag gelegd mag worden. Hiermee wordt voorkomen dat mensen onder het voor hen geldend bestaansminimum komen. Onder de huidige regelgeving heeft UWV bij het berekenen van de beslagvrije voet veel gegevens nodig die de beslagene zelf moet aanleveren. Wanneer de beslagene de gegevens niet verstrekt, moet UWV zelf een aantal aannames doen over het inkomen. Dat kan tot gevolg hebben dat het beslag hoger dan nodig uitvalt en het resterende inkomen lager, waardoor de beslagene verder in de problemen raakt. Met de vereenvoudiging wordt onder andere geregeld dat de berekening van de beslagvrije voet minder afhankelijk is van de gegevens die de betrokkene aanlevert. Er wordt dan meer gebruik gemaakt van in overheidsbronnen aanwezige gegevens over de leefsituatie, het belastbaar inkomen en de ontvangen toeslagen, zoals de Basisregistratie Personen (BRP), de polisadministratie en gegevens van de Belastingdienst. Deze methode zal door alle overheidsinstanties eenduidig worden toegepast.

De wet raakt UWV op drie manieren. Ten eerste als beheerder van de polisadministratie, omdat de polisadministratie dient als een van de bronnen voor de vaststelling van de beslagvrije voet. Daarnaast als derde-beslagene, omdat deurwaarders, gemeenten en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) beslag kunnen leggen op door UWV betaalde uitkeringen. Tot slot als beslaglegger: UWV vordert uitkeringen die ten onrechte betaald zijn terug en vordert boetes in.

In 2019 en daarna in 2020 onderneemt UWV verschillende activiteiten om de wet te kunnen uitvoeren. We richten gegevenslevering uit de polisadministratie in, breiden de gegevenslevering aan potentiële beslagleggers uit en ontwikkelen een rekenmodule die op basis van gegevens uit de genoemde gegevensbronnen de beslagvrije voet berekent. Binnen UWV worden wijzingen doorgevoerd om de rekenmodule te kunnen gebruiken, de beslagene te informeren over de berekende beslagvrije voet en de beslagvrije voet te corrigeren op aangeven van de beslagene of andere beslagleggers. Blijft UWV zelf vereenvoudigd beslag leggen, dan moet er een nieuw proces worden ingericht voor de uitvoering van de rol van coördinerend deurwaarder. UWV kan in deze rol terecht komen indien UWV de eerste beslaglegger is en er meer beslagen volgen door andere partijen. Deze rol houdt in dat UWV andere beslagleggers moet informeren, de beslagvrije voet op verzoek aanpast en ontvangen gelden op basis van voorkeur verdeelt.

4. Toekomstbestendige organisatie

Het is belangrijk voor een organisatie als UWV om altijd klaar te zijn voor de toekomst. Dat betekent in de eerste plaats dat we de juiste mensen op de juiste plek hebben en hen in staat stellen om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Het uitvoeren van onze kerntaken kan alleen maar dankzij de inzet van de mensen die bij UWV werken. Met de inzet van onze medewerkers staat of valt immers het succes van UWV. Onze ICT is randvoorwaardelijk voor de ondersteuning van onze medewerkers en daarmee aan het bieden van goede dienstverlening aan burgers en werkgevers. Vanwege de beperkte verandercapaciteit moeten we keuzes maken in wat we prioriteren en wat nog even kan wachten. Door een goede balans te zoeken in het tempo waarop enerzijds nieuw beleid en anderzijds trajecten gericht op modernisering en vernieuwing worden geïmplementeerd, zorgen we ervoor dat de veranderopgave voor UWV behapbaar blijft. Zo kunnen we ook naar de toekomst toe goede dienstverlening garanderen.

4.1. Strategisch personeelsbeleid

Onze medewerkers zijn onze grootste kracht en onmisbaar in het vervullen van onze kerntaken. Zij leveren de grootste bijdrage aan het bereiken van de organisatiedoelstellingen en aan een wendbare organisatie. Actuele ontwikkelingen zijn van invloed op onze medewerkers en de keuzes die we maken in het personeelsbeleid: digitalisering en automatisering, schaarse deskundigheid, aantrekkende arbeidsmarkt. Met een gedegen personeelsbeleid van in-, door- en uitstroom treden we deze uitdagingen tegemoet. Kennis over onze organisatie en ons arbeidspotentieel, overzicht van de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en beschikbaarheid van data over personeel, zetten we in om scenario's te maken voor de gewenste en benodigde personele ontwikkelingen. Dit wordt gevat in een UWV personeelsplan, dat in 2019 doorontwikkeld wordt. Hiermee is het mogelijk om ontwikkelingen snel te vertalen naar de impact op de personele bezetting, wendbaarheid en beweging.

Ontwikkelingen op personeelsgebied

Met het aantrekken van de economie komen op de arbeidsmarkt meer vacatures vrij, waardoor meer mensen aan het werk komen. Het Centraal Planbureau (CPB) verwacht voor 2019 een werkloosheid van 3,5% en voorziet een doorlopende afname naar 2021 met 10% per jaar. De dalende werkloosheid zorgt voor een grotere uitstroom uit de WW en een flinke afname van de WW-aanvragen. Binnen UWV heeft deze afname directe invloed op het werkvolume en op het personeelsbestand.

Het werk dat we doen wordt steeds meer geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Hierdoor veranderen de aard van het werk en de kennis en vaardigheden die nodig zijn. De verdere automatisering van administratieve processen is gericht op het zoveel mogelijk afhandelen van klantvragen zonder tussenkomst van een medewerker. Belangrijk beoogd resultaat is dat we de klant beter, eenduidiger en sneller kunnen bedienen. Op personeelsgebied betekent dit dat het aanbod van administratief werk schaarser wordt. Tegelijk groeit de behoefte aan deskundigheid op het gebied van gegevensanalyse, informatiebeveiliging en privacy, en data-advisering.

Met de digitalisering van onze werkprocessen vervangen we papieren dossiers door digitale dossiers. Concreet voorbeeld hiervan is de digitalisering van de werkprocessen bij de afhandeling van bezwaren en beroepen. Ook hier is het gevolg dat het aanbod van administratief werk schaarser wordt.

Daarnaast hebben we te maken met een toenemende vraag naar specifieke functies, zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en mensen met kennis op het gebied van ICT. UWV heeft voor deze functies momenteel een tekort aan personeel. Door de aantrekkende economie neemt de druk op het aantal deskundigen dat op de markt beschikbaar is, extra toe. De schaarste wordt versterkt door een vergrijzende werknemerspopulatie bij UWV, die maakt dat veel collega's in de komende jaren met pensioen gaan. De gemiddelde leeftijd binnen UWV is momenteel 49 jaar. Dat is iets lager dan het gemiddelde van een paar geleden (52 jaar), maar wel flink hoger dan het landelijk gemiddelde van 42 jaar. Dat vormt ook voor andere dan de specifieke functies een belangrijke uitdaging.

