

UWV Jaarverslag 2012



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Uitkeren en handhaven	4
1.1. Uitkeren	5
1.2. Handhaving	6
2. Sociaal-medisch beoordelen	10
2.1. Sociaal medische beoordelingen	11
2.2. Verbeteren ZW-Arborol	11
2.3. Andere ontwikkelingen	12
3. Begeleiden naar werk	14
3.1. WW'ers aan werk geholpen	15
3.2. Arbeidsongeschikten aan het werk geholpen	16
3.3. Bijzondere initiatieven om jonggehandicapten aan werk te helpen	17
3.4. Besteding re-integratiebudgetten	18
4. Dienstverlening	20
4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden	21
4.2. Dienstverlening aan werkgevers	22
4.3. Dienstverlening aan derden	23
4.4. Kwaliteit dienstverlening	24
5. Bedrijfsvoering	28
5.1. Personeel	29
5.2. Huisvesting	30
5.3. ICT	30
5.4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen (tekst samen met BD)	31
5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering	32
5.6. Doelmatigheid	34
6. UWV en omgeving	38
6.1. Raad van Bestuur	39
6.2. Controleorganen UWV	39
6.3. Maatschappelijk ondernemen	39
6.4. Oog voor onze omgeving	40
7. Jaarrekening	42
7.1. Balans per 31 december 2012	43
7.2. Staat van baten en lasten 2012	44
7.3. Kasstroomoverzicht 2012	45
7.4. Toelichting algemeen	46
7.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	47
7.6. Toelichting op de balans	49
7.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	57
8. Overige gegevens	65
8.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	65
8.2. Verwerking saldo baten en lasten	66
8.3. Vorming en vrijval bestemmingsfondsen	66
8.4. Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur	67
8.5. Gebeurtenissen na balansdatum	67
Lijst van afkortingen	68
Colofon	69

Voorwoord

We hebben in 2012 meer dan eens een tandje bij moeten schakelen. De werkloosheid steeg snel en dat betekende voor UWV fors meer werk. Desondanks hebben we in 2012 vrijwel alle doelen gehaald die we met het ministerie van SZW hadden afgesproken. Ook de komende jaren hangen ons grote bezuinigingen boven het hoofd. Het zal een grote opgave worden om dit jaar de scores van 2012 te evenaren, maar die ambitie heeft UWV wel.

We zijn in 2012 binnen ons budget gebleven. Onze reguliere uitvoeringskosten waren ruim 3 procent lager dan in 2011. Ook de projectkosten waren lager dan begroot. Minstens zo belangrijk: we zijn erin geslaagd om het niveau van onze dienstverlening op peil te houden. Ondanks de economische crisis vonden in totaal 238.800 mensen mede dankzij onze inspanningen werk. We ontvingen 20 procent meer WW-aanvragen dan in 2011. We waren in staat die enorme stroom te verwerken dankzij onze overstap op digitale dienstverlening en geautomatiseerde verwerking van gegevens. Van de nieuwe WW-uitkeringen is 97 procent binnen vier weken uitbetaald. De UWV-brede rechtmatigheid heeft nauwelijks geleden onder de toegenomen werkdruk en is voor het tweede achtereenvolgende jaar uitgekomen op de afgesproken norm van 99 procent. Onze klanten waardeerden onze dienstverlening in 2012 met hetzelfde cijfer als in 2011: een 7,0. Ook de waardering van werkgevers bleef stabiel, op een 6,3.

We zijn in 2012 strenger geworden. Dat heeft er onder meer toe geleid dat we 41.900 overtredingen van de inlichtingenplicht hebben vastgesteld. Daarnaast zien onze werkcoaches er strikter op toe of klanten wel voldoende solliciteren. In totaal legden we in 2012 62.500 zogeheten maatregelen op, waarbij de uitkering werd verlaagd of stopgezet. Ook onze leveranciers volgen we kritisch: er lopen acht onderzoeken naar mogelijke fraude bij jobcoachbedrijven.

UWV staat voor de opgave om omvangrijke bezuinigingen te realiseren; ongeveer € 440 miljoen tussen 2011 en 2017. Dat doen we onder meer door over te gaan van een full serviceconcept naar self service. Daarbij spelen we ook in op maatschappelijke veranderingen waarbij een steeds groter beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van burgers. We vervangen onze persoonlijke face-to-face dienstverlening in toenemende mate door digitale dienstverlening, om te beginnen voor WW-klanten. Het is een tijdrovend en complex proces dat zeker tot en met 2015 gaat duren. In 2012 hebben we een aantal stappen gezet. Wel laat de stabiliteit van onze websites uwv.nl en werk.nl af en toe nog te wensen over; we werken aan structurele oplossingen. Omdat niet iedereen even goed uit de voeten kan met digitale dienstverlening, zetten we extra mensen in om klanten te begeleiden en houden we tot 2015 op alle Werkpleinen op dinsdagmiddagen een inloopsprekkuur.

We willen dicht bij de burgers staan. We nodigen hen daarom uit om klachten, vragen en verbeteringsuggesties aan ons door te geven. We ontmoeten hen in klantenpanels en volgen hun discussies via social media. En we spreken regelmatig met onder meer onze cliëntenraden en met de Nationale Ombudsman. Dankzij hun inbreng hebben we opnieuw diverse klantprocessen kunnen verbeteren. Wat we ook willen: eenvoudiger regels die beter uit te leggen zijn aan iedereen. De nieuwe wet Vereenvoudiging regelingen UWV is een belangrijke stap in die richting. Dankzij die wet kunnen we nog beter gebruik maken van de gegevens die we al hebben. Die gegevens hoeven we dan niet opnieuw te vragen aan werknemers en werkgevers.

We willen onze bijdrage leveren aan een meer efficiënte en effectieve uitvoering in de keten van werk en inkomen. We zoeken daarom de samenwerking op met gemeenten, onze 'beste burens'. Via de 35 regionale Werkgeversservicepunten bieden we gezamenlijk dienstverlening aan werkgevers, met de nadruk op werkgevers die onze meer kwetsbare klanten een baan willen bieden. Samen met de vier grootste gemeenten in Nederland (de G4) hebben we een visie op samenwerking in de backoffice ontwikkeld. Daarmee kunnen we geld besparen door functies te ontdubbelen, gebruik te maken van gedeelde systemen en gegevens te hergebruiken. Dat leidt tegelijkertijd tot meer eenvoud voor de burger. We hebben in 2012 voorbereidingen getroffen voor andere belangrijke nieuwe wet- en regelgeving: de modernisering van de Ziektewet, de aanscherping van het sanctiebeleid, wijzigingen in de WW en de invoering van het internationale bankrekeningnummer IBAN. Het nieuwe kabinet besloot in het najaar dat de Participatiewet in de plaats komt van de Wet Werken naar Vermogen (WWNV) en dat er nieuwe wijzigingen in de WW nodig zijn. Daarnaast biedt het nieuwe regeerakkoord UWV een uitbreiding van taken op het gebied van ontslagrecht en handhaving. Die handschoenen pakken we graag op.

De komende jaren verdwijnen er duizenden arbeidsplaatsen bij UWV. De onzekerheid bij onze medewerkers over hun eigen toekomst is groot. Desondanks blijven de UWV'ers veel werk verzetten en denken ze, bijvoorbeeld in de Ondernemingsraad, constructief met ons mee. We zijn hen dankbaar voor hun onverminderde inzet en het enthousiasme waarmee ze hard blijven fietsen, bergop, zo nu en dan met straffe tegenwind.

Raad van Bestuur

Tabel: Omvang UWV

	2012	2011
Aantal fte's (eind 2012)	16.600	16.600
Aantal ingeschreven werkzoekenden	663.000	575.400
Aantal uitkeringsgerechtigden (eind 2012)	1.298.700	1.237.000
Aantal uitkeringsbeslissingen	1.085.800	1.009.000
Aantal continueringen	15.200.000	14.800.000
Aantal sociaal-medische beoordelingen	79.800	81.300
Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	27.600	19.600
Aantal getoetste re-integratieverslagen	47.500	48.200
Aantal afgehandelde tewerkstellingsvergunningen	12.900	15.300
Aantal afgehandelde ontslagvergunningen	55.400	36.800
Aantal telefonische klantvragen	7.100.000	7.700.000
Aantal verstuurde brieven	19.164.400	20.787.700
Aantal afgehandelde klachten	8.400	9.100
Aantal afgehandelde bezwaarzaken	85.900	84.500
Aantal in de Polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	21.014.400	20.942.300
Aantal inzages in de Polisadministratie via Suwinetinkijk	43.906.700	38.876.000
Aantal gegevensleveringen	1.106.800	nb
Aantal afgehandelde facturen uitvoeringskosten	155.000	147.000
Gerealiseerde uitvoeringskosten	€ 1.769.000.000	€ 1.873.000.000
Uitkeringslasten	€ 21.109.000.000	€ 20.617.000.000

Tabel: Prestaties UWV

	2012	2011
Tijdigheid eerste betaling WW	97%	95%
Tijdigheid eerste betaling ZW	92%	89%
Tijdigheid eerste betaling WIA	91%	90%
Tijdigheid eerste betaling Wajong	82%	83%
Rechtmatigheid	99%	99%
Aantal geconstateerde overtredingen inlichtingenplicht	41.900	45.000
Schadelast geconstateerde overtredingen	€ 54.600.000	€ 64.000.000
Aantal opgelegde boetes wegens overtreding inlichtingenplicht	34.900	37.300
Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen	62.500	48.400
Uitstroom uitkeringsgerechtigden uit Ziektewet binnen 104 weken	91%	92%
Aantal Pawa's	5.800	6.000
Aantal aan het werk geholpen klanten	238.800	271.400
Tijdigheid gegevensleveringen	94%	97%
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,3
Klanttevredenheid over e-dienstverlening	6,2	nb
Tevredenheid over UWV Telefonie	78%	75%
Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2005)	€ 870.000.000	€ 800.000.000

1. Uitkeren en handhaven



In 2012 zijn als gevolg van de stijgende werkloosheid 20 procent meer aanvragen voor een WW-uitkering ingediend dan in 2011. Dat betekende fors meer werk voor UWV. In 2012 waren in totaal bijna 1,3 miljoen uitkeringsgerechtigden aangewezen op een uitkering van UWV. We zorgden ervoor dat al die mensen iedere maand hun geld op tijd ontvingen. Maar wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. We hebben onze klanten daar in 2012 nadrukkelijk op gewezen. We zijn ook strenger gaan controleren, zowel preventief als repressief. Op 1 januari 2013 is de Wet vereenvoudiging regelingen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) in werking getreden. Dat maakt de regels voor burgers een stuk eenvoudiger. Dankzij de wet kunnen we onze werkprocessen digitaliseren en automatiseren. Dit helpt ons onze besparingsdoelstellingen te halen.

1.1. Uitkeren

Volumeontwikkelingen

De gevolgen van de economische crisis zijn in toenemende mate voelbaar. Steeds meer mensen krijgen te maken met werkloosheid en de daaruit voortvloeiende inkomensachteruitgang. In totaal zijn er in 2012 502.500 nieuwe WW-uitkeringen toegekend, 21 procent meer dan in 2011. Eind 2012 was het aantal lopende WW-uitkeringen ten opzichte van een jaar eerder met 70.000 toegenomen tot 340.000.

Wij streven ernaar alle uitkeringsgerechtigden tijdig te voorzien van een uitkering. UWV heeft door de sterke toename van het aantal uitkeringen meer werk te doen. In een drukke decemberweek verwerkten we bijvoorbeeld 24.600 WW-aanvragen. Toch zijn we erin geslaagd de tijdige betaling van WW-uitkeringen op een hoog niveau te handhaven. In maart heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ons extra budget voor 2012 toegekend. Dat stelde ons in staat tijdelijk extra personeel in te zetten.

In 2012 ontvingen we voor het eerst minder WIA-aanvragen: 58.500 tegenover 60.900 in 2011. We ontvingen 25.400 Wajong-aanvragen, iets meer dan in 2011 (24.700).

In de volgende tabel staan de volumeontwikkelingen van de belangrijkste wetten die UWV uitvoert.

Tabel: Volumecijfers 2012

	2012	2011	%
WW			
Nieuwe uitkeringen	502.500	414.000	21%
Beëindigde uitkeringen	432.200	407.900	6%
Lopende uitkeringen	340.200	269.900	26%
WIA			
Nieuwe uitkeringen	33.900	37.900	-11%
Beëindigde uitkeringen	10.800	9.800	10%
Lopende uitkeringen	161.700	138.400	17%
WAO			
Nieuwe uitkeringen	2.200	3.100	-30%
Beëindigde uitkeringen	39.900	45.500	-12%
Lopende uitkeringen	406.200	443.900	-9%
WAZ			
Nieuwe uitkeringen	200	200	0%
Beëindigde uitkeringen	3.700	4.600	-19%
Lopende uitkeringen	22.500	26.000	-13%
Wajong			
Nieuwe uitkeringen	15.300	16.300	-6%
Beëindigde uitkeringen	5.100	5.200	-2%
Lopende uitkeringen	226.500	216.200	5%
ZW			
Nieuwe uitkeringen ¹	260.400	273.400	-5%
Beëindigde uitkeringen	347.100	370.400	-6%
Lopende uitkeringen	99.600	100.100	-1%
WAZO (excl. ZEZ)			
Nieuwe uitkeringen	135.100	137.400	-2%
Beëindigde uitkeringen	141.100	144.200	-2%
Lopende uitkeringen	41.900	42.700	-2%

¹ Exclusief ziekmeldingen die in verband met gehanteerde wachtdagen niet tot een uitkering hebben geleid.

Tijdige betaling

In 2012 hebben we € 21,1 miljard aan uitkeringen verstrekt (2011: € 20,6 miljard). We hebben alle met het ministerie afgesproken normen voor een tijdige eerste betaling van uitkeringen voor de WW, Ziektewet, WIA en Wajong ruim gehaald.

Voor de WW, de Ziektewet en de WIA is de termijn vier weken. Dat betekent: een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, heeft een eerste betaling op zijn rekening binnen vier weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt het niet, dan geven we een voorschot. Voor Wajong-uitkeringen hebben we met het ministerie afgesproken dat we de eerste betaling in principe doen binnen achttien weken na ontvangst van de aanvraag. Hierbij is rekening gehouden met de wettelijke maximumbeslistermijn van veertien weken, plus vier weken voor het opstellen van een participatieplan als de Wajonger participatiemogelijkheden heeft. In zo'n plan staat hoe de Wajonger aan het werk kan komen.

Tabel: Prestatie-indicatoren: Tijdigheid eerste betaling

	Norm 2012	Resultaat 2012	Resultaat 2011
WW < 4 weken na ingang recht	85%	97%	95%
ZW < 4 weken na ingang recht	85%	92%	89%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	91%	90%
Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	82%	83%

Digitaliseren/vereenvoudigen

Met eenvoudigere wet- en regelgeving kunnen we de regels beter uitleggen aan onze klanten. Bovendien kunnen we onze werkprocessen daarmee verder digitaliseren en automatiseren. En dat helpt ons om onze besparingsdoelstellingen te halen. In 2012 hebben we overlegd met het ministerie over de voorstellen die we in 2011 hebben gedaan. Veel van deze voorstellen zijn per 1 januari 2013 vastgelegd in de Wet vereenvoudiging regelingen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

Eén van de meest in het oog springende onderdelen van de Wet vereenvoudiging is de Startersregeling. WW'ers kunnen daarvoor kiezen als ze een eigen bedrijf beginnen. Vanaf 1 januari 2013 verandert deze regeling: de eerste zes maanden wordt standaard 29 procent op de uitkering in mindering gebracht, in plaats van een inkomstenverrekening achteraf.

Per 1 september 2013 worden de huidige regelingen voor werkloosheid als gevolg van onwerkbaar weer en als gevolg van werktijdverkorting samengevoegd tot één calamiteitenregeling.

Verder zijn per 1 januari 2013 voor de WW de uitkeringsvaststelling, de fictieve opzeggingstermijn en de doelgroep voor inkomstenverrekening aangepast. Per 1 juni 2013 worden de regels voor dagloonvaststelling WW, ZW en WAZO vereenvoudigd.

1.2. Handhaving

Preventieve handhaving

We zijn in 2012 strenger gaan handhaven. Daarvan hebben we onze klanten op de hoogte gesteld. Met behulp van risico-analyses onderzoeken we welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Daarbij zetten we ook digitale middelen in.

Aanscherpen nalevingscommunicatie

Om de naleving van regels te stimuleren, hebben we in 2012 voor onze klantprocessen de inhoud en toonzetting van onze klantcommunicatie aangescherpt. Alle informatie die we via internet en telefonie geven, is inmiddels aangepast. In 2013 volgen de oproepbrieven, brochures en formulieren.

Campagne 'Weet hoe het zit'

In 2012 hebben wij onze deelname aan de nalevingscampagne 'Weet hoe het zit' voortgezet. In maart hebben we een mailing gestuurd naar 53.000 WW-klanten en 3.000 WIA-klanten over het onderwerp 'werk en een uitkering'. In de mailing hebben we benadrukt dat de klant zelf op zoek moet gaan naar betaald werk of vrijwilligerswerk, en dat UWV dat regelmatig controleert.

In oktober 2012 is een massamediale campagne gevoerd rond het thema 'witte fraude'. Daarbij gaat het met name om verzwegen inkomsten van uitkeringsgerechtigden, die aan het licht komen door bestanden te vergelijken.

Doelgroepsegmentatie, op basis van consumentendata, maakte een gerichte inzet van de campagne mogelijk. Uit een externe evaluatie blijkt dat het aandeel UWV-uitkeringsgerechtigden die weten dat ze werk naast een uitkering moeten melden, stabiel blijft rond de 85 procent. Bovendien scoorden de UWV-doelgroepen ook goed op de gedragsdoelstelling: bijna negen op de tien uitkeringsgerechtigden (86 procent) melden werk naast hun uitkering altijd direct bij UWV. Dit aantal was direct voor de campagne nog 76 procent en vormt bovendien een opvallende stijging ten opzichte van de voorgaande jaren, toen dit aandeel rond 65 procent lag.

Van eind november tot half december 2012 is campagne gevoerd over de nieuwe Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving, die per 1 januari 2013 in werking is getreden. Centraal stonden de wijzigingen in het sanctiebeleid. Ontvangers van een uitkering moeten bij overtredingen het teveel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daar bovenop krijgen ze hetzelfde bedrag als boete. Als ze binnen vijf jaar opnieuw in de fout gaan, stijgt de boete naar 150 procent van het gefraudeerde bedrag. Deze tweede boete wordt direct met de uitkering verrekend, zodat de fraudeur tijdelijk geen uitkering ontvangt. Deze verrekening kan gedurende maximaal vijf jaar plaatsvinden.

Digitaal rechercheren in 2012

UWV neemt deel aan het IRN-project (Internet Recherche & Onderzoek Netwerk), samen met de Politie Gelderland en de Universiteit van Amsterdam. In dit project wordt gebruik gemaakt van de nieuwste zoektechnologie om het internet te scannen op voor UWV interessante en relevante risico's. Andere deelnemende partijen zijn de Belastingdienst, de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD), De Nederlandsche Bank (DNB), de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het zoeken gebeurt anoniem en beperkt zich voornamelijk tot individuele klanten.

In april zijn we begonnen met twee pilots waarin we het IRN gebruiken. In de eerste pilot, op twee kantoren, hebben we het IRN gebruikt om onderzoeksdossiers te verrijken met gegevens van internet. Dat had effect: we kwamen vaker overtredingen op het spoor. De pilot is inmiddels afgerond en we gaan de gehanteerde werkwijze landelijk toepassen. In de tweede pilot wilden we komen tot onderzoekswaardige zaken door ons in het onderzoek te richten op groepen in plaats van individuen. Hierbij maken we gebruik van internetgegevens die wijzen op een ernstig vermoeden van uitkeringsfraude. Uit de pilot bleek dat aanvullende instrumenten nodig zijn om dergelijk onderzoek te kunnen uitvoeren. Binnen het IRN-netwerk is een project ingericht om geautomatiseerd en groepsgericht internetonderzoek te kunnen doen.

Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de plicht om actief te zoeken naar werk of te verschijnen op afspraken. We hebben onze controles geïntensiverd en zien er strikter op toe of klanten voldoen aan deze zogeheten inspanningsplicht. Ook bij onze leveranciers zien we erop toe dat ze zich aan de regels houden.

Overtredingen inspanningsplicht

Met de Werkmap (zie ook 4.1) kunnen we, binnen onze digitale dienstverlening, sollicitatieactiviteiten sluitend controleren. WW'ers die aantoonbaar verzaken bij het zoeken van nieuw werk, ondervinden daar direct de gevolgen van: ze worden gekort op hun uitkering. Dat geldt ook als zij niet verschijnen op afspraken. We hebben dan de mogelijkheid om de uitkering stop te zetten. Onze werkcoaches zijn strikter gaan werken en signaleerden in 2012 twee keer zo veel overtredingen van de inspanningsverplichtingen als in 2011. Op basis van hun signalen werden 26.200 beslissingen genomen. Dit leidde in bijna 18.000 gevallen (68 procent) tot een maatregel (waarbij de uitkering wordt verlaagd of stopgezet), een fraudeonderzoek of een waarschuwing. In 2011 was dit 47,3 procent.

Tabel: Afdoeining overtredingen inspanningsplicht

	2012		2011	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	89.700		69.000	
Opgelegde maatregelen	62.500	70%	48.400	70%
waarvan maatregelen WW				
WW-klanten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	21.500		15.900	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	10.000		10.900	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	6.600		6.000	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	5.700		2.800	
Overtredingen van de controlevoorschriften	6.300		1.600	
Opgelegde waarschuwingen	23.400	26%	18.600	27%
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	3.800	4%	2.000	3%

Fraudemeldpunt SMZ

Niet alleen onze werkcoaches letten strenger op of klanten de regels wel naleven, ook onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen doen dat. In 2012 is een richtlijn voor verzekeringsartsen opgesteld voor het omgaan met een vermoeden van fraude. Ook is begin 2012 een meldpunt ingericht. Eind 2012 waren hier 98 meldingen van vermoedens van medische fraude binnengekomen. Bij medische fraude beweert iemand ziek te zijn, om zo een uitkering te krijgen. Daarbij is ook bijna altijd een externe medische deskundige betrokken. In 15 gevallen hebben we op basis van de melding besloten tot het uitvoeren van een herbeoordeling. UWV heeft bij de ministeries van SZW en VWS aangegeven dat voor effectieve handhaving in de wet SUWI een beperkte aanpassing van het medisch beroepsgeheim nodig is.

Strenger voor klant die niet verschijnt op spreekuur

Circa 10 procent van de klanten voor wie wij de ZW-Arborol uitvoeren, verschijnt niet op een eerste oproep voor een spreekuur en meldt zich ook niet vooraf af. We hanteren daarom sinds 1 september 2012 strengere regels voor klanten die niet verschijnen op het spreekuur. De regel is nu dat we de uitkering schorsen of de toekenning van de uitkering opschorten, als een klant zonder bericht niet op een spreekuur verschijnt. Dit staat in de oproepbrief aan de klanten, vermeld.

Meer loonsancties opgelegd

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. In deze periode moeten de werkgever en diens zieke werknemer zich inspannen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat ze opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. Bij onvoldoende inspanningen door de werkgever legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon langer doorbetalen. In 2012 moesten we 4.750 loonsancties opleggen. Dit komt overeen met 19 procent van de getoetste verslagen (2011: 15 procent).

Overtredingen inlichtingenplicht

In 2012 was de in totaal geconstateerde schadelast als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 54,6 miljoen, met een boetebedrag van € 5,0 miljoen. Het gemiddelde schadebedrag over heel 2012 is € 1.496.

