

# Publieke bijlagen bij UWV Viermaandenverslag 2021



---

# Inhoudsopgave

<b>1. Kerncijfers</b>	<b>2</b>
<b>2. Dienstverlening gericht op werk</b>	<b>3</b>
2.1. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers	3
2.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	4
2.3. Voorzieningen en re-integratiediensten	5
2.4. Arbeidsjuridische dienstverlening	7
<b>3. Inkomensdienstverlening</b>	<b>9</b>
3.1. Inkomenszekerheid bieden	9
3.2. Sociaal-medische beoordelingen	11
3.3. Handhaving	13
<b>4. Ontwikkeling dienstverlening</b>	<b>14</b>
4.1. Contact met de klant	14
4.2. Klanttevredenheid	14
<b>5. Toekomstgerichte organisatie</b>	<b>17</b>
5.1. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	17
5.2. Informatiebeveiliging en privacy	18
<b>6. Financiën en bedrijfsvoering</b>	<b>20</b>
6.1. Doelmatigheid	20
6.2. Rechtmatigheid	21
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>24</b>
<b>Colofon</b>	<b>25</b>

# 1. Kerncijfers

Tabel Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2021	Eerste vier maanden 2021	2020
<b>Uitkeren</b>	Tijdigheid:			
	Betalings WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	92%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	87%	88%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	82%	88%
<b>(Her)beoordelen</b>	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	37.000	34.900
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	23.500	24.300
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	800	700
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	87%	89%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	83%	82%
<b>Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom</b>	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 keer per jaar contact heeft	90%	95%	96%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken/contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	2,5	2,6
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	44 dagen	43 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	19,9%	21,1%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	2.000	6.700
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	91%	90%
<b>Klantgerichtheid</b>	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	n.v.t.	7,4
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	n.v.t.	7,2
<b>Efficiency en doelmatigheid uitvoering</b>	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	94%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	93%	86%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	ja	ja
<b>Efficiency gegevensverwerking</b>	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,9%	99,2%
<b>Rechtmatigheid</b>	Percentage rechtmatigheid	99%	*99,4%	*99,0%

\* Betreft uitsluitend de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking.

## 2. Dienstverlening gericht op werk

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten van onze op werk gerichte dienstverlening (zie ook hoofdstuk 2 Dienstverlening gericht op werk in het viermaandenverslag).

### 2.1. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers

#### Werkoriëntatiegesprekken

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die naar onze inschatting hulp nodig hebben bij het vinden van werk. Daarvoor maken we gebruik van de Werkverkenner, een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. In totaal hebben we in de eerste vier maanden van 2021 69.391 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Daarvan voerden we 31.413 gesprekken met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder dan 50% kans hebben om binnen één jaar volledig op eigen kracht werk te vinden. Dat zijn er 14% meer dan een jaar daarvoor. Dat komt zowel doordat het aantal WW'ers is toegenomen als doordat WW'ers geplande gesprekken vrijwel niet meer afzeggen sinds we deze gesprekken vanwege de coronacrisis alleen nog telefonisch voeren. 91,4% van de gesprekken vond tijdig (binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld) plaats. De tijdigheid van de werkoriëntatiegesprekken is stabiel boven de streefwaarde van 90%.

Tabel Met WW'ers gevoerde gesprekken

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
<b>Werkoriëntatiegesprekken</b>	<b>69.391</b>	<b>70.523</b>
Face to face	1.414	37.675
Telefonisch	67.977	32.848
<b>Monitorgesprekken</b>	<b>6.837</b>	<b>7.866</b>
Face to face	60	4.313
Telefonisch	6.777	3.553
<b>Coachingsgesprekken</b>	<b>126.391</b>	<b>81.958</b>
Face to face	2.301	29.729
Telefonisch	124.090	52.229

#### Passend werkaanbod

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die twaalf maanden of langer werkloos zijn en aan WW-gerechtigden die inmiddels zes maanden werkloos zijn en op grond van hun arbeidsmarktpositie het risico lopen langdurig werkloos te blijven. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, regelen we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. Op deze manier willen we zoveel mogelijk WW'ers die het niet is gelukt of naar verwachting niet zal lukken om binnen een jaar werk te vinden, bemiddelen naar werk. Na zes maanden werkloosheid is alle arbeid passend, ongeacht het opleidings- of werkkniveau van de werkzoekende. De werkzoekende mag een aanbod van passende arbeid niet weigeren. De adviseur werk maakt een inschatting of PaWa-dienstverlening een extra kans kan bieden om de klant aan het werk te helpen. Duidelijk zichtbaar is dat de economie er niet in alle sectoren slecht voor staat. Na een wat trage start konden we in de eerste vier maanden van 2021 8% meer passende werkaanboden doen dan in dezelfde periode van 2020. Het aantal waarbij de WW-gerechtigde door de werkgever daarna werd aangenomen, nam zelfs toe met 77%.

**Tabel Passend werkaanbod (PaWa)**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
<b>Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening</b>	<b>1.633</b>	<b>1.512</b>
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures*	1.098	622
Klant aangenomen na een proefplaatsing*	81	46
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	329	754
Klant heeft afgezien van uitkering	1	0
Klant heeft zelf andere baan gevonden	124	90

\* Klanten die zijn aangenomen op een proefplaatsing worden met ingang van dit viermaandenverslag apart vermeld. Voorheen werden zij meegeteld in de categorie Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacature.

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

- 50 keer vanwege een betere kandidaat;
- 13 keer op grond van het ontbreken van passende werkervaring en/of opleiding;
- 193 keer op grond van overige – niet verwijtbare – redenen;
- 15 keer omdat de kandidaat niet in het team zou passen;
- 58 keer op grond van (mogelijk) verwijtbaar gedrag.

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

## 2.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking

### Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

In de eerste vier maanden van 2021 konden we 24% minder Wajongers aan werk helpen dan in dezelfde periode in 2020, onder andere door de impact van de coronacrisis. Als de huidige trend zich voortzet, achten we onze doelstelling van 6.000 plaatsingen op jaarbasis haalbaar. Het aantal plaatsingen van Wajongers dat werd gerealiseerd via ingekochte re-integratietrajecten lag 28% lager dan in dezelfde periode van 2020. Door verlenging en/of uitbreiding van bestaande tijdelijke arbeidscontracten zorgen we ervoor dat Wajongers ook aan het werk blijven. In de eerste vier maanden van 2021 lag het aantal contractverlengingen 25% lager dan in dezelfde periode van 2020.

Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. Hoewel in de eerste vier maanden van 2021 39% minder mensen met een WIA/WGA-uitkering werk vonden dan in dezelfde periode in 2020, waren het er toch meer dan we met het oog op de coronacrisis hadden verwacht. Bij continuering van het huidige gemiddeld aantal volledige werkhervattingen per maand verwachten we 2.500 plaatsingen op jaarbasis te realiseren. Het aantal plaatsingen dat we realiseerden via ingekochte re-integratietrajecten lag 21% lager dan in dezelfde periode in 2020, het aantal gedeeltelijke werkhervattingen lag 15% lager.

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

	*Eerste vier maanden 2021	*Eerste vier maanden 2020
<b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>3.059</b>	<b>4.326</b>
<b>Mensen met recht op Wajong-uitkering</b>	<b>2.028</b>	<b>2.652</b>
<b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>	<b>1.031</b>	<b>1.674</b>
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	35	66
Mensen met recht op WIA-uitkering	896	1.458
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	100	150

\* De aantallen worden op verschillende manieren berekend. Bij de Wajong tellen we alleen de mensen die een arbeidsovereenkomst van minimaal zes maanden voor minimaal twaalf uur per week hebben aanvaard. Bij de WIA, WAO en WAZ tellen we de mensen van wie de re-integratiedienstverlening is beëindigd omdat ze voor hun resterende verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gegaan.

In de eerste vier maanden van 2021 hebben ook nog 1.618 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat. We realiseerden 2.843 contractverlengingen voor Wajongers (zelfde periode in 2020: 3.814).

## 2.3. Voorzieningen en re-integratiediensten

### Voorzieningen

In de eerste vier maanden van 2021 is 94% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

We verstrekken hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een arbeidsbeperking hun werk goed kunnen doen. De meeste van deze werkvoorzieningen verstrekken we aan een individuele werknemer, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een arbeidsbeperking of voor adequate begeleiding zorgen.

**Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
<b>Werknemersvoorzieningen*</b>	<b>8.303</b>	<b>10.226</b>
Intermediaire voorzieningen	440	487
Externe jobcoach	5.182	6.019
Meeneembare voorzieningen	1.785	1.926
Starterskrediet	3	2
Vervoersvoorzieningen	893	1.792
<b>Werkgeversvoorzieningen</b>	<b>4.112</b>	<b>4.479</b>
Interne jobcoach	680	818
Loondispensatie	3.400	3.620
Meeneembare voorzieningen	1	1
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	1	0
Overige werkgeversvoorzieningen	30	40
<b>Totaal</b>	<b>12.415</b>	<b>14.705</b>

\* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

De meeste werkvoorzieningen worden verstrekt aan Wajongers.

**Tabel Aantal ingezette voorzieningen naar wet**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
WAO	190	227
Ziektewet	0	0
oWajong/Wajong 2010	9.248	10.946
WIA	2.962	3.498
Participatiewet	14	32
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	0	0
Onbekend	1	2
<b>Totaal</b>	<b>12.415</b>	<b>14.705</b>

In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) verstrekt UWV ook voorzieningen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking onderwijs kunnen volgen.

**Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
Intermediaire voorzieningen	506	42
Meeneembare voorzieningen	688	925
Vervoersvoorzieningen	110	197
<b>Totaal</b>	<b>1.304</b>	<b>1.164</b>

## Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
Intermediaire voorzieningen	5,1	3,8
Meeneembare voorzieningen	1,0	1,3
Vervoersvoorzieningen	1,6	2,6
<b>Totaal voor de klant</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>	<b>0,6</b>	<b>0,5</b>
<b>Totaal</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. Er zijn aan 53 organisaties tolkvoorzieningen toegekend, voor een bedrag van € 0,3 miljoen. Aan auditief beperkte personen zijn 1.943 tolkvoorzieningen toegekend, voor een bedrag van € 2,5 miljoen.

## Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdoein

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
Intermediaire voorzieningen	2,8	2,9
<b>Totaal voor de klant</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
<b>Totaal</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>

## Re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om:

- modulaire diensten;
- de dienst Werkfit maken;
- de dienst Naar werk.

Modulaire diensten zijn bedoeld voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is. Ze bevatten activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de maatschappelijke participatie. Verder gaat het om begeleiding bij scholing, bedoeld voor mensen die wel de vaardigheden en het vermogen hebben om een scholing met goed gevolg te volbrengen, maar ondersteuning nodig hebben bij zaken als studieritme en structuur aanbrengen. Naast deze re-integratiediensten kopen we ook scholingen in en verstrekken we subsidie voor trajecten op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (EPA) en worden verzorgd door ggz-instellingen.

## Tabel Ingekochte re-integratiediensten en verstrekte IPS EPA-trajecten\*

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
WAO	95	174
Ziektewet	3.047	3.150
oWajong/Wajong 2010	2.701	3.277
WIA	3.407	3.737
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	1.283	1.086
<b>Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening</b>	<b>10.533</b>	<b>11.424</b>

\* Naast de in de tabel genoemde 10.533 re-integratiediensten en IPS EPA-trajecten die we vanuit het budget van € 91 miljoen hebben ingekocht, hebben we 100 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

In de eerste vier maanden van 2021 hebben we in totaal 10.533 trajecten en diensten ingekocht voor klanten met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewetuitkering. Dit aantal is inclusief IPS EPA-trajecten (methode Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen) maar exclusief Ziektewet-arbo-interventies. In diezelfde periode zijn in totaal 7.765 trajecten en diensten afgerond. Niet alle trajecten of diensten hebben plaatsing in een dienstverband als direct einddoel. Er zijn ook trajecten en diensten die bedoeld zijn om de klant dichterbij de arbeidsmarkt te brengen.

## Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

Resultaat	Eerste vier maanden 2021
<b>Plaatsing als direct doel</b>	<b>1.521</b>
Afgesloten met baan	634
Afgesloten zonder baan	887
<b>Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel</b>	<b>5.572</b>
Succesvol	3.920
Niet-succesvol	1.652
<b>Afgesloten scholingen</b>	<b>672</b>
Afgesloten met diploma	502
Afgesloten zonder diploma	170
<b>Totaal</b>	<b>7.765</b>

Werkgevers zijn soms huiverig om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Mensen die een uitkering van UWV ontvangen, kunnen met behoud van die uitkering gedurende twee maanden op een proefplaatsing werken. Dat is meestal genoeg om te beoordelen of de werknemer geschikt is. De tabel laat zien hoeveel mensen uit de verschillende doelgroepen hiervan gebruikmaakten.

## Tabel Proefplaatsingen

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
WW	776	644
Wajong	893	1.021
WIA/WGA	227	269
WAO en WAZ	12	22
Overig	13	36
<b>Totaal</b>	<b>1.921</b>	<b>1.992</b>

## 2.4. Arbeidsjuridische dienstverlening

We beoordelen onder andere ontslaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. Ook geven we adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. We hebben hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Daarnaast verstrekken we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via [uwv.nl](http://uwv.nl) en de telefoon. Ook organiseren we bijeenkomsten voor werkgevers.

### Ontslaanvragen

#### Tabel Ontslaanvragen

	Eerste vier maanden 2021		Eerste vier maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal ingediende ontslaanvragen</b>	<b>7.500</b>		<b>6.900</b>	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	6.500	87%	5.700	83%
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	1.000	13%	1.200	17%
<b>Aantal afgewikkelde ontslaanvragen</b>	<b>8.200</b>		<b>6.500</b>	
Verleende ontslagvergunningen	1.500	18%	1.300	20%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	6.200	75%	4.400	67%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	300	4%	700	11%
Afgewezen ontslaanvragen	200	3%	100	2%

Per 1 januari 2021 is de Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming in werking getreden. Kleine werkgevers worden onder voorwaarden gecompenseerd voor de transitievergoeding bij bedrijfsbeëindiging wegens pensionering/overlijden van de werkgever. Compensatie wordt verleend als aan een aantal voorwaarden is voldaan. Zo moet er voor tenminste een van de



werknemers van de desbetreffende werkgever door UWV een ontslagvergunning zijn verleend wegens bedrijfsbeëindiging. In de eerste vier maanden van 2021 hebben 20 werkgevers 58 ontslagaanvragen ingediend die in aanmerking komen voor deze compensatieregeling. Dat is veel minder dan verwacht.

### Tewerkstellingsvergunningen en adviezen aan de IND

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen aannemen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen van buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de IND. De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze. In de eerste vier maanden zijn 3.434 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en verzoeken om advies GVVA ingediend, 26,4% minder dan geraamd. Het lagere volume betreft vooral kort verblijf (minder dan drie maanden) en is vooral veroorzaakt door de coronamaatregelen die in veel landen gelden. Deze hebben een flinke impact op de arbeidsmarkt en beperken het in- en uitreizen van arbeidsmigranten en buitenlandse studenten fors. Het Centraal Planbureau (CPB) verwacht dat de instroom weer toeneemt als de maatregelen versoepeld worden en de economie aantrekt. De aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en verzoeken om advies GVVA zijn tijdig afgehandeld. Het tijdigheidspercentage bedraagt 97,5%.

Sinds de brexitmaatregelen per 1 januari 2021 geheel zijn doorgevoerd, worden burgers uit het Verenigd Koninkrijk als derdelanders beschouwd en is een werk- en/of verblijfsvergunning nodig als werkgevers Britten voor het eerst in Nederland willen laten werken. In de eerste vier maanden van 2021 zijn in totaal circa 1.900 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning ingediend, waarvan 338 voor Britten.

