

**BIJLAGE 1 Prestatie-indicatoren UWV**

		Realisatie 2008	Realisatie eerste 4 mnd 2009	Realisatie eerste 8 mnd 2009	Norm 2009
<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>					
1	Juistheid beoordeling re-integratieverslag	90%	92%	91%	80%
2	Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in:				
	– < 13 weken	82%	79%	78%	85%
	– > 13 weken	76%	75%	75%	80%
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>					
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in:				
	– WW < 4 weken na ingang recht	88%	71%	76%	80%
	– WIA < 4 weken na ingang recht	86%	85%	83%	80%
	– ZW < 4 weken na ingang recht	63%	69%	74%	75%
	– Wajong < 18 weken na aanvraag	82%	88%	88%	80%
4	Rechtmatigheid	98,5%	99%	98,8%	99%
5	Bekendheid van verplichtingen (compliance)	> 86%	-	-	85%
6	Afdoening fraudegevallen	95%	93%	98%	95%
<b>Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom</b>					
7	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in:				
	– Indicatie WSW	96,6%	86%	83%	95%
	– Herindicatie WSW	98,6%	93%	92%	95%
8	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in:				
	– Ontslagvergunningen	85,4%	80%	75%	82%
	– Tewerkstellingsvergunningen	88,0%	91%	91%	90%
9	Transparantiebereik	57,4%	59%	97%	60%
10	Aantal beschikbare CV's	134.462	183.921	198.194	150.000
11	Aantal vervulde vacatures	103.337	28.208	59.226	95.000
12	Arbeidsuitstroomquote WW Onderverdeeld in:	53%			
	– Preventie (hervat vóór 1 <sup>ste</sup> WW-dag)		3.913	8.617	22.000
	– Arbeidsuitstroom (hervat vanaf 1 <sup>st</sup> WW-dag)		58.695	134.431	150.000
13	Plaatsingspercentage AG	32% (2004) 35% (2005) 34% (2006)	-	37% (2006) 33% (2007)	30%
<b>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</b>					
14	UWV, onderverdeeld in:				
	– Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	6,9	6,9	6,8	6,8
	– Klanttevredenheid werkgevers	n.v.t.	5,8	6,0	6,0
15	Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	92%	93%	94%	85%
<b>Resultaatgebied 5: geïntegreerde dienstverlening</b>					
16	Keten, onderverdeeld in:				
	– Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8)	6,5	-	6,8	
	– Keten klanttevredenheid werkgevers	n.v.t.	-	-	
<b>Resultaatgebied 6: efficiency</b>					
17	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%	< 100%

## **Toelichting**

### Ad 1 Juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij einde wachttijd. Het UWV meet maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. In de eerste acht maanden van 2009 werd 91% van de beoordeelde dossiers als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 80%.

### Ad 2 Herstelde vangnetgevallen

In de eerste acht maanden van 2009 is gemiddeld 78% van het aantal zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. In 2008 lag dit percentage gemiddeld op 82. Dit hangt samen met de ontwikkeling van het ziekteverzuim binnen de verschillende vangnetcategorieën als gevolg van de economische crisis. Door de crisis is het aantal uitzendingen drastisch gedaald, waardoor de instroom van zieke uitzendkrachten is verminderd. Deze categorie heeft een gunstig uitstroomprofiel. De overige vangnetcategorieën (arbeidsongeschikten ten gevolge van zwangerschap/bevalling en zieke werklozen) hebben een ongunstiger uitstroomprofiel. Het percentage vangnetgevallen dat herstelt na 13 weken bedroeg in de eerste acht maanden van 2009 75% en ligt daarmee eveneens onder de streefwaarde. UWV probeert met diverse korte termijn maatregelen de afname van de uitstroom tegen te gaan. Begin 2009 is het programma ZW Arborol van start gegaan. UWV heeft inmiddels een beoordelingskader opgesteld dat gehanteerd zal worden voor toetsing van de re-integratieverslagen van de zieke vangnetters. In de laatste maanden van 2009 zal UWV beginnen met het toetsen van deze verslagen. Daarnaast wordt bijvoorbeeld de mogelijkheden van samenwerking met Werkpleinen en Poortwachtercentra nader verkend.

### Ad 3 Tijdigheid eerste betaling

In de eerste acht maanden van 2009 kreeg 76% van de WW-klanten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Dit is duidelijk lager dan in 2008 (88%) en lager dan de doelstelling voor 2009 van 80%. Dit hangt samen met de explosieve groei van het aantal nieuwe WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis. Om de verhoogde instroom te kunnen verwerken is de bezetting van de divisie Uitkeren van het UWV sinds januari met ruim 1.000 fte opgeschaald. Het UWV heeft hierdoor de tijdigheid WW in de maanden juli en augustus weer boven de norm van 80% gebracht.