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

	2012		2011	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	41.900		45.000	
Opgelegde boetes	34.900	83%	37.300	83%
Opgelegde waarschuwingen	4.200	10%	4.600	10%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	2.600	6%	2.900	6%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	200	1%	200	1%

Handhavingsconvenanten met politie en gemeenten

In de afgelopen jaren heeft UWV steeds meer convenanten afgesloten met de politie en met gemeenten. In 2012 hebben wij 388 meldingen van mogelijke fraude ontvangen. Ruim de helft van deze meldingen leidt daadwerkelijk tot het constateren van uitkeringsfraude. Bij de 124 afgehandelde onderzoeken is een totaal bedrag aan benadeling geconstateerd van € 0,6 miljoen. In 41 gevallen is proces-verbaal opgemaakt. De meldingen kwamen vooral aan het eind van het jaar binnen en waren daarom voor een groot deel eind 2012 nog niet afgehandeld.

Fraudeonderzoeken: jobcoachbedrijven

UWV werkt samen met ruim 380 erkende jobcoachbedrijven. In 2012 liepen er negen onderzoeken naar eventuele frauduleuze praktijken bij zulke bedrijven. Deze onderzoeken vergen veel capaciteit en duren lang. Een groot onderzoek naar een jobcoachbedrijf in Rotterdam betrof een schadebedrag van € 1,2 miljoen. Wij hebben tegen dit bedrijf aangifte gedaan bij de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD). De erkenning van dit bedrijf is ingetrokken en het schadebedrag wordt teruggevorderd. Er loopt in deze zaak nog een hoger beroep.

Fraudes met medische diagnoses

Onderzoek door het Openbaar Ministerie heeft begin 2012 een zaak aan het licht gebracht rond mogelijk georganiseerde fraude en vervalste diagnoses. In dit kader herbeoordeelt UWV in 131 gevallen de toegekende arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. In de meeste gevallen is de expertise ingeroepen van externe deskundigen. In 2012 hebben we 26 zaken kunnen afronden: 16 uitkeringen zijn ingetrokken, waarvan twee met terugwerkende kracht, en twee uitkeringen zijn verlaagd. De overige acht uitkeringen zijn niet veranderd. De medische oordelen worden begin 2013 afgerond.

Diverse handhavingsresultaten

Verder zijn in 2012 de volgende resultaten behaald:

- Het Interventieteam Buitenland van UWV heeft ruim 1.600 dossiers gecontroleerd van klanten die in Frankrijk, Duitsland, Polen, België, Turkije, Macedonië en de USA wonen. Op basis hiervan zijn 23 boetes uitgedeeld, 69 waarschuwingen gegeven en drie uitkeringen beëindigd. Dit gebeurde omdat de betrokken klanten wijzigingen in hun situatie die van invloed zijn op de uitkering, bijvoorbeeld werkzaamheden of inkomsten, niet aan UWV hadden doorgegeven. Het totale schadebedrag inclusief boetes was ruim € 230.000.

-
- Ons Internationaal Bureau Fraude-informatie heeft bij vermogensonderzoeken voor gemeenten in totaal € 12,5 miljoen buitenlands vermogen achterhaald, waarvan € 6,8 miljoen in Turkije, € 3,5 miljoen in Marokko en de rest in andere landen, zoals Suriname, Frankrijk en Nederlandse Antillen.
 - De Interventieteams hebben in Nederland 1.720 bedrijfscontroles uitgevoerd, waarbij 13.884 personen zijn gecontroleerd. In 449 gevallen heeft UWV nader onderzoek uitgevoerd. In 180 gevallen is uitkeringsfraude vastgesteld. Het geschatte benadelingsbedrag (inclusief de boete) is in totaal € 0,8 miljoen.
 - UWV voert onderzoeken uit naar dienstverbanden die alleen op papier worden aangegaan. Wanneer zo'n dienstverband eindigt, of wanneer er sprake is van geoorloofde werkzaamheden naast een (gedeeltelijke) uitkering, dan krijgt de 'verzekerde' een uitkering. Maar de 'verzekerde' heeft daar geen recht op, omdat hij in werkelijkheid niet heeft gewerkt. In 2012 zijn 76 gefingeerde dienstverbanden achterhaald en 30 processen-verbaal opgemaakt. De tot nog toe vastgestelde schade bedraagt € 1,1 miljoen; voor 30 zaken moeten we het schadebedrag nog vaststellen.

2. Sociaal-medisch beoordelen



Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Dat geldt ook voor mensen met een arbeidsbeperking. We toetsen daarom of werkgevers er alles aan doen om hun zieke werknemers weer aan de slag te krijgen. Wellicht kunnen ze wel in een andere functie werken.

Vanuit onze ZW-Arborol is het onze taak zieke mensen zonder werkgever vanuit de Ziektewet weer naar werk te laten terugkeren. We hebben maatregelen genomen om in de uitvoering meer focus te leggen op arbeidsparticipatie en een hogere uitstroom uit de Ziektewet.

Voor iedereen die toch een arbeidsongeschiktheidsuitkering moet aanvragen, beoordelen onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen de arbeidsmogelijkheden.

2.1. Sociaal medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen verzorgen beoordelingen en herbeoordelingen van mensen die een beroep doen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In 2012 waren dat er in totaal 107.400 (79.800 beoordelingen en 27.600 herbeoordelingen).

WIA

Per 1 januari 2012 is de beslistermijn voor de WIA teruggebracht van tien naar acht weken. Toch hebben we in 2012 89 procent van de WIA-beschikkingen op tijd afgegeven. Dit is een aanzienlijk hogere score dan in 2011 (81 procent). Dit is ons gelukt door adequaat te sturen op de doorlooptijd.

Ook dit jaar hebben we bijzondere aandacht besteed aan het beperken van de instroom in de WIA. In het bijzonder hebben we meer focus gelegd op arbeidsparticipatie en een hogere uitstroom bij de Ziektewet (ZW).

Tabel: Sociaal medische beoordeling WIA

	2012	2011
Toegekende aanvragen		
WGA deels arbeidsongeschikt	8.900	8.900
WGA volledig arbeidsongeschikt	16.200	17.400
IVA	6.700	7.500
	31.800	33.900
Afgewezen aanvragen	24.100	25.000
Totaal	55.900	58.900

Nieuwe Wajong

In 2012 handelden we 23.800 nWajong-aanvragen af. Dit is ruim acht procent meer dan in 2011 (22.000). Van de afgehandelde beschikkingen was 95 procent tijdig. Dit cijfer is hoger dan in 2011 (92 procent).

Tabel: Sociaal-medische beoordeling nWajong

	2012	2011
Toegekende aanvragen		
volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	1.300	1.300
werkregeling	7.400	6.600
Studieregeling	5.500	5.600
alleen arbeidsondersteuning	0	0
	14.200	13.500
Afgewezen aanvragen	9.600	8.500
Totaal	23.800	22.000

We hebben 12.300 participatieplannen voor nieuwe Wajongers opgesteld. Dat deden we in 93 procent van de gevallen tijdig (2011: 89 procent).

2.2. Verbeteren ZW-Arborol

Voor onder meer zieke werklozen en zieke uitzendkrachten verzorgt UWV in het kader van de Ziektewet de verzuimbegeleiding. UWV vervult voor mensen met een Ziektewet-uitkering dus de rol van arbodienst. We hebben met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een aantal maatregelen afgesproken om in de uitvoering meer te focussen op arbeidsparticipatie van klanten met een Ziektewetuitkering en op een hogere uitstroom van deze klanten uit de Ziektewet. Deze maatregelen zijn vastgelegd in het ZW-arboverbeterplan. De maatregelen zijn in de eerste helft van 2012 gerealiseerd en maken inmiddels deel uit van de reguliere werkwijze.

- We hebben de regie in het ZW-arbo klantproces gelegd bij de re-integratiebegeleider, in plaats van bij de verzekeringsarts. De re-integratiebegeleider is gericht op het begeleiden van de klant naar werk. Door deze verschuiving komt de focus meer te liggen op arbeidsparticipatie en herstel, in combinatie met demedicalisering. Ook sturen we beter. Hiervoor gebruiken we nieuwe prestatie- en stuurindicatoren voor onder meer de uitstroom uit de Ziektewet.
- We zien inmiddels dat het percentage mensen dat langer dan 13 weken ziek is en werkt, is gestegen van 10 procent in 2011 naar bijna 12 procent in 2012 (streefcijfer: 7,5 procent.) Daarnaast hebben we 40 procent van onze klanten met een Ziektewet-uitkering, de zogenoemde vangnetters, hersteld verklaard. Dat is beduidend meer dan het streefcijfer van 24 procent. Ook is de juistheid van de re-integratieverslagen gestegen van 82 procent in 2011 naar 90 procent in 2012. In deze verslagen geven we aan wat we doen om vangnetters weer aan de slag te helpen.

In 2012 hebben we samen met de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) op drie vestigingen een pilot gehouden om langdurig zieke uitzendkrachten sneller terug te begeleiden naar (passend) werk en zo langdurend verzuim substantieel te reduceren. UWV bekeek daarbij welke arbeid passend zou zijn voor de zieke uitzendkracht en de uitzendbranche zorgde vervolgens voor passend werk. In vervolg op de pilot is de nieuwe werkwijze per 1 januari 2013 landelijk ingevoerd. Hiervoor hebben we een convenant met de uitzendbranche afgesloten. De laatste maanden van 2012 is daarvoor op iedere vestiging een team ingesteld dat zo snel mogelijk de arbeidsmogelijkheden van uitzendkrachten beoordeelt. Uit de pilot bleek dat een landelijke invoering van het convenant een besparing mogelijk maakt van € 20 miljoen op de programmakosten. De twee grootste uitzendorganisaties hebben echter besloten om per 1 januari 2013 zelf het risico van de Ziektewet te dragen. Hierdoor zal het aantal uitzendkrachten waarvoor UWV de arborol vervult met ongeveer 75 procent dalen. De genoemde besparing op de programmakosten zal daardoor navenant lager uitvallen.

Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom

	Norm 2012	Resultaat 2012	Resultaat 2011
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	90%	82%
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	93,5%	91,4%	91,8%
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	7,5%	11,8%	10,0%

In 2012 zijn minder vangnetters binnen 104 weken hersteld dan beoogd. Dit hangt samen met veranderingen in de samenstelling van deze groep. Enerzijds zijn er minder zieke uitzendkrachten. Anderzijds zijn er meer zieke werklozen, een groep waarvan een hoger percentage de maximale ziekteperiode van 104 weken bereikt.

Tabel: Aandeel vangnetcategorieën binnen uitstroom ZW

	2012	2011
Zwangerschap	79.800	81.600
Uitzendkrachten	114.200	135.900
Flex overig (stagiaires, oproepkrachten, overige bijzondere dienstverbanden)	1.700	2.000
Ontslag (einde dienstverband)	38.100	41.200
Zieke werklozen	64.500	61.200
Vrijwillig verzekerden	6.100	6.200
Overig	42.700	44.600
Totaal	347.100	372.700

2.3. Andere ontwikkelingen

Convenant met GGZ Nederland

In april 2012 hebben we een convenant afgesloten met GGZ Nederland voor een hogere arbeidsparticipatie van mensen met psychische stoornissen. Doel is hen zo adequaat mogelijk te behandelen met behoud van werk, of met als doel hen te re-integreren. In het convenant staan onder meer afspraken over het werkproces en over kennisoverdracht. GGZ-behandelaars doen kennis op over de regelgeving van UWV, terwijl UWV-verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen hun kennis over (ernstige) psychiatrische aandoeningen vergroten. In het convenant zijn ook afspraken gemaakt over het verspreiden van best practices en effectieve behandelingen, gericht op behoud van werk of re-integratie.

Efficiënter werken

We hebben in 2012 een aantal maatregelen getroffen om het tekort aan verzekeringsartsen in de komende jaren op te lossen. Een actieve werving heeft geleid tot het aantrekken van nieuwe verzekeringsartsen (37 fte). Daarnaast bereiden we maatregelen voor om de efficiency van met name de professionals in de uitvoering te verhogen. We werken bijvoorbeeld aan meer compacte rapportages voor WIA, WAO, ZW en aan het delegeren

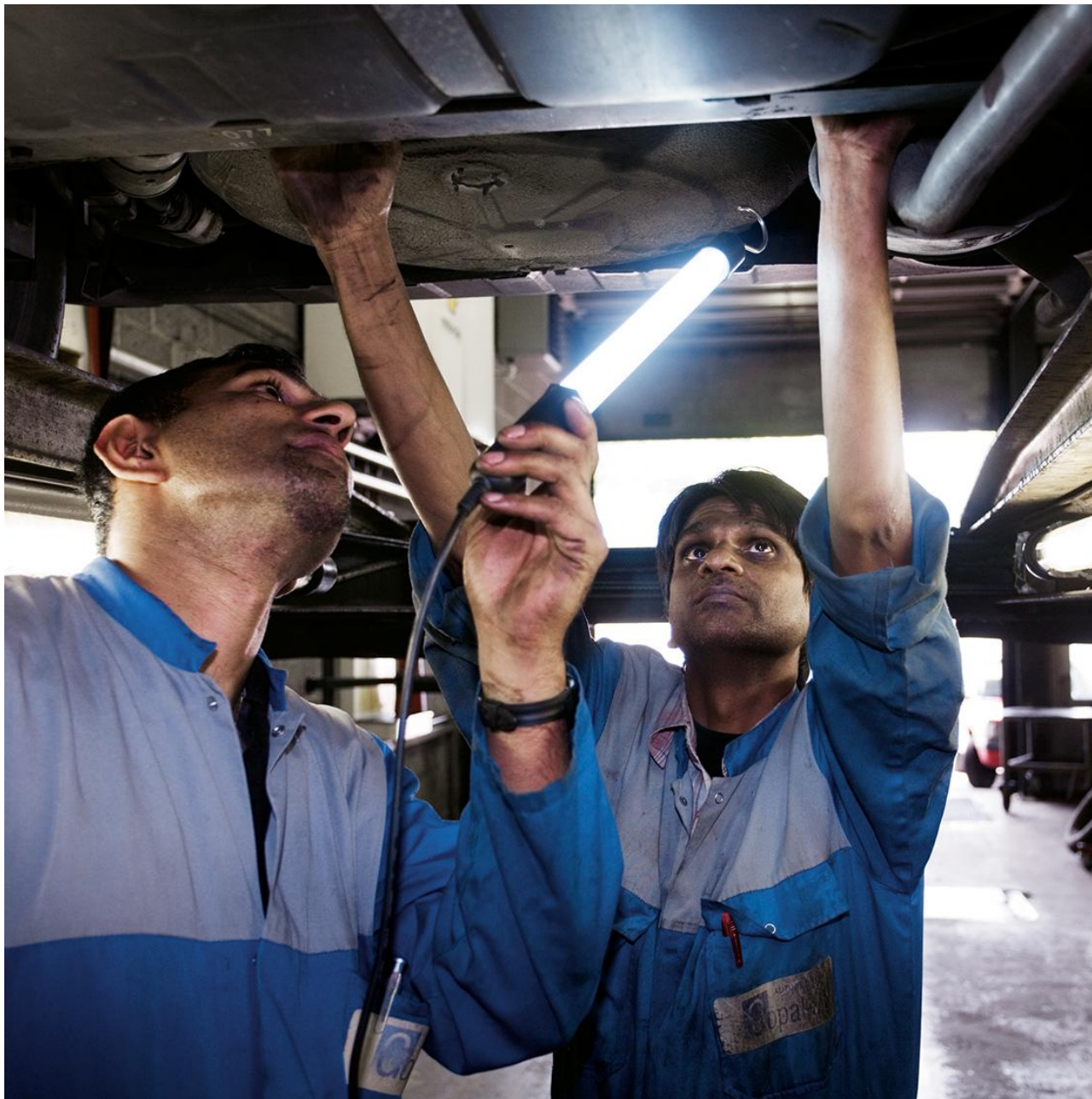
van taken. Ook hebben we onderzocht in hoeverre vereenvoudiging en aanpassing van regelgeving kan leiden tot een efficiëntere inzet van middelen. Te denken valt aan het uitvragen van medische gegevens bij de klant in plaats van bij medisch behandelaars. Momenteel onderzoeken we wat het kan opleveren als dit op basis van vrijwilligheid plaatsvindt.

In 2012 hebben we veel energie gestoken in pilots rond taakdelegatie. Daarbij doet een sociaal-medisch verpleegkundige of medisch secretaresse onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts werk dat de arts voorheen veelal zelf deed. Zo kunnen we de artsen inzetten waar ze de hoogste toegevoegde waarde hebben. Artsen ervaren de taakdelegatie als een verrijking van hun werk. Op basis van de resultaten in de pilots hebben we besloten om taakdelegatie binnen de uitvoering zo breed mogelijk in te voeren, in ieder geval voor de duur van drie jaar.

Van compensatiegericht naar (ook) participatiegericht beoordelen

De nWajong en de Wsw kennen verschillende beoordelingskaders, waardoor er risico bestaat dat de uitkomsten van beoordelingen onderling niet consistent zijn. In 2012 zijn we begonnen aan het project Nieuwe Claimbeoordeling 2013. Dat gebeurde in eerste instantie in de aanloop naar de Wet Werken naar Vermogen. Inmiddels is deze wet van tafel en komt de Participatiewet ervoor in de plaats. In het project zijn voorstellen ontwikkeld voor een universeel toepasbare methodiek waarmee verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen de (toekomstige) mogelijkheden van de klant kunnen beoordelen om te functioneren in werk en werkomgeving, en de voorwaarden voor die participatie. De voorstellen bieden kansen voor een wet-onafhankelijk kader en instrumentarium. Ze zullen worden doorontwikkeld zodat ze ook toepasbaar worden voor andere claimbeoordelingen, indiceringen en participatieadviezen.

3. Begeleiden naar werk



In 2012 verslechterde de economische situatie. Toch vonden 238.800 mensen deels mede dankzij onze inspanningen een baan (2011: 271.400). Daarbij waren 11.000 mensen met een arbeidsbeperking, onder wie 7.200 Wajongers (2011: 6.400).

Nu onze personele capaciteit beperkter wordt, focussen we ons meer en meer op het aan het werk helpen van werkzoekenden die extra ondersteuning nodig hebben. Het gaat in het bijzonder om mensen met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten, klanten met een WIA-uitkering), mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, en langdurig werklozen (vaak oudere werkzoekenden en werklozen met een lage opleiding).

3.1. WW'ers aan werk geholpen

Werkzoekenden met een WW-uitkering zijn primair zelf verantwoordelijk voor het vinden van een baan. Wij ondersteunen vooral degenen die dat het meeste nodig hebben. In totaal hebben 218.300 WW'ers, deels mede dankzij onze inspanningen, een baan gevonden. Dat is meer dan onze doelstelling voor 2012 van 192.000.

Tabel: Uitstroom naar werk

	2012	2011
Totaal aantal naar werk uitgestroomde klanten	238.800	271.400
waarvan werkzoekenden	227.800	263.200
Mensen met recht op WW-uitkering	218.300	233.900
Mensen met recht op Bijstanduitkering	5.900	20.500
Mensen zonder recht op uitkering	3.600	8.800
waarvan mensen met een arbeidsbeperking	11.000	8.200
Aan werk geholpen werkzoekenden naar leeftijd	227.800	263.200
Werkzoekenden jonger dan 27 jaar	42.700	54.100
Werkzoekenden van 27 tot 45 jaar	115.200	129.700
Werkzoekenden van 45 tot 55 jaar	50.600	58.600
Werkzoekenden van 55 jaar en ouder	19.300	20.800
Aantal werkzoekenden aan werk geholpen als zelfstandige	12.600	14.000

We hebben in 2012 bijna 400.000 cv's van werkzoekenden voor werkgevers beschikbaar gesteld. Dat is aanzienlijk meer dan de 225.000 die we met het ministerie hadden afgesproken.

Specifieke doelgroepen: 55-plussers aan de slag

Bij onze inspanningen om werkzoekenden aan werk te helpen, besteden we specifiek aandacht aan 55-plussers. Deze komen moeilijk aan de slag, zeker als de werkloosheid langer duurt. In 2012 hebben 19.300 werkzoekende 55-plussers mede dankzij onze inspanningen werk gevonden, 18.200 van hen hadden een WW-uitkering.

Het ministerie heeft eind 2012, in overleg met de sociale partners, extra middelen beschikbaar gesteld voor de re-integratie van 55-plussers. We plannen onze inzet zo dat we dit geld zo effectief mogelijk inzetten.

Netwerkgroepen

Speciaal voor 55-plussers organiseren we netwerkgroepen. Deelnemers wisselen daar ervaringen met elkaar uit en ondersteunen elkaar bij het zoeken naar werk. Daarbij maken zij gebruik van elkaars netwerk en benaderen ze gezamenlijk werkgevers. Speciaal aangestelde werkcoaches, grotendeels zelf 55-plusser, zorgen voor de begeleiding van deze groepen. In 2012 hebben 5.400 werkzoekende 55-plussers eraan deelgenomen.

We meten op twee momenten, op 1 juli en op 1 januari, hoeveel van de klanten die hebben deelgenomen aan netwerkgroepen inmiddels het werk hebben hervat. Van de werkzoekenden die gedurende de zes maanden daarvoor een netwerkbijeenkomst hadden bijgewoond, heeft op 1 januari 2013 ruim 26 procent het werk hervat. 1.225 van hen vonden een betaalde baan en 179 zijn gestart als zelfstandige. Onze klanten waarderen deze dienstverlening met een 7,9.

Landelijke actiemaand 55-plus

Ook met de landelijke actiemaand 55-plus die we sinds 2008 jaarlijks houden, willen we de kansen van oudere werkzoekenden op de arbeidsmarkt vergroten. In november 2012 organiseerden we ruim 180 activiteiten waarbij werkgevers en werkzoekenden elkaar konden ontmoeten. Meer dan 4.500 55-plussers hebben aan de activiteiten deelgenomen. Er was een grote variatie. Bij de ene vestiging ging het om speeddating met werkgevers, bij de andere waren het sollicitatietrainingen. Ook konden 55-plussers op een aantal werkpleinen terecht voor uitleg over solliciteren en netwerken via sociale media.

Passend Werkaanbod

Voor werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, is op grond van wetgeving in principe alle arbeid passend. Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks aan 5.000 langdurig WW-gerechtigden, die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn, een passend werkaanbod (PaWa) doen.

Bij deze intensieve aanpak:

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

In 2012 heeft de intensieve aanpak geleid tot 5.785 PaWa's. 43 procent van de klanten is aangenomen op een uitgezochte vacature.

Tabel: Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	2012
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	2.481
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	2.676
Klant heeft afgezien van uitkering	115
Klant heeft zelf andere baan gevonden	513

We leggen een sanctie op als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in 164 gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet en vijf waarschuwingen gegeven.

Land – en tuinbouwsector

Werkgevers in de land- en tuinbouw vroegen in het verleden veel tewerkstellingsvergunningen aan voor grote aantallen vacatures voor laaggeschoolde arbeid. In 2011 zijn we gestart met het project land- en tuinbouw (LTO) in de regio West-Brabant. Met dit project wilden we het aantal aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning terugdringen en tegelijkertijd meer werkzoekenden in de sector land- en tuinbouw plaatsen.

In 2012 werden in de land- en tuinbouw in West-Brabant nog slechts 65 vacatures (voor 307 arbeidsplaatsen) gemeld. Dat waren er fors minder dan in 2011 (223 vacatures voor 2.748 arbeidsplaatsen). Bovendien ging het nu veel meer om hoogwaardigere, specialistische functies. In 2012 hebben we 844 werkzoekenden geselecteerd voor deze vacatures. Daarvan hebben er 148 een baan binnen (38) of buiten (110) de land- en tuinbouwsector gevonden. Van 33 mensen werd de uitkering verlaagd of stopgezet, voornamelijk omdat ze niet waren verschenen op een afspraak en/of keuring. Het aantal aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning in de land- en tuinbouw in West-Brabant is sterk gedaald. In totaal werden er in 2012 nog maar 162 aanvragen ingediend, tegenover 1.983 in 2011, een daling met 92 procent. In 2012 zijn slechts 23 tewerkstellingsvergunningen verleend, dat waren er nog 923 in 2011.