**Tabel Tewerkstellingsvergunningen en GVVA-adviezen**

	Eerste vier maanden 2021		Eerste vier maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning</b>	<b>1.900</b>		<b>2.800</b>	
<b>Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning</b>	<b>1.800</b>		<b>3.000</b>	
Verleende vergunningen	1.600	89%	2.600	88%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	100	*6%	100	5%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	100	*5%	300	7%
<b>Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA</b>	<b>1.500</b>		<b>1.400</b>	
<b>Aantal afgegeven adviezen GVVA</b>	<b>1.300</b>		<b>1.600</b>	
Positieve adviezen	1.100	85%	1.200	76%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	0	0%	100	5%
Negatieve adviezen	200	15%	300	19%

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

## 3. Inkomensdienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van uitkeringsverstrekking, sociaal-medische beoordelingen en handhaving (zie ook hoofdstuk 3 Inkomensdienstverlening in het viermaandenverslag).

### 3.1. Inkomenszekerheid bieden

#### Uitkeringsvolumes

In de eerste vier maanden van 2021 kenden we ruim 325.000 nieuwe uitkeringen toe, 15% minder dan in dezelfde periode in 2020.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020	% +/-
<b>WW</b>	<b>123.837</b>	<b>186.938</b>	<b>-34%</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>20.634</b>	<b>18.764</b>	<b>10%</b>
WIA	18.282	16.612	10%
WGA	14.315	12.515	14%
IVA	3.967	4.097	-3%
WAO	223	188	19%
WAZ	11	15	-27%
Wajong	2.118	1.949	9%
<b>Ziektewet</b>	<b>106.057</b>	<b>127.494</b>	<b>-17%</b>
<b>Wazo (incl. ZEZ)</b>	<b>74.833</b>	<b>47.562</b>	<b>-57%</b>
<b>Totaal</b>	<b>325.361</b>	<b>380.758</b>	<b>-15%</b>

We beëindigden bijna 362.000 uitkeringen, 13% meer dan in de eerste vier maanden van 2020.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020	% +/-
<b>WW</b>	<b>143.111</b>	<b>118.326</b>	<b>21%</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>18.350</b>	<b>19.325</b>	<b>-5%</b>
WIA	9.227	8.692	6%
WGA	4.675	4.529	3%
IVA	4.552	4.163	9%
WAO	6.939	7.427	-7%
WAZ	405	446	-9%
Wajong	1.779	2.760	-36%
<b>Ziektewet</b>	<b>127.805</b>	<b>135.795</b>	<b>-6%</b>
<b>Wazo (incl. ZEZ)</b>	<b>72.414</b>	<b>47.927</b>	<b>-51%</b>
<b>Totaal</b>	<b>361.680</b>	<b>321.373</b>	<b>13%</b>

Eind april 2021 ontvingen ruim 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste vier maanden van 2021 een bedrag van in totaal € 7,1 miljard uit.

**Tabel Lopende uitkeringen**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020	% +/-
<b>WW</b>	<b>266.386</b>	<b>292.065</b>	<b>-9%</b>
<b>Arbeidsongeschiktheidswetten</b>	<b>816.531</b>	<b>817.320</b>	<b>0%</b>
WIA	357.609	335.327	7%
WGA	217.072	204.128	6%
IVA	140.537	131.199	7%
WAO	207.865	229.273	-9%
WAZ	8028	9293	-14%
Wajong	243.029	243.427	0%
<b>Ziektewet</b>	<b>108.394</b>	<b>103.865</b>	<b>4%</b>
<b>Wazo (incl. ZEZ)</b>	<b>48.183</b>	<b>39.180</b>	<b>-23%</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.239.494</b>	<b>1.252.430</b>	<b>-1%</b>

### WW

We handelden in de eerste vier maanden van 2021 36,5% minder WW-aanvragen af dan in de eerste vier maanden van 2020 (162.200 tegenover 255.400). Daarvan wezen we er 24% (38.400) af tegenover 27% (68.500) in de eerste vier maanden van 2020. 2.600 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. Doordat enerzijds het aantal toekenningen in de eerste vier maanden fors lager was dan in de eerste vier maanden van 2020 en het aantal beëindigde uitkeringen duidelijk hoger, is het aantal lopende WW-uitkeringen eind april 2021 9% lager dan eind april 2020. De NOW-regelingen hebben ongetwijfeld aan deze ontwikkelingen bijgedragen. We verwachten dat het aantal WW-aanvragen en het aantal lopende WW-uitkeringen in de loop van 2021 wel zullen toenemen.

### Ziektewet

Het beroep op de Ziektewet is in de eerste maanden van 2021 gestegen. Dit komt vooral doordat er meer zieke WW'ers een beroep op de Ziektewet doen. De ontwikkeling van het aantal zieke WW'ers reageert, met enige vertraging, op het aantal WW-uitkeringen – dat in 2020 fors is gestegen. De vertraging komt doordat een zieke WW'er pas dertien weken (drie maanden) na de eerste ziekte dag overgaat naar een Ziektewet-uitkering. Hierdoor wordt de stijging van de WW in bijvoorbeeld maart pas drie maanden later zichtbaar in de Ziektewet – voor zover het gaat om WW'ers die langer dan drie maanden ziek zijn. Daarnaast steeg het aantal vrouwen dat na hun zwangerschapsverlof ziek was.

Er zijn in de eerste vier maanden van 2021 in totaal 17% minder Ziektewet-uitkeringen toegekend dan in de eerste vier maanden van 2020. Dit komt doordat er in de eerste vier maanden van 2020 vanwege de uitbraak van het coronavirus een stijging was van het aantal toekenningen bij onder andere uitzendkrachten. Er waren in de eerste vier maanden van 2021 vooral minder toekenningen aan uitzendkrachten, einddienstverbanders en vrouwen die ziek waren voorafgaand aan hun zwangerschapsverlof.

### WIA en WAO

We handelden 22.700 WIA-aanvragen af, ruim 4% meer dan in de eerste vier maanden van 2020 (21.800). Van de aanvragen hebben we er 7.400 (33%) afgewezen; in de eerste vier maanden van 2020 waren het er 7.000 (32%). Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuwe uitkeringen was 10% hoger dan in de eerste vier maanden van 2020. Deze toename wordt veroorzaakt doordat er meer voorschotten voor WGA-uitkeringen zijn toegekend, omdat de sociaal-medische beoordeling vanwege de coronacrisis niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond – zie hiervoor ook hieronder onder het kopje Tijdigheid. Deze voorschotten worden meegeteld als nieuwe uitkeringen. Bij de definitieve beoordeling wordt naar verwachting circa 30% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in de eerste vier maanden van 2021 verder met 8.100 (2,3%). Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in ongeveer hetzelfde tempo af. Eind april 2021 was het aantal WAO-uitkeringen 6.700 (3,1%) lager dan eind december 2020.

### Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. We handelden 3.100 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, evenveel als in de eerste vier maanden van 2020 (ook 3.100). Hiervan werden er 1.600 (53%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in eerste vier maanden van 2020: 2.000, 65%). Het totaal aantal Wajong-uitkeringen is in de eerste vier maanden van 2021 met 100 afgenomen.

## Tijdigheid

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. Over de tijdigheid van de eerste betaling maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW.

**Tabel Tijdige eerste betaling**

	Norm 2021	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
Betalings WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	91%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	87%	88%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	82%	86%

Wanneer het niet lukt om de eerste betaling op tijd te doen, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen we dat mensen in financiële problemen raken. We nemen proactief contact op om uit te leggen dat de sociaal-medische beoordeling door de coronamaatregelen is uitgesteld en om verdere verwachtingen te managen. Voorschotten worden vooral betaald voor WIA-uitkeringen, wanneer we de claimbeoordeling niet tijdig (binnen acht weken) kunnen afronden. In de eerste vier maanden van 2021 ging het om 5.359 voorschotten op 24.445 WIA-aanvragen (21,9%). Dat zijn er meer dan in 2020, toen ging het in dezelfde periode om 2.680 voorschotten op 22.801 WIA-aanvragen (11,8%). De voorraad WIA-claimbeoordelingen steeg sinds mei 2020 weer. Toen we half juni 2020 onze face-to-faciedienstverlening weer voorzichtig opstartten, zagen we het aantal voorschotten langzaam afnemen. Sinds september 2020 is er evenwel sprake van een aanhoudende toename. We verwachten dat er nog wel enige jaren zullen verstrijken voordat we erin slagen om alle WIA-claimbeoordelingen tijdig te verwerken. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordelingen staat door verschillende oorzaken onder druk. Meer informatie hierover is te vinden in het viermaandenverslag in paragraaf 3.2 Sociaal-medische beoordelingen. Doordat er in de eerste vier maanden van 2021 minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn zijn afgerond, is ook de tijdigheid voor de eerste betaling van Wajong-uitkeringen afgenomen. Voor Wajong-uitkeringen is een relatief beperkte capaciteit beschikbaar, die de afgelopen periode kwetsbaar is gebleken. De tijdigheid van de beschikkingen en betalingen voor de Wajong heeft onze aandacht.