Pre-mobiliteit

De geschetste veranderingen zijn van invloed op de samenstelling van ons personeelsbestand, op hoe onze medewerkers hun werk doen en op de functies waarin ze dat doen. Het leidt tot een andere vraag naar mensen die we nodig hebben. Door de dalende WW-volumes verwachten we dat aan het einde van 2020 ongeveer 500 vaste arbeidsplaatsen vervallen. Het is onze doelstelling om te veranderen zonder boventaligheid. In 2019 zijn de activiteiten gericht op pre-mobiliteit. We gaan het gesprek aan met medewerkers die in een functie werken waar het aantal arbeidsplaatsen sterk terugloopt en maken afspraken over andere toekomstmogelijkheden binnen en buiten UWV. Zo krijgen medewerkers tijd, ruimte en begeleiding om te zoeken naar een functie op een andere plek, binnen of buiten UWV. Bij interne vacatures krijgen deze medewerkers voorrang. Daarnaast werken we samen met externe partijen, zoals met DUO voor medewerkers in het noorden van het land. We investeren ook in trainingen en opleidingen voor een stevigere positie op de externe arbeidsmarkt of om interne matching mogelijk te maken.

Vakmanschap

Meer algemeen besteden we aandacht aan het leervermogen en het vakmanschap van onze medewerkers. We zijn een lerende organisatie die streeft naar professionaliteit in de dienstverlening en continue kwaliteitsverbetering. Om die verbetering te bewerkstelligen investeren we in de ontwikkeling, het vakmanschap en leiderschap van onze medewerkers. Dit doen we onder andere door verantwoordelijkheden laag in de organisatie te beleggen, professionals

vanuit hun kracht te laten werken en de juiste randvoorwaarden te scheppen waarmee onze medewerkers in staat zijn om de kennis en vaardigheden te onderhouden die ze nodig hebben om hun vak uit te oefenen. Daarbij verwachten we ook dat onze medewerkers zelf initiatieven ontplooiën om eigen vak kennis en persoonlijke ontwikkeling te versterken en daarmee regie nemen op huidig en toekomstig werk. Scholing en ontwikkeling maken hier onderdeel van uit, bijvoorbeeld de ontwikkeling van een curriculum voor adviseurs met klantcontact, in samenwerking met een tweetal hogescholen. We streven ernaar om in het studiejaar 2019/2020 twee groepen van 15 personen te laten starten. Daarnaast evalueren we in 2019 de pilot *Online leren en ontwikkelen*, waarbij medewerkers zelfstandig kunnen kiezen en deelnemen aan een groot scala aan online cursussen. Een activiteit voor scholing gericht op bepaalde specifieke kennis is bijvoorbeeld de samenwerking tussen UWV en de Hogeschool van Amsterdam voor de opleiding van data-analisten.

In het licht van de aantrekkende arbeidsmarkt en de behoefte aan medewerkers met bepaalde specifieke kennis is een goede match tussen organisatie en medewerker belangrijk. Teneinde voldoende personeel te werven in de schaarse functies wil UWV zich beter positioneren als een aantrekkelijke werkgever op de arbeidsmarkt. We zetten daarom in 2019 en de jaren daarna in op het verkrijgen en behouden van een positieve en ook unieke positie als werkgever die bekend is bij alle partijen die een rol spelen op de arbeidsmarkt. Door extra inzet op aantrekkelijk en goed werkgeverschap willen we komen tot instroom en behoud van de juiste medewerkers. We hebben een instroom nodig van frisse blikken en nieuwe invalshoeken, onder andere om op termijn de vervanging van pensioengerechtigden te organiseren. Een concrete afspraak is dat we in 2019 weer circa 130 trainees een kans bieden om op basis van een eenjarig contract werkervaring op te doen. We hebben in het traineeship in 2019 specifiek aandacht voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Inclusiviteit is onderdeel van ons personeelsbeleid. Eind 2020 willen we minimaal 500 medewerkers uit de doelgroep banenafspraken in dienst hebben. Daarnaast willen we ook voor mensen met een migratieachtergrond de in- en doorstroom binnen UWV versterken. Tot slot willen we verder beleid ontwikkelen op het tegengaan van onbewuste vooroordelen bij werving en selectie van diverse medewerkers.

4.2. Moderniseren en vernieuwen ICT-landschap

Onze dienstverlening draait steeds meer op ICT. Goed werkende en stabiele ICT is een randvoorwaarde geworden voor de continuïteit van de dienstverlening aan onze klanten. Door de toenemende digitalisering in de maatschappij hebben onze klanten ook steeds hogere verwachtingen bij het gebruik van digitale dienstverlening. Om goede, moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden, investeert UWV de komende jaren in het moderniseren en vernieuwen van zijn ICT. Innovatie is daarbij belangrijk.

Niet alles kan tegelijk, want we kunnen maar een bepaalde hoeveelheid aan veranderingen in onze ICT tegelijk verwerken. Dat betekent dat we keuzes moeten maken welke trajecten we met prioriteit in gang moeten zetten en met welke we kunnen wachten. Deze keuzes beschrijven we in het UWV Informatieplan. Daarin leggen we het meerjarig perspectief vast van wat we willen, wat we kunnen en wat we nodig hebben om onze ICT en daarmee ook onze dienstverlening toekomstbestendig en wendbaar te maken.

UWV heeft in de afgelopen jaren een grote stap gezet in het stabiel maken van het ICT-landschap. Ook in 2019 blijven we hieraan werken, maar er ontstaat ook ruimte die nodig is om stapsgewijs ons ICT-landschap fundamenteel te moderniseren en vernieuwen. Hiermee ondersteunen we onze medewerkers om vanuit hun vakmanschap goede dienstverlening te bieden die toekomstbestendig en wendbaar is. Door stapsgewijs te werken, voorkomen we risico's en blijft het mogelijk om ten tijde van de veranderingen mee te bewegen met de wensen van de politiek en de maatschappij. In 2019 leveren de volgende vier trajecten uit het UWV Informatieplan een belangrijke bijdrage aan de modernisering en vernieuwing van onze ICT:

- Verwerving nieuwe datacenterdienstverlening, waarmee we moderne ICT-dienstverlening contracteren en sneller ICT-veranderingen kunnen realiseren.
- Overzetten van werk.nl naar een nieuwe uniforme portaaltechnologie in 2019, waarmee wendbaarheid en beveiliging worden geoptimaliseerd. De website uwv.nl volgt in 2020.
- Straight through processing, waarmee een groot deel van de aanvragen voor een WW-uitkering automatisch, zonder tussenkomst van een medewerker, wordt afgehandeld.
- Eén uniforme betaalomgeving (1UBO), waarmee we de vermindering van het aantal betaalstraten bij UWV van drie naar één afronden, een belangrijke vereenvoudiging van het ICT-landschap. Met SZW spreken we af dat er gedurende een bepaalde periode geen nieuwe (substantiële) wijzigingen voor de WW mogelijk zijn.