Gebruik Werkmap

UWV stimuleert het gebruik van de Werkmap voor alle WW'ers. 74 procent maakt er inmiddels gebruik van. De Werkmap biedt werkzoekenden de mogelijkheid om snel en gemakkelijk contact te onderhouden met de werkcoach. Werkzoekenden moeten zich verantwoorden over sollicitaties. We willen dat ze dat zo spoedig mogelijk via de Werkmap doen. In de Werkmap staan de resultaten van sollicitatieactiviteiten overzichtelijk bij elkaar, zodat de werkzoekende zijn werkcoach eenvoudig kan informeren. Documenten, bijvoorbeeld een persoonlijk cv, kunnen met de werkcoach worden gedeeld. Daarnaast kan de werkzoekende via de Werkmap gebruik maken van e-coaching en op elk moment van de dag contact leggen met de werkcoach. De werkcoach kan op zijn beurt via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren (zie 1.4).

De Werkmap en werk.nl werken nog niet foutloos. We werken aan structurele oplossingen voor deze problemen.

3.2. Arbeidsongeschikten aan het werk geholpen

De economische crisis maakt het niet makkelijk om een baan te vinden. Dat geldt zeker voor mensen met een arbeidsbeperking. Toch vonden er in 2012, mede dankzij onze inspanningen, 11.000 een baan. Van hen waren 7.200 Wajonger. Dat is ruim meer dan onze doelstelling om 5.200 Wajongers te plaatsen. Daarnaast hebben onze activiteiten eraan bijgedragen dat voor 1.800 Wajongers het tijdelijke dienstverband is verlengd. Voor 8.600 van de in totaal 54.000 werkende Wajongers is loondispensatie ingezet.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	2012	2011
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	11.000	8.200
waarvan mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)	7.200	6.400
waarvan mensen met recht op WAO-/WAZ-/WIA-/ZW-uitkering	3.800 ¹	1.800 ²

¹ ZW na re-integratietraject

² na re-integratietraject

3.3. Bijzondere initiatieven om jonggehandicapten aan werk te helpen

Het grote aantal succesvolle plaatsingen en verlengingen van dienstverbanden van Wajongers is mede te danken aan diverse initiatieven die we, samen met ander partijen, hebben ontwikkeld. Hieronder rapporteren we over een aantal ervan.

Taskforce Wajong werkt!

Wajongers aan het werk helpen is niet eenvoudig, het is een zaak van veel aandacht en een lange adem. Realistische verwachtingen zijn dus belangrijk, voor alle betrokkenen. Als een werkgever een Wajonger in dienst neemt, heeft die vaak langdurig intensieve ondersteuning nodig, bijvoorbeeld van een jobcoach. Daarnaast is het belangrijk dat de aangeboden functie geschikt is voor de Wajonger, de baan moet vaak op maat gesneden worden. Ons doel is om in 2013 en 2014 steeds meer Wajongers aan het werk te helpen. We streven naar minimaal 6.500 plaatsingen in 2013, oplopend tot 10.000 plaatsingen in 2015. Daarvoor is het projectteam WajongWerkt! aan de slag gegaan. In dit project zullen we, samen met onder andere onze re-integratiepartners en werkgevers(organisaties), extra activiteiten in de regio's ondernemen. Eind 2012 is tijdens het OndernemersCongres, het grootste netwerkevenement voor ondernemers in Nederland, de aftrap gegeven voor dit Wajonginitiatief. Het evenement werd gehouden in de RAI te Amsterdam en bijgewoond door ruim 1.500 ondernemers. Op de beursvloer in Amsterdam ontmoetten ondernemers jongeren uit de doelgroep, die bewezen uitstekend in staat te zijn zich te presenteren als potentiële nieuwe medewerker.

We willen zoveel mogelijk geschikte Wajongers in beeld krijgen om een snelle en goede match met werkgevers te kunnen maken. Daarom verbeteren we de registratie van Wajongers (en ook die voor WIA, WAO en WAZ-klanten) in onze systemen. Sinds november 2012 registreren we alle nieuwe Wajongers gedetailleerd. Van hen blijkt rond de 34 procent direct bemiddelbaar te zijn bij een reguliere werkgever. Voor Wajongers die in staat zijn om bij een reguliere werkgever of in een beschutte omgeving te werken, stellen we een profiel op. Met deze profielen kunnen we beter en sneller een aantal potentieel geschikte kandidaten voor een functie bij een werkgever aanleveren. Er zijn 54.000 werkende Wajongers, voor 12.900 van hen hebben we inmiddels profielen opgesteld. Ook kan de Wajonger zijn cv, video-cv, foto en eventueel nog andere relevante informatie beschikbaar stellen voor presentatie aan potentiële werkgevers.

Wajongwerkt.nl

Een belangrijk instrument voor de taskforce om Wajongers naar werk te begeleiden is de website Wajongwerkt.nl. Hier kunnen werkzoekende Wajongers en werkgevers elkaar zonder tussenkomst van UWV vinden. Wajongers kunnen er hun profiel aanleveren en werkgevers hun vacatures. Onder regie van ons Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Eind 2012 werden via de website 539 vacatures aangeboden en waren 1.549 cv's geplaatst.

Wajongdienstverlening aan werkgevers

- De werkgeversaanpak Wajong maakt onderdeel uit van de 35 regionale werkgeversservicepunten. We hebben de deskundigheid van de adviseurs werkgeversdienstverlening op het terrein van de Wajong versterkt. Ook hebben we de contacten aangehaald tussen deze adviseurs en de arbeidsdeskundigen, die geschikte kandidaten moeten leveren. De werkgeversdienstverlening is deels gericht op het vervullen van vacatures, maar ook op het ontzorgen van de werkgever. We ondersteunen de werkgever bijvoorbeeld bij het aanvragen van voorzieningen (zoals aanpassingen aan de werkplek) en bij ziek- en hersteldmeldingen. Het Landelijk Werkgeversservicepunt Wajong in Apeldoorn speelt daarbij een belangrijke rol. Voor de Wajongere maken we vaak een takenpakket op maat en we begeleiden hem intensief in de gesprekken met de potentiële werkgever. Ook na een geslaagde match vindt vaak nog begeleiding en ondersteuning van de Wajongere plaats.

- We hebben met verschillende grote en kleine werkgevers convenanten en intentieverklaringen afgesloten om meer werkplekken voor Wajongers te realiseren. Dat gebeurde in 2012 onder meer met VOMAR, Hoogvliet Supermarkt, Flora Holland, de Boerenbond, Shoetime (een bedrijf dat handelt in schoenen en tassen) en Vebego, een internationaal opererend familiebedrijf dat zich onder meer richt op facility services, personeelsdiensten en de gezondheidszorg.

Specifieke activiteiten voor Wajongers

Dutch Career Cup

Een bijzonder project is de Dutch Career Cup (DCC), een landelijk voetbal/re-integratieprogramma voor werkzoekenden. Initiatiefnemers zijn Stichting Life Goals, UWV en USG Restart. Doelstelling is om samen met 22 voetbalclubs uit het betaalde voetbal en het amateurvoetbal honderden Wajongers via het voetbal naar een baan te begeleiden. De looptijd van een re-integratietraject is twee jaar. Het eerste jaar staat vooral in het teken van de sport, in het tweede jaar ligt de focus op het krijgen van een betaalde baan. Het convenant is in 2012 met een jaar verlengd tot 1 mei 2013. In het tweede seizoen zijn er al drie landelijke toernooien gehouden.

DCC heeft twee prijzen gewonnen. Dankzij de 1e Movisie Participatieprijs krijgt het project professionele methodiekondersteuning voor de duur van een jaar. De VU Connected Sportiviteitprijs wordt aangewend voor een training Maatschappelijke Sportcoach voor DCC projectmedewerkers bij UWV en USG Restart.

In het eerste jaar van DCC (oktober 2011 tot oktober 2012) zijn door het project 96 Wajongers aan het werk gekomen. Daarnaast hebben 63 Wajongers een proefplaats gevonden en twee een stageplek. Met de Koninklijke Nederlandse Hockey Bond (KNHB) hebben we inmiddels contact gelegd voor het ontwikkelen van een soortgelijk traject.

Aanpassing protocol Jobcoaching

Het protocol Jobcoaching is per 1 juli 2011 aangepast. Zo is de maximumtermijn beperkt tot een periode van drie jaar. Alleen in uitzonderlijke gevallen is een langere periode van jobcoaching mogelijk.

In algemene zin blijkt dat de aanscherping van het protocol niet heeft geleid tot baanverlies onder Wajongers. De overgrote meerderheid van de klanten van wie de jobcoaching na drie jaar is beëindigd, blijft aan het werk.

3.4. Besteding re-integratiebudgetten

We kunnen voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. De uitgaven hiervoor zijn in 2012 uitgekomen op € 81 miljoen. De prijs van de ingekochte trajecten was gemiddeld lager dan voorheen. We hebben in 2012 relatief meer diensten ingekocht, zoals jobhunting of sociale activering; die kosten minder dan bijvoorbeeld een IRO. Ook hebben we minder trajecten ingekocht dan waarvoor budgettaire ruimte was. Dat deden we uit voorzichtigheid: we wilden het budget beslist niet overschrijden. In 2012 zijn in totaal wel meer trajecten en diensten ingekocht dan in 2011. Zowel voor de nWajong als voor de WGA en de Ziektewet zijn aanzienlijk meer trajecten gestart.

Tabel: Gestarte re-integratietrajecten AG 2011 en 2012

	nWajong	oWajong	WAO/WAZ	WGA	ZW	Totaal
2011	3.574	5.080	929	2.041	4.743	16.367
2012	5.073	3.937	755	4.259	9.324	23.348
Vershil	1.499	-1.143	-174	2.218	4.581	6.981

De uitgaven aan re-integratievoorzieningen bedragen € 121 miljoen.

De uitgaven voor rekening van het re-integratiebudget WW betreffen alleen nog betalingen voor trajecten die vóór 2012 zijn gestart. In 2012 is hieraan € 18 miljoen uitgegeven.

Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2007 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft 37 procent een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Voor de jaren daarna is dat 32 procent (2008), 33 procent (2009), 34 procent (2010), 21 procent (2011) en 4 procent (2012). Voor de in 2011 en met name in 2012 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. De met het ministerie afgesproken norm is 31 procent.

Onderwijsvoorzieningen

In 2012 hebben we 5.621 onderwijsvoorzieningen toegekend (2011: 5.746). Deze voorzieningen zorgen ervoor dat mensen met een (arbeids)handicap onderwijs kunnen volgen. UWV voert deze regeling uit in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). De regeling wordt gefinancierd met een rijksbijdrage aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten.

We hebben dit jaar € 24 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven, waaronder € 8,8 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 4,6 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel), en € 8,4 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

4. Dienstverlening



We willen onze klanten goed en snel van dienst zijn. Wel stappen we, om onze bezuinigingen te halen, in toenemende mate over op digitale dienstverlening. Met name de dienstverlening voor werkzoekenden – die primair zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van een nieuwe baan – zullen we de komende jaren verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort. Daarbij houden we er rekening mee dat nog niet iedereen goed om kan gaan met digitale dienstverlening. Nog niet alles verloopt naar behoren - de ontwikkeling van het digitale dienstverleningsconcept gaat zeker nog tot 2015 duren.

Om werkgevers beter te ondersteunen hebben we, samen met gemeenten, 35 regionale Werkgeversservicepunten ingericht. Samen met de vier grootste gemeenten (G4) hebben we een visie op samenwerking ontwikkeld, met als doel om geld te besparen. Ondanks de overstap op digitale dienstverlening en het daarmee gepaard gaande verminderde aanbod van persoonlijke dienstverlening is de waardering van uitkeringsgerechtigden en werkgevers voor onze dienstverlening stabiel gebleven.

4.1. Nieuwe dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden

UWV moet als gevolg van het regeerakkoord 2010 fors bezuinigen. Tot 2018 gaat het om een bedrag van € 440 miljoen. Als gevolg hiervan zullen wij onze dienstverlening aan werkzoekenden concentreren op 30 vestigingen. Van daaruit bedienen wij 35 arbeidsmarktregio's. In 2012 zijn wij uit 30 van de 68 Werkbedrijf-vestigingen vertrokken. De bezuinigingen leiden ook tot verkleining van ons personeelsbestand: we gaan van 18.500 fte in 2010 terug naar 14.500 fte in 2018. De dienstverlening voor met name werkzoekenden zullen we de komende jaren daarom verregaand automatiseren, inclusief de handhaving die daarbij hoort. De effecten van het regeerakkoord 2012 voor UWV worden de komende periode verder uitgewerkt.

Digitale dienstverlening voor werkzoekenden

Omdat er in de nabije toekomst minder mogelijkheden zijn voor persoonlijke coaching, bouwen we in hoog tempo digitale dienstverlening voor WW-kanten op. Een systeem om onze face-to-face contacten te vervangen, is er niet van de ene op de andere dag. De ontwikkeling van het digitale dienstverleningsconcept gaat zeker tot en met 2015 duren. Het tempo dat wij moeten maken en de dwingendheid waarmee de overgang naar digitale dienstverlening wordt ingezet, zijn het gevolg van de financiële taakstelling voor UWV. Met uwv.nl en werk.nl doen we het maximaal haalbare om, met veel minder geld en dus mensen, burgers die een beroep op ons doen zo goed mogelijk te bedienen. Daar maken we goede vorderingen mee. Op werk.nl zijn op drukke dagen meer dan 120.000 bezoekers actief, per maand heeft de site ongeveer 2,5 miljoen bezoeken. Eind december 2012 werden er 41.000 vacatures aangeboden via werk.nl. De Werkmap wordt maandelijks ongeveer 1,2 miljoen keer bezocht. Daarmee is werk.nl een van de meest bezochte websites van Nederland.

De site is 'werk in uitvoering' en wij sluiten de site daarom af en toe af, vooral in de weekenden, om onderhoud te plegen.

In 2012 konden we de helft van onze WW-kanten nog persoonlijke dienstverlening aanbieden. We hebben die vooral gegeven aan de klanten die dat het meeste nodig hebben, zoals 55-plussers, mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en klanten die digitaal niet vaardig genoeg zijn. In de loop van 2013 zal uiteindelijk nog 10 procent van de WW-kanten in aanmerking kunnen komen voor face-to-face dienstverlening. De overige klanten bieden we digitale dienstverlening aan. Wel houden we met iedere klant na drie maanden een evaluatiegesprek. Dat benutten we om de verdere dienstverlening te bepalen en om na te gaan of de klant zich voldoende inspannt om aan het werk te komen.

Om de groeiende stroom werkzoekenden met digitale dienstverlening op te vangen, hebben we van het ministerie van SZW extra budget ontvangen. Hiermee konden we in 2012 en kunnen we in 2013 tijdelijk ongeveer 300 extra mensen inzetten voor de begeleiding van werkzoekenden. Het Centraal Planbureau voorspelt de komende jaren een verdere toename van de werkloosheid. In het afgelopen jaar hebben we de volgende stappen gezet in de ontwikkeling van digitale dienstverlening voor werkzoekenden:

- Met een nieuwe sollicitatie-activiteitmodule kunnen klanten hun sollicitatieactiviteiten doorgeven via de Werkmap. Op het toegevoegde tabblad "mijn weg naar werk" in de Werkmap zien klanten hoeveel passende vacatures er zijn gevonden op werk.nl en wat de kansen zijn op werk in een andere functie.
- Aan de online diensten op werk.nl zijn drie nieuwe online trainingen toegevoegd: 'Solliciteren', 'Werk zoeken met LinkedIn' en 'Leer uw kwaliteiten kennen en presenteren'. Het zijn selfservice instrumenten die de klant ondersteunen op weg naar werk.
- In de Werkmap hebben we het profiel en het cv van de klant geïntegreerd. Er is nu geen onderscheid meer tussen profiel en cv, wat veel verwarring wegneemt bij klanten.
- In het matchen van vraag en aanbod hebben we voor de klant een aantal verbeteringen aangebracht. Zo hoeft de werkzoekende maar in één veld een zoekopdracht te typen. Ook kan hij nu bij het invullen van cv's de passende functie uit een door UWV samengestelde lijst kiezen, maar ook een eigen omschrijving toevoegen. De matchingsresultaten zijn strakker afgebakend. De klant kan nu aangeven of hij door de werkgever gebeld wil worden.
- Speciaal voor jongeren ontwikkelde UWV in 2012 een game over solliciteren: 'Expeditie Work'. Op een speelse en innovatieve manier ervaart een jongere welke beroepen bij hem passen, hoe hij een cv en een netwerkplan moet maken en op welke manier hij vacatures kan vinden. Ook oefent hij met het voeren van een sollicitatiegesprek. Sinds de eerste introductie in oktober hebben al meer dan 15.000 werkzoekenden gebruik gemaakt van de game. De reacties die we krijgen zijn zeer positief.
- Voor werkgevers hebben we in 2012 op werk.nl ook verbeteringen doorgevoerd. Zo is in het werkgever-menu 'Mijn werk.nl' geïntroduceerd. De werkgever kan nu rechtstreeks contact opnemen met de werkzoekende wanneer deze dat wenst. Ook is de controle op werkgevers verbeterd. Iedere werkgever moet zich eerst identificeren en authenticeren wanneer hij zich op werk.nl meldt.

Gewinning aan digitale dienstverlening

Bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening hebben we oog voor werkzoekenden die er geen gebruik van kunnen maken. Uit onderzoek dat we samen met het ministerie van SZW hebben gedaan, blijkt dat negen procent van de WW-kanten digitaal niet vaardig genoeg is om met de Werkmap om te gaan.

Voor zulke werkzoekenden verzorgen we de workshop 'Inschrijving werk en aanvraag WW op werk.nl'. Ook organiseren we op de dinsdagen inloopmiddagen op alle vestigingen. Klanten die niet uit de voeten kunnen met digitale dienstverlening kunnen dan langskomen om hulp te krijgen bij het gebruik ervan.

Digitale dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

- Internet wordt het leidende kanaal in onze contacten met klanten. Aan klanten met een uitkering stellen we steeds meer digitale diensten ter beschikking. 89 procent van de WW-klanten maakt inmiddels gebruik van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering; dat was eind 2011 nog 72 procent. Ook gebruiken steeds meer WW-klanten de digitale wijzigings- en inkomstenformulieren (eind 2012 92 respectievelijk 72 procent, tegenover 72 respectievelijk 38 procent in 2011). Doel voor 2013 is dat minstens 90 procent van de WW-klanten gebruik maakt van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering, het digitale wijzigingsformulier en het digitale inkomstenformulier.
- Klanten kunnen via mijnuwv.nl hun persoonlijke gegevens inzien, zoals die in de Polisadministratie staan. Medio april is een nieuwe versie live gegaan van mijnuwv.nl. Klanten die een WW-uitkering aanvragen, kunnen daar nu de status van hun aanvraag volgen. Via de Berichtenbox krijgen ze desgewenst een e-mail of sms als er een nieuw bericht (betaalspecificatie, jaaropgave of inkomstenformulier) klaarstaat.
- De betaalspecificaties van WIA, WAO en Wajong zijn sinds mei 2012 digitaal beschikbaar via mijnuwv.nl, die van Ziektewet en faillissementsuitkeringen sinds eind september. WW-klanten kunnen al anderhalf jaar hun betaalspecificatie digitaal raadplegen via mijnuwv.nl
- De papieren verzending van betaalspecificaties schaffen we stap voor stap af. Sinds november 2012 ontvangen onze WW-klanten hun betaalspecificaties en jaaropgaven niet meer op papier. In de loop van het eerste kwartaal van 2013 zou dat ook gelden voor onze WIA-, Wajong-, WAO-, WAZ- en Wazo-klanten, tenzij ze hebben aangegeven dat zij de betaalspecificaties op papier willen blijven ontvangen. Door technische verstoringen is dat iets uitgesteld.

In november ontving uwv.nl het waarmerk 'drempelvrij', een waarmerk van de stichting Accessibility, waaruit blijkt dat de site toegankelijk is voor klanten met een beperking.

Speciale klantteams

UWV heeft ruim 1,2 miljoen klanten, die in een aantal gevallen van meerdere regelingen gebruik maken. Daar kunnen verschillende instanties bij betrokken zijn, en binnen UWV meerdere afdelingen. Soms worden daarbij fouten gemaakt. Dat kan een klant in problemen brengen. De aanpak die is ontwikkeld om dit soort gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen, is inmiddels landelijk uitgerold.

In alle districten is een meldpunt ingericht, speciale teams pakken de melding op. In 2012 hebben deze teams 452 probleemsituaties opgelost. Ruim 86 procent van de meldingen is binnen 48 uur geheel afgerond.

De teams zorgen er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing wordt genomen voor klanten die in ernstige financiële nood raken doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant.

In 2013 pakken de teams ook meldingen op over werkgevers die tussen wal en schip dreigen te geraken. We hebben er eind 2012 voor gezorgd dat onze werkgeverstelefoon vroegtijdig knelpunten onderkent en meldt bij de speciale teams.

4.2. Dienstverlening aan werkgevers

Digitale dienstverlening aan werkgevers

Het is ons streven dat de klantcontacten van werkgevers met UWV in 2015 voor 70 procent digitaal verlopen. We zullen daarom de komende tijd werkgevers en hun intermediairs op allerlei manieren aanmoedigen om de overstap van papier naar digitaal te maken.

In september hebben we een nieuw werkgeversportaal op uwv.nl in gebruik genomen. Dit is veiliger, gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker dan het oude portaal. Het nieuwe portaal is ook geschikt voor intermediairs, bijvoorbeeld accountantskantoren die de administratie voor veel werkgevers doen. Daarnaast hebben we onze digitale mogelijkheden onder de aandacht gebracht bij werkgevers via werkgeverscongressen, MKB-ondernemersdagen en de Intermediardagen.

Steeds meer werkgevers en hun intermediairs doen hun ziek- en betermeldingen digitaal. Eind december was dat al 60 procent.

Werkgeversservicepunten

Om werkgevers beter te ondersteunen en de contacten met werkgevers te stroomlijnen, bieden UWV en gemeenten aan werkgevers één landelijk en 35 regionale Werkgeversservicepunten. De regionale Werkgeversservicepunten zijn sinds 1 januari 2012 actief. In iedere arbeidsmarktregio zorgen gemeenten en UWV ervoor dat er één loket is waar werkgevers terecht kunnen voor informatie, advies en expertise.

De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van banen en het creëren van baanopeningen bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die bijvoorbeeld langdurig werklozen en Wajongers een kans willen geven. Met diverse branches en grote werkgevers hebben we convenanten

afgesloten voor verschillende groepen werkzoekenden die moeilijk werk kunnen vinden. Het Werkgeversservicepunt Flevoland leverde bijvoorbeeld kandidaten voor een nieuwe vestiging van de winkelketen Primark in Almere. Resultaat was dat er 75 mensen met een werkloosheidsuitkering van UWV of een bijstandsuitkering van de gemeente Almere werden aangenomen.

De Programmaraad – een samenwerkingsverband van UWV, VNG en Divosa – heeft een handreiking opgesteld die de regio's helpt om de samenwerking tussen UWV en gemeenten in de praktijk vorm te geven. De handreiking biedt drie ontwikkelvarianten:

1. *Maximale samenwerking op regionaal niveau.* In dit scenario stellen UWV en gemeenten een gezamenlijke regionale arbeidsmarktagenda vast, die de basis vormt voor een gezamenlijk regionaal marktbeperkingsplan. In dat plan staat beschreven welke kansen er bij welke sectoren en werkgevers zijn, hoe UWV en gemeenten daar effectief op kunnen inspelen en welk dienstenpakket ze kunnen aanbieden. Kenmerkend voor deze variant is dat partijen onder één naam naar buiten treden. Voor de werkgever bestaat hier dus één regionaal werkgeversservicepunt.
2. *Samenwerking op regionaal niveau.* Hierbij is er sprake van één regionale arbeidsmarktagenda en één marktbeperkingsplan, maar opereren er uitvoerende werkgeversteams in subregio's.
3. *Gemeenten en UWV werken in een arbeidsmarktregio vanuit een werkgeversteam naast elkaar en stemmen onderling af.* In deze variant wordt de wettelijke taak van samenwerking tussen gemeenten en UWV minimaal vormgegeven. Partijen delen informatie met elkaar, kennen elkaars dienstenpakket en geven de regionale arbeidsmarktagenda gezamenlijk vorm.