## 3.2. Sociaal-medische beoordelingen

We hebben in de eerste vier maanden van 2021 51.449 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 3.302 minder dan in de eerste vier maanden van 2020 (54.751).

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

	Begroting eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2021	Vershil
Claimbeoordelingen*	28.161	29.806	1.645
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.010	11.618	-1.392
Herbeoordelingen	15.315	10.025	-5.290
<b>Totaal</b>	<b>56.486</b>	<b>51.449</b>	<b>-5.037</b>

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

De totale voorraad is in de eerste vier maanden van 2021 iets gestegen. Conform de prioritering is de voorraad eerstejaars Ziektewetbeoordelingen afgenomen en de voorraad herbeoordelingen toegenomen. De voorraad claimbeoordelingen is nagenoeg hetzelfde als eind 2020.

**Tabel Overzicht totale voorraad en achterstand**

	Eind april 2021	Eind 2020	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen*	24.164	23.978	186
Achterstand voorraad claimbeoordelingen*	9.786	8.616	1.170
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	23.473	24.256	-783
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.832	10.386	3.446
Voorraad herbeoordelingen	39.496	37.188	2.308
Achterstand voorraad herbeoordelingen	22.609	21.224	1.385
<b>Totaal voorraad</b>	<b>87.133</b>	<b>85.422</b>	<b>1.711</b>
<b>Totaal achterstand voorraad</b>	<b>46.227</b>	<b>40.226</b>	<b>6.001</b>

\* De voorraad claimbeoordelingen bestaat niet alleen uit claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en voor aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. We hebben in de eerste vier maanden van 2021 41 artsen aangenomen, in de eerste vier maanden van 2020 waren dat er 42. Er vertrokken minder artsen dan vorig jaar: in de eerste vier maanden van 2021 zijn 30 artsen uitgestroomd – voornamelijk vanwege (pré)pensioen (10 artsen) of omdat hun tijdelijk contract afliep (10 artsen) – tegenover 40 in dezelfde periode in 2020. Als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen – wegens pensionering en naar marktpartijen – en de instroom van basisartsen wijzigt de samenstelling van onze artsencapaciteit. Sinds 2020 hebben we minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon meer tijd besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen op het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit.

**Tabel Artsencapaciteit bij divisie Sociaal Medische Zaken**

	Gemiddeld aantal fte's eerste vier maanden 2021	Aantal fte's per eind april 2021	Aantal fte's per eind 2020
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	129	122	142
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	231	237	226
Aantal AIOS'en	180	180	180
Aantal ANIOS'en	128	129	126
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	88	91	83
<b>Subtotaal</b>	<b>756</b>	<b>759</b>	<b>757</b>
<b>Opleidingsinvestering</b>			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-39	-41	-51
Opleiding AIOS'en	-63	-64	-65
Opleiding ANIOS'en	-44	-47	-50
<b>Subtotaal</b>	<b>-146</b>	<b>-152</b>	<b>-166</b>
<b>Extra capaciteit</b>			
Taakdelegatie	128	139	140
<b>Subtotaal</b>	<b>128</b>	<b>139</b>	<b>140</b>
<b>Totaal netto verzekeringsartsencapaciteit</b>	<b>738</b>	<b>746</b>	<b>731</b>

**Taakdelegatie**

Via taakdelegatie kunnen BIG-geregistreerde medewerkers onderdelen van de sociaal-medische beoordeling uitvoeren onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. Daarbij geldt als noodzakelijke voorwaarde dat deze medewerkers aantoonbaar bekwaam en bevoegd zijn tot het uitvoeren van de taken die aan hen worden gedelegeerd en dat de gedelegeerden de geldende protocollen volgen. De NVVG komt eind 2021 met een aangepaste handreiking taakdelegatie. Daarna wordt bekeken in hoeverre aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk is. In april 2021

werkte 65,6% van onze geregistreerde verzekeringsartsen in vaste dienst met taakdelegatie. Dit is 4,6% meer dan in december 2020.

### 3.3. Handhavingsinzet

#### Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht; zij zijn verplicht om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. Met behulp van bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken controleren we of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbij kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie, dat vervolgens kan overgaan tot een strafrechtelijke vervolging. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we in de eerste vier maanden van 2021 minder overtredingen van de inlichtingenplicht geconstateerd dan in dezelfde periode in 2020.

**Tabel Overtredingen inlichtingenplicht**

	Eerste vier maanden 2021		Eerste vier maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>3.500</b>		<b>4.500</b>	
Opgelegde boetes	900	26%	1.500	33%
Opgelegde waarschuwingen	1.900	54%	2.100	47%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	700	20%	900	20%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

\* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 13 (eerste vier maanden 2020:12).

#### Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspant, kan worden gekort op zijn uitkering. We hebben in de eerste vier maanden van 2021 minder overtredingen van de inspanningsplicht geconstateerd en ook minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd. Sinds januari 2021 zijn we weer begonnen met volledig handhaven op de inspanningsplicht, maar we houden nog steeds meer dan voor de coronacrisis rekening met de persoonlijke omstandigheden van de werkzoekende. Als de werkzoekende niet aan zijn verplichtingen kan voldoen vanwege de maatregelen die het kabinet heeft genomen of vanwege een lastige privé-situatie door de coronacrisis, dan heeft dat geen gevolgen voor zijn uitkering.

**Tabel Overtredingen inspanningsplicht**

	Eerste vier maanden 2021		Eerste vier maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>29.800</b>		<b>31.400</b>	
<b>Opgelegde maatregelen</b>	<b>12.000</b>	<b>40%</b>	<b>16.800</b>	<b>54%</b>
Waarvan maatregelen WW	9.800		14.800	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	4.400		5.200	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	2.500		5.000	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	1.500		1.700	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	100		800	
Overtredingen van de controlevoorschriften	600		1.100	
Overige	700		1.000	
Waarvan maatregelen overige wetten	2.200		2.000	
<b>Opgelegde waarschuwingen</b>	<b>17.500</b>	<b>59%</b>	<b>14.200</b>	<b>45%</b>
<b>Geen maatregel of waarschuwing opgelegd</b>	<b>300</b>	<b>1%</b>	<b>400</b>	<b>1%</b>

## 4. Ontwikkeling dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het aantal contacten met de klant en de klanttevredenheid (zie ook hoofdstuk 4 Ontwikkeling dienstverlening in het viermaandenverslag).

### 4.1. Contact met de klant

Verreweg de meeste klantcontacten vinden digitaal of telefonisch plaats.

**Tabel Aantal telefonische contacten en bezoeken aan UWV-portalen**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
Aantal telefonische contacten (beantwoord)	1,4 miljoen	1,4 miljoen
Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	0,6 miljoen	0,4 miljoen
Aantal bezoeken aan uwv.nl	20,6 miljoen	20,5 miljoen
Aantal bezoeken aan werk.nl	7,7 miljoen	8,8 miljoen

### 4.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. Over de uitkomsten van de eerste meting in 2021 rapporteren we in het achtmaandenverslag.

#### Afhandeling klachten en bezwaren

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. We handelden in de eerste vier maanden van 2021 2.304 klachten af (zelfde periode 2020: 2.298), een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2020. Het lukte om in de eerste vier maanden van 2021 99,5% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen.

De coronacrisis heeft geen effect op de afhandeling van de klachten. Er worden veel klachten vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de klant om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. De op deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Het aantal klachten dat we zo oplossen is gedaald doordat we sinds 2017 vaker direct actie ondernemen om de onderliggende problemen in de uitvoering op te lossen, zodat we daarna minder klachten over hetzelfde onderwerp krijgen. Hierdoor daalt het percentage klachten 'oordeel niet van toepassing' en stijgen de overige percentages. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

**Tabel Oordeel over klachten**

	Eerste vier maanden 2021		Eerste vier maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	736	31,9%	696	30,3%
Ongegrond	552	24,0%	492	21,4%
Niet-ontvankelijk	67	2,9%	59	2,6%
Oordeel niet van toepassing	267	11,6%	343	14,9%
Geen oordeel	682	29,6%	708	30,8%
<b>Totaal</b>	<b>2.304</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.298</b>	<b>100,0%</b>

De meeste klachten gingen over de dienstverlening en dan vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie, of over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers werden bejegend.