Veranderopgave komende jaren

Het kabinet wil de maatregelen uit het regeerakkoord zoveel mogelijk in 2020 in laten gaan. Dit betekent dat er in 2019 veel gevraagd wordt van de verandercapaciteit van UWV. Met de uitwerking van de maatregelen krijgen we steeds beter zicht op wat er bij de implementatie komt kijken. Ook krijgen we meer zicht op de mate waarin maatregelen interfereren met elkaar, met het nog te implementeren beleid van het vorige kabinet zoals genoemd in hoofdstuk 3 en met de trajecten in het UWV Informatieplan. Daarnaast moeten we rekening houden met een ICT-opgave uit de Europese Unie en uit andere onderdelen van het Rijk, zoals de Wet digitale overheid, plannen op het gebied van open data en plannen voor bestrijding van cybercrime. SZW en UWV blijven met elkaar in gesprek over het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving, zodat deze afgestemd kan worden op de totale veranderopgave. Hiermee voorkomen we langere doorlooptijden, hogere kosten en grotere risico's bij complexe IV-veranderingen.

In het UWW Informatieplan 2019 – 2023 wordt nader ingegaan op wat we doen op ICT-gebied en hoe we onze beperkte verandercapaciteit inzetten.

4.3. Informatiebeveiliging en Privacy

Doordat UWW steeds meer digitale dienstverlening biedt en met veel persoonsgegevens werkt, is het van belang dat de informatiebeveiliging en privacy (IB&P) op orde is. Dit heeft onze onverminderde aandacht, ook in 2019. De verdergaande digitalisering stelt andere en hogere eisen op het gebied van informatiebeveiliging. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat persoonsgegevens bij UWW in veilige handen zijn. Daarnaast hebben we te maken met nieuwe normen vanuit veranderende wet- en regelgeving en aantrekkende (Europese) richtlijnen en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Adequate beveiliging is een belangrijke randvoorwaarde om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. In 2019 treffen we verdere maatregelen om de veiligheid van gegevens en informatiesystemen te borgen. Concreet doen we dit onder andere door de technische maatregelen op verschillende applicaties af te ronden, waardoor deze voldoen aan de gestelde richtlijnen.

De visie van UWW is dat openheid van burgers over hun persoonlijke situatie hun kansen op de arbeidsmarkt vergroot en dat zij de relevante gegevens moeten delen met UWW. Voor mensen met een beperking kan dit ook gelden voor gezondheidsgegevens, maar alleen wanneer deze gegevens nodig zijn voor succesvolle re-integratie. UWW deelt ook gegevens met ketenpartners. Uitgangspunt is dat UWW alleen gegevens verwerkt of deelt op grond van zijn wettelijke taak. We zijn transparant over welke gegevens dat zijn en hoe we daarmee om gaan. UWW houdt rekening met de eisen van privacy en beveiliging, zeker waar het gevoelige persoonsgegevens betreft. We hanteren hierbij een risicogerichte aanpak.

UWW is betrokken bij het sectorale programma Toekomst gegevensuitwisseling sector Werk en Inkomen van SZW, waarin de visie centraal staat om de regie van burgers op gegevens en dienstverlening te versterken. Ook in 2019 draagt UWW bij aan het realiseren van de doelen die het programma zich heeft gesteld, gericht op de herijking van het stelsel van gegevensuitwisseling binnen werk en inkomen. SZW heeft in samenwerking met UWW, SVB, VNG, Inlichtingenbureau en BKWI een aantal toekomstscenario's onderzocht. Gekozen is voor een scenario waarin de burger en nieuwe technologie centraal staan.

Algemene verordening gegevensbescherming

Op grond van de AVG heeft UWW per 25 mei 2018 maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens aantoonbaar ingericht en informeren we onze klanten actief over het gebruik van persoonsgegevens. Dit betekent dat we in 2019 onder andere een vol jaar werken met een aangestelde Functionaris Gegevensbescherming, de uitvoering van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen, de actieve informatieplicht, het register gegevensverwerking en het inzage- en correctierecht. UWW zal verwerkingen van persoonsgegevens blijven bekijken op doelbinding, proportionaliteit en subsidiariteit. Dataminimalisatie is een belangrijk uitgangspunt in de AVG. Daarbij gaat het niet alleen om aantallen gegevens, maar ook over aantallen personen waarover gegevens worden verwerkt. Een bijna automatisch gevolg daarvan is dat onze medewerkers waar mogelijk zicht krijgen op minder gegevens en/of zicht krijgen op de gegevens van minder personen.

Omgang met gegevens

Minstens zo belangrijk als een goede beveiliging in de systemen en het voldoen aan wet- en regelgeving is de wijze waarop onze medewerkers omgaan met (persoons-)gegevens. Adequaat risicobesef bij management en uitvoerend personeel in relatie tot de omgang met persoonsgegevens is nodig. We zorgen daarom dat onze medewerkers weten hoe ze kunnen bijdragen aan een veilige omgang met informatie. Aan het eind van 2018 zullen 900 managers een training hebben gevolgd op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. In 2019 zullen wij via getrainde managers deze kennis overdragen aan medewerkers.

UWW hecht groot belang aan een zorgvuldige en veilige omgang met persoonsgegevens en streeft tegelijkertijd naar optimale dienstverlening die aansluit bij maatschappelijke ontwikkelingen en verwachtingen. De AVG biedt een goede gelegenheid om te zoeken naar de juiste balans tussen de ambities van UWW op het terrein van de dienstverlening en de ambities op het terrein van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Hierover willen we graag actief in gesprek gaan met SZW en de Autoriteit Persoonsgegevens.

Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst

Het normenkader Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) is een normenkader voor de inrichting en toepassing van informatiebeveiliging. Op basis van eigen risicoanalyses stelt UWW vast welke aspecten en BIR-normen aandacht vragen om de belangrijkste risico's op het gebied van informatiebeveiliging te beperken en de algehele beveiliging van gegevens voor UWW op een hoger niveau te brengen. Het laten voldoen van onze ICT-systemen aan de laatste (beveiligings-)vereisten legt een steeds groter beslag op ons verandervermogen. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van het autorisatiebeheer op onze systemen en applicaties, het loggen en monitoren van het gebruik van applicaties, het aanpassen van applicaties in lijn met beveiligingseisen voor software en het anonimiseren van testdata. Aan de hand van het UWW Informatieplan blijven we met SZW in gesprek over de juiste balans tussen onze inzet op continuïteit, stabiliteit, vernieuwing, nieuwe wet- en regelgeving en informatiebeveiliging en privacy.

4.4. Kennisontwikkeling

Kennis is nodig om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Als UWV zijn we steeds beter in staat om door middel van wetenschappelijke onderzoeken en experimenten vast te stellen welke dienstverlening voor welke klanten werkt. Ook krijgen we steeds meer inzicht in het gedrag van mensen, zodat wij onze klanten beter kunnen helpen met het vinden van werk en het voorkomen van het overtreeden van regels.

Kennisagenda 2018 - 2019

De kennisactiviteiten zijn ondergebracht in de UWV-brede Kennisagenda, die een overzicht biedt van de belangrijkste kennisvragen voor UWV. In de periode 2018-2019 staan drie thema's in de UWV Kennisagenda centraal, namelijk dienstverlening, professionalisering en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en in de maatschappij. Deze drie thema's zijn uitgewerkt in acht programma's. Voor alle onderstaande programma's geldt dat UWV met de beoogde opbrengsten zijn dienstverlening verbetert. Dat kan zijn door de effectiviteit te vergroten of de klantwaardering te verhogen.