Gemeenten in een regio bepalen zelf de mate waarin ze willen samenwerken met UWV. In overwegende mate kiezen ze voor de varianten 1 en 2. Variant 1 heeft de voorkeur van UWV. In 2012 hebben we in zes regio's samen met gemeenten een marktbeperkingsplan opgesteld.

Ontslagaanvragen

Werkgevers die een arbeidsovereenkomst zonder instemming van de betrokken werknemer willen beëindigen, moeten een ontslagvergunning aanvragen bij UWV. In 2012 hebben we 59.000 ontslagaanvragen ontvangen, 50 procent meer dan in 2011. Met name in de tweede helft van 2012 ontvingen we meer aanvragen. Het overgrote deel (86 procent) van de aanvragen is van bedrijfseconomische aard.

De ontslagtoets voorkomt dat werknemers worden ontslagen zonder dat daar een redelijke grond voor is, of dat de verkeerde mensen worden ontslagen. 56 procent van de afgehandelde aanvragen heeft geleid tot een ontslagvergunning, 22 procent is door de werkgever ingetrokken, 8 procent is geweigerd en de overige 14 procent is vanwege onvoldoende informatie niet in behandeling genomen.

We hebben in 2012 veel voorlichting gegeven op het terrein van arbeids- en ontslagrecht, vaak in samenwerking met onder andere sociale partners, Kamers van Koophandel, het MKB en rechtshulpverleners.

Tewerkstellingsvergunningen

Werkgevers die personeel willen aannemen uit Bulgarije, Roemenië of landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), moeten bij UWV een tewerkstellingsvergunning aanvragen. In 2012 hebben we ruim 12.000 aanvragen van werkgevers om een tewerkstellingsvergunning getoetst, 20 procent minder dan in 2011. Het lagere aantal aanvragen is veroorzaakt door de ongunstige economische ontwikkelingen. Ook is het effect zichtbaar van het ingezette beleid om in een aantal sectoren, zoals de land- en tuinbouw en de Chinese horeca, het aantal werkvergunningen terug te dringen.

4.3. Dienstverlening aan derden

Steeds meer gebruik gegevens Polisadministratie

In onze Polisadministratie zijn circa 21 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,3 miljoen mensen. UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). In 2012 deden we dat in 94 procent van de gevallen binnen de afgesproken termijn; de norm is 92 procent. Het betreft zogenoemde bulkleveringen, bijvoorbeeld een levering van het hele bestand van de Polisadministratie aan het CBS. Daarnaast raadplegen organisaties de Polisadministratie op het niveau van het burgerservicenummer (BSN).

We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie. In 2012 ging het in totaal om 1,1 miljoen van zulke individuele leveringen op BSN-niveau.

UWV heeft samen met de Pensioenfederatie en een vertegenwoordiging van de pensioenuitvoeringsorganisaties nauw samengewerkt aan een kwalitatief betere levering van arbeidsgeschiktheidsgegevens. Pensioenuitvoerders hebben deze gegevens nodig om arbeidsongeschiktheidspensioen uit te keren. De samenwerking heeft geresulteerd in het product SUAG (Status uitkering arbeidsgeschiktheid). We hebben de levering samen met vier pensioenuitvoeringsorganisaties

onderworpen aan een ketengebruikersacceptatietest. Deze is succesvol verlopen. De pensioenuitvoerders kunnen terecht op een eigen nieuw webportaal, opgezet op basis van hun wensen. Alle relevante informatie voor pensioenuitvoerders, maar ook voor verzekeringsmaatschappijen en de SVB, is daar samengebracht.

UWV gebruikt de Polisadministratie inmiddels voor alle dagloonvaststellingen. Sinds 1 april 2012 maakt UWV ook bij het verrekenen van inkomsten bij een WIA-uitkering gebruik van de gegevens uit de Polisadministratie. Hierdoor wordt het verrekenen van verdiensten rechtmatiger, efficiënter, klantvriendelijker en eenvoudiger. UWV is door het gebruik van gegevens uit de Polisadministratie niet meer afhankelijk van de gegevens van werkgevers en uitkeringsgerechtigden om inkomsten te verrekenen.

Samenwerking met gemeenten

In 2012 heeft UWV samen met de vier grootste gemeenten in Nederland een visie op samenwerking in de backoffice ontwikkeld. Deze heeft tot doel om geld te besparen door functies te ontdebellen, gebruik te maken van gedeelde systemen en gegevens te hergebruiken. Uitwisseling van klant- en procesgegevens leidt niet alleen tot besparingen, maar ook tot eenvoud voor de burger. Die hoeft dan niets steeds dezelfde gegevens aan te leveren en wordt bij de intake naadloos naar de juiste partij geleid. Bij samenloop van regelingen kan een goede afstemming plaatsvinden tussen de (wets)processen. We gaan de visie samen verder ontwikkelen tot een breed gedragen samenwerkingsmodel. Momenteel zijn UWV, de G4 en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in gesprek met elkaar en met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), om te komen tot een logisch model voor een gezamenlijke uitkeringsadministratie. Ook op andere terreinen werken we steeds meer samen met gemeenten. We adviseren gemeenten bijvoorbeeld over het arbeidsvermogen van hun klanten. Deze diensten worden inmiddels afgenomen door zo'n dertig gemeenten, waaronder Amsterdam en Rotterdam. De verwachting is dat de vraag vanuit gemeenten als gevolg van de nieuwe Participatiewet de komende jaren zal toenemen. UWV kijkt steeds op regionaal niveau of het mogelijk is om aan deze vraag te voldoen; de uitvoering van onze wettelijke taken mag niet in het gedrang komen.

4.4. Kwaliteit dienstverlening

We nodigen onze klanten uit om klachten, vragen en verbeteringsuggesties door te geven. We analyseren signalen die ons bereiken via vragen, klachten, klantpanels, cliëntenraden en onderzoeken. Een speciaal projectteam realiseert op basis daarvan verbeteringen in onze digitale dienstverlening.

Klanttevredenheid

De overstap op digitale dienstverlening en het verminderde aanbod van persoonlijke dienstverlening betekenen een ingrijpende verandering voor onze klanten. We zijn ons ervan bewust dat dit van invloed kan zijn op de manier waarop klanten de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren en dat dit kan leiden tot een lagere klanttevredenheid. We constateren dan ook met voldoening dat de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden over de dienstverlening van UWV in 2012 met een 7,0 even hoog was als in 2011. 81 procent van de uitkeringsgerechtigden gaf aan het helemaal eens te zijn met de beslissingen van UWV. Ook dit is gelijk aan 2011.

De tevredenheid van werkgevers bleef stabiel met een 6,3.

Werkzoekenden waarderen de digitale dienstverlening gemiddeld met een 6,2.

Tabel: Prestatie-indicatoren: klantgerichtheid

	Norm 2012	Resultaat 2012	Resultaat 2011
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	7,0
Klantgerichtheid werkgevers	6,3	6,3	6,3

Klachten

We ontvingen in 2012 ruim 8.400 klachten; zeven procent minder dan in 2011. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	1 ^e vier maanden	2 ^e vier maanden	3 ^e vier maanden	Totaal
2011	3.399	2.769	2.918	9.086
2012	2.934	2.703	2.805	8.442

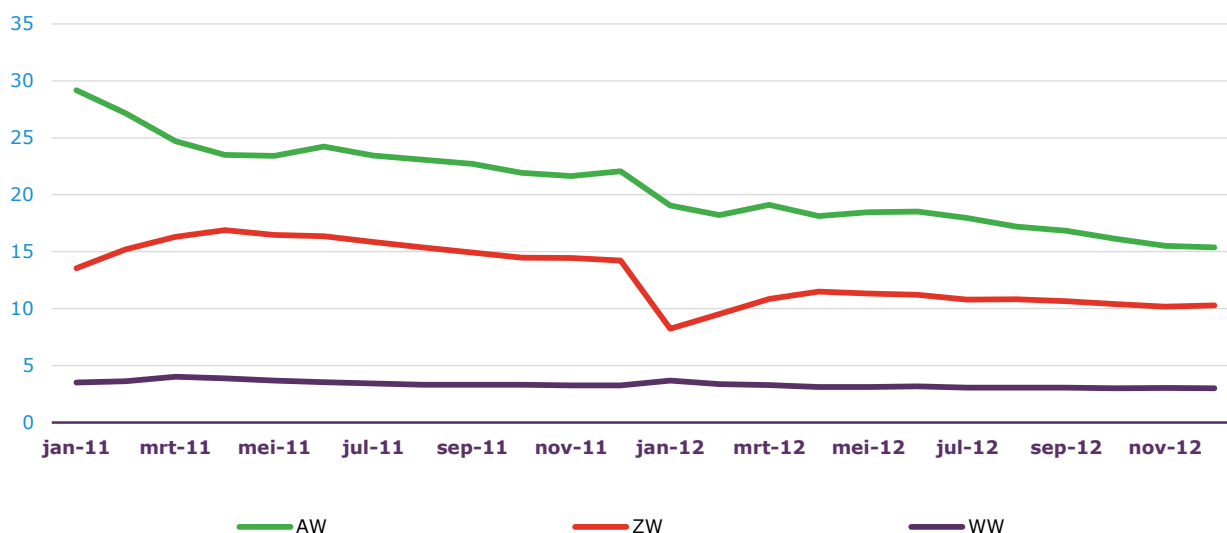
In 2012 handelden we ruim 8.400 klachten af. Voor 99 procent lukte dat binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. We lossen steeds meer klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In 2012 gebeurde dat in 43,5 procent van de gevallen. Klanten waarderen deze snelle en persoonlijke aanpak. De klant geeft

gemiddeld 7,1 bij de snelle, persoonlijke aanpak (6,6 zonder die aanpak). Ook zijn ze positiever over de afhandeling van de klacht door UWV (6,3 ten opzichte van 5,7).

Klachtintensiteit

We zetten het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal uitkeringsbeslissingen. De uitkomst daarvan geeft de klachtintensiteit weer. Deze verhouding is bij de WW in 2012 ongeveer stabiel gebleven (3 klachten op 10.000 beslissingen). Bij de arbeidsongeschiktheidswetten (22 naar 15 klachten op 10.000 beslissingen) en de Ziektewet (14 naar 10 klachten op 10.000 beslissingen) is de klachtintensiteit in de loop van 2012 lager geworden; een positieve ontwikkeling.

Grafiek: Klachtintensiteit (aantal klachten per 1.000 beslissingen)



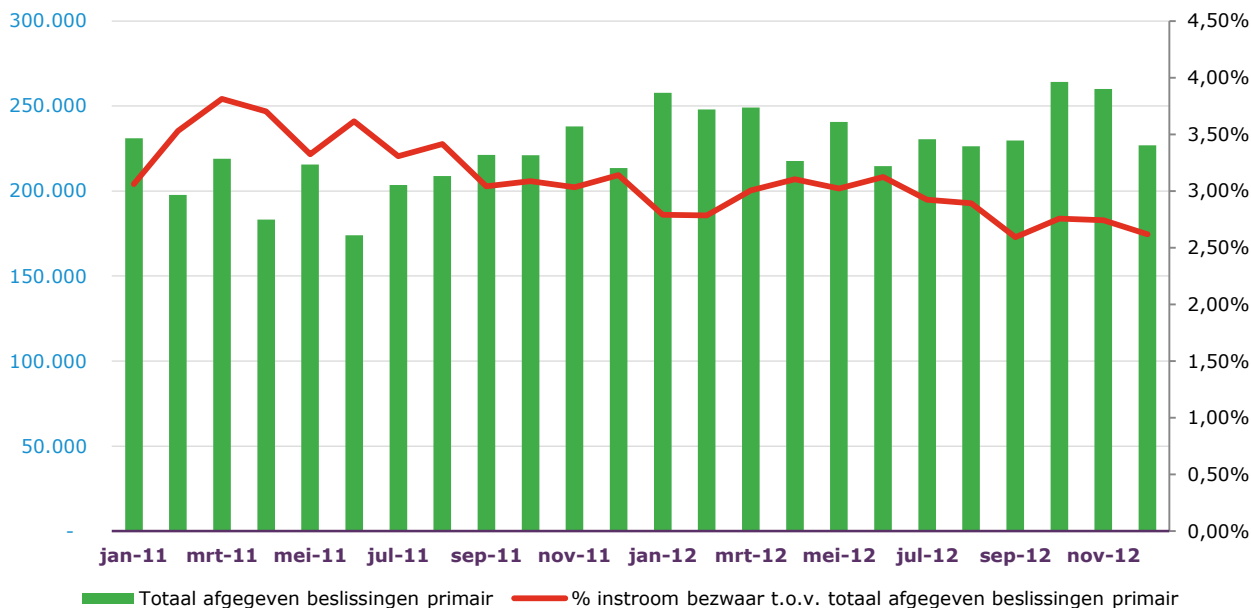
Bezwaren afhandelen

Wie het niet eens is met een beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen. In 2012 werden 84.200 bezwaren ingediend. We handelden meer bezwaren af : 85.900. Dit konden we doen door extra capaciteit in te zetten. Bij het binnenkomen van een bezwaar benaderen we de klant telefonisch en stellen samen de periode van afhandeling vast. Er zijn bij UWV in 2012 76 mediations gestart. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator.

Van de 76 gestarte mediations zijn er 59 afgesloten. 41 zaken zijn met positief resultaat afgerond, 18 zijn afgebroken of zonder positief resultaat geëindigd.

Als we het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen afzetten tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen, zien we de bezwaarintensiteit. In de tabel hieronder is zichtbaar dat de bezwaarintensiteit ten opzichte van 2011 is afgenomen.

Grafiek: Bezwaarintensiteit (percentage bezwaren t.o.v. afgegeven beslissingen)



De klanttevredenheid over de afhandeling van bezwaren is gelijk aan 2011: 5,9.

UWV Telefonie

In 2012 heeft ons Klanten Contactcentrum (KCC) 7,1 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. Dat is ruim 7 procent minder dan in 2011 (7,7 miljoen), hoewel het aantal uitkeringen als gevolg van de crisis fors is gestegen. Deze daling kon zich voordoen doordat onze klanten in 2012 verhoudingsgewijs meer gebruik zijn gaan maken van internet. Klanten blijven complexe vragen wel telefonisch stellen. Hierdoor loopt de gemiddelde gespreksduur op.

84 procent van de bellers kreeg direct antwoord (2011: 80 procent). 78 procent van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening (2011: 75 procent).

De werkgeverstelefoon handelde 86 procent van de telefonische vragen direct af (2011: 82 procent). 82 procent van de werkgevers was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening (2011: 76 procent).

Ons Klanten Contactcentrum is in 2012 voor de vijfde keer op rij gecertificeerd door het Customer Operations Performance Center (COPC). COPC is een internationale standaard voor de besturing van klantencontact en beoogt een betere kwaliteit en een hogere klanttevredenheid te bereiken, tegen lagere kosten. Een certificaat geldt maar voor een jaar; hercertificeren lukt alleen als een organisatie bewezen betere prestaties heeft geleverd dan het jaar ervoor. Ons KCC is nog steeds wereldwijd de enige overheidsinstelling met dit keurmerk voor klantencontactcentra.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft regelmatig voorkomende klachten onderzocht en zijn bevindingen in november 2011 gepubliceerd in het rapport 'Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV'. Het gaat daarbij onder meer om het informeren van klanten bij de terugvordering van een uitkering, de adressering van brieven, het niet nakomen van terugbelafspraken en het afhandelen van klachten. UWV heeft direct maatregelen genomen en is erin geslaagd de dienstverlening op de volgende punten te verbeteren.

- Brieven over terugvorderingen zijn aangepast. Ook verstrekken we nu verbeterde specificaties over terug te betalen bedragen.
- Sinds januari bieden we de klant bij klachten over bejegening een driegesprek aan, waaraan ook een mediator deelneemt.
- Bij twee divisies zijn landelijk werkafspraken ingevoerd over het beantwoorden van telefoontjes door collega's bij afwezigheid (Buddy-systeem). Door deze verbetering en een strakkere sturing vanuit het management is het percentage gevallen waarin wij een klant niet of niet tijdig terugbellen voor alle divisies gedaald tot onder de 5 procent (in december 2012 tot 3,3 procent). Voor een betere klachtenafhandeling is een nieuw brievenboek gemaakt met standaard tekstblokken waarmee onze medewerkers brieven kunnen samenstellen. De tekstblokken zijn aan de Nationale ombudsman voorgelegd en op basis van zijn reactie aangepast. Het nieuwe brievenboek is inmiddels ingevoerd.
- Onze klachtenambassadeurs zoeken tegenwoordig actief contact met de Nationale ombudsman. Hiervoor is gekozen omdat de antwoorden van UWV naar aanleiding van interventies door de Nationale ombudsman regelmatig vragen oproepen. Uit een evaluatie blijkt dat deze werkwijze de onderzoekers van de Nationale ombudsman goed bevalt.

We hebben de Nationale ombudsman regelmatig geïnformeerd over de voorgenomen verbeteringen. Dit gebeurde zowel schriftelijk als in het bestuurlijk overleg met de Nationale ombudsman.

In november 2012 hebben wij een eindrapportage opgeleverd over de doorgevoerde verbeteringen. In december 2012 heeft de Nationale ombudsman in een afrondende brief geconstateerd dat UWV op de acht punten uit het interventieonderzoek vooruitgang heeft geboekt. Ook geeft hij aan dat hij significant minder klachten over deze onderwerpen ontvangt.

De Nationale ombudsman juicht de voortdurende inspanningen van UWV voor verbetering van de dienstverlening toe. Hij is tevreden met de wijze waarop UWV open staat voor reflectie op de verhouding tussen UWV en de klant en over het feit dat wij meer inzicht geven aan de Nationale ombudsman over ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk en over de keuzes die we hierbij maken.

De minister zal zijn oordeel met dit jaarverslag aan de Tweede Kamer aanbieden.

5. Bedrijfsvoering



5.1. Personeel

Ontwikkeling personeelsbestand

De komende jaren verdwijnen duizenden arbeidsplaatsen bij UWV. Structureel krimpen we en we zetten in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en uitstroom naar werk elders. Zo willen we waar mogelijk boventaligheid voorkomen. Tegelijkertijd moeten we steeds weer klaar staan om onverwachte werkdruk op te vangen, bijvoorbeeld in verband met toenemende werkloosheid. Dat vergt grote flexibiliteit van medewerkers en organisatie.

Vergeleken met eind 2011 is het aantal medewerkers gedaald. Onder invloed van de economische crisis is er sinds een aantal maanden echter weer sprake van een stijging. Deze stijging is tijdelijk. Van het ministerie van SZW hebben we extra budget gekregen voor tijdelijke extra capaciteit om het als gevolg van de economische crisis snel groeiende aantal klanten op te vangen. Op dit moment hebben we ruim 380 extra medewerkers ingezet voor de uitkeringsverzorging en 300 extra medewerkers voor de begeleiding van werkzoekenden. We volgen de volumecijfers nauwlettend en zetten zo nodig nog meer capaciteit in. Het ministerie van SZW heeft ons daarnaast in augustus extra budget toegekend om de overgang op digitale dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. In 2013 en 2014 zetten we daarmee nog eens ruim 200 extra mensen in voor de begeleiding van minder digivaardige klanten in de vestigingen. Op deze tijdelijke plekken zetten we zoveel mogelijk medewerkers in voor wie elders in de organisatie werk is weggevallen. Waar nodig doen we daarnaast een beroep op tijdelijke krachten.

Tabel: Aantal medewerkers

	31-12-2012	31-12-2011
Medewerkers	19.284	19.529

Aantrekken verzekeringsartsen

De komende jaren gaan er veel verzekeringsartsen met pensioen, terwijl die schaars zijn op de arbeidsmarkt. We waren in 2012 net als in 2011 succesvol in het werven van bedrijfsartsen, basisartsen die zich willen specialiseren tot verzekeringsarts (AIOS) en basisartsen die tijdelijk bij ons werken (ANIOS). In 2012 hebben we 37 fte nieuwe artsen aangenomen met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. De uitstroom was 12 fte artsen, waarvan 8,5 fte artsen met (pre)pensioen zijn gegaan. Het aantal artsen in opleiding tot verzekeringsarts is in 2012 verder gestegen. In totaal zijn er nu ruim 120 artsen in opleiding die de komende jaren hun specialisatie tot verzekeringsartsen afronden.

Divers personeelsbestand

UWV wil dat vrouwen in 2015 een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus vervullen. Eind 2012 was 51 procent van de UWV'ers vrouw; het aantal vrouwen in het eerste en tweede echelon is 25 procent en in het derde en vierde echelon 33 procent.

In 2012 heeft UWV voor de derde keer de Annette Dümig prijs uitgereikt. De prijs gaat naar het beste idee om de doorstroming van vrouwen binnen UWV te bevorderen. Deze keer ging de prijs naar het plan *Aan de top? Neem een vrouw mee!* Kern hiervan is dat een topman of topvrouw binnen UWV een ambitieuze vrouw introduceert in zijn of haar netwerk, waardoor deze vrouw zelf een netwerk van nieuwe relaties op hoog niveau krijgt en haar zichtbaarheid vergroot. Het programma loopt inmiddels en ruim twintig UWV-vrouwen zijn gematcht met een topman of topvrouw.

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen geven we de kans om zich bij de afdeling Klantencontact te ontwikkelen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verstaan we mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. In 2012 zijn bij Klantencontact 114 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart.

Daarnaast werkten in 2012 in totaal 82 Wajongers binnen onze organisatie op werkervaringsplaatsen, van wie 21 op het hoofdkantoor en 61 in de regio. Ook zijn de eerste Wajongers gestart op nieuwe duurzame werkplekken. We zorgen daarbij voor begeleiding van de Wajongers en van de directe collega's en managers op de werkvloer. Daarnaast blijven we werkervaringsplaatsen beschikbaar stellen.

UWV wil behalve van de kennis en ervaring van de 45-plussers binnen de organisatie ook meer gebruik maken van de inbreng van jongere medewerkers. In 2012 hebben we 711 medewerkers (655 fte's) aangenomen die jonger waren dan 35 jaar. Driekwart van hen was vrouw.

5.2. Huisvesting

Het aantal panden van UWV is afgenomen van 161 eind 2011 naar 129 eind 2012. We hebben 34 panden afgestoten en twee nieuwe panden gehuurd. Tegelijkertijd moesten we in 2012 als gevolg van de crisis gemiddeld bijna 1.200 fte meer huisvesten dan we hadden voorzien. Dat hebben we gedaan door leegstaande ruimte in bestaande panden te benutten en medewerkers krapper te huisvesten.

Het aantal vierkante meters daalde met 43.500 tot 455.900 eind 2012, onder meer door het afstoten van 13.400 vierkante meter hoofdkantoor per 1 juli 2012. Van de 455.900 vierkante meter wordt bijna 17.000 vierkante meter onderverhuurd.

De huisvestingskosten van 2012 bedragen € 158 miljoen. Dit is € 23 miljoen minder dan in 2011.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft ultimo 2012 zes panden voor 100 procent leegstaan: Paterserf in Oosterhout (1.295 m²), Churchillstraat in Barneveld (1.163 m²), Leonard Springerlaan in Groningen (2.851 m²), Leidse Rijn in De Meern (1.043 m²), Koningstraat in Dokkum (513 m²) en Stadhuisplein in Gorinchem (825 m²). Van drie loopt het contract af in 2013, van de andere in latere jaren.

UWV blijft in gesprek met de Rijksgebouwendienst en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen.