**Tabel Klachtsoorten**

Klachtsoort	Eerste vier maanden 2021	2020
Dienstverlening	61,1%	60,0%
Betalingen	13,8%	14,5%
Bejegening	19,2%	19,4%
Bereikbaarheid	2,8%	2,3%
Project*	0,3%	0,6%
Beleid**	0,9%	0,8%
Deskundigenoordeel	1,9%	2,4%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Onder de noemer project worden klachten geregistreerd over tijdelijke incidenten waarop snel moet worden geacteerd, zoals een groot datalek.

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

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2021 werden 31.000 bezwaren ingediend. Dat is bijna 15% meer dan in dezelfde periode in 2020 (27.000). Toen kenden we echter nog geen NOW-regeling. In de eerste vier maanden van 2021 zijn er 4.900 NOW-bezwaren ingediend. We handelden 30.600 bezwaarzaken af. Dit is 16% meer dan in dezelfde periode in 2020 (26.200). Het aantal afgehandelde NOW-bezwaren bedroeg 4.400. Het percentage gegronde bezwaren is gelijk aan dat in dezelfde periode in 2020 (23%). 32% van de bezwaarzaken werd ingetrokken, iets meer dan in 2020 (31%). Deze stijging hangt samen met het relatief hoge percentage ingetrokken wetstechnische bezwaarzaken.

**Tabel Afhandeling bezwaren**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
<b>Ontvangen bezwaren</b>	<b>31.000</b>	<b>27.000</b>
WW	5.800	6.700
Arbeidsongeschiktheidswetten	18.400	12.700
Ziektewet	6.800	7.600
<b>Afgehandelde bezwaren</b>	<b>30.600</b>	<b>26.200</b>
WW	5.700	6.400
Arbeidsongeschiktheidswetten	18.100	12.300
Ziektewet	6.800	7.500

Wie het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen. Wie het vervolgens niet eens is met de beslissing op dit bezwaar, kan daartegen in beroep gaan bij de rechtbank. Als de klant of UWV het niet eens is met de beslissing van de rechter, kan hoger beroep worden aangetekend bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB).

**Tabel Afhandeling beroepszaken**

	Eerste vier maanden 2021	Eerste vier maanden 2020
<b>Ontvangen beroepszaken</b>	<b>3.744</b>	<b>3.474</b>
Beroep	2.638	2.531
Hoger beroep	569	618
Schadebesluiten	528	301
Verzoekschriften	9	24
<b>Afgehandelde beroepszaken</b>	<b>3.591</b>	<b>3.263</b>
Beroep	2.372	2.221
Hoger beroep	836	827
Schadebesluiten	371	189
Verzoekschriften	12	26

Het kan gebeuren dat UWV de beslissing wijzigt nadat bezwaar is aangetekend, of dat de rechtbank de beslissing van UWV vernietigt. Als de klant door deze onjuiste beslissing schade heeft geleden, kan hij om een schadevergoeding vragen. Wanneer UWV het verzoek om schadevergoeding (gedeeltelijk) afwijst of er niet binnen acht weken op reageert, dan kan de klant bij de bestuursrechter een verzoekschrift indienen om UWV te veroordelen tot een schadevergoeding. In de eerste vier maanden van 2021 ontvingen we 8% meer (hoger)beroepszaken dan in dezelfde



---

periode in 2020, toen rechtbanken en de Centrale Raad van Beroep vanwege de coronacrisis in de tweede helft van maart en in april geen zittingen hielden.

---

## 5. Toekomstgerichte organisatie

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van ICT en informatiebeveiliging en privacy (zie ook hoofdstuk 7 Toekomstgerichte organisatie, paragraaf 7.3 Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap en paragraaf 7.4 Informatiebeveiliging en privacy in het viermaandenverslag).

### 5.1. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

In de afgelopen jaren hebben we conform het UWV Informatieplan (UIP) de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap verbeterd. In 2021 werken we verder aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden, met meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk.

De capaciteit die we hebben voor het realiseren van veranderingen is schaars en moeten we verdelen over belangrijke onderwerpen, waaronder noodzakelijke vernieuwingen, werkzaamheden in het kader van de coronamaatregelen zoals de nood- en herstelmaatregelen en initiatieven die op innovatieve wijze de ICT-dienstverlening aan onze klanten verbeteren. Daarnaast willen we de ondersteuning van onze medewerkers verbeteren en moeten we rekening houden met de aanhoudende druk van wet- en regelgeving, zowel van onze eigen opdrachtgever – het ministerie van SZW – als van andere opdrachtgevendende ministeries en de Europese Unie (EU). Bovendien verlopen reeds voorziene werkzaamheden en projecten door de huidige omstandigheden anders dan oorspronkelijk gepland.

#### Strategische IV-doelstellingen

We schetsen in het UIP onze Informatievoorzienings(IV)-doelstellingen voor de komende jaren. De belangrijkste bijbehorende resultaten die we in 2021 willen realiseren, zijn in het UIP opgenomen als veertien strategische mijlpalen. Daarover verantwoorden we ons hieronder per IV-doelstelling; de strategische mijlpalen zijn cursief aangegeven. De drie strategische mijlpalen voor informatiebeveiliging en privacy zijn in het viermaandenverslag opgenomen in paragraaf 7.4 Informatiebeveiliging en privacy. Daar gaan we onder het kopje Beveiliging van portalen nader in op de strategische mijlpaal *Toegang voor werkgevers via e-Herkenning op werk.nl*, onder het kopje Verminderen risico's Sonar op de strategische mijlpaal *Urgente privacyverbetermaatregelen voor Sonar geïmplementeerd* en onder het kopje Veilige uitwisseling van gegevens op de strategische mijlpaal *Klanten en medewerkers kunnen gebruikmaken van passende veilige digitale communicatie in het sociaal-medisch domein*.

#### Betere dienstverlening aan onze klanten via meerdere kanalen

Voor *betere dienstverlening aan onze klanten via meerdere kanalen* maken we in 2021 eenmalig inloggen op uwv.nl en werk.nl mogelijk. De klant hoeft dan slechts één keer in te loggen om beide websites te kunnen gebruiken. Deze functionaliteit wordt later opgeleverd dan oorspronkelijk gepland; daardoor zal de klant langer van de huidige inlogmogelijkheden gebruik moeten maken. Oorzaken zijn een technische complicatie in de gebruikte software die inmiddels door de leverancier is opgepakt en de planningsafhankelijkheid van de aanstaande migratie van applicaties van onze divisie Werkbedrijf naar het nieuwe datacenter. Een herijkte planning volgt. Ook zullen we in 2021 het publieke deel van uwv.nl vernieuwen, zodat we de website voor gebruikers kunnen personaliseren. Bezoekers krijgen dan direct voor hen relevante informatie te zien. Dat betekent voor de burger meer digitale dienstverlening op maat en beter inzicht in de gegevens die UWV over hem heeft en waarvoor UWV deze gegevens gebruikt. We starten in het tweede kwartaal met deze verbetering van onze dienstverlening. Daarnaast werken we aan een methodiek die uiteindelijk moet leiden tot een publieke Nederlandse standaardtaal (ontologie) voor arbeidsbemiddeling op basis van skills (vaardigheden): CompetentNL. Werkzoekenden worden hiermee op geavanceerde wijze ondersteund bij het vinden van een baan (zie ook in het viermaandenverslag paragraaf 2.1 Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's onder het kopje Skills steeds belangrijker). Voor deze mijlpaal komt in 2021 een conceptontologie gereed voor toetsing en verrijking door de direct betrokken partners die hiermee werkzoekenden op geavanceerde wijze kunnen ondersteunen. Het projectplan is in april vastgesteld en het project ligt op koers om eind 2021 klaar te zijn voor testen.