1. *Weten wat werkt voor wie*: dit programma is voornamelijk gericht op het evalueren en verbeteren van de dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking.
2. *Klanttevredenheid werknemers en werkgevers*: dit programma is erop gericht handvatten te vinden die onze dienstverlening en daarmee de klanttevredenheid structureel verbeteren.
3. *Financiële problematiek en schulden*: in dit programma draait het om de vraag hoe UWV zo goed mogelijk financiële problemen herkent en mensen ondersteunt richting een oplossing (vanuit gemeenten). We bouwen daarbij voort op de inzichten rond preventie en doorverwijzen uit de vorige Kennisagenda.
4. *Toepassen van gedragsinzichten*: we onderzoeken hoe we gewenst werkzoekgedrag en registratiegedrag van klanten stimuleren en ongewenst gedrag beperken.
5. *Arbeidsmarkt*: dit programma heeft tot doel om, naast het opleveren van de reguliere UWV-arbeidsmarktinformatie, de kennis van de arbeidsmarkt te verdiepen en te verbreden.
6. *Monitoring wetgeving*: dit programma is bedoeld om in kaart te brengen hoe de aantallen en de samenstelling van groepen mensen met een uitkering veranderen en om die veranderingen ook te verklaren.
7. *Maatschappelijke ontwikkelingen*: dit programma gaat om het verbeteren van de dienstverlening van UWV door verder kennis op te bouwen en te benutten over nieuwe technologie, de flexibilisering van de arbeidsmarkt en de mogelijkheden om duurzame inzetbaarheid te bevorderen.
8. *Professionalisering en vakmanschap*: dit programma focust op onderzoeken gericht op het bevorderen van de kwaliteit en efficiency van artsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs binnen UWV.

Hieronder volgt een aantal concrete opbrengsten en activiteiten in 2019:

- Binnen het programma Financiële problematiek en schulden ronden we de pilot met de gemeente Amsterdam af. Die leert ons wat er wel en niet werkt in de samenwerking met gemeenten, zoals het warm overdragen van klanten. En wat dit betekent voor de waardering door klanten en de benodigde vaardigheden van UWV-medewerkers.
- In 2019 verwachten we de eerste inzichten in de effectiviteit van de nieuwe WW-dienstverlening, met meer persoonlijk contact aan het begin van de WW-periode. Ook hebben we in 2019 de eerste resultaten van de inzet van subsidies voor mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen. Daarnaast werken we in 2019 aan de ontwikkeling van een model om onze dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking gericht in te zetten met behulp van een diagnose- en selectie-instrument.
- Er lopen verschillende onderzoeken naar het wervingsgedrag van werkgevers. Zo wordt bekeken wat de invloed van nieuwe technologie is op het wervingsgedrag. Daarnaast wordt onderzoek gedaan naar verschillende werving- strategieën van werkgevers, in het bijzonder bij moeilijk vervulbare vacatures. Tot slot, vindt er een onderzoek plaats in het UWV klantpanel naar aanpassingen in het klantproces van werkgevers bij het aannemen van werkzoekenden met een beperking.
- Naast wervingsgedrag komt werkzoekgedrag in 2019 aan bod. Daarbij gaat het zowel om antwoord op de vraag hoe UWV het switchen van loopbaan kan stimuleren, als hoe UWV het beste kan bijdragen aan duurzame inzetbaarheid, door van-werk-naar-werktransities te begeleiden.
- We ontwikkelen een methodische aanpak om gezondheidsfraude te herkennen en te voorkomen. Dat begint met het in kaart brengen van de huidige ervaringen en handelwijzen van UWV-professionals en klanten ten aanzien van gezondheidsfraude. Ook onderzoeken we met welke instrumenten we de professional kunnen ondersteunen om tijdig aan te geven dat er een vermoeden is van fraude.

Arbeidsmarktontwikkelingen

Naast onderzoek in het kader van de Kennisagenda, vindt onderzoek plaats om belangrijke arbeidsmarktontwikkelingen in kaart te brengen. UWV draagt zo bij aan het transparant maken van de arbeidsmarkt. Door het periodiek genereren van arbeidsmarktinformatie vervullen we een informerende, signalerende, agenderende en adviserende rol. Deze rol hebben we naar onze medewerkers toe en ook naar andere professionals die zich met beleid en uitvoering met betrekking tot de arbeidsmarkt bezighouden. We vervullen een rol als kennispartner door kennis vanuit data en onderzoeken te combineren met kennis vanuit de uitvoeringspraktijk. Vervolgens bundelen we dit centraal en ontsluiten het voor concrete toepassingen, zoals de beroepenkaart, die werkzoekenden inzicht geeft in de mogelijkheden van een bepaald beroep in een bepaalde regio. We doen dit in samenwerking met kennispartners, zoals universiteiten en onderzoeksbureaus. Goede voorbeelden hiervan zijn de arbeidsmarktanalyses die we opstellen en de arbeidsmarktprognoses die in samenwerking met het CBS worden opgesteld.

5. Bedrijfsvoering en financiën

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig, verantwoord en rechtmatig besteden. Wij streven naar een doelmatige uitvoering, door er op te letten dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de prestaties.

5.1. Begroting

Systematiek

SZW en UWV hanteren een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen per wet worden vertaald naar een financieel kader. Dit rekenmodel wordt het Light Model genoemd. Het Light Model bevat per wet een tweetal producten: aanvragen en continueringen. De vermenigvuldiging van het volume per product met een prijs geeft, samen met een vaste kostencomponent, het financieel kader van UWV. In de begrotingstabel op de volgende pagina is aangesloten bij het financiële kader zoals dat door het ministerie van SZW is gecommuniceerd.

Binnen UWV wordt voor de onderbouwing van de divisiebegrotingen gebruikgemaakt van een systematiek van cost accounting. Met deze systematiek worden via het verwachte volume, de verwachte tijdsbesteding (normtijd) en het (personeels)tarief per product de verwachte capaciteitsinzet en kosten bepaald. Gedurende de uitvoering van het begrotingsjaar wordt per divisie bekeken of de werkelijke capaciteitsinzet in lijn ligt met de verwachte capaciteitsinzet. Daarnaast worden de gerealiseerde uitvoeringskosten op basis van de normtijden toegerekend aan de producten. De begrotingstabel is opgebouwd uit die producten.

In lijn met de aanbeveling van de Algemene Rekenkamer, gedaan in het rapport *UWV, balanceren tussen ambities en middelen*, worden de normtijden regelmatig geactualiseerd: zo vaak als nodig en minimaal één keer per drie jaar. Daarmee borgen we dat de berekende capaciteit en kosten aansluiten bij de werkelijkheid.