5.3. ICT

UWV heeft zich in 2012 op het gebied van ICT gericht op vijf speerpunten.

Verbetering robuustheid en efficiency van ICT-infrastructuur

Om de robuustheid en efficiency van de ICT-infrastructuur te verbeteren, is achterstallig onderhoud op systemen aangepakt. Er zijn gerichte maatregelen genomen om knelpunten op te lossen en het inzicht in de ketenbeschikbaarheid van samengestelde systemen is verbeterd. Structurele verbetering is in gang gezet. In 2012 is de modernisering van de infrastructuur voor e-diensten gestart. Om de infrastructuur voor kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken te vernieuwen, hebben we in 2012 de aanbesteding uitgevoerd en gegund. Deze maatregelen zullen geleidelijk voor verbetering zorgen.

Uitbreiding gebruik standaardsoftware

Om maatwerkvoorzieningen terug te dringen, maken we zoveel mogelijk gebruik van standaardsoftware. Voor HRM is dat gerealiseerd, andere bedrijfsvoeringfuncties volgen. We hebben in 2012 de aanbesteding afgerond van een standaardsoftwarepakket voor de ondersteuning van de uitvoeringsprocessen. De voorbereidingen voor de inzet ervan zijn afgerond.

Een belangrijke ontwikkeling op het gebied van ICT is de omschakeling naar digitale dienstverlening aan klanten. Ook daarvoor willen we meer gebruik maken van standaardfunctionaliteiten. De ingezette modernisering van de infrastructuur voor e-diensten draagt daaraan bij.

Verbetering autorisatiebeheer

Autorisatiebeheer regelt welke medewerkers toegang hebben tot welke systemen of onderdelen daarvan. Dit is van belang voor de bescherming van de privacy van onze klanten en voor de integriteit van onze data. In 2012 zijn we begonnen met de uitvoering van een plan om het autorisatiebeheer verder te verbeteren. De gunning van het contract voor de nieuwe kantoorautomatisering in 2012 verbetert de ondersteuning voor de registratie van autorisaties. Naast het correct registreren van de autorisaties willen we de autorisaties geautomatiseerd doorvoeren op de systemen in het rekencentrum. Daarmee bereiken we een volledig sluitend autorisatiebeheer. Een eerste groep technisch verwante systemen is in 2012 gereed gemaakt voor de nieuwe werkwijze. Deze aanpak legt de basis voor inzicht in de actualiteit en juistheid van uitgegeven autorisaties. Het voltooiën is mede afhankelijk van de invoering van de nieuwe kantoorautomatisering en zal tot in 2014 doorlopen.

Efficiënte en slagvaardige ICT dienstverlening

We hebben onze ICT-kosten conform doelstelling verlaagd. Om slagvaardiger op de behoefte te kunnen inspelen is voor digitale dienstverlening een nieuwe interne werkwijze ontwikkeld. Gezamenlijke huisvesting van projectteams en aanvullende bestuursafspraken zorgen voor een soepeler proces, waarin de betrokkenen de voortgang vaker kunnen afstemmen.

Versterking samenwerking met externe organisaties

Op ICT-gebied wordt steeds intensiever samengewerkt binnen de overheid: gezamenlijk gebruikte voorzieningen zoals DigiD en de verdere ontwikkeling daarvan maken dat noodzakelijk. Ook de mogelijkheid om door samenwerking schaalgrootheid en daarmee efficiencywinst te realiseren is een belangrijke drijfveer. Om optimaal op deze ontwikkeling in te spelen, hebben we de interne coördinatie op dit thema versterkt zodat de betrokkenheid van directeuren en Raad van Bestuur is geborgd.

Ons initiatief voor een Centrum voor Informatiebeveiliging & Privacybescherming (CIP) is inmiddels verder uitgewerkt. Zo hebben we op een startconferentie in juni 2012 aangegeven hoe we concreet invulling willen geven aan samenwerking en kennisdeling. Er zijn groepen gestart voor Ketens, Normen, Awareness en Privacy. Inmiddels zijn in deze groepen zestien overheidsorganisaties vertegenwoordigd.

5.4. Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen (tekst samen met BD)

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers. Ongeveer 130 miljard euro belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens maandelijks tussen de 1,2 en 1,5 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en de arbeids(on)geschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

De loonaangifteketen draagt bij aan het realiseren van administratieve lastenverlichting en lagere uitvoeringskosten. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder meer gebruikt om het voor burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en rechten te claimen. Voorbeelden zijn de voorgevulde aangifte en de digitale intake voor WW'ers op basis van gegevens uit de Polisadministratie.

Werking van de loonaangifteketen

De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2012 zijn de volgende resultaten behaald.

Tabel: Resultaten loonaangifteketen

		Norm 2012	Resultaat 2012
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥95%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	97,3%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,7%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥95%	99,6%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥90%	95,9%
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2012 (voorlopige inschatting)	≤5%	0,23%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens (voorlopige inschatting)	≥98%	99,9%

Met uitzondering van norm 2 en 5 zijn de normresultaten beter dan vorig jaar. Norm 1 resulteert dit jaar, evenals vorig jaar in 100%. Het resultaat van norm 6 blijft, naar verwachting, ook gelijk aan vorig jaar.

Robuustere loonaangifteketen

Sinds het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen per 2010, wordt gewerkt aan een robuustere keten. De belangrijkste kenmerken zijn dat de loonaangifteketen daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger wordt. Om te komen tot verdere vereenvoudiging is de Wet Uniformering Loonbegrip per 1 januari 2013 ingevoerd. Deze wet neemt verschillen weg tussen het loonbegrip dat wordt gebruikt voor de sociale verzekeringen en het loonbegrip voor de Loonbelasting.

In 2012 hebben UWV en Belastingdienst een gezamenlijke visie vastgesteld op gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen. In deze visie komen met name preventief werken en het versterken van de samenwerking met inhoudingsplichtigen en hun adviseurs, op basis van vertrouwen en eigen verantwoordelijkheid, aan de orde. Gegevenskwaliteit is essentieel nu de gegevens uit de Polisadministratie steeds breder worden gebruikt. Het nieuwe dagloonbesluit maakt het bijvoorbeeld mogelijk de dagloonvaststelling op basis van de polisgegevens verregaand te automatiseren. Ook is het mogelijk loon dat is genoten tijdens een WIA-uitkering, op basis van de loongegevens in de Polisadministratie met die uitkering te verrekenen.

In 2012 is een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om meer pensioenfondsen aan te sluiten op de Polisadministratie. Verder is een verkenning uitgevoerd naar de doorontwikkeling van de Polisadministratie naar de Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen.

Hoewel we op weg zijn naar de robuustere loonaangifteketen, is de stabiliteit van de keten niet vanzelfsprekend. Deze blijft voortdurend aandacht vragen.

5.5. Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

Rechtmatigheid

UWV voldoet in totaliteit aan de rechtmatigheidsnorm van 99 procent. Dat betekent dat UWV in 2012 voor de uitkeringen en inkoop te samen rechtmatig heeft gehandeld.

Rechtmatigheid Europese aanbestedingen

UWV hanteert het strikt volgen van de regels van Europese aanbesteding als uitgangspunt. Elke afwijking van deze regel is door het betreffende bedrijfs onderdeel gemotiveerd voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Dit heeft ertoe geleid dat wij een onrechtmatigheid aan inkoop onderkennen van € 31,0 miljoen. Dat is 0,13 procent van de totale lasten (2011: € 14,5 miljoen, ofwel 0,06% van de totale lasten). Hiervan is een bedrag van circa € 27,0 miljoen door de Raad van Bestuur geaccordeerd als noodzakelijk voor een ongestoorde bedrijfsvoering.

We hebben de volgende verbetermaatregelen ingezet om de rechtmatigheid van de aanbestedingen verder te verbeteren:

- We hebben het beleid ten aanzien van inhuur van externen aangepast. Dit impliceert dat de regels ten aanzien van de verwerving, de verlenging en de maximale inhuurtermijn zijn aangescherpt.
- Een omvangrijke ICT =-aanbestedingsprocedure voor kantoorautomatisering van Werkplek en Netwerkdiensten is voltooid. In juli 2012 is het contract daarvoor met de leverancier voor de betreffende KWN dienstverlening afgesloten. Op het gebied van dienstverlening waarvoor een (rechtmatig) contract ontbreekt, vindt doorlopend intern overleg plaats. Dit moet leiden tot rechtmatige overeenkomsten.
- De registratie van contractgegevens in de contractenadministratie wordt verbeterd. Uiterlijk 1 juni 2013 zal de contractmodule worden vervangen door een andere module, waardoor de contractgegevens één op één zijn gekoppeld aan de verplichtingenadministratie (bestel-, order- en facturatieproces). Het komt voor dat UWV kiest voor een langere looptijd dan 48 maanden. Zowel in het besluitvormingsproces als in het aanbestedingsproces wordt dan aan het motiveringsbeginsel voldaan.
- In uitzonderlijke gevallen besluit de Raad van Bestuur onrechtmatige contracten te verlengen, om verstoringen in de bedrijfsvoering te voorkomen.

Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. Hiervoor gebruiken we een aantal specifiek op risicomanagement geënte overleggen en instrumenten. Op centraal niveau vervullen het maandelijks risicosignaleringsoverleg en de maandelijks managementrapportage daarin een spilfunctie. Divisies brengen hun risico's in kaart via zogenoemde Control Risk Self Assessments. Maandelijks bespreken Raad van Bestuur en directeurs gesignaleerde risico's; daar waar nodig treffen we beheersmaatregelen.

In het jaarplan 2012 is een aantal risico's benoemd. Deze risico's hebben wij gedurende het jaar gevolgd. Voor een aantal risico's hebben wij daardoor tijdig beheersmaatregelen kunnen treffen.

■ *Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepast dienstverleningsconcept*

UWV doet, vanwege grootschalige bezuinigingen en de omslag naar digitale dienstverlening, een groter beroep op de zelfredzaamheid van klanten. Wij hebben in 2012 onderzoek gedaan naar de zelfredzaamheid van klanten die gebruik maken van digitale dienstverlening. Gebleken is dat nog niet alle klanten op korte termijn overweg kunnen met de nieuwe dienstverlening. Ook het implementeren van het nieuwe dienstverleningsmodel vraagt tijd en aandacht. Wij hebben daarom met het ministerie afgesproken om de persoonlijke dienstverlening fasegewijs, over een periode van meerdere jaren, af te bouwen. Het ministerie heeft hiervoor een tijdelijk gewinningsbudget beschikbaar gesteld dat ons in staat stelt om gerichte, face-to-face ondersteuning aan niet digivaardigen te bieden.

Ook zet UWV speciale klantenteams in om klanten die tussen wal en schip dreigen te geraken tijdig op te sporen, zodat we problemen snel en structureel kunnen oplossen.

Medio 2014 gaan we samen met het ministerie de balans opmaken en een inschatting maken van de wijze waarop klanten omgaan met de digitale dienstverlening en wat dit betekent voor de aard en omvang van de intensieve dienstverlening nadien.

- *Aanpassing wet- en regelgeving, stapeling van wijzigingen in wet- en regelgeving en (IV-) veranderactiviteiten*
UWV moet de komende jaren fors bezuinigen op de uitvoeringskosten. Voor een belangrijk deel kunnen we dat realiseren dankzij vereenvoudiging van wet- en regelgeving en de overgang naar digitale dienstverlening en e-werken. Voorwaarde is vrijwel altijd een aanpassing in ICT-systemen. De capaciteit om deze aanpassingen door te voeren is beperkt. Wij hebben in 2012 maatregelen genomen om grip te krijgen op de verandercapaciteit. Zo borgen we dat er prioriteiten worden gesteld en dat we de projecten met het grootste belang of besparingspotentieel kunnen uitvoeren. De projectportfolio is beperkt, waardoor we keuzes moesten maken in projecten. Ook hebben we een aantal samenhangende projecten ondergebracht in regieprogramma's om de onderlinge samenhang te borgen. Ook is een begin gemaakt met de concrete planning van de ICT-verandercapaciteit.

Voor het Redesign Werkbedrijf hebben we laten onderzoeken of de opzet en uitvoering van het programma dusdanig is dat de doelstellingen in de geplande periode worden gehaald. De conclusie is dat een geslaagde implementatie waarschijnlijk lijkt, maar er dat er wel punten zijn waaraan het management aandacht moet besteden. De aanbevelingen betreffen het vergroten van de transparantie, het aanbrengen van een duidelijke focus en het introduceren van een open en legergerichte houding in het kader van de complexiteit van het ICT-vraagstuk en planning van overdracht naar de lijn. Deze aanbevelingen nemen we mee in het risicomangement in 2013.

- *Hogere instroom dan verwacht in het jaarplan 2012*

In het jaarplan 2012 heeft UWV melding gemaakt van het risico op een beduidend hogere instroom dan op basis van de Macro-Economische Verkenning (2011) werd verwacht. Begin 2012 werd die beduidend hogere instroom al zichtbaar; daarna is die ontwikkeling bevestigd in ramingen in het Centraal Economisch Plan (maart) en de Macro Economische Verkenning (augustus). Om de hogere instroom op te vangen, is er aanvankelijk een tijdelijk pakket noodmaatregelen ingezet. De begroting 2012 ging uit van 466.000 WW-aanvragen; dat werden er 593.000. De komende periode houden we samen met het ministerie in de gaten hoe de instroom zich ontwikkelt. Waar nodig zullen we, in nauw overleg met het ministerie, (aanvullende) beheersmaatregelen nemen en prioriteiten stellen.

Werken aan integriteit

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

In 2012 ontvingen we 194 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 96 onderzoeken gestart en werden 111 zaken afgesloten. Er is in 26 gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er tien gericht waren tegen een klant, tien tegen een derde en zes tegen een medewerker. Daarnaast zijn er in zeventien gevallen arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, variërend van een strafschorsing tot ontslag op staande voet.

Kwaliteitszorg

UWV heeft in 2012 een nieuwe kwaliteitsvisie vastgesteld, waarin de kwaliteit van de dienstverlening de primaire verantwoordelijkheid is van het lijnmanagement. Dat heeft ook gevolgen voor de medewerkers: hiermee komt een aantal verbijzonderde functies op het gebied van kwaliteit te vervallen.

UWV heeft in de nieuwe kwaliteitsvisie ook gekozen voor een model dat de organisatiekwaliteit borgt. Het bestaande gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001:2008 is hierin verankerd. Nieuw in het model is de introductie van de zogeheten peerreviews, waarin gebruik wordt gemaakt van de deskundigheid van beroepsgenoten om te leren en te verbeteren.

Ook in 2012 is onze organisatie onderworpen aan een externe auditcyclus, gericht op het kwaliteitsmanagementsysteem. De certificering van UWV is herbevestigd. Sinds enkele jaren hanteert UWV de methode Lean Six Sigma als leidende verbeteraanpak. De resultaten zijn aansprekend, bijvoorbeeld waar het gaat om het verbeteren van doorlooptijden, het besparen op uitvoeringskosten en het verhogen van de klant- en medewerkertevredenheid. In 2012 zijn we gestart met het doorvoeren van Lean Transformaties, waarbij niet alleen het werkproces, maar ook de rol van manager en medewerker daarin centraal staat.

Totstandkoming niet-financiële informatie

Het SUWI-normenkader niet-financiële informatie (NFI) heeft tot doel vast te stellen of de niet-financiële informatie in de verantwoording naar het ministerie van SZW op ordelijke, deugdelijke en controleerbare wijze tot stand komt. De inrichting van de informatievoorziening moet voldoen aan de gestelde (minimum)eisen.

Het normenkader dient als maatstaf bij het jaarlijkse onderzoek naar de betrouwbare totstandkoming van de niet-financiële informatie. Het geldt ook voor de prestatie-indicatoren uit dit jaarverslag en voor de zogenoemde VBTB (van

beleidsbegroting tot beleidsverantwoording)-informatie die wij aan het ministerie leveren voor de verantwoording in het eigen jaarverslag van het ministerie over 2012.

We hebben, evenals in voorgaande jaren, een monitor opgesteld om de voortgang te bewaken van de voor 2012 benoemde verbetermaatregelen, gericht op een hogere betrouwbaarheid van het totstandkomingproces van de niet-financiële informatie. Deze verbetermaatregelen zijn voor het grootste deel in 2012 gerealiseerd, enkele lopen in 2013 nog door. De maatregelen hebben er onder meer voor gezorgd dat de samenhang tussen bestuurlijke afspraken met SZW, functionele definities en technische invulling wordt bijgehouden. Ook is de betrouwbaarheid van de tellingen in het Werkbedrijf verhoogd door het aanpassen van definities.

Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VBTB-informatie voor 2012 voor bijna alle indicatoren geheel voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt. Uitzondering is de indicator "transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden". Door de toenemende invloed van het internet is niet alleen de betrouwbaarheid, maar ook de relevantie van deze indicator sterk afgenomen, omdat in deze indicator alleen de face-to-face-vacatures worden meegenomen. Daarom nemen we deze indicator in 2013 niet meer op. Het onderzoek vormt aanleiding voor enkele verbetermaatregelen voor 2013. De belangrijkste is het vergroten van de eenduidigheid van de definities van de externe prestatie-indicatoren, onder meer door te komen tot één UWV breed gedragen handboek.

Uitkeringsdebiteuren

In 2012 heeft, in overeenstemming met het accountantsverslag 2011, op het terrein van de uitkeringsdebiteuren de aansluiting tussen debiteurenadministratie en grootboek nadruk gekregen. Een projectteam heeft in 2012 de debiteurenproblematiek onderzocht en aanbevelingen gedaan. Hierbij is een second opinion van een extern accountantsbureau gevraagd. De verbeteracties hebben geleid tot een volledige aansluiting van de subadministratie en het grootboek en hebben daarnaast de voorwaarden geformuleerd om die aansluiting ook in 2013 te behouden. De benodigde controles en aansluitingen zijn ondergebracht in de regliere planning en controlcyclus.

5.6. Doelmatigheid

Resultaat 2012 op hoofdlijnen

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie 2012	Begroting 2012	Vershil	%
Reguliere uitvoeringskosten	1.627,1	1.705,6	-78,4	-4,6%
Projectkosten	92,5	119,5	-27,0	-22,6%
Fricatiekosten	27,2	26,0	1,2	4,7%
Totaal uitvoeringskosten	1.746,9	1.851,1	-104,2	-5,6%

UWV stuurt strak om de uitgaven zo laag mogelijk te houden. Hierdoor konden we financiële middelen vrij maken voor de financiering van de frictiekosten van de komende jaren. Frictiekosten zijn kosten voor toekomstig boventallig personeel en voor huisvesting die door de krimp van de organisatie leeg komt te staan.

Per saldo hebben wij € 104,2 miljoen (5,6 procent) minder uitvoeringskosten gemaakt dan begroot.

De lagere uitgaven van ruim € 78 miljoen binnen de reguliere uitvoeringskosten hebben de volgende oorzaken:

- Volume-effect (€ 30 miljoen): het volume in de WW en ZW viel hoger uit dan in 2011 maar lager dan voor 2012 werd verwacht.
- Sturen op onderuitnutting (€ 44 miljoen): er is gestuurd op onderuitputting voor dekking van de verwachte frictiekosten van de komende jaren. Daarnaast hebben wij bespaard door behoedzaam op te schalen en door te anticiperen op lagere budgetten in de komende jaren.
- Bijzondere baten en lasten (€ 4 miljoen): dit heeft onder meer betrekking op de verkoop van de vakantiehuisjes en de vrijval van enkele oude balansposten.

De frictiekosten waren licht hoger dan begroot. De circa € 12 miljoen hogere frictiekosten huisvesting zijn daarbij vrijwel geheel gecompenseerd door lagere frictiekosten sociaal plan.

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

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie 2012	Begroting 2012	Vershil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	456,3	468,2	-11,9	-2,5%
1.2 Continueren	377,2	411,6	-34,4	-8,4%
1.3 Handhaving	71,4	73,2	-1,8	-2,5%
	904,8	953,0	-48,2	-5,1%
2. Preventie & Re-integratie				
2.1 Preventie	37,3	45,3	-8,0	-17,7%
2.2 Basisdienstverlening werkzoekende	145,2	146,9	-1,6	-1,1%
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	225,0	223,4	1,6	0,7%
	407,5	415,6	-8,0	-1,9%
3. Registratie arbeidsverhoudingen				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	45,4	52,3	-6,9	-13,2%
3.2 Werkgeversdienstverlening	87,4	89,6	-2,2	-2,4%
	132,8	141,9	-9,1	-6,4%
4. Inkomensverzorging				
4.1 Betalingen	91,4	98,4	-7,0	-7,1%
	91,4	98,4	-7,0	-7,1%
5. Informatievoorziening				
5.1 Informatievoorziening	94,8	96,7	-1,9	-1,9%
	94,8	96,7	-1,9	-1,9%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.631,3	1.705,6	-74,2	-4,4%
Bijzondere baten	-8,7	-	-8,7	-
Bijzondere lasten	4,5	-	4,5	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.627,1	1.705,6	-78,4	-4,6%
Vernieuwing	38,1	47,6	-9,5	-19,9%
Investeringsbudget	13,9	26,2	-12,2	-46,7%
Gefinancierd uit frictiebudget	31,0	26,9	4,1	15,2%
Invoering Wet- en regelgeving	9,5	18,9	-9,4	-49,7%
Totaal projectkosten	92,5	119,5	-27,0	-22,6%
Frictiekosten sociaal plan	11,7	23,0	-11,3	-49,2%
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	15,5	3,0	12,5	417,6%
Totaal frictiekosten	27,2	26,0	1,2	4,7%
Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)	1.746,9	1.851,1	-104,2	-5,6%
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-72,7	-88,4	15,7	-17,7%
Vorming van bestemmingsfondsen	88,5	-	88,5	-
Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)	1.762,7	1.762,7	0,0	0,0%

De opgenomen jaarbegroting 2012 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.851,1 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.848,9 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van OC&W € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Structurele uitvoeringskosten

De gerealiseerde reguliere kosten over het jaar 2012 zijn gedaald van € 1.685,9 miljoen in 2011 naar € 1.631,3 miljoen in 2012, dat is een afname met 3,2 procent. Over het jaar 2012 is een budgetoverschrijding van € 74,2 miljoen gerealiseerd (4,4 procent). Dit is exclusief de bijzondere baten en lasten.

- *Claimbeoordeling*: er waren meer claimbeoordelingen WIA dan verwacht en minder claimbeoordelingen WW en Ziektewet, vooral bij zieke uitzendkrachten. Verder waren er minder herbeoordelingen Wajong en minder continueringen WW en Ziektewet. De handhavingafdoeningen lagen licht onder het niveau van de begroting.
- *Preventie & re-integratie*: de kosten liggen per saldo onder het verwachte niveau, voornamelijk door lagere activiteiten bij de eerste indicatie Wsw.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening aan werkgevers rond tewerkstellingvergunningen. Ook bij gegevensverkeer arbeidsverhoudingen waren er minder activiteiten dan verwacht.
- *Inkomensverzorging*: er waren minder activiteiten bestandsbeheer dan verwacht.
- *Informatievoorziening*: de activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten waren bijna gelijk aan de begroting. De kosten van deze activiteiten liggen onder het budgetniveau.

Bijzondere baten en lasten

De bijzondere baten betreffen de verkoop van de vakantiehuisjes en de vrijval van enkele oude balansposten voor pensioenen en claims. De bijzondere lasten betreffen een eenmalige storting aan UWV Pensioenfonds in verband met de verkoop van de vakantiehuisjes.

Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 27,0 miljoen lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat een aantal projecten (deels gepland) later in het jaar is gestart. Verder was in de eerste maanden van 2012 in een aantal projecten de personele bezetting nog niet op orde. Enkele projecten rond wet- en regelgeving (Wet Werken naar Vermogen en Europese Verordening 883) zijn gedurende 2012 stopgezet. Volgens planning zou in 2012 gestart worden met de Suite. Doordat de aanbesteding is uitgelopen, kan pas in 2013 gebruik gemaakt worden van de Suite.

Frictiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 11,7 miljoen. De frictiekosten huisvesting bedragen € 15,5 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100 procent leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkante metertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Bestemmingsfondsen

Uit de bestemmingsfondsen is eind 2011 een bedrag van € 88,4 miljoen vrijgegeven voor 2012. Hiervan is in 2012 € 72,7 miljoen besteed, waardoor er € 15,7 miljoen in de bestemmingsfondsen blijft. Het restant van het budgetresultaat 2012 bedraagt € 88,5 miljoen. Dit bedrag is geheel toegevoegd aan de bestemmingsfondsen:

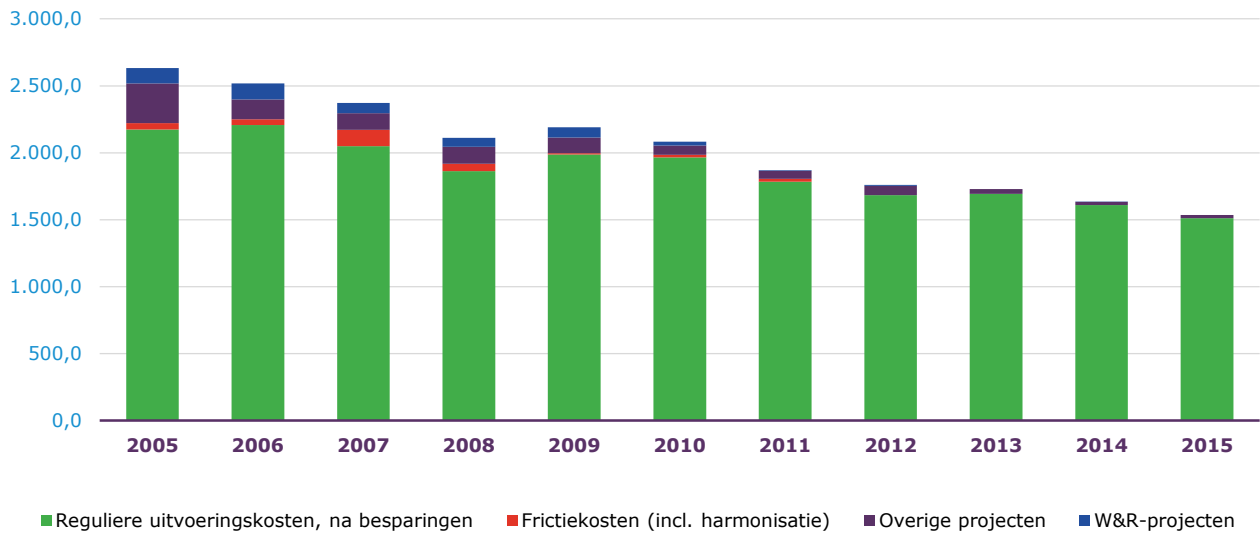
- € 88,5 miljoen voor frictiekosten;
- +/- € 1,3 miljoen voor reguliere activiteiten;
- € 1,3 miljoen voor wet- en regelgevingprojecten.

Het bestemmingsfonds Frictiekosten is nodig voor de financiering van de naar verwachting zeer hoge kosten die de sterke krimp van de organisatie in de komende jaren met zich mee zal brengen.

Meerjarige financiële ontwikkeling

Het budget voor de uitvoeringskosten zal in een periode van tien jaar met circa € 1,1 miljard afnemen, van € 2.600 miljoen in 2005 naar ruim € 1.500 miljoen in 2015. Deze cijfers zijn herrekend naar prijspeil 2012. Tot en met 2012 hebben we al een besparing van € 870 miljoen gerealiseerd ten opzichte van 2005. De hierbij behoren personele reductie bedraagt 27 procent, wat neerkomt op bijna 6.000 fte. Dit is verreweg de grootste reductie van personeel in de hele publieke sector.

Ontwikkeling budget uitvoeringskosten 2005-2015 (excl. bestemmingsfondsen) in prijspeil 2012
(x € 1 miljoen)



6. UWV en omgeving



6.1. Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar. In 2012 was de Raad als volgt samengesteld, met vermelding van de nevenfuncties eind 2012:

De heer mr. drs. B.J. (Bruno) Bruins (1963), voorzitter sinds 1 januari 2012

- Lid Comité van Aanbeveling Willem-Alexander Kinderfonds
- Lid Comité van Aanbeveling Stichting Zeldzame Ziekten Fonds
- Lid Raad van Advies Stichting Instituut Gak
- Voorzitter Raad van Commissarissen Staedion, Den Haag
- Voorzitter Raad van Toezicht Nationale Databank Wegverkeergegevens
- Lid Raad van Commissarissen GZ Zorg Den Haag
- Voorzitter Ruijsstichting Den Haag
- Lid College van Bestuur Nieuwe of Littéraire Sociëteit De Witte Den Haag
- Voorzitter Stichting Ondernemersgala Den Haag
- Lid Adviesraad RAI-vereniging
- Lid Algemeen Bestuur Nederlandse-Vlaamse Accreditatieorganisatie

Mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964), lid sinds 1 januari 2012

- Lid Gateway Advies Board
- Lid Raad van Advies OMO Scholengroep Tongerlo.

De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010

- Lid bestuur Stichting SOSV Opleidingen B.V.
- Lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA).

De Raad van Bestuur stelt de missie, de ambities, de normen en waarden en de strategie van UWV vast. De Raad besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten. De Raad van Bestuur vergadert wekelijks.

In de Groepsraad bespreekt de Raad van Bestuur tweewekelijks met de directeurs de prestaties in de uitvoering en de voorbereidingen op het gebied van strategie en beleid. Verder zijn er thematische bijeenkomsten met de brede top van het bedrijf.

Eenmaal per maand belegt de Raad van Bestuur een bijeenkomst van één dagdeel waarin de Raad de voortgang van de belangrijkste projecten volgt en waarin ruimte is voor een meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema's.

UWV heeft geen Raad van Toezicht of Raad van Advies.

6.2. Controleorganen UWV

UWV beschikt over een accountantsdienst. Deze dienst heeft een onafhankelijke positie. De accountantsdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de Raad van Bestuur. Iedere vier maanden maakt de accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de Raad van Bestuur. Ten behoeve van de minister van SZW controleert de accountantsdienst de jaarrekening van UWV, alsmede de verantwoording over gegevensverwerking en de verantwoording over de beveiliging van elektronische voorzieningen SUWI.

Ernst & Young Accountants voorziet als externe accountant van UWV de in de publieksversie van het jaarverslag opgenomen jaarrekening van een verklaring. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Bestuur.

De Inspectie Werk & Inkomen (onderdeel van de Inspectie SZW) is namens de minister toezichthouder op de taakuitvoering door UWV.

6.3. Maatschappelijk ondernemen

We zijn niet alleen verantwoordelijk voor het directe bedrijfsresultaat, maar ook voor de gevolgen van ons handelen voor mens en milieu.

Transparantie

UWV werkt met veel persoonlijke gegevens van klanten. We worden gefinancierd uit publieke middelen. Dit zijn twee belangrijke redenen om prioriteit te geven aan de betrouwbaarheid van de organisatie voor onze klanten, partners en opdrachtgevers. Wij gaan zorgvuldig om met het beheer en de verwerking van persoonlijke gegevens. Daarnaast zijn we transparant over ons handelen en eerlijk over onze processen tegenover onze opdrachtgever, onze stakeholders, onze klanten en onze medewerkers. We zijn lid van de Rijksbrede Benchmark Groep. Dit is een initiatief van 34 dienstverlenende organisaties in de publieke sector. De organisaties willen via de netwerkgroep van elkaar leren, bij elkaar in de keuken kijken en onderlinge prestaties vergelijken. Ook zijn we lid van de van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden. Wij houden ons aan de principes van de "Code goed bestuur publieke dienstverleners" van deze handvestgroep. We willen ons maatschappelijk ondernemerschap concreet, meetbaar en aantoonbaar maken, voor onszelf en voor onze stakeholders, klanten en de samenleving. Daarom hebben we de MVO Prestatieladder, Managementsysteem - Eisen en Certificatienorm voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) opgenomen in ons jaarplan voor 2013. De MVO Prestatieladder kent vijf niveaus. Uit een analyse bleek eind 2012 dat voor UWV niveau 3 van de MVO Prestatieladder eind 2013 haalbaar is. Daarmee loopt UWV voor op andere overheidsinstanties.

Duurzaamheid

We willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. In 2012 hebben we besloten dat we onze ecologische voetafdruk in 2015 gehalveerd willen hebben. We kopen daarom 100 procent groene stroom in, kopen uitsluitend nog dienstauto's met een A- of B-label en neutraliseren de CO²-uitstoot van UWV. Sinds 2012 scheiden we landelijk ons afval. Eind 2012 werd al 74 procent van het UWV-afval gescheiden en hadden we 23 procent minder restafval dan in 2011. Dankzij actieve sturing is het aantal prints in 2012 met bijna 50 procent afgenomen. We sturen we op duurzaamheid bij onze leveranciers. Wij doen alleen zaken met leveranciers die zich hard maken voor het milieu en de samenleving.

Vitaliteit

We zetten ons in om de tevredenheid, gezondheid, betrokkenheid, het innovatieve vermogen en de eigen verantwoordelijkheid van onze medewerkers te vergroten. We bieden arbeidsplaatsen aan Wajongers en andere mensen die moeilijk aan het werk komen (zie 5.1). UWV kent doelgroep-netwerken zoals Gay UWV Pride, Jong@UWV en het multiculturele netwerk LEF. Samen met NS, ABN-AMRO, Ernst & Young, ING en Delta Lloyd hebben we een platform voor multiculturele netwerken opgericht. UWV was vertegenwoordigd op de Gay Pride 2012 en op Roze Zaterdag. Alle medewerkers van 45 jaar of ouder kunnen meedoen aan een preventief gezondheidsonderzoek. In 2012 maakten 3.226 medewerkers hier gebruik van.

6.4. Oog voor onze omgeving

Aandacht voor stakeholders

Door onze samenwerking met andere dienstverleners zowel op landelijk als regionaal niveau te versterken, kunnen we meer betekenen voor onze klanten. We zoeken steeds vaker contact met onze relaties in het politieke en maatschappelijke domein.

Met het oog op de forse bezuinigingen en de daarmee samenhangende beleidswijzigingen passen we onze dienstverlening de komende jaren aan. We vinden het cruciaal om daarvoor met alle betrokken partijen nauw contact te houden. We intensiveren daarom de banden met de voor UWV belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders. Dat zijn onder meer gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de VNG, de Vaste Kamercommissie SZW, de Cliëntenraden en de Nationale ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk. Met al deze stakeholders houden we structureel contact. We vinden het belangrijk dat onze stakeholders beter op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarom nodigen we zowel leidinggevend als medewerkers van onze stakeholders uit om werkbezoeken aan UWV af te leggen. Met het Nederlands Genootschap voor Sociale Zekerheid (NGSZ) organiseren we Sociale Zekerheidspoorten in Nieuwspoort in Den Haag. Daar wisselen we met de belangrijkste stakeholders van gedachten over actuele onderwerpen op het gebied van de sociale zekerheid.

Partijen "in de buurt van UWV" informeren we met twee publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar invulling aan geven. Eind 2011 ontvingen de stakeholders al *UWV Focus 2012*, waarin we onze plannen voor 2012 schetsten. In het voorjaar van 2012 volgde *UWV aan het werk 2011*, waarin we op hoofdlijnen terugbliken op de belangrijkste ontwikkelingen en prestaties in 2011.

Met UWVMagazine, dat vier maal per jaar verschijnt, houden we onze relaties op de hoogte van ontwikkelingen die ons werkveld raken. Het blad is een platform voor bestuurders, beleidsmakers, HRM'ers en andere professionals die werkzaam zijn in de sociale zekerheid. UWVMagazine behandelt vraagstukken over bijvoorbeeld de relatie tussen arbeid en gezondheid, re-integratie, de arbeidsmarktpositie van kwetsbare groepen en de naleving en handhaving van regels en plichten.

Kennisontwikkeling en kennisuitwisseling

Kennisontwikkeling is van strategisch belang voor UWV. In oktober 2011 is de organisatiebrede Kennisagenda 2012-2013 verschenen. Deze geeft een overzicht van de kennisvragen die we gaan beantwoorden om meer mensen aan werk te kunnen helpen en om de uitkeringslasten omlaag te brengen. Op uwv.nl zijn alle onderzoeksrapporten en het viermaandelijke UWV Kennisverslag te vinden. Professionals bij andere organisaties kunnen deze informatie ook gebruiken, om de dienstverlening aan onze gezamenlijke klanten te verbeteren.

Relatie met ministerie van SZW

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijke verslagen en het wettelijk jaarverslag. De minister en de Raad van Bestuur bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie. Zeker in een verkiezingstijd, met kabinetsformatie, houden we contact met het ministerie om tijdig zicht te krijgen op besluiten die invloed hebben op onze taken. Het kabinet Rutte II heeft belangrijke koerswijzigingen aangekondigd die UWV nieuwe taken bieden zoals de Participatiewet, aanpassing van de ontslagprocedure en de invoering van een quotumregeling voor arbeidsgehandicapten. Die handschoen pakken we op.

Bij de ontwikkeling van beleid en de vertaling van beleid in wetgeving kunnen we onze kennis en ervaring vroegtijdig inbrengen. Een belangrijk aandachtspunt van UWV is de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving. Ook willen we het beleid kunnen uitleggen aan burgers en bedrijven. Wij dringen daarbij aan op eenvoudiger regels. Die zijn goed voor de burger én voor UWV. Als slotstuk van onze betrokkenheid bij de ontwikkeling van wet- en regelgeving brengen wij een formele uitvoeringstoets uit aan de minister. In die toets geven wij aan of, en zo ja vanaf wanneer, de nieuwe regelgeving uitvoerbaar, uitlegbaar en handhaafbaar is. Ook geven we aan wat de gevolgen zijn voor de uitvoeringskosten.

Op basis van aanbevelingen uit 2010 van een door de minister ingestelde commissie hebben het ministerie en UWV de sturings- en samenwerkingsrelatie opnieuw gedefinieerd, rekening houdend met ieders taken en verantwoordelijkheden. De overlegstructuur is gestroomlijnd en de informatievoorziening in het kader van verantwoording en sturing is vereenvoudigd.

Betrokken cliëntenraden

We betrekken onze cliëntenraden consequent bij de ontwikkeling van nieuw beleid en bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. We bespreken beleidsmatige onderwerpen met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden.

De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor leveren wij hun de benodigde informatie, zodat de leden van de raden hun rol als belangenbehartiger van onze klanten optimaal kunnen uitvoeren.

De cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten. Het zijn voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De samenwerking met de cliëntenraden stellen we zeer op prijs.

De Centrale Cliëntenraad heeft in 2012 zes ongevraagde adviezen ingediend bij UWV, onder ander over

- het jaarplan UWV 2013;
- het wegvallen van het Persoonsgebonden Budget (PGB);
- het taalgebruik in de communicatiemiddelen naar Wajong-klanten;
- reiskosten voor de klanten van UWV.

UWV heeft zeven adviezen voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad, onder andere over:

- het Protocol Huisbezoek;
- de beleidsregel voor elektronische communicatie;
- de invoering van het IBAN-nummer;
- beleidsregels voor computervoorzieningen.

De raden doen regelmatig verbetervoorstellen over bijvoorbeeld de omgang met klanten, de leesbaarheid van brieven en brochures, of de manier waarop UWV klanten ondersteunt bij de terugkeer naar werk. Dankzij deze adviezen kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

Via de vernieuwde website van de cliëntenraden ontvangen we steeds sneller klantsignalen.

7. Jaarrekening



7.1. Balans per 31 december 2012

Balans per 31 december 2012

na bestemming resultaat

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2012	31-12-2011
ACTIVA		
Vaste activa		
Materiële vaste activa	119	138
Totaal vaste activa	119	138
Vlottende activa		
Vorderingen	2.407	2.205
Liquide middelen	8	1.837
Totaal vlottende activa	2.415	4.042
Totaal activa	2.534	4.180
PASSIVA		
Fondsen		
Fondsvermogen	-1.050	1.572
Bestemmingsfondsen	232	227
Totaal fondsen	-818	1.799
Voorzieningen	84	103
Kortlopende schulden	3.268	2.278
Totaal passiva	2.534	4.180

7.2. Staat van baten en lasten 2012

Staat van baten en lasten 2012

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2012	2011
BATEN		
Baten wettelijke taken sv		
Premiebaten	17.685	16.446
Rijksbijdragen	3.864	4.115
Overige baten	479	398
Rentebaten	38	92
	22.066	21.051
Netto-omzet uitvoeringskosten	22	26
Totaal baten	22.088	21.077
LASTEN		
Programmakosten		
Uitkeringen	21.109	20.617
Sociale lasten	1.434	1.310
Overige lasten	384	429
Rentelasten	9	19
	22.936	22.375
Uitvoeringskosten		
Personeelskosten	1.297	1.365
Huisvestingskosten	158	181
Automatiseringskosten	235	246
Kantoorkosten	39	41
Vervoers- en overige kosten	40	40
	1.769	1.873
Totaal lasten	24.705	24.248
Saldo van baten en lasten	-2.617	-3.171

7.3. Kasstroomoverzicht 2012

Kasstroomoverzicht 2012

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2012	2011
KASTROMEN UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Premies	17.604	16.502
Rijksbijdragen	3.616	4.524
Overige baten	486	402
Netto-omzet uitvoeringskosten	22	27
	21.728	21.455
Uitgaven		
Uitkeringen	-21.105	-20.768
Sociale lasten	-1.418	-1.319
Overige lasten	-254	-376
Uitvoeringskosten	-1.787	-1.807
	-24.564	-24.270
Totale kasstroom uit operationele activiteiten	-2.836	-2.815
KASTROMEN UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN		
Investerings in materiële vaste activa	-27	-34
Desinvesterings in materiële vaste activa	1	0
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten	-26	-34
KASTROMEN UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Opgenomen middelen	1.004	-
Rentebaten en -lasten	29	73
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten	1.033	73
Netto-kasstroom	-1.829	-2.776
Specificatie netto-kasstroom		
Stand 1 januari	1.837	4.613
Stand 31 december	8	1.837
Netto-kasstroom	-1.829	-2.776

7.4. Toelichting algemeen

Taken UWV

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van zeven fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv).

Wij beheren de volgende fondsen:

- Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)
- Werkhervattingskas (Whk)
- Sectorfondsen (Sfn)
- Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)
- Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)
- Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afj)
- Toeslagenfonds (Tf)

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

Financiering

De betaling van uitkeringen op grond van de wetten vindt, behoudens de vakantiegelden in mei, regelmatig gespreid over het jaar plaats. De middelen die nodig zijn voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten van de verschillende wetten, verkrijgen wij door premieheffing bij verzekerden/werkgevers en uit financiering door het Rijk.

Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar. De Belastingdienst stelt jaarlijks een beheersverslag op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij het nog te ontvangen definitieve beheersverslag zit een controleverklaring van de Auditdienst Rijk.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen vast. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2010 zijn vastgesteld op 2 oktober 2012. Voor het belastingjaar 2011 en 2012 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2013 respectievelijk 2014 vastgesteld. Uit ervaring weten we dat de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels geen materiële correcties tot gevolg heeft.

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

Rijksbijdragen SZW

De programmakosten en uitvoeringskosten van het Afj (Wajong), het Tf (TW, BIA, TRI, Wtcg en IOW) en het Aof (Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof) worden gefinancierd uit rijksbijdragen van het ministerie van SZW. Daarnaast ontvangt het AWf (WW) een rijksbijdrage voor de uitvoeringskosten van UWV van specifiek benoemde taken van UWV WERKbedrijf. In de jaren 2012 en 2013 ontvangen het Afj, Aof en AWf een bijdrage voor de financiering van de Tijdelijke regeling loonkostensubsidie 2012.

Rijksbijdrage OCW

De verantwoordelijkheid voor de onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap ligt bij het ministerie van OCW. Het Afj krijgt voor de betaling van deze voorzieningen een rijksbijdrage van dit ministerie in het kader van de regeling Overige OCW Subsidies (OOS).

Fondsbijdragen aan sectorfondsen

De fondsen Aof en AWf hebben een wettelijke verplichting om bepaalde bijdragen aan de sectorfondsen te betalen. De hieruit voortvloeiende lasten respectievelijk baten worden in eerste instantie per fonds verantwoord. Ten behoeve van het inzicht hebben wij in de verantwoording van de overige lasten en overige baten de fondsbijdragen aan de sectorfondsen geëlimineerd. Per saldo heeft dit geen effect op het resultaat.

Relatie wetten en rijksgefinancierde fondsen

Wet	Rijksbijdrage naar fonds				Lasten naar fonds			
	Aof ¹	AWf ¹	Afj	Tf	Aof	AWf	Afj	Tf
Wazo	X				X			
WW		X				X		
Wajong			X				X	
OOS			X				X	
TW				X				X
BIA				X				X
TRI				X				X
Wtcg				X				X
IOW				X				X
REA					X			

¹ deze fondsen zijn nagenoeg geheel premiegefinancierd

Bovenstaande tabel geeft de relatie aan tussen de (rijksgefinancierde) fondsen en wetten. Aan de batenkant zijn dezelfde wetten opgenomen als aan de lastenkant.

Relatie wetten en premiegefinancierde kosten

Wet	Premiebatens naar fonds					Lasten naar fonds				
	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo
WAO	X					X				
WIA-IVA						X				
WIA-WGA	X	X				X	X	X		X
WAZ	X					X				
Wazo						X			X	X
WW			X	X	X			X	X	X
ZW				X				X	X	X

Uit bovenstaande tabel kan worden afgeleid dat de relatie tussen de fondsen en wetten vrij complex is. Aan de batenkant zijn er meerdere premies ter financiering van de uitvoering van een wet. Zo geldt de premie-inning WW voor de verzekerden in de marktsector en de overheidssector. De premie-inning Ziektewet (ZW) betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering Ziektewet.

Aan de lastenkant dragen de fondsen, met uitzondering van de Whk, de lasten van meerdere wetten. Ter illustratie van de relatie tussen de fondsen en wetten aan de lastenkant worden de belangrijkste relaties weergegeven:

- De uitkeringen van de WAO, de WIA-IVA en de WAZ worden volledig ten laste gebracht van het Aof.
- De WIA-WGA wordt betaald uit de Whk, het Aof, de sectorfondsen (Sfn) en voor een gering deel het Ufo.
- De uitkeringslasten Wazo worden betaald door het Aof, het AWf en het Ufo.
- De WW-uitkeringslasten worden betaald door de sectorfondsen over de eerste zes maanden van werkloosheid van verzekerden. Daarna neemt het AWf de financiering over. Het Ufo verzorgt de WW-uitkeringen voor overheidspersoneel voor de gehele WW-duur.
- De ZW-uitkeringslasten komen ten laste van de sectorfondsen, het AWf en het Ufo.

7.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI en zoveel als mogelijk met Titel 9 Boek 2 BW. Afwijkingen ten opzichte van Titel 9 Boek 2 BW zijn hierna toegelicht.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de betreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Opbrengsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

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

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – niet geactiveerd.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen.

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

Vorderingen

De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van de ouderdom van de vorderingen. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen.

In afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek worden de faillissementsvorderingen niet in de balans opgenomen, omdat de vorderingen niet goed te waarderen zijn. De faillissementsvorderingen zijn toegelicht in de paragraaf 'Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen'.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt. Deze voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de betreffende verplichtingen af te wikkelen. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

Verplichting voor jubileumuitkeringen

Voor de jubileumgratificaties is – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – geen verplichting opgenomen omdat deze worden gebudgetteerd in het jaar van uitbetaling.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

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

Premies

De premiebaten over het premiejaar 2012 zijn bepaald door de ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies over 2012 in de volgende verslagjaren.