We hebben ook een doelstelling uit het vorige jaar gerealiseerd: in maart 2021 is voor alle WW'ers, inclusief zieke werklozen in de Ziektewet, de UWV-app Inkomstenopgave en notificatie beschikbaar gekomen. Hiermee kunnen zij hun inkomstenopgave indienen; als de notificatie is aangezet, herinnert een berichtje de gebruiker aan het eind van de maand aan het invullen van de inkomstenopgave. Om ervoor te zorgen dat klantadviseurs van ons Klantencontactcentrum (KCC) direct alle relevante gegevens bij de hand hebben zodat ze klanten snel en adequaat kunnen helpen, is een digitaal, uniform opgebouwd overzicht met klantgegevens ontwikkeld: het Uniform klantbeeld burger. Tijdens de acceptatietesten zijn zaken aan het licht gekomen die we nu bijstellen, waardoor dit klantbeeld later geïmplementeerd wordt dan gepland. We bekijken momenteel wat het effect daarvan is op de planning.

## Noodzakelijke vernieuwing van onze systemen

We geven in 2021 invulling aan de *noodzakelijke vernieuwing van onze systemen* door het platform waar onze uitkeringssystemen op draaien en waarvan de ondersteuning afloopt (OpenVMS) over te zetten naar een nieuw platform. Hiervoor start medio 2021 een meerjarig programma. Ook zullen we als mijlpaal in 2021 de eerste stappen zetten om de applicaties te vernieuwen waarmee we onze sociaal-medische dienstverlening uitvoeren. We werken daarbij in kleine stapjes, waarbij we telkens werkende functionaliteiten opleveren. Hierbij wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van gemeenschappelijke voorzieningen en standaardbouwblokken. In april hebben we het overkoepelend regieprogramma vastgesteld voor optimalisatie van de informatievoorziening voor de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ); ook het projectplan voor optimalisatie binnen het thema Ziektewet is in april geaccordeerd.

## Wendbaarder en minder complex ICT-landschap

Om een *wendbaarder en minder complex ICT-landschap* te realiseren, werken we steeds meer met gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Zo kunnen we op termijn sneller onze dienstverlening aanpassen op wensen vanuit de maatschappij. In 2021 werken we aan de implementatie van een generieke dienst voor elektronische afspraken. Vanaf eind 2021 kunnen we deze gebruiken voor onze sociaal-medische dienstverlening en voor onze dienstverlening gericht op werk. Afspraken met verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs werk kunnen vanaf dat moment digitaal worden gemaakt, waardoor de klant efficiënter kan worden geholpen. In de afgelopen maanden is een vooronderzoek uitgevoerd op basis waarvan het projectvoorstel voor implementatie van een online afspraak in onze op werk gerichte dienstverlening wordt opgesteld. Met de implementatie van de generieke rapportagetool in het Ziektewet-arboproces rondt we de transitie af naar één gemeenschappelijke rapportagetool voor onze sociaal-medische dienstverlening. Hiermee verbeteren we de kwaliteit en de tijdigheid van rapportages. De implementatie van de rapportagefunctionaliteit voor het Ziektewet-arboproces verloopt volgens planning. Ook maken we gebruik van generieke tooling voor de mijlpaal digitalisering van onze juridische dienstverlening bij de tewerkstellingsvergunning. Eind 2021 is de ontwikkelde tooling gereed voor testen. We digitaliseren de klant- en medewerkersprocessen van deze juridische dienstverlening volgens planning.

Het herijkte projectplan en de bijbehorende planning voor oplevering van het nieuwe aanvraagproces WW voor de klant (zie ook in het verslag paragraaf 3.1 Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Herontwerp aanvraagproces WW-uitkering) zijn vastgesteld: oplevering is gepland in het vierde kwartaal van 2021.

## Nieuwe Datafabriek en meer datagedreven werken

UWV wil de komende jaren *meer datagedreven werken*, omdat dit voordelen oplevert voor de dienstverlening, handhaving en bedrijfsvoering. In 2021 wordt de visie op datagedreven werken verder uitgewerkt in een routekaart van activiteiten voor de komende jaren, waarbij een eerste stap zal worden gezet om te komen tot een UWV-breed analyseplatform. Dit platform is samen met het project Datafabriek, dat zorgt voor migratie van de bestaande datawarehouses naar één nieuw datawarehouse, de basis voor het datagedreven werken bij UWV. De oplevering van de visie en de routekaart staat gepland in juli 2021. Voor de Datafabriek zal in 2021 een toekomstvast data-integratiemagazijn worden ingericht en gevuld; ook leveren we de eerste informatieproducten op. De oplevering van het herijkte projectplan is doorgeschoven naar medio 2021. De adviezen uit de BIT-toets worden hierin meegenomen.

In 2021 gaan we verder met het overzetten van een belangrijk deel van de applicaties en voorzieningen die bij onze huidige datacenterleverancier draaien, naar onze nieuwe leverancier. UWV krijgt als mijlpaal hiermee *nieuwe datacenterdienstverlening* op basis van moderne technieken en afspraken, tegen lagere kosten. Zo borgen we de continuïteit van onze dienstverlening en kunnen we sneller veranderingen realiseren. De meerjarige migratie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit. Door stapsgewijs te werken, waarbij we altijd delen van de migratie kunnen terugdraaien, ondervindt onze dienstverlening geen hinder en kunnen we ook tijdens de migratie werken aan vernieuwingen en verandering van wet- en regelgeving. Het projectplan en de planning worden aangepast aan aandachtspunten rond onder andere de kosten en de waveplanning. De herijking van de planning in relatie tot alle andere ontwikkelingen is UWV-breed opgepakt. Het aangepaste projectplan en de planning worden in mei verwacht.

## NOW

De coronacrisis betekende op het gebied van ICT een zeer snelle implementatie van de tijdelijke steunmaatregelen en het faciliteren van het werken en leren op afstand door onze medewerkers. Dat was alleen mogelijk door specialisten van UWV vrij te maken, door intensief samen te werken met onze leveranciers en door al vroeg in het proces naar informatievoorzienings (IV)-implicaties te kijken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW. De NOW-regelingen zijn als tijdelijke regelingen ontworpen. De ICT-oplossing hiervoor wordt voldoende toekomstvast gemaakt om de finale afrekeningen uit te kunnen voeren op langere termijn, minimaal tot in 2023.

## 5.2. Informatiebeveiliging en privacy

### Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) moeten in principe alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), tenzij het niet

---

waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de persoon van wie persoonsgegevens zijn gelekt (de betrokkene). Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, moet UWV ook de betrokkene inlichten. UWV heeft in de eerste vier maanden van 2021 in totaal 1.066 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er 340 als datalek gemeld bij de AP. Het ging hierbij in 90% van de gevallen om poststukken die geopend werden door iemand anders dan de geadresseerde. Er hebben zich in deze periode meerdere incidenten met grotere impact voorgedaan:

- *Ten onrechte vernietigde dossiers:* De afgelopen drie jaar heeft UWV fysieke archiefbescheiden geschoond. Daarbij zijn ook fysieke documenten over sociaal-medische beoordelingen vernietigd waarvan de wettelijke bewaartermijn nog niet was verstreken. Het gaat om documenten van ruim 15.500 mensen met een lopende Wajong-uitkering en bijna 128.000 mensen van wie de uitkering inmiddels is beëindigd, bijvoorbeeld als gevolg van het bereiken van de AOW-leeftijd, overlijden of herstel. Het vernietigen van dossiers is na de constatering onmiddellijk stopgezet en er is een onderzoek gestart naar de oorzaak van de fout om herhaling te voorkomen. De vroegtijdige vernietiging heeft geen nadelige gevolgen voor de reeds beëindigde uitkeringen; dit is vastgelegd in de werkinstructies. Voor de lopende Wajong-uitkeringen is vastgesteld dat alle voor de betaling van de uitkering benodigde informatie, zoals de mate van arbeidsongeschiktheid, nog aanwezig is.
- *Onterecht tonen Wazo-gegevens op werkgeversportaal:* Op 10 februari 2021 ontving UWV de melding dat een werkgever op het werkgeversportaal kon zien dat een ex-werknemer, die eerder ziek uit dienst was gemeld, een Wazo-uitkering had aangevraagd. Op 10 maart hebben we een wijziging in de selecties doorgevoerd die ervoor zorgt dat de Wazo-melding niet meer op het portaal van de ex-werkgever wordt getoond. Doordat er op 2 november 2020 een wijziging in het meldproces was doorgevoerd, kunnen we vanaf die datum achterhalen bij welke klanten onterecht de Wazo-melding bij de ex-werkgever is getoond. Vóór die datum valt dit niet te achterhalen. Ongeveer 800 klanten zijn geraakt door dit datalek, we hebben hen hierover eind april via een brief geïnformeerd. Naar aanleiding van dit incident zullen we een onderzoek starten naar het delen van klantinformatie met werkgevers.
- *Incident ethical hackers op website online trainingen:* Na een melding van twee ethical hackers werd duidelijk dat er sprake was van zwakke beveiliging van het UWV-portaal voor online trainingen. Ter illustratie hebben de ethical hackers uit profielen op het portaal acht cv's, een diploma en een certificaat gedownload. Na onderzoek is gebleken dat de ethical hackers zich hebben gehouden aan de Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD)-richtlijnen van UWV. Dit betekent dat er geen sprake is geweest van een hoog risico voor de gebruikers van het portaal wiens gegevens zijn ingezien. Na de melding is de site offline gehaald, de zwakheden zijn verholpen en de site is inmiddels weer online.
- *Incident loonaangifteketen:* In februari trok een gegevensafnemer aan de bel omdat een deel van de aangeleverde inkomstenopgaven niet voldeed aan de vereiste specificaties. De gegevens in de loonaangifteketen van twee uitzendbureaus bleken niet correct verwerkt te zijn. Hoewel het in eerste instantie om een groot aantal gedupeerden leek te gaan, werd na onderzoek duidelijk dat het ging om 14 uitzendkrachten. De risico's voor hen bleken nihil te zijn. De AP heeft over dit incident twee keer contact met UWV opgenomen. De reden hiervoor was het in eerste instantie grote aantal betrokkenen en de angst voor incomplete gegevens in een keten van systemen.
- *Incident verkeerde loonspecificaties:* Als gevolg van een software-update zijn op 4 januari 2021 betaalspecificaties met daarop een foutieve (verhaspelde) naam op mijnuwv.nl gezet. Alle betaalspecificaties van deze datum zijn verwijderd en de volgende dag zijn er geen betaalspecificaties verzonden via het online portaal. Er zijn 186 meldingen van klanten binnengekomen over een foutieve naam op een betaalspecificatie, maar de schatting is dat het om maximaal 14.000 foutieve betaalspecificaties ging. De correcte betaalspecificaties zijn in de loop van de tweede week van januari online gezet. We hebben klanten via een bericht op uwv.nl over dit incident geïnformeerd.

## 6. Financiën en bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van doelmatigheid en rechtmatigheid (zie ook hoofdstuk 8 Doelmatigheid en rechtmatigheid in het viermaandenverslag).

### 6.1. Doelmatigheid

#### Begrotingsresultaat eerste vier maanden 2021

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten costaccountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste vier maanden van 2021 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2021	Begroting eerste vier maanden 2021	Verschil	%	Begroting 2021
<b>1. Claimbeoordeling</b>					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	188,7	190,8	-2,1	-1,1%	572,5
1.2 Continueren	128,7	136,1	-7,3	-5,4%	408,3
1.3 Handhaving	20,5	23,5	-3,0	-12,8%	70,6
	<b>338,0</b>	<b>350,4</b>	<b>-12,5</b>	<b>-3,6%</b>	<b>1.051,3</b>
<b>2. Dienstverlening werkzoekenden</b>					
2.1 WW-dienstverlening	108,5	123,4	-15,0	-12,1%	370,3
2.2 AG-dienstverlening	65,2	65,1	0,1	0,2%	195,3
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	9,6	13,1	-3,5	-26,9%	39,2
	<b>183,3</b>	<b>201,6</b>	<b>-18,4</b>	<b>-9,1%</b>	<b>604,9</b>
<b>3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening</b>					
3.1 Gegevensbeheer	18,1	17,6	0,5	3,1%	52,8
3.2 Werkgeversdienstverlening	26,8	29,7	-2,8	-9,6%	89,1
	<b>45,0</b>	<b>47,3</b>	<b>-2,3</b>	<b>-4,9%</b>	<b>141,9</b>
<b>4. Uitkeringsverstrekking</b>					
4.1 Uitkeringsverstrekking	27,3	31,2	-3,8	-12,4%	93,5
	<b>27,3</b>	<b>31,2</b>	<b>-3,8</b>	<b>-12,4%</b>	<b>93,5</b>
<b>5. Klantcontact</b>					
5.1 Klantcontact	40,4	41,3	-0,9	-2,1%	123,9
	<b>40,4</b>	<b>41,3</b>	<b>-0,9</b>	<b>-2,1%</b>	<b>123,9</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>634,0</b>	<b>671,8</b>	<b>-37,9</b>	<b>-5,6%</b>	<b>2.015,5</b>
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	25,2	31,2	-6,0	-19,2%	93,6
Invoering wet- en regelgeving	11,7	8,8	2,9	33,6%	26,3
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>36,9</b>	<b>40,0</b>	<b>-3,1</b>	<b>-7,6%</b>	<b>119,9</b>
<b>Frictiekosten personeel en huisvesting</b>	<b>0,3</b>	<b>3,3</b>	<b>-3,1</b>	<b>-92,1%</b>	<b>10,0</b>
<b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>671,1</b>	<b>715,1</b>	<b>-44,0</b>	<b>-6,2%</b>	<b>2.145,4</b>
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-8,8	-8,8	0,0	0,0%	-26,5
<b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>662,3</b>	<b>706,3</b>	<b>-44,0</b>	<b>-6,2%</b>	<b>2.118,9</b>

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- *Claimbeoordeling*: De kostenonderschrijving is voornamelijk toe te schrijven aan de WW. Er waren met name minder beslissingen WW en faillissementen dan begroot. Bij de continueringen was er sprake van minder activiteiten bij de herbeoordelingen WIA en bij de continueringen WW. Bij de Ziektewet was er sprake van meer activiteiten langdurig verzuim. Er waren minder handavingsactiviteiten dan begroot.
- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren minder activiteiten dienstverlening werkzoekenden WW dan begroot. De AG-dienstverlening lag op het niveau dat begroot was, maar er waren minder activiteiten Inkoop re-integratie en voorzieningen dan begroot.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: Het totaal aantal activiteiten was minder dan begroot. Er waren met name minder activiteiten juridische dienstverlening dan begroot.
- *Uitkeringsverstrekking*: Met name het aantal activiteiten voor debiteurenbeheer was lager dan begroot.
- *Klantcontact*: Het totaal aantal activiteiten bij de telefonische klantcontacten was lager dan begroot.

## ICT-kosten

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

### Tabel ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen

Realisatie eerste vier maanden 2021

1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	52,1
2. Hardware	11,1
3. Standaardsoftware	14,8
4. Spraak- en dataverbindingen	5,2
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken	21,0
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	52,2
<b>Totaal ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering</b>	<b>156,4</b>

## Huisvesting

Sinds maart 2020 werken vanwege de coronacrisis de meeste UWV-medewerkers thuis. Het aantal te huisvesten fte's is sindsdien aanzienlijk toegenomen, met circa 1.600 tot ruim 19.800 fte's per eind april 2021. Waar dit in het verleden zou hebben geleid tot het huren van extra vierkante meters, is de opschaling als gevolg van de coronacrisis opgevangen door het thuiswerken.

### Tabel Huisvesting

30 april 2021

31 december 2020

Aantal panden in portefeuille	71	67
Aantal vierkante meters	357.500	358.500

Op twee locaties (in Harderwijk en Almelo) zijn huurovereenkomsten afgesloten. Daarnaast zijn in Maastricht en Rotterdam twee ruimtes van in totaal 705 m<sup>2</sup> gehuurd voor regionale werkcentra voor arbeidsbemiddeling, waarin UWV, gemeenten en sociale partners samenwerken met andere publieke en private partijen.