Actueel beeld

Na jaren van bezuinigingen zijn in het regeerakkoord van het kabinet Rutte III extra middelen toegezegd voor UWV. Het kabinet heeft structureel € 70 miljoen beschikbaar gesteld voor aanvullende dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden in de Wajong, de WGA en de WW. Dit gaat om middelen die zijn ingezet voor dienstverlening aan mensen in de Wajong, WGA en speciale WW-dienstverlening.

Naast de middelen uit het Regeerakkoord is er met SZW afgesproken om middelen uit het bestaande bestemmingsfonds te besteden aan twee doelen: pilots binnen de WGA-dienstverlening en extra WW-dienstverlening. In 2017 is hiervoor een extra storting in het bestemmingsfonds gedaan. Na twee jaar zal worden gezien of deze intensiveringen worden omgezet in structureel beleid.

Aanvullend op bovenstaande afspraken heeft UWV toegezegd om, in afwijking van de reguliere systematiek, binnen het bestaande financieel kader structureel € 24 miljoen vrij te maken voor de rechtmatige uitvoering van werkvoorzieningen. Deze extra uitgaven zijn om die reden niet terug te zien in (een verhoging van) het financieel kader in de hierna volgende begrotingstabel. In het interne begrotingsproces voor 2019 zijn wij erin geslaagd deze aanvullende uitgaven structureel in te passen in de begroting. In 2018 waren deze kosten incidenteel gefinancierd door SZW.

Met de onttrekking aan het bestemmingsfonds komen wij tot een sluitende begroting 2019. Hierbij is de financiële impact van een tweetal dossiers nog niet bekend. Allereerst is in het definitieve jaarplan is nog geen rekening gehouden met het uitkeren van de loon en prijsbijstelling tranche 2019. Ten tweede is er sprake van ontwikkelingen binnen het arbeidsvoorwaardendossier. Er zal voor 2019 en verder een nieuwe cao worden afgesloten en bovendien speelt het aflopen van de termijn van het ingediende herstelplan voor het pensioenfonds UWV op 31 december 2019. UWV beziet in 2019 hoe de situatie van het fonds zich ontwikkelt en welke maatregelen daarbij passend zijn.

Tabel: Begroting UWV (bedragen in € 1 miljoen)

bedragen x € 1 miljoen	Begroting 2018	Begroting 2019	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	465,5	402,2	-63,2	-14%
1.2 Continueren	410,4	406,0	-4,4	-1%
1.3 Handhaving	51,7	50,3	-1,4	-3%
	927,6	858,6	-69,1	-7%
2. Dienstverlening Werkzoekenden				
2.1 WW dienstverlening	176,4	199,4	23,0	13%
2.2 AG dienstverlening	154,4	172,4	18,0	12%
2.3 Inkoop re-integratie en Voorzieningen	46,5	50,6	4,1	9%
	377,4	422,4	45,0	12%
3. Gegevensbeheer en Werkgeversdienstverlening				
3.1 Gegevensbeheer	49,5	46,5	-3,0	-6%
3.2 Werkgeversdienstverlening	83,7	83,3	-0,3	0%
	133,1	129,8	-3,3	-2%
4. Uitkeringsverstrekking				
4.1 Uitkeringsverstrekking	76,0	75,7	-0,4	0%
	76,0	75,7	-0,4	0%
5. Klantcontact				
5.1 Klantcontact	110,4	114,3	3,9	4%
	110,4	114,3	3,9	4%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.624,7	1.600,8	-23,8	-1%
Vernieuwing, Investerings- en Transitiebudget	80,0	88,0	8,0	10%
Invoering Wet- en regelgeving	18,0	21,1	3,1	17%
Totaal projectkosten	98,0	109,1	11,1	11%
Frictiekosten Huisvesting	0,4	0,4	0,0	0%
Frictiekosten Sociaal plan	25,0	24,6	-0,4	-2%
Totaal frictiekosten	25,4	25,0	-0,4	-2%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.748,1	1.734,9	-13,2	-1%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-60,0	-73,2	-13,2	22%
Onttrekking aan egalisereserve	-1,0		1,0	-100%
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.687,1	1.661,8	-25,3	-2%

Toelichting posten begroting

Bovenstaande tabel geeft de begroting inclusief de verwachte onttrekking uit het bestemmingsfonds en de egalisereserve. Samen met de verwachte onttrekking uit de reserves sluit deze begroting daarmee aan bij het budget dat we vanuit het ministerie van SZW ter beschikking gesteld krijgen. Het uitvoeringsbudget is in 2019 € 25 miljoen lager dan in 2018. Dit wordt voornamelijk verklaard door de volumedalingen binnen de WW en in mindere mate door per saldo lagere implementatiekosten van nieuwe wet- en regelgeving. Het budget voor projecten is daarentegen met 11 miljoen gestegen (zie paragraaf 5.2). Het uitvoeringsbudget wordt per activiteit hieronder toegelicht. Het bestemmingsfonds frictiekosten is beschikbaar voor kosten die samenhangen met het Sociaal Plan en eventuele frictiekosten voor huisvesting. Dit budget wordt onttrokken aan de reserves zoals beschreven in paragraaf 5.4.

Een toelichting op de budgetontwikkeling van de belangrijkste activiteiten:

- **Claimbeoordeling:** Hieronder valt niet alleen het behandelen van de aanvragen van de verschillende uitkeringen en de beoordeling van verlengingen van uitkeringen, maar ook de handhaving (zie hieronder) ten behoeve van het rechtmatig uitkeren. We beoordelen volgens vastgestelde criteria voor ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden. Door lagere volumeaantallen in de WW dalen de kosten voor 2019 voor zowel het beoordelen van claims als voor continueringen ten opzichte van 2018.
- **Handhaving:** Bij een uitkering horen ook plichten. Als klanten zich onbewust niet aan de regels houden, proberen we dat tijdig te signaleren zodat zij hun gedrag kunnen aanpassen. Als ontdekt wordt dat mensen bewust regels overtreden, volgt een sanctie. In beide gevallen moeten ze onterecht ontvangen uitkering terugbetalen. Naar aanleiding van de geconstateerde fraude in de WW in 2018, de veranderende arbeidsmarkt met meer flexibele arbeid en toenemende inzet van arbeidsmigranten (zoals onder andere blijkt uit de Dashboard migrantenmonitor 2007-2016 van CBS), zal in de eerste maanden van 2019 een onderzoek worden uitgevoerd om vast te stellen of de bestaande capaciteit voor handhaving voldoende is.
- **Dienstverlening werkzoekenden:** Het budget voor de dienstverlening aan werkzoekenden is onderhevig aan verschillende ontwikkelingen. Ten eerste heeft de daling van het aantal WW-uitkeringsgerechtigden door de hoogconjunctuur een neerwaarts effect op het benodigde budget. Daarnaast lopen enkele incidentele budgetten af in 2018. De grote stijging van het budget wordt veroorzaakt door de extra middelen die het kabinet Rutte III heeft toegekend voor extra dienstverlening.
- **Gegevensbeheer en Werkgeversdienstverlening:** UWV verzamelt, beheert en levert gegevens over werk en inkomen. Afnemers zijn bijvoorbeeld pensioenfondsen, het CBS en gemeenten om hun publieke taken uit te voeren. De daling van budget bij Gegevensbeheer komt voornamelijk door een verhoogde efficiëntie in de uitvoering. UWV ondersteunt werkgevers bij het vinden van personeel. Het budget in 2019 voor deze taak blijft nagenoeg gelijk aan het budget in 2018.
- **Uitkeringsverstrekking:** Als werken niet of niet direct mogelijk is, verzorgen we een uitkering. UWV zorgt ervoor dat mensen hun uitkering snel en correct ontvangen. Daarnaast verricht UWV activiteiten voor het invorderen van boetes, rentevorderingen, onterecht uitbetaalde uitkeringen, beslag op derden en verhaal bij faillissementen. Het budget voor aantal betalingen aan uitkeringsgerechtigden blijft in 2019 nagenoeg gelijk aan het budget voor 2018. De daling van het budget door de lagere aantallen in de WW wordt bijvoorbeeld gecompenseerd door een stijging van het aantal uitkeringen in de overige domeinen, extra investeringen in de expertise van de medewerkers binnen uitkeringsverstrekking en extra persoonlijke dienstverlening aan burgers zoals schuldhulpverlening.
- **Klantcontact:** Hieronder worden activiteiten verstaan zoals telefonisch contact, webcare en het behandelen van werkmappenberichten. Ook de uitgaven voor het inzetten van DigiD vallen onder deze post. De begroting 2018 is gebaseerd op de verwachte volumeontwikkeling in de dienstverlening in 2019.