Netto-omzet uitvoeringskosten

Onder netto-omzet wordt verstaan de opbrengst van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen. Opbrengsten van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de diensten zijn verricht.

Baten verhaal regreszaken en faillissementen

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken en verhaal uit faillissementen worden – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd.

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode.

7.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa

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

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Samenstelling stand 1 januari 2012				
Aanschafwaarde	212	70	56	338
Cumulatieve afschrijvingen	-126	-45	-29	-200
Boekwaarde per 1 januari 2012	86	25	27	138
Samenstelling stand 31 december 2012				
Bij: investeringen	16	3	8	27
Af: desinvesteringen	-1	0	0	-1
Af: afschrijvingen	-22	-7	-10	-39
Af: bijzondere waardeverminderingen	-5	-1	-	-6
Boekwaarde per 31 december 2012	74	20	25	119
Samenstelling stand 31 december 2012				
Aanschafwaarde	190	65	64	319
Cumulatieve afschrijvingen	-116	-45	-39	-200
Boekwaarde per 31 december 2012	74	20	25	119

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente is op basis van 'Euribor 12 maands' voor 2012 berekend op € 0,5 miljoen.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

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

De bijzondere waardeverminderingen houden verband met het verminderen van het aantal gehuurde panden.

In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 9 miljoen (2011: € 9 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen.

Vorderingen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	31-12-2012	31-12-2011
Programmakosten		
Premievorderingen	1.776	1.688
Uitkeringsdebiteuren*	300	290
Nog te verrekenen rijksbijdragen	161	127
Nog te factureren eigenrisicodragers	60	-
Overige vorderingen	53	62
	2.350	2.167
Uitvoeringskosten		
Debiteuren*	2	2
Vooruitbetaalde kosten	43	24
Overige vorderingen	12	12
	57	38
Totaal vorderingen	2.407	2.205

* op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht

Premievorderingen

Het saldo van de premievorderingen bestaat nagenoeg geheel uit een raming over de maand december 2012 van de nog te ontvangen premies.

Op de premievorderingen wordt geen voorziening voor oninbaarheid aangehouden. De reden hiervan is dat er geen premievorderingen over de voorafgaande premiejaren worden verantwoord, omdat de ontvangsten na de eerste twee kasjaren marginaal zijn.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijhorende sociale lasten en bijdrage ZVW. De stijging van het saldo van € 290 miljoen per ultimo 2011 naar € 300 miljoen per 31 december 2012 houdt vooral verband met de toegenomen omvang van de WW-uitkeringen als gevolg van de verscherping van de economische crisis.

Op de uitkeringsdebiteuren is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Het verloop hiervan kan als volgt worden weergegeven:

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren
Stand per 1 januari 2012	182
Bij: dotatie	45
Af: onttrekking	-14
Af: vrijval	-12
Stand per 31 december 2012	201

De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald op 100 procent van de vorderingen ouder dan twee jaar.

Nog te verrekenen rijksbijdragen

bedragen x € 1.000	Programmakosten 2012			Afrekening 2011 e.o.	Uitvoeringskosten 2012			Totaal
	Realisatie	Voor- schot	Afreke- ning		Realisatie	Voor- schot	Afreke- ning	
Wajong	2.417.221	2.420.000	-2.779	140.895	114.585	118.435	-3.850	134.266
Wajong re-integratie	139.129	150.200	-11.071	-	35.452	33.923	1.529	-9.542
Wajong extra re-integratie	76	-	76	-	-	-	-	76
Wajong LKS	1.165	1.030	135	-	-	-	-	135
Totaal Afj	2.557.591	2.571.230	-13.639	140.895	150.037	152.358	-2.321	124.935
TW	476.369	467.000	9.369	21.678	-	-	-	31.047
BIA	2.788	-	2.788	-	-	-	-	2.788
TRI	-16	-	-16	-	-	-	-	-16
Wtcg	373.183	371.100	2.083	-	1.400	1.400	-	2.083
IOW	7.658	6.700	958	-	250	250	-	958
Totaal Tf	859.982	844.800	15.182	21.678	1.650	1.650	-	36.860
WAZO/ZEZ	49.628	50.000	-372	-	2.363	2.500	-137	-509
WAO/WAZ/WGA LKS	188	160	28	-	-	-	-	28
Totaal Aof	49.816	50.160	-344	-	2.363	2.500	-137	-481
WW LKS	218	200	18	-	-	-	-	18
Totaal AWf	218	200	18	-	-	-	-	18
Totaal nog te verrekenen	3.467.607	3.466.390	1.217	162.573	154.050	156.508	-2.458	161.332

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 161,332 miljoen en op het ministerie van OCW voor € - 0,593 miljoen. De afrekening met OCW bestaat uit € - 0,677 miljoen programmakosten en € 0,084 miljoen uitvoeringskosten.

Met ingang van het verslagjaar 2012 is de regelgeving voor het afrekenen van rijksbijdragen met het ministerie van SZW gewijzigd van een afrekening op kasbasis in een afrekening op transactiebasis. De afrekening vindt in 2013 plaats op basis van de gegevens in de hiervoor opgenomen afrekentabel.

Enmalig zal er voor de programmakosten een bedrag van € 163 miljoen over de jaren 2011 en ouder moeten worden afgerekend. Dit bedrag bestaat uit latente vorderingen en schulden die nog niet eerder met het ministerie van SZW op kasbasis zijn afgerekend. Deze afrekening heeft voor het ministerie van SZW geen budgettaire consequenties, omdat het ministerie van SZW de bevoorschotting op transactiebasis in 2013 met dit bedrag zal verlagen. Voor de fondsen heeft dit geen consequenties, omdat het verlaagde voorschotbedrag voor 2013 wordt aangevuld met de afrekening 2012.

Nog te factureren eigenrisicodragers

UWV verzorgt de betaling van WGA-uitkeringen namens een groot deel van de eigenrisicodragers. In 2012 is geconstateerd dat vanaf 2009 een deel van deze uitkeringen ten onrechte niet bij de eigenrisicodragers zijn verhaald. In 2013 voert UWV een in 2012 gestarte actie uit om niet-verhaalde WGA-uitkeringen over de periode 2009 tot en met 2012 alsnog bij de betreffende werkgevers in rekening te brengen. In de post nog te factureren is hiervoor een bedrag van circa € 60 miljoen verantwoord. Daarvan is ten tijde van het opmaken van de jaarrekening voor circa € 30 miljoen aan verhaalsbeslissingen genomen en is € 10 miljoen gefactureerd. De resterende € 30 miljoen betreft een schatting van de nog te nemen verhaalsbeslissingen en is gebaseerd op de ervaringscijfers vanuit de in afgelopen maanden reeds genomen verhaalsbeslissingen.

Overige vorderingen (Programmakosten)

De overige vorderingen houden verband met verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers, debiteuren inzake EU-Verordening nr. 883/2004 en rekeningen-courant met derden.

Liquide middelen

Hieronder een overzicht van de liquide middelen. De liquide middelen zijn vrij beschikbaar. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in de paragraaf 'Kasstroomoverzicht'.

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	31-12-2012	31-12-2011
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	-	1.826
Banktegoeden	8	11
Totaal liquide middelen	8	1.837

Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Per 31 december 2011 was het tegoed van deze rekeningen-courant € 1.826 miljoen. Per 31 december 2012 is het saldo van de rekeningen-courant negatief en daarom onder de kortlopende schulden als Opgenomen middelen vermeld.

Fondsen

Fondsvermogen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	1-1-2012	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31-12-2012
Aof	2.037	617	-	2.654
Whk	1.395	162	-	1.557
Sfn	-754	-309	-	-1.063
AWf	-859	-2.986	-	-3.845
Ufo	-20	-101	-	-121
Afj en Tf	-	-	-	-
Totaal fondsen	1.799	-2.617	-	-818
Af: bestemd fondsvermogen	-227	90	-95	-232
Netto fondsvermogen	1.572	-2.527	-95	-1.050

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

De fondsen Aof, Whk, Sfn, AWf en Ufo kennen liquiditeit- en conjunctuurreserves. Het totaal van deze reserves is in de Januarinota 2013 geraamd op € 568 miljoen (ultimo 2011 € 674 miljoen).

Bij de Whk vindt een extra vermogensopbouw plaats. Vanaf 2007 maken wij samen met de private verzekeraars deel uit van het duale stelsel voor WGA-verzekeringen. De private verzekeraars passen een rentedekkingstelsel toe en zijn daardoor genoodzaakt in de eerste jaren een vermogen op te bouwen. Wij passen het omslagstelsel toe en zijn tot en met 2012 verplicht een extra opslag (rentehobbel) op de lastendekkende premie te berekenen. Deze opslag leidt volgens de Januarinota 2013 tot een extra vermogensopbouw bij de Whk van € 1.426 miljoen (ultimo 2011 € 1.344 miljoen).

Het vermogenstekort van de sectorfondsen, € 1.063 miljoen tekort, is feitelijk € 88 miljoen groter, omdat er een minimaal fondsvermogen nodig is voor het aanhouden van een reserve ter dekking van de ziekengeldlasten van € 83 miljoen en een reserve ter dekking van de werkloosheidslasten van € 5 miljoen.

Het Afj en het Tf kennen door een volledige financiering uit rijksbijdragen geen vermogen.

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV is hiermee gewaarborgd. De in 2012 opgenomen middelen zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

Bestemmingsfondsen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	1-1-2012	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31-12-2012
Uitvoeringskosten				
W&R-projecten	13	-3	1	11
Vernieuwing	4	-4	-	-
Reguliere activiteiten	13	-7	-1	5
Frictiekosten	159	-58	88	189
	189	-72	88	205
Programmakosten				
Re-integratiebudget WW	32	-18	-	14
Re-integratiebudget AG	6	-	-	6
Re-integratievoorzieningen	-	-	7	7
	38	-18	7	27
Totaal	227	-90	95	232

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen, voor de afronding van reeds gefinancierde lopende projecten en activiteiten in 2013 en daarna. De lasten van € 90 miljoen zijn verwerkt in de staat van baten en lasten. Vanuit het resultaat 2012 is in totaal € 95 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen, € 88 miljoen vanuit het positieve begrotingsresultaat 2012 en € 7 miljoen uit de onderuitputting in 2012 op de re-integratievoorzieningen.

Van de totale bestemmingsfondsen ad € 232 miljoen is € 155 miljoen vrijgegeven voor 2013. Een bedrag van € 77 miljoen zal worden besteed in 2014. Een specificatie van de bestemmingsfondsen is opgenomen in paragraaf 8.3 van de Overige gegevens.

Voorzieningen

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Reorganisatievoorzieningen	Overige voorzieningen	Totaal
Stand per 1 januari 2012	70	33	103
Bij: dotatie	15	12	27
Af: onttrekking	-23	-8	-31
Af: vrijval	-9	-6	-15
Stand per 31 december 2012	53	31	84
Samenstelling			
Korte termijn (< 1 jaar)	18	8	26
Middellange termijn (1-5 jaar)	32	22	54
Lange termijn (> 5 jaar)	3	1	4
Stand per 31 december 2012	53	31	84

Reorganisatievoorzieningen

Deze voorzieningen zijn gevormd voor afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers uit reorganisaties door wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De vrijval van € 9 miljoen heeft betrekking op het beëindigen van de status van boventalligheid van een aantal medewerkers als gevolg van externe of interne herplaatsing.

Overige voorzieningen

Het verloop van de overige voorzieningen kan als volgt worden weergegeven.

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2012	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31-12-2012
Terugbouwverplichtingen	10	2	-1	-2	9
Huuraafkoop/leegstand	14	9	-6	-2	15
Doorbetaling tweede ziektejaar	2	1	-1	0	2
Voorziening claims	7	-	0	-2	5
Totaal	33	12	-8	-6	31

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

Huuraafkoop/leegstand – Deze voorziening is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten die niet voortijdig kunnen worden beëindigd, voor de periode waarin wij niet langer gebruik maken van de gehuurde locaties.

Doorbetaling tweede ziektejaar – De voorziening is getroffen voor de kosten van loondoorbetaling in het tweede ziektejaar aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten. De kosten voor de aanvulling op de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen van personeelsleden in het derde ziektejaar zijn niet in de voorziening opgenomen, omdat deze kosten zijn herverzekerd. Conform cao wordt de arbeidsovereenkomst ontbonden na drie jaar arbeidsongeschiktheid. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

Voorziening claims – Deze voorziening is opgenomen in verband met verplichtingen en risico's die UWV loopt als gevolg van (aankomende) gerechtelijke procedures.

Kortlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2012	31-12-2011
Programmakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.330	1.159
Nog af te dragen loonheffingen	533	491
Opgenomen middelen	1.004	-
Vooruitontvangen rijksbijdragen	200	414
Overige schulden	39	27
	3.106	2.091
Uitvoeringskosten		
Leveranciers	54	87
Belastingen en premies sociale verzekeringen	59	56
Pensioenen en VUT	5	1
Overige schulden	44	43
	162	187
Totaal kortlopende schulden	3.268	2.278

Nog te betalen uitkeringen

De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat voor € 754 miljoen uit vakantiegeld-verplichtingen, € 392 miljoen nog te betalen uitkeringen in 2013, € 100 miljoen sociale lasten en € 84 miljoen aan nog te betalen bijdragen Zorgverzekeringswet.

Nog af te dragen loonheffingen

De nog af te dragen loonheffingen bestaan uit de loonbelasting, de premies volksverzekeringen en de premies werknemersverzekeringen, alsmede uit de bijdragen aan de Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang. Het saldo van de nog af te dragen loonheffingen bestaat voornamelijk uit de loonheffingen van de uitkeringen over de maand december die nog verschuldigd zijn aan de Belastingdienst.

Opgenomen middelen

De opgenomen middelen houden verband met de financiering van de vermogenstekorten. Bij een tekort aan liquide middelen maken wij ingevolge artikel 120, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent. Bij een tekort in rekening-courant blijven de voorwaarden voor het aanhouden van een rekening-courant bij de minister van Financiën van toepassing. Aanvullende afspraken over de termijnen waarop de terugbetaling moet plaatsvinden, zijn daarom niet aan de orde. Per 31 december 2012 hebben wij per saldo een tekort in de rekeningen-courant van € 1.004 miljoen. Het positieve saldo van de rekeningen-courant per 31 december 2011 is vermeld onder de liquide middelen.

Vooruitontvangen rijksbijdragen

De vooruitontvangen rijksbijdragen betreffen een verschuiving door SZW van een deel van de bevoorschotting van de uitkeringslasten Wajong 2013 naar 2012. Het Kabinet heeft hiertoe besloten om het uitgavenbeeld van het Rijk voor 2013 te ontlasten. Een jaar eerder heeft het Kabinet een soortgelijk besluit genomen om het uitgavenbeeld van 2012 te ontlasten. Hiervoor is in de jaarrekening 2011 een bedrag van € 414 miljoen verantwoord.

Overige schulden (Programmakoosten)

Hieronder zijn opgenomen de nog te betalen re-integratielasten, crediteuren inzake EU-Verordening nr. 883/2004 en de rekeningen-courant met derden. Verder gaat het om uitkeringslasten en overige schulden, waarvan de betaling en/of administratieve verwerking nog niet heeft plaatsgevonden.

Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Het is volstrekt onzeker of en in welke mate deze vorderingen inbaar zijn. Dit is afhankelijk van de afwikkeling van de betreffende faillissementen, die vaak een aantal jaren in beslag neemt. Vanwege de grote mate van onzekerheid zijn deze vorderingen niet goed te waarderen en worden ze niet in de balans opgenomen.

In 2012 heeft UWV op de faillissementsvorderingen een bedrag van € 83 miljoen (2011: € 61 miljoen) ontvangen van curatoren. Deze ontvangsten worden op kasbasis verantwoord in de jaarrekening onder de overige baten.

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

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

Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	82	122	45	249
Energiecontracten	5	-	-	5
Projecten huisvesting	5	-	-	5
Overige bedrijfsmiddelen	21	26	-	47
Autoleasecontracten	5	10	-	15
Automatiseringscontracten	124	327	3	454
Totaal	242	485	48	775

Jubileumverplichtingen

Zoals is uiteengezet in de waarderingsgrondslagen, is voor de jubileumgratificaties geen verplichting opgenomen omdat deze worden gebudgetteerd in het jaar van uitbetaling. De nominale waarde van deze verplichtingen bedraagt ultimo 2012 circa € 27 miljoen.

Meerjarige financiële verplichtingen programmakoosten

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor re-integratie van arbeidsgehandicapten en werklozen. Vervolgens zetten de re-integratiebedrijven trajecten uit. De facturering vindt plaats nadat de diensten zijn geleverd. Daarnaast voeren de re-integratie-bedrijven individuele re-integratietrajecten uit. De niet in de balans opgenomen verplichtingen betreffen de resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten. De met deze trajecten samenhangende verplichtingen bedragen eind 2012 € 63 miljoen. Voor arbeidsgehandicapten bedragen de verplichtingen van lopende trajecten € 60 miljoen en voor werklozen € 3 miljoen. Het betreft hier trajecten

gestart in de jaren 2010 tot en met 2012. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor alle doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2012 € 35 miljoen.

Niet-verwerkte verplichtingen

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

Niet exporteren Wtcg – UWV heeft hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep ingesteld tegen een voor UWV ongunstige Rechtbankuitspraak over de Wtcg, de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten.

Op grond van deze uitspraak is UWV verplicht om (onder een aantal voorwaarden) Wtcg tegemoetkomingen te exporteren naar in het buitenland wonenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Inmiddels heeft de Europese Commissie laten weten dat het Nederlandse standpunt niet in overeenstemming is met het unierecht. Dit kan mogelijk leiden tot een extra bedrag aan uitvoeringskosten en programmakosten van circa 5 miljoen euro.

Ingangsdatum vergoeding wettelijke rente op gerestitueerde gedifferentieerde premies - Indien UWV naar aanleiding van een daartoe ingediend verzoek besluit om de gedifferentieerde WAO-premie over één of meer van de jaren 2001 tot en met 2005 te herzien, moet daarover wettelijke rente worden vergoed. Daarbij spelen nog twee rechtsvragen, waarover proefprocedures lopen. Als de Centrale Raad van Beroep tot een negatief oordeel voor UWV komt, leidt dat tot een financieel risico van tussen de 2 en 4 miljoen euro aan programmakosten en ook tot enige extra uitvoeringskosten.

Verjaring sv-premies – Bij uitbetaling van ziekengelduitkering via de werkgever wordt de uitkering vermeerderd met de daarover verschuldigde werkgeversvergoeding ZVW en de sv-premies. In een aantal gevallen is slechts het ziekengeld betaald. UWV heeft geweigerd alsnog de sv-premies te vergoeden als de werkgever hierom meer dan vijf jaar na ontvangst van de uitkering heeft verzocht. Hierover worden twee proefprocedures gevoerd. Een eventueel negatief oordeel van de Centrale Raad van Beroep kan leiden tot enkele miljoenen euro aan extra programmakosten en enige extra uitvoeringskosten.

7.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

bedragen x € 1 miljoen	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overige baten ²		Totaal	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Baten per wet								
WAO	9.887	9.622	0	-	44	56	9.931	9.678
WIA-IVA	-	-	-	-	7	8	7	8
WIA-WGA ¹	513	552	0	-	34	40	547	592
WAZ	0	0	0	-	1	2	1	2
Wajong	-	-	2.708	2.908	7	6	2.715	2.914
OOS	-	-	24	23	-	-	24	23
Wazo	-	-	52	46	-	-	52	46
REA	-	-	0	-	0	1	0	1
TW	-	-	476	442	1	1	477	443
BIA	-	-	3	3	-	-	3	3
TRI	-	-	0	0	0	0	0	0
Wtcg	-	-	375	367	0	0	375	367
IOW	-	-	8	6	0	-	8	6
WW ¹	7.250	6.235	218	320	410	365	7.878	6.920
ZW ¹	35	37	-	-	13	11	48	48
	17.685	16.446	3.864	4.115	517	490	22.066	21.051
Baten per fonds								
Aof	9.887	9.622	52	46	53	66	9.992	9.734
Whk	513	552	-	-	33	40	546	592
Sfn	3.711	3.013	-	-	333	774	4.044	3.787
AWf	3.261	2.938	218	320	99	100	3.578	3.358
Ufo	313	321	-	-	299	256	612	577
Afj	-	-	2.732	2.931	7	6	2.739	2.937
Tf	-	-	862	818	1	1	863	819
	17.685	16.446	3.864	4.115	825	1.243	22.374	21.804
Onderlinge fondsbijdragen	-	-	-	-	-308	-753	-308	-753
Totaal baten	17.685	16.446	3.864	4.115	517	490	22.066	21.051

¹ In de overige baten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

² Inclusief rentebaten

Wij rubriceren de baten onder de wet respectievelijk het fonds waarin deze baten zijn geregeld.

Premiebaten

De premiebaten bestaan nagenoeg geheel uit premiebaten over het premiejaar 2012 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebaten over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebaten wordt beïnvloed door de hoogte van de premieoonsommen en de vastgestelde premiepercentages. De premiebaten van de WIA-WGA zijn afgenomen door werkgevers die in 2012 eigenrisicodrager zijn geworden. In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2011 weergegeven.

Premiepercentages 2012 en 2011

	2012	2011	mutatie in %-punten
WAO - Aof ¹	5,05	5,10	-0,05
WIA (WGA) - Whk ²	0,53	0,55	0,00
WW - Sfn ³	2,23	1,78	0,45
WW - AWf	4,55	4,20	0,35
WW - Ufo	0,78	0,78	0,00

¹ inclusief premie WIA-IVA/WGA

² gemiddeld percentage

³ gemiddeld percentage van sectorpremies en vervangende sectorpremie over uitkeringen

Rijksbijdragen SZW en OCW

Hieronder zijn opgenomen de rijksbijdragen van het ministerie van SZW voor het Tf (TW, BIA, TRI, Wtcg en IOW) en het Afj (Wajong). Daarnaast krijgt het Afj in het kader van de Wet Overige OCW Subsidies (OOS) een rijksbijdrage van het ministerie van OCW ter financiering van de onderwijsvoorzieningen.

Het Aof ontvangt een rijksbijdrage van het ministerie van SZW voor de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof.

Daarnaast ontvangt het AWf (WW) een rijksbijdrage voor de uitvoeringskosten van UWV van specifiek benoemde taken van UWV WERKbedrijf.

Overige baten

De overige baten bestaan uit baten uit € 299 miljoen (2011: € 256 miljoen) verhaalde uitkeringen WW op overheidswerkgevers, € 83 miljoen (2011: € 61 miljoen) uit ontvangsten inzake faillissementsvorderingen, € 63 miljoen (2011: € 65 miljoen) uit overige verhaalszaken, € 12 miljoen (2011: € nihil) uit vrijval van voorzieningen, € 38 miljoen (2011: € 92 miljoen) uit rentebaten en een resterend bedrag van verscheidene kleine batenposten van € 22 miljoen (2011: € 16 miljoen).

Daarnaast bestaan de overige baten uit onderlinge fondsbijdragen. Op basis van verschillende regelingen dragen het Aof en het AWf over 2012 € 308 miljoen (2011: € 753 miljoen) bij aan de sectorfondsen. Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWf:

- € 162 miljoen (2011: € 626 miljoen) ten gunste van enkele sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (WW). De op 1 januari 2009 van kracht geworden crisismaatregel, op grond waarvan bijna alle sectoren een vergoeding ontvingen, is per 1 januari 2012 van overheidswege beëindigd. De bijdrage is als gevolg hiervan ten opzichte van 2011 aanmerkelijk gedaald.
- € 63 miljoen (2011: € 57 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken (ZW);
- € 54 miljoen (2011: € 46 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren (25 procent) van de ziekengeldlasten in de sector uitzendbedrijven (ZW).

Het Aof heeft aan de sector uitzendbedrijven een bijdrage (25 procent) van € 29 miljoen (2011: € 24 miljoen) in de WGA-lasten betaald (wet WGA).