## 6.2. Rechtmatigheid

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

### Rechtmatigheid uitkeringslasten

Om de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking te toetsen, worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar 2021 (1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is.

In het viermaandenverslag meten we het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2021. Dit percentage bedraagt 0,6. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,3. Dit zijn de

gewogen UWV-percentages over alle wetten. De NOW maakt geen deel uit van de rechtmatigheidspercentages van de uitkeringslasten. Hierover rapporteren we in het jaarverslag 2021.

Op dit moment hebben nog niet alle opgemerkte afwijkingen een definitieve status omdat ze nog in behandeling zijn. De cijfers zijn daarom voorlopig en indicatief en geven de stand weer nadat de helft van de steekproef voor het verslagjaar 2021 is gecontroleerd.

**Tabel Financiële rechtmatigheid eerste twee kwartalen verslagjaar 2021**

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Verslagjaar eerste twee kwartalen 2021	Verslagjaar 2020	Verslagjaar eerste twee kwartalen 2021	Verslagjaar 2020
Wajong	0,0	0,1	0,1	0,3
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,2	0,7	0,0	0,0
WIA	0,0	0,1	0,1	0,0
WW	2,2	1,8	1,3	1,8
Ziektewet	1,4	2,7	0,0	0,3
Toeslagenwet	0,4	2,7	0,0	1,1
IOW	0,0	0,4	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	3,6	5,7	16,6	4,2
Compensatieregeling transitievergoeding	0,7	5,7	0,0	0,0
<b>Gewogen totaal</b>	<b>0,6</b>	<b>0,8</b>	<b>0,3</b>	<b>0,5</b>

#### Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage is lager dan in het verslagjaar 2020.
- Alle foutpercentages zijn lager dan in 2020, behalve dat van de WW. Bij de WW zijn vooral fouten geconstateerd in beoordelingen van de wekensis en fouten bij de inkomstenverrekening. De uitkeringsmassa WW maakt circa 20% uit van de totale UWV-uitkeringsmassa. Het foutpercentage WW heeft daardoor een relatief grote impact op het totale UWV-cijfer.
- Er zijn geen financiële fouten geconstateerd bij de Wajong, de WAO, de WAZ, de WIA en de IOW.
- Onder de Kaderwet SZW-subsidies (KWS) wordt de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV verantwoord. De onzekerheid voor deze wet is hoger dan in het verslagjaar 2020. In 2020 bestond de KWS-massa voor 70% uit de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA), waarin geen financiële fouten en onzekerheden werden aangetroffen. Hierdoor had het aandeel van een fout of onzekerheid in de Regeling tijdelijk scholingsbudget een lagere impact. Met het wegvallen van de TOFA is er geen dempend effect meer op de impact van de financiële fouten en onzekerheden in de Regeling tijdelijk scholingsbudget.
- De UWV-brede onzekerheid bedraagt momenteel 0,3%. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door onzekere posten bij de WW. Vanwege de geringe omvang van de massa hebben de onzekere posten bij de Kaderwet SZW-subsidies geen materieel effect (0,02 procentpunt) op het UWV-brede percentage.

#### Rechtmatigheid uitvoeringskosten

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

- We toetsen de rechtmatigheid van contracten die met expliciete toestemming van de raad van bestuur zonder aanbesteding zijn verlengd of afgesloten. De raad van bestuur verleent alleen een akkoord als afwijking van de wettelijke regels noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan de klant. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. Dan besluit UWV om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de gehele periode van onrechtmatigheid en verantwoordt we deze in het jaar van de onrechtmatige handeling. In de eerste drie maanden van 2021 is, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, een contract ter waarde van € 0,3 miljoen met instemming van de raad van bestuur onrechtmatig verlengd (eerste drie maanden 2020: € 0,5 miljoen).
- We toetsen de rechtmatigheid van uitgaven. Daarvoor beoordelen we of orders en facturen gekoppeld zijn aan contracten. Bij orders en facturen waar geen contract aan ten grondslag ligt, toetsen we of er een (aanbesteed) contract had moeten zijn. Met ingang van 2021 hebben we de wijze van toetsen aangepast. Facturen worden sindsdien per opdracht getoetst aan de aanbestedingsgrens (€ 214.000 exclusief btw) en niet meer per leverancier bij elkaar opgeteld en dan getoetst aan de aanbestedingsgrens. Door deze aanpassing, die binnen de

---

aanbestedingswetgeving past, is de onrechtmatigheid voor de uitgaven gedaald van € 3,6 miljoen in de eerste drie maanden van 2020 naar € 0,5 miljoen in de eerste drie maanden van 2021.

- We beoordelen contracten voor externe inleen. Door het inrichten van een dynamisch aankoopstelsel (DAS) voor verzekeringsartsen en een flexcontract voor arbeidsdeskundigen dat beter aansluit op de markt, is de onrechtmatige inhuur van artsen en arbeidsdeskundigen sinds 2019 aan het dalen. In 2021 zijn alle artsen en arbeidsdeskundigen rechtmatig ingehuurd. In de eerste drie maanden van 2021 bedroeg de resterende onrechtmatige externe inhuur € 5,3 miljoen. In dezelfde periode in 2020 was dat nog € 11,6 miljoen. Een tweede factor die deze daling heeft beïnvloed is de aangepaste wijze van toetsen van de contractwaarde aan de aanbestedingswetgeving. In 2021 zijn alle contracten afzonderlijk aan de aanbestedingsgrens getoetst. De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt hiermee voor de eerste drie maanden van 2021 uit op € 6,0 miljoen. In dezelfde periode van 2020 was dat nog € 15,7 miljoen.



# Lijst van afkortingen

<b>AG</b>	arbeidsongeschiktheid
<b>AIOS</b>	arts in opleiding tot specialist
<b>ANIOS</b>	arts niet in opleiding tot specialist
<b>AP</b>	Autoriteit Persoonsgegevens
<b>arbo</b>	arbeidsomstandigheden
<b>AVG</b>	Algemene verordening gegevensbescherming
<b>BIG</b>	beroepen in de individuele gezondheidszorg
<b>BIT</b>	Bureau ICT-Toetsing
<b>Btw</b>	belasting over de toegevoegde waarde
<b>CPB</b>	Centraal Planbureau
<b>CRvB</b>	Centrale Raad van Beroep
<b>CVD</b>	Coordinated Vulnerability Disclosure
<b>DAS</b>	dynamisch aankoopstelsel
<b>EER</b>	Europese Economische Ruimte
<b>EPA</b>	ernstige psychische aandoeningen
<b>EU</b>	Europese Unie
<b>fte</b>	fulltime-equivalent
<b>ggz</b>	geestelijke gezondheidszorg
<b>GVVA</b>	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
<b>HOWW</b>	herontwerp van de WW-dienstverlening
<b>IB&amp;P</b>	informatiebeveiliging & privacy
<b>ICT</b>	informatie- en communicatietechnologie
<b>IND</b>	Immigratie- en Naturalisatiedienst
<b>IOW</b>	Inkomensvoorziening oudere werklozen
<b>IPS</b>	Individuele plaatsing en steun
<b>IPS EPA</b>	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
<b>ISO</b>	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
<b>IV</b>	informatievoorziening(functie)
<b>IVA</b>	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
<b>KCC</b>	Klantencontactcentrum
<b>KWS</b>	Kaderwet SZW-subsidies
<b>LDR</b>	landelijk doelgroepregister (voor de banenafpraak)
<b>NOW</b>	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
<b>OCW</b>	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>oWajong</b>	oude Wajong
<b>PaWa</b>	passend werkaanbod
<b>SMZ</b>	Sociaal Medische Zaken
<b>SZW</b>	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>TOFA</b>	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
<b>UIP</b>	UWV Informatieplan
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
<b>VMS</b>	veiligheidsmanagementsysteem
<b>Wajong 2010</b>	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
<b>Wajong 2015</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>W&amp;R</b>	wet- en regelgeving
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>ZEZ</b>	regeling Zelfstandige en Zwanger

---

# Colofon

**Uitgave**

UWV

*Financieel-Economische Zaken*

**Postadres**

UWV hoofdkantoor  
La Gardiaweg 94  
1043 DL Amsterdam

**Inlichtingen**

06-29514048

**Auteurs**

Hans Berghuis  
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2021