5.2. Projectkosten en transitietrajecten

UWV besteedt jaarlijks circa € 75 miljoen aan het toekomstbestendig maken en houden van zijn ICT-landschap. De trajecten die hieraan een bijdrage leveren nemen we op in het UWV Informatieplan, onze meerjaren ICT-planning. Dit informatieplan wordt jaarlijks herijkt op basis van de meest actuele inzichten en ontwikkelingen. Het UWV Informatieplan 2019 – 2023 is de volgende versie en wordt samen met het UWV Jaarplan 2019 aangeboden aan de minister van SZW.

Tabel: Projectportfolio 2019 (bedragen x € 1 miljoen)

Categorie	Budget Projectportfolio 2019 bedragen x € 1 miljoen
Projecten Wet- en Regelgeving	21,1
Transitietrajecten	19,5
Stabiliteit en Continuïteit	32,6
Vereenvoudiging en Modernisering	29,4
Baten en Functionele Doorontwikkeling	6,0
<i>Totaal Reguliere Projectportfolio</i>	<i>(68,1)</i>
Totaal (inclusief € 2,0 mln. niet ICT projecten)	110,6

De totale projectportfolio 2019 telt op tot € 109 miljoen, de afgelopen jaren is deze omvang maakbaar gebleken. De reguliere projectportfolio 2019 is compact (€ 68 miljoen) gezien de relatief grote post van wet- en regelgeving projecten in 2019. Daarnaast hebben we 64 noodzakelijke projecten geïdentificeerd, die we in de komende jaren zullen realiseren. Een deel van deze projecten gaan we starten in 2019, maar alleen als voldaan wordt aan de startvoorwaarden (voldoende capaciteit beschikbaar en goede voortgang van de reeds lopende projecten). Op die manier kunnen we goed inspelen op nieuwe ontwikkelingen en optimaal gebruik maken van beschikbare verandercapaciteit.

UWV verdeelt projecten onder in drie blokken:

1. Wet- en regelgeving:

SZW en UWV maken afspraken over de financiering van wet- en regelgevingsprojecten op basis van uitvoeringstoetsen. UWV ontvangt hiervoor separaat financiering. Met een uitvoeringstoets brengt UWV de gevolgen van nieuwe wet- en

regelgeving in kaart. UWV wordt hiermee in staat gesteld om op een gestructureerde wijze aan te geven, of het voorstel uitvoerbaar is en wat de kosten zijn. 2019 is een jaar met relatief veel wijzigingen in wet- en regelgeving.

2. Transitietrajecten

UWV moet de komende jaren een aantal grote leverancierscontracten Europees aanbesteden. Het migreren van de ICT-omgeving naar een nieuwe leverancier is ingrijpend en gaat gepaard met extra kosten. In de eerste plaats de projectkosten om de feitelijke migratie te begeleiden. Verder zal een zorgvuldige migratie in veel gevallen betekenen dat de migratie fasegewijs wordt doorgevoerd, waardoor zowel de oude als de nieuwe leverancier kosten in rekening zullen brengen. Vooral het betalen voor de dubbele omgeving tijdens de transitie kan een grote kostenpost opleveren. Omdat de aanbestedingen nog niet zijn afgerond, is de nieuwe leverancier nog niet bekend, evenals het migratiepad. Daardoor zijn deze kosten nu nog niet precies in te schatten. De bedragen in de tabel zijn daarom aannames, gebaseerd op het huidige inzicht. Met SZW is besproken dat UWV de transitiekosten betaalt uit de reserves.

3. Regulier projectportfolio

Voor projecten in de reguliere projectportfolio houden we voornamelijk een jaarlijkse financiering aan van € 75 miljoen per jaar. SZW financiert hiervan in 2019 € 60 miljoen. Met SZW is afgesproken dat het projectbudget richting 2021 geleidelijk verhoogd wordt naar € 75 miljoen per jaar. Het resterende deel betaalt UWV uit zijn reserves.

5.3. Re-integratiebudget

UWV krijgt jaarlijks van SZW een re-integratiebudget voor het inkopen van re-integratiedienstverlening en werkvoorzieningen. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) financiert de onderwijsvoorzieningen voor Wajongers. Voor het re-integratiebudget arbeidsbeperkten is in 2019 € 198 miljoen beschikbaar. Wij rekenen hiervan € 106 miljoen toe aan de inkoop van trajecten voor arbeidsgehandicapten en € 92 miljoen aan de inzet van werkvoorzieningen. Deze uitgaven maken geen deel uit van de begrote uitvoeringskosten zoals die in paragraaf 5.1 zijn weergegeven. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. Voor deze niet gebudgetteerde regeling verwacht UWV momenteel in 2019 een bedrag van € 23 miljoen. Deze post zal in november 2018 definitief worden begroot en met het ministerie van OCW gedeeld. Dit bedrag wordt besteed aan intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). Ook deze middelen maken geen onderdeel uit van de begrote uitvoeringskosten in paragraaf 5.1.

5.4. Bestemmingsfondsen en egalisereserve

Naast het jaarlijkse budget voor uitvoeringskosten en re-integratie heeft UWV de beschikking over een aantal reserves. Het betreft het bestemmingsfonds voor frictie- en investeringskosten, het bestemmingsfonds voor re-integratie en een egalisereserve. In maart 2018 heeft de minister toestemming verleend voor een eenmalige dotatie aan het bestemmingsfonds frictie- en investeringskosten. De reserves worden in 2019 aangesproken voor:

- de pilots WGA en de speciale WW-dienstverlening;
- de aanvulling van de projectportfolio tot circa € 75 miljoen per jaar;
- een drietal grote transitietrajecten;
- de sociaal-plankosten;
- overlopende verplichtingen;
- eventuele (tijdelijke) begrotingstekorten.