Netto-omzet uitvoeringskosten

De netto-omzet uitvoeringskosten betreft de opbrengst uit hoofde van wettelijke taken en overige dienstverlening in het kader van de ketensamenwerking.

Lasten naar wet en fonds

bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige lasten ²		Uitvoeringskosten ³		Totaal	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Lasten per wet										
WAO	6.498	7.247	497	524	23	38	137	158	7.155	7.967
WIA-IVA	842	672	69	51	0	0	67	58	978	781
WIA-WGA ¹	1.470	1.250	119	97	56	55	250	213	1.895	1.615
WAZ	255	295	0	0	0	0	4	8	259	303
Wajong	2.424	2.621	-	-	141	152	150	141	2.715	2.914
OOS	-	-	-	-	22	21	2	2	24	23
Wazo	1.178	1.205	94	91	0	-	26	27	1.298	1.323
REA	0	0	0	0	0	1	-	-	0	1
TW	442	412	28	27	7	4	-	-	477	443
BIA	3	3	0	0	-	-	-	-	3	3
TRI	0	0	0	0	-	-	-	-	0	0
Wtcg	373	366	0	-	-	-	2	1	375	367
IOW	8	5	0	0	0	0	0	1	8	6
WW ¹	5.937	4.900	488	392	96	126	853	953	7.374	6.371
ZW ¹	1.679	1.641	139	128	48	51	256	285	2.122	2.105
	21.109	20.617	1.434	1.310	393	448	1.747	1.847	24.683	24.222
Lasten per fonds										
Aof	8.263	8.733	615	612	99	112	398	384	9.375	9.841
Whk	334	408	29	32	9	6	12	9	384	455
Sfn	3.667	2.959	297	231	43	40	346	368	4.353	3.598
AWf	4.974	4.533	412	363	380	865	798	907	6.564	6.668
Ufo	621	577	53	45	0	1	39	34	713	657
Afj	2.424	2.621	-	-	163	173	152	143	2.739	2.937
Tf	826	786	28	27	7	4	2	2	863	819
	21.109	20.617	1.434	1.310	701	1.201	1.747	1.847	24.991	24.975
Onderlinge fondsbijdragen	-	-	-	-	-308	-753	-	-	-308	-753
Totaal lasten	21.109	20.617	1.434	1.310	393	448	1.747	1.847	24.683	24.222

¹ In de overige lasten per wet zijn onderlinge fondsbijdragen geëlimineerd

² Inclusief rentelasten

³ Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten

Wij rubriceren de lasten onder de wet respectievelijk het fonds waarin deze lasten zijn geregeld.

Uitkeringen

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen Wsw-ers en bijdragen Zorgverzekeringswet. De uitkeringen zijn per 1 januari 2012 met 0,79 procent en per 1 juli 2012 met 0,66 procent geïndexeerd.

Bij de WAO is er sinds 1 januari 2005 alleen nog sprake van instroom op basis van oud recht. Hierdoor nemen de uitkeringslasten van de WAO af.

Bij het Aof nemen de uitkeringen per saldo af, omdat de daling van de uitkeringen WAO en de WAZ de toename van de uitkeringen WIA-IVA en WIA-WGA overtreft. Voorts speelt de beëindiging per 1 januari 2012 van de uitgaven betaald aan SZW inzake de Anticumulatieregeling WSW hierbij een rol. In 2011 bedroegen deze uitgaven ruim € 127 miljoen. De fondsbelasting van de WGA-uitkeringen met betrekking tot vangnetters is in 2012 verbeterd. Aan de Whk is daarom minder uitkeringslasten toegerekend, aan Aof, Sfn en Ufo meer lasten. Voorts loopt een actie om ten onrechte niet-bij eigenrisicodragers verhaalde WGA/Whk-uitkeringen ad ongeveer € 60 miljoen alsnog bij de desbetreffende werkgevers in rekening te brengen. Zonder deze correcties zouden de uitkeringslasten Whk in 2012 op € 446 miljoen zijn uitgekomen. De uitkeringen van de Wajong (Afj) zijn lager wegens de beëindiging per 1 januari 2012 van de uitgaven betaald aan SZW inzake de Anticumulatieregeling WSW. In 2011 bedroegen deze uitgaven ruim € 363 miljoen. Afgezien van deze beëindiging zijn de uitkeringslasten van de Wajong gestegen met ongeveer € 162 miljoen door de stijgende aantallen uitkeringsgerechtigden. De stijging van de uitkeringslasten bij de Ziektewet (Sfn, AWf en Ufo) is toe te schrijven aan indexeringen, een daling van het aantal flex-uitkeringen door een toename van het aantal eigenrisicodragers en een stijging van het aantal zieken met een uitkering WW.

Bij de sectorfondsen, het AWF en het Ufo heeft de verscherping van de economische crisis in 2012 geleid tot een aanzienlijke stijging van de WW-lasten. De uitkeringsbedragen van de Wazo zijn iets afgenomen door een vermindering van het aantal uitkeringsaanvragen vanwege de daling van het aantal geboorten in 2012 ten opzichte van 2011.

Het Tf betaalt toeslagen (TW), uitkeringen BIA, TRI en IOW en tegemoetkomingen aan chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). De toeslagen zijn toegenomen vooral door het grotere beroep op toeslag WW. De TRI is vrijwel nihil, omdat de regeling per 1 januari 2011 is beëindigd. De IOW is een inkomensvoorziening voor oudere werklozen.

Sociale lasten

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

Overige lasten

Hieronder vallen de lasten van re-integratiemiddelen voor een totaalbedrag van € 272 miljoen (2011: € 341 miljoen), de dotaties aan voorzieningen voor € 45 miljoen (2011: € 38 miljoen), de lasten van de wet OOS voor € 22 miljoen (2011: € 21 miljoen), rentelasten voor € 9 miljoen (2011: € 19 miljoen), door EU-landen betaalde uitkeringen (EU Verordening nr. 883/2004) voor € 22 miljoen (2011: € 9 miljoen) en een resterend bedrag van € 23 miljoen (2011: € 20 miljoen) aan diverse posten.

Daarnaast verstrekken het Aof en het AWF onderlinge fondsbijdragen aan de sectorfondsen voor een totaalbedrag van € 308 miljoen (2011: € 753 miljoen). Meer informatie hierover is vermeld onder de overige baten.

Uitvoeringskosten naar wet

bedragen x € 1 miljoen	Regulier		Friciekosten		Investerings- kosten*		Wet- en regelgeving		Totaal	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
WAO	127	143	5	6	4	8	1	1	137	158
WIA - IVA	63	53	2	2	2	3	0	0	67	58
WIA - WGA	235	195	7	7	7	10	1	1	250	213
WAZ	4	8	-	-	-	-	-	-	4	8
Wajong	138	129	5	5	4	6	3	1	150	141
OOS	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
Wazo	24	24	1	1	1	2	0	0	26	27
REA	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
TW	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
BIA	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
TRI	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Wtcg	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
IOW	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
WW	794	867	29	35	26	47	4	4	853	953
ZW	238	258	9	10	8	15	1	2	256	285
Totaal	1.627	1.681	58	66	52	91	10	9	1.747	1.847

* inclusief Vernieuwing en Gefinancierd uit reguliere middelen

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2012'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds. Over de notitie is overeenstemming met het ministerie van SZW bereikt.

Realisatie uitvoeringskosten versus begroting

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011	Begroting 2011
Uitvoeringskosten	1.769		1.873	
Af: netto-omzet uitvoeringskosten	-22		-26	
Totaal uitvoeringskosten	1.747	1.851	1.847	1.909
Confrontatie met begroting:				
Personeel	1.215	1.253	1.241	1.237
Huisvesting	144	151	157	155
Automatisering	199	212	218	240
Overige kosten	73	89	70	102
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.631	1.705	1.686	1.734
Bijzondere baten	-9	0	-5	0
Bijzondere lasten	5	0	0	0
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.627	1.705	1.681	1.734
Projectkosten	93	120	100	126
Frictiekosten sociaal plan	12	23	44	36
Frictiekosten huisvesting	15	3	22	13
Totaal frictiekosten	27	26	66	49
Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv	1.747	1.851	1.847	1.909

De uitvoeringskosten zijn nader onder te verdelen in reguliere kosten, projectkosten en frictiekosten. De projectkosten houden hoofdzakelijk verband met de Vernieuwing en de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. De frictiekosten hebben betrekking op sociaal plan en huisvesting.

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de uitvoeringskosten per kostensoort inclusief projectkosten.

Personeelskosten

<i>bedragen x € 1 miljoen</i>	2012	2011
Lonen en salarissen	858	889
Sociale lasten	72	76
Pensioenen en VUT	121	119
Externe inleen	169	169
Kosten Sociaal Plan	12	44
Overige personeelskosten	65	68
Totaal personeelskosten	1.297	1.365

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 31 miljoen (3 procent) lager dan in 2011. Deze daling is het gevolg van het lagere gemiddelde personeelsbestand.

Pensioenen en VUT – De pensioenlasten (VUT-, prepensioen- en pensioenlasten) bedragen € 121 miljoen (2011: € 119 miljoen). De pensioenregeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling. Dit betekent dat alleen de betaalde premies als kosten worden verantwoord.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag plus de wijze van betalen. Daarnaast is overeengekomen dat het bestuur van het Pensioenfonds en UWV in overleg treden over extra premiestortingen door de werkgever indien de dekkingsgraad van het fonds lager is dan 105 procent van de waarde van de opgebouwde rechten.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. Voor wat betreft de hoogte van het premiepercentage is als randvoorwaarde gesteld dat deze niet lager mag zijn dan nul procent (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats), en niet hoger dan twintig procent.

Ultimo 2012 was de dekkingsgraad van het Pensioenfonds 99,8 procent (ultimo 2011: 100,2 procent). UWV heeft het Pensioenfonds laten weten structureel geen additionele financiële middelen beschikbaar te kunnen maken voor het fonds. Daarom heeft het Pensioenfonds een herstelplan ingediend bij De Nederlandsche Bank. In dit herstelplan is een groeipad uitgestippeld dat door de tijd aangeeft hoe het fonds op korte termijn (ultimo 2013) weer op het minimaal vereist eigen vermogen (dekkingsgraad circa 105 procent) en op lange termijn (ultimo 2023) op het vereist eigen vermogen (dekkingsgraad circa 114 procent) kan uitkomen. Het herstel moet komen uit (extra) premieopbrengsten voor het fonds en het achterwege laten van indexatie. Als uiterste middel is er sprake van een korting van de op te bouwen, opgebouwde en ingegane pensioenen. In november 2012 heeft het bestuur besloten om voor 2013 het opbouwpercentage te verlagen van 2,1 procent naar 1,67 procent.

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 169 miljoen. Tegenover een kostentoeename van € 13 miljoen voor de uitzendkrachten staat een daling van € 13 miljoen voor de kosten van externen. Dit laatste is gerealiseerd door de afbouw van het aantal externen en een daling van de gemiddelde inhuurtarieven.

Kosten Sociaal Plan – De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 12 miljoen. De kosten bestaan uit een dotatie c.q. vrijval van de reorganisatievoorziening van per saldo € 7 miljoen en de kosten van onze mobiliteitscentra van € 5 miljoen.

Overzicht personele topinkomens

Over 2012 is de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt) nog van kracht. Op grond van de Wopt maken we de inkomens die boven het gemiddeld belastbaar jaarloon van de ministers (normbedrag € 194.000) uitgaan, bekend in de jaarrekening.

Beloning bestuurders

bedragen x € 1,-	Voorzitter RvB*		Lid RvB		Lid RvB**	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Belastbaar jaarloon	204.391	-	170.448	-	185.275	178.275
Pensioenafdracht	37.467	-	34.685	-	34.685	31.402
Totaal Wopt-loon	241.858	-	205.133	-	219.960	209.677

* In dienst per 1 januari 2012. Reeds in 2011 gemaakte uren zijn conform afspraken met SZW uitbetaald in 2012

** Van 16 september tot en met 31 december 2011 als waarnemend voorzitter van de Raad van Bestuur

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur, zoals vastgelegd in hun rechtspositieregelingen, is afgestemd op en liggen onder de norm van de WNT met een grensbedrag voor 2013 van € 228.599,-.

Opgemerkt wordt dat de WOPT-beloning zoals hierboven vermeld, gebaseerd is op het belastbaar loon en na afloop van een kalender wordt vastgesteld. Voor de WNT-norm wordt uitgegaan van het bezoldigingsbedrag dat voorafgaand aan de benoeming is vastgesteld en vastgelegd in de rechtspositie(-regeling).

Aan twee medewerkers is als gevolg van beëindiging van het dienstverband een vergoeding betaald van respectievelijk € 278.922 en € 197.938. Naast de ontslagvergoeding zijn hierin begrepen de salariskosten, de pensioenpremies, en de uitbetaling van niet genoten vakantiedagen.

Huisvestingskosten

bedragen x € 1 miljoen	2012	2011
Huren	75	83
Afschrijvingen	21	21
Beveiliging	13	16
Schoonmaak	6	7
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraankoop en leegstand	7	11
Bijzondere waardeverminderingen	6	9
Overige huisvestingskosten	30	34
Totaal huisvestingskosten	158	181

De huisvestingskosten zijn € 23 miljoen lager dan in 2011, met name door de afbouw van het aantal vestigingen en lagere frictiekosten. Dit laatste komt tot uitdrukking in een lagere dotatie aan de voorziening huuraankoop/leegstand en lagere bijzondere waardeverminderingen. Deze frictiekosten zijn het gevolg van de afbouw van het aantal vestigingen.

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 4 miljoen (2011: € 6 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn € 11 miljoen (5 procent) afgenomen ten opzichte van 2011. Deze afname kan met name worden verklaard door lagere kosten van de rekencentra, applicatiebeheer en licenties.

In de automatiseringskosten is een bedrag van € 10 miljoen (2011 € 9 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

Verbonden partijen

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het pensioenfondsbestuur bestaat uit 9 leden en drie plaatsvervangend leden. Drie bestuursleden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de Raad van Bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad. Daarnaast hebben er twee gepensioneerden zitting in het bestuur.

UWV is eigenaar van het fonds Vakantiehuisjes Nederland, waarin een drietal Nederlandse vakantieparken was ondergebracht ten behoeve van de verhuur aan (voormalige) medewerkers aan UWV. In 2012 hebben wij besloten deze verhuuractiviteiten te beëindigen per 1 januari 2013. De drie Nederlandse vakantieparken zijn in 2012 verkocht voor een bedrag van € 4 miljoen. Tevens hebben wij besloten om de baten die voortvloeien uit de verkoop van de vakantieparken ten goede te laten komen aan het Pensioenfonds in de vorm van een eenmalige storting van € 4 miljoen. Het fonds Vakantiehuisjes Nederland zal in 2013 worden afgewikkeld. Zowel de eenmalige opbrengst als de eenmalige storting aan het Pensioenfonds zijn opgenomen onder de Vervoers- en overige kosten. Ook de buitenlandse vakantieparken, ondergebracht in de Stichting CWRB, zijn in 2012 verkocht. De verkoopopbrengst van deze vakantieparken wordt verantwoord in de jaarrekening van deze stichting.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen d.d. 29 november 2001 (Wet SUWI). Op grond hiervan legt BKWI zelfstandig verantwoording af over haar activiteiten. De cijfers van BKWI zijn om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV.

Accountants honorarium

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountants honoraria van onze accountant Ernst & Young.

bedragen x € 1,-	2012	2011
Onderzoek van de jaarrekening	122.000	129.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten	4.000	12.000
Totaal	126.000	141.000

Personeel

Het aantal fte'n per bedrijfsonderdeel was per ultimo 2012 respectievelijk 2011 als volgt:

	WERK- bedrijf	SMZ	Uit- keren	K&S	UGD	B&B	Hand- having	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
31-12-2011	4.392	3.413	4.611	457	177	953	556	1.838	248	16.645
31-12-2012	4.263	3.502	4.528	438	174	935	575	1.761	406	16.582

Bestuurskosten

In de bestuurskosten Raad van Bestuur nemen wij op de brutosalarissen, bonussen, pensioenlasten, kostenvergoedingen, ziektekostenbijdragen en waarde gebruik dienstauto's. De bestuurskosten Raad van Bestuur kwamen in 2012 uit op € 0,673 miljoen (2011: € 0,492 miljoen). De kosten zijn in 2012 hoger dan in 2011, als gevolg van het vertrek van twee leden van de Raad van Bestuur in 2011. Deze posten zijn in 2011 een aantal maanden vacant geweest.

Amsterdam, 14 maart 2013

Raad van Bestuur UWV

mr. drs. B.J. Bruins, voorzitter
drs. J.P.M. Lazeroms
A. Paling MBA

8. Overige gegevens

8.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Bestuur van UWV

Verklaring betreffende de wettelijke jaarrekening c.a.

Ingevolge Artikel 49 lid 3 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het jaarverslag 2012 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam en hierna samen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd:

- De jaarrekening 2012 van UWV (jaarverslag 2012, paginanummers 42 tot en met 64). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2012 en de staat van baten en lasten over 2012 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2012;
- De in de bedrijfsvoeringparagraaf opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2012 (jaarverslag 2012, pagina 32);
- De weergave van de uitgaven aan onderwijsvoorzieningen in 2012 (jaarverslag 2012, pagina 18-19 onder 'Besteding re-integratiebudgetten').

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV

De Raad van Bestuur van UWV is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening c.a., alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap. De Raad van Bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening c.a. mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening c.a. op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, Accountantscontrole. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening c.a. geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de verantwoordingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening c.a. een afwijking van materieel belang bevatten als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening c.a. en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van UWV gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening c.a..

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2012 van UWV opgenomen

- jaarrekening over 2012 met de financiële toelichtingen daarbij waarin begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2012;
- de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2012; en
- de weergave van de uitgaven in 2012 aan onderwijsvoorzieningen

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2012 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Tevens vermelden wij dat de overige delen van het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar zijn met de jaarrekening c.a..

Amsterdam, 14 maart 2013

F.P.J. Castenmiller RE RA
Accountantsdienst UWV
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

8.2. Verwerking saldo baten en lasten

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

Onze uitvoeringskosten komen – in overeenstemming met de Wet SUWI, artikel 45 lid 2, respectievelijk artikel 117b lid 7 Wet financiering sociale verzekeringen – ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid, de Werkhervattingskas en de Sectorfondsen.

In artikel 119 lid 3 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2012 (per saldo € 2.617 miljoen last) is als volgt:

■ Onttrekking Fondsvermogen	€ 2.527 miljoen
■ Onttrekking Bestemmingsfondsen	€ <u>90 miljoen</u>
■ Totaal	€ 2.617 miljoen

8.3. Vorming en vrijval bestemmingsfondsen

In 2012 hebben wij een bedrag van € 90 miljoen aan kosten ten laste van de bestemmingsfondsen gebracht. Deze kosten zijn geheel besteed aan de aangegeven doelen. Van het positieve begrotingsresultaat 2012 ad € 104 miljoen hebben wij een bedrag van € 88 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen.

Daarnaast hebben wij ultimo 2012 een bedrag van € 7 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen uit de onderuitputting in 2012 op de re-integratievoorzieningen.

Op grond van Wet SUWI, artikel 47 lid 1 onder f, behoeven wij de voorafgaande instemming van de minister van SZW voor een besluit tot het vormen van fondsen en reserveringen. Deze instemming hebben wij verkregen op 12 maart 2013.

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van de bestemmingsfondsen in 2012 kan als volgt worden weergegeven:

Bestemmingsfondsen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2012	Onttrekking	Dotatie	31-12-2012	Vrijgave 2013	Vrijgave 2014 e.v.
1. W&R-projecten						
a. SUB/Walvis	5,0	-1,6	-	3,4	3,4	-
b. Elektr. Gegevensuitwisseling	3,9	-0,4	-	3,5	-	3,5
c. Burgerservicenummer (RNI)	1,0	-0,1	-	0,9	0,9	-
d. Modernisering ziekwet	-	-	0,8	0,8	0,8	-
e. Fraudemaatregelen	-	-	0,8	0,8	0,8	-
f. WSW indicatie/participatiewet	1,0	-0,4	-	0,6	0,6	-
g. Ned. handelsregister project	0,5	0,0	-	0,5	0,5	-
h. Geleidelijke verhoging AOW-leeftijd	-	-	0,2	0,2	0,2	-
i. DKD-2	0,2	0,0	-	0,2	0,2	-
j. Herindeling Wajong (WWNV)	1,6	-1,1	-0,5	-	-	-
	13,2	-3,6	1,3	10,9	7,4	3,5
2. Reguliere activiteiten						
a. Intensivering handhaving	-	-	3,0	3,0	3,0	-
b. EU-verordening 883	3,5	-0,1	-2,1	1,3	0,2	1,1
c. Leerwerkloketten	-	-	0,3	0,3	0,3	-
d. IDM	2,3	-2,3	0,2	0,2	0,2	-
e. Verleidingsbudget	1,0	-0,8	-	0,2	0,2	-
f. Ontwikkelen e-dienstverlening	0,5	-0,4	-	0,1	0,1	-
g. Impl. Prot. pers. stoornissen	3,0	-2,5	-0,5	-	-	-
h. Re-integr. na herindeling WWNV	2,0	0,0	-2,0	-	-	-
i. UWV en Zorg	0,5	-0,3	-0,2	-	-	-
	12,8	-6,4	-1,3	5,1	4,0	1,1
3. Friciekosten	158,8	-58,2	88,5	189,1	117,0	72,1
4. Vernieuwing	4,5	-4,5	-	-	-	-
TOTAAL uitvoeringskosten	189,3	-72,7	88,5	205,1	128,4	76,7
5. Programmakosten						
a. Re-integratiebudget WW	32,0	-18,0	-	14,0	14,0	-
b. Re-integratiebudget AG	6,0	-	-	6,0	6,0	-
c. Re-integratievoorzieningen	-	-	7,0	7,0	7,0	-
TOTAAL programmakosten	38,0	-18,0	7,0	27,0	27,0	-
TOTAAL UWV	227,3	-90,7	95,5	232,1	155,4	76,7

8.4. Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur

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

8.5. Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich na balansdatum geen feiten of gebeurtenissen voorgedaan die vermelding in dit jaarverslag noodzakelijk maken.

Lijst van afkortingen

Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AFM	Autoriteit Financiële Markten
AIOS	Arts in opleiding tot specialist
ANIOS	Arts niet in opleiding tot specialist
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
Aok	Arbeidsongeschiktheidskas
AOW	Algemene Ouderdomswet
Arbo	Arbeidsomstandigheden
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BIA	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging & Privacybescherming
COPC	Customer Operations Performance Center
DNB	De Nederlandsche Bank
ICTI	Informatie- en communicatietechnologie
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IRN	Internet Recherche en Onderzoek Netwerk
IVA	Inkomensvoorziening Volledig en duurzaam Arbeidsongeschikten
KCC	Klanten Contactcentrum
LKS	Loonkostensubsidie
NFI	Niet-financiële informatie
NTCB	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding
nWajong	Nieuwe Wajong
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OOS	Overige OCW Subsidies
oWajong	Oude Wajong
REA	Wet Re-integratie Arbeidsgehandicapten
Rf	Re-integratiefonds
RvB	Raad van Bestuur
Sfn	Sectorfondsen
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SUAG	Status uitkering arbeidsgeschiktheid
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Tf	Toeslagenfonds
TW	Toeslagenwet
TRI	Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
WAZO	Wet arbeid en zorg
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WNT	Wet Normering Topinkomens
Wopt	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
Wsw	Wet Sociale Werkvoorziening
Wtcg	Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WWnV	Wet Werken naar Vermogen
ZEZ	Regeling zelfstandig en zwanger
ZVW	Zorgverzekeringswet
ZW	Ziektewet

Colofon

Uitgave

UWV
Financieel Economische Zaken

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Tel. 020 – 687 57 03

Redactie

Hans Berghuis
Lydia Tabois