De daadwerkelijke onttrekking wordt bepaald bij het opstellen van de jaarrekening 2019 en is afhankelijk van de mogelijkheden die UWV gedurende 2019 vindt om de voorziene uitgaven alsnog uit het reguliere budget van SZW te financieren. Die mogelijkheden ontstaan als UWV onderuitputting weet te realiseren op het reguliere budget.

5.5. Risicomanagement

Binnen alle lagen van UWV is risicomanagement verankerd in de planning- & control cyclus (P&C-cyclus). Periodiek wordt vanuit de hele organisatie informatie opgehaald over de voortgang op de door UWV gestelde doelen. Deze informatie wordt op meerdere lagen in de organisatie besproken, van de districtsmanagers tot en met de Raad van bestuur, om te kunnen bijsturen als gestelde doelen mogelijk niet gehaald gaan worden. Onderwerpen die als risico zijn benoemd, worden binnen de P&C-cyclus met extra aandacht gevolgd. Als het gaat om de beheersing van projecten die iets veranderen in de staande processen, is er een aparte P&C-cyclus ingericht. Daarbij worden onder andere maandelijks voortgangsrapportages opgesteld en portfoliobureaus adviseren richting verantwoordelijke directeuren en de Raad van bestuur.

Ook in 2019 wordt een aantal onderwerpen binnen de P&C-cyclus met extra aandacht gevolgd. Jaarlijks houdt de Raad van bestuur met de directeuren in de Groepsraad een risicosessie, waarin de belangrijkste accenten in de risicobeheersing worden bepaald. Ieder organisatieonderdeel houdt in het directieteam ook een dergelijke sessie. Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste accenten voor 2019.

Organisatieveranderingen

Bij UWV werken veel mensen, in verschillende functies, met verschillende aandachtsgebieden en kwaliteiten. Wil UWV zijn taken goed kunnen uitvoeren, dan is het van belang dat we de juiste mensen, met de juiste inzet op de juiste plek hebben. In paragraaf 4.1 is toegelicht welke ontwikkelingen er zijn op het personeelsgebied in 2019 en verder. Daarbij komt onder andere naar voren dat we moeite hebben om voldoende vakspecialisten binnen te halen en te houden, zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, ICT'ers en data-analisten. De specifieke kennis op deze gebieden is slechts beperkt in de markt aanwezig en zowel binnen als buiten de overheid wordt geconcurrereerd om deze schaarse kennis. Daarnaast is het voor ons een uitdaging om binnen de organisatie op- en af te schalen zonder dat daardoor medewerkers boventallig worden verklaard. Dit speelt vooral bij de inzet op automatisering en digitale dienstverlening. Als goed werkgever willen we boventalligheid voorkomen. Ook economische ontwikkelingen en vergrijzing binnen UWV zijn er verantwoordelijk voor dat onze behoefte aan personeel voortdurend verandert. Het is belangrijk dat we goed anticiperen op deze ontwikkelingen. Zo kunnen we voorkomen dat we met te weinig mensen het werk moeten doen.

Elk organisatieonderdeel binnen UWV maakt en onderhoudt meerjarige personeelsplannen. Dit is een belangrijk instrument om de genoemde ontwikkelingen en de effecten daarvan op ons personeelsbestand inzichtelijk te maken en daar tijdig op te kunnen sturen. Om nieuwe medewerkers, waaronder de vakspecialisten, aan te trekken en te behouden, is het van belang dat we ons goed positioneren op de arbeidsmarkt, als een aantrekkelijke werkgever. Indien het niet mogelijk is om het benodigd aantal type medewerkers te werven, dan zullen we daarover het gesprek aangaan met SZW. Dat zou kunnen betekenen dat we afspraken moeten maken, zoals bij de verzekeringsartsen het geval is, over welke type werkzaamheden we blijven uitvoeren en welke we tijdelijk minder prioriteit gaan geven.

In paragraaf 4.1 is toegelicht wat we doen om te voorkomen dat veranderingen binnen de organisatie tot boventalligheid leiden. Zo wordt aan medewerkers tijdig een pre-mobiele status toegekend, zodat zij de ruimte, begeleiding en training krijgen om te zoeken naar een functie op een andere plek, binnen of buiten UWV. Bij interne vacatures krijgen deze medewerkers voorrang.

Horizontale samenwerking

UWV is in zijn organisatiestructuur ingericht op de uitvoering van processen, bijvoorbeeld het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen, het begeleiden naar werk of het verstrekken van een uitkering. Dit draagt eraan bij dat we efficiënt werken en consistente dienstverlening kunnen bieden over de verschillende uitkeringssoorten heen. Onze klanten hebben echter een meer wetgedreven oriëntatie. Dat betekent dat onze dienstverlening aan een klant zich per definitie uitstrekt over meerdere organisatieonderdelen, zeker bij de uitvoering van een arbeidsongeschiktheidsregeling. Dit stelt eisen aan de samenwerking en afstemming binnen de organisatie. Binnen de P&C-cyclus leggen we extra aandacht op potentieel kwetsbare overdrachtpunten binnen deze divisie-overstijgende processen.

Grote veranderagenda

Verschillende maatregelen uit het regeerakkoord raken UWV. Om deze maatregelen te kunnen uitvoeren, zijn we al geruime tijd in gesprek met SZW (en andere departementen) over de uitvoerbaarheid daarvan. Uiteraard zetten wij ons in 2019 maximaal in om mee te werken aan de implementatie en eventuele uitvoering van de nieuwe maatregelen. We zijn tot veel in staat. Echter, deze nieuwe opgave komt bovenop de taken die we al uitvoeren, de opdrachten van het vorige kabinet waarmee we nog bezig zijn om te implementeren of mee te leren werken, en interne trajecten om onze organisatie toekomstbestendig te maken en te houden. Kortom, de veranderopgave voor UWV in 2019 is heel groot.

Het risico bestaat dat alle afzonderlijke maatregelen weliswaar uitvoerbaar zijn, maar dat de samenhang tussen de maatregelen uit het oog wordt verloren of niet goed in wordt geschat. Op die manier kan de veranderopgave voor een bepaald onderdeel in de organisatie zo groot zijn dat er bepaalde zaken uitgesteld moeten worden of dat de kans op fouten toeneemt. Ook moet er goed rekening worden gehouden met de ICT-impact. De implementatie van nieuwe maatregelen betekent vaak dat de ICT-systemen aangepast moeten worden. De verandercapaciteit is echter beperkt en een groot deel daarvan hebben we nodig om onze systemen stabiel en toekomstbestendig te houden. Dat kan betekenen dat sommige veranderingen pas later ingevoerd kunnen worden dan gewenst. Wanneer dit het geval is signaleren wij dit richting SZW en treden wij met hen en eventuele andere partijen in overleg hierover.

Informatiebeveiliging en privacy

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening stelt andere en vaak hogere eisen op het gebied van informatiebeveiliging, vooral waar het om persoonsgegevens gaat. Een uitstekende beveiliging is nodig om de stabiliteit, de continuïteit en de integriteit van de dienstverlening te blijven garanderen. Twee risico's spelen hierbij. Ten eerste, er wordt steeds meer inzet van UWV verwacht om te kunnen voldoen aan de continu veranderende eisen. Uiteraard vindt UWV het van belang dat het aan de eisen voldoet, maar dat betekent wel dat we vaak minder kunnen doen op andere terreinen. Ten tweede, we zien op sommige terreinen ook een conflict ontstaan tussen de eisen rond privacy en de dienstverlening van UWV. Dat bijvoorbeeld de privacy van gezondheidsgegevens geborgd moet zijn, staat buiten kijf. Maar als dat vervolgens impliceert dat we niet mogen weten wat precies de obstakels voor de klant zijn om aan het werk te gaan, dan beperkt dat een goede dienstverlening. Als we zulk soort conflicten zien ontstaan, dan zullen we dat melden aan de opdrachtgever en daarover in gesprek gaan.

6. Overige onderwerpen

We vinden het belangrijk om over de ontwikkeling van onze dienstverlening met alle betrokken partijen nauw contact te houden. We betrekken onze cliëntenraden daarom bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. Daarnaast hebben we met het ministerie van SZW afgesproken dat UWV in het jaarplan nader ingaat op een aantal onderwerpen. Deze onderwerpen komen hier aan bod.

6.1. Cliëntenraden

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom belangrijke ogen en oren voor ons. Een goed functionerende cliëntenparticipatie draagt bij aan een meer klantgerichte dienstverlening. Onze cliëntenraden adviseren ons op ons verzoek en op eigen initiatief. Om ervoor te zorgen dat cliëntenraden hun rol optimaal kunnen vervullen, zorgen wij ervoor dat zij de benodigde informatie krijgen. Beleidsmatige onderwerpen bespreken we met de Centrale Cliëntenraad, onder andere door kwartaalgesprekken met zowel een lid van de Raad van bestuur als met verschillende divisies en directies. Uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de districtscliëntenraden. Naast de reguliere overleggen bezoekt het verantwoordelijke lid van de Raad van bestuur de districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken die de raden, en dus onze klanten, bezighouden.

Ook in 2019 blijven we de raden informeren en raadplegen over nieuwe wet- en regelgeving en de wijze waarop wij hieraan uitvoering geven. Met de Centrale Cliëntenraad bespreken we beleid dat in ontwikkeling is, zodat we al tijdens het proces van de uitvoeringstoets de input van onze klanten in de reactie richting SZW kunnen meenemen. Bij de vervolgstap, de vertaling van beleid naar uitvoering, blijft de Centrale Cliëntenraad in gesprek met de verschillende divisies. Om te zorgen dat we in de uitvoering in het hele land onze cliënten optimaal van dienst zijn, blijven de districtscliëntenraden ons gevraagd en ongevraagd voorzien van advies. In de uitvoering van de cliëntenparticipatie is er ook aandacht voor de samenwerking met relevante andere vertegenwoordigers van uitkeringsgerechtigden, waaronder vakbonden.

6.2. Klantgerichtheid

UWV is een klantgerichte organisatie. Informatievoorziening aan en contact met de klant gaat in principe zo veel mogelijk digitaal. De website uwv.nl speelt daar een belangrijke rol in. Klanten kunnen hier antwoorden op diverse vragen vinden. Daarnaast zijn er verschillende tools ontwikkeld om de klant te helpen, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een WW-uitkering. Deze digitale mogelijkheden zorgen voor een hogere klanttevredenheid, en ook voor een daling van het telefonische verkeer. Het telefonische contact dat er is, verloopt via een centraal punt, het Klantencontactcentrum. Daar worden zoveel mogelijk algemene vragen direct beantwoord. Specifieke vragen worden doorgezet naar de juiste afdeling binnen UWV. UWV belt klanten ook proactief. Dit gebeurt wanneer er een beslissing genomen gaat worden die veel invloed heeft op de uitkering van de klant of als verwacht wordt dat de beslissing vragen gaat oproepen. Daarnaast worden klanten proactief gebeld om hen te informeren over en te controleren op het nakomen van hun verplichtingen. Wanneer er sprake blijkt te zijn van een verminderde nalevingsbereidheid, dan kan dit mogelijk tot een vervolgonderzoek leiden.

6.3. Regionaal arbeidsmarktbeleid

Samen met SZW, gemeenten, VNG, MBO Raad en werkgeversorganisaties zetten we in op een verdere versterking van de regionale samenwerking en werkgeversdienstverlening. SZW is voornemens om samen met de overige partijen medio 2018 te komen tot een landelijk actieplan *Perspectief op werk*. SZW heeft daarnaast € 5 miljoen beschikbaar gesteld voor het versterken van de regionale werkgeversdienstverlening: € 2 miljoen voor bovenregionale ondersteuningsprojecten en € 3 miljoen voor regio-specifieke ondersteuning. De centrumgemeenten is verzocht om over de besteding van deze middelen in overleg met UWV, gemeenten en werkgevers nadere afspraken te maken.

Het kabinet wil dat werkzoekenden (met of zonder uitkering), werkenden en werkgevers betere ondersteuning krijgen bij hun leer- en ontwikkelvragen. Daarvoor is het belangrijk dat zij makkelijker terecht kunnen bij publiek-private, regionale samenwerkingsverbanden. In 2019 zal daarom een begin gemaakt worden met intensivering van de dienstverlening door middel van pilots voor een 'leerwerkloket plus' in enkele arbeidsmarktregio's. UWV faciliteert de regionale samenwerkingsverbanden leren en werken en leerwerkloketten vanuit zijn landelijke rol in opdracht van SZW. Aandachtspunten in de pilots zijn samenwerking, kennisdeling en afstemming met andere regionale en sectorale initiatieven om samen tot een beter landelijk dekkend en lerend netwerk te komen.

Lijst van afkortingen

1UBO	Eén Uniforme Betaalomgeving
AG	Arbeidsgehandicapten
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BRP	Basisregistratie Personen
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CPB	Centraal Planbureau
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
eIDAS	Electronic Identities And Trust Services
EURES	EUROpean Employment Services
EZWB	Eerstejaars Ziektewet Beoordelingen
IB	Inlichtingenbureau
IB&P	informatiebeveiliging en privacy
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IOW	Wet inkomensvoorziening voor oudere werklozen
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
LIV	lage-inkomensvoordeel
LKV	loonkostenvoordeel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
P&C-cyclus	planning & control-cyclus
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAB	Wet arbeidsmarkt in balans
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wtl	Wet tegemoetkoming loondomein
WW	Werkloosheidswet
ZW	Ziektewet

Colofon

Uitgave

UWV

Directie Strategie, Beleid en Kenniscentrum

Bezoekadres

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 116

1043 DL Amsterdam

Postadres

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

020-687 5185

Auteur

Marinke van de Wetering

Disclaimer

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

UWV © 15 november 2018