De tijdigheid WIA voldoet met een score van 83% binnen vier weken aan de norm van 80%. Ook voor de Wajong voldoet de tijdigheidsscore aan de norm. De tijdigheid Ziektwet lag in de eerste acht maanden met een score van 74% nog iets onder de norm van 75%.

### Ad 4 Rechtmatigheid

De voorlopige rechtmatigheid over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2009 (controlemaanden oktober 2008 tot en met juni 2009) bedraagt 98,8%. Dit is een verbetering ten opzichte van de score van 98,5% over 2008, maar ligt nog iets onder de norm van 99,0%. De onzekerheid ligt met 1,3% hoger dan de 0,5% over 2008. De cijfers hebben een indicatief karakter.

### Ad 5 Bekendheid van verplichtingen (compliance)

Het UWV voert de meting van de bekendheid met verplichtingen eenmaal per jaar uit. Verantwoording over de resultaten vindt plaats in het jaarverslag.

#### Ad 6 Afdoening fraudegevallen

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In de eerste acht maanden van 2009 heeft het UWV 98% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit ligt boven de norm van 95%.

#### Ad 7 Tijdigheid indicatie WSW

UWV heeft in de eerste acht maanden van 2009 7.881 indicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 83% tijdig. Dit is onder de norm van 95%. Daarnaast heeft UWV in de eerste acht maanden 10.702 herindicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 92% tijdig. Dit is eveneens onder de norm. De overgang van de leverancier van deskundigenadviezen veroorzaakt nog steeds langere doorlooptijden. UWV heeft inmiddels aangescherpte afspraken gemaakt met de leverancier en verwacht dat de tijdigheid hierdoor de komende maanden zal verbeteren. Over geheel 2009 zal UWV de afgesproken norm echter niet meer kunnen behalen.

#### Ad 8 Tijdigheid juridische dienstverlening

UWV heeft in de eerste acht maanden van 2009 39.535 ontslagaanvragen gekregen. Dit aantal is als gevolg van de economische crisis duidelijk hoger dan de oorspronkelijke prognose voor geheel 2009 van 25.000. UWV heeft in de eerste acht maanden van 2009 38.428 ontslagvergunningen afgegeven. De stijging in het aantal ontslagaanvragen heeft effect op de tijdigheid van de afgegeven ontslagvergunningen. Van de verleende ontslagvergunningen was 75% tijdig. Dit is lager dan de norm. UWV verwacht dat de tijdigheid de komende maanden zal verbeteren.

In de eerste acht maanden van 2009 heeft UWV 11.506 tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen afgegeven. Hiervan was 91% tijdig (norm 90%).

#### Ad 9 Transparantiebereik

In de eerste acht maanden van 2009 zijn 425.335 vacatures ingediend; 270.833 via werk.nl en 154.502 via ABS. De transparantie van 97% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 670.000 op jaarbasis op grond van periodiek onderzoek van het CBS onder werkgevers van het aantal verwachte vacatures.

#### Ad 10 Aantal beschikbare CV's

Eind augustus waren er 198.194 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is 32% meer dan de streefwaarde van 150.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.

#### Ad 11 Aantal vervulde vacatures

In totaal hebben werkgevers in de eerste acht maanden van 2009 154.500 vacatures bij UWV ingediend. Hiervan heeft het UWV 59.200 vacatures vervuld. UWV verwacht de streefwaarde van 95.000 vervulde vacatures te realiseren, mede door de inzet van extra personeel.

#### Ad 12 Arbeidsuitstroom WW

Met een score van 8.617 op preventie (hervat vóór 1ste WW-dag) loopt het UWV achter op de doelstelling om 22.000 met werkloosheid bedreigde werkzoekenden van werk naar werk te bemiddelen. Door het hanteren van een nieuwe teldefinitie in 2009 is de preventieperiode korter. Die periode ligt nu vóór de eerste werkloosheidsdag; in 2008 gold de preventieperiode tot de 23e werkdag na de eerste werkloosheidsdag. Dit heeft een duidelijk verlagend effect op het aantal naar werk bemiddelde met werkloosheid bedreigde werkzoekenden. De norm voor 2009 is nog gebaseerd op de oude teldefinitie.

De arbeidsuitstroom vanaf de eerste WW dag bedraagt over de eerste acht maanden van 2009 134.431. UWV ligt hiermee op koers om de doelstelling om in 2009 150.000 werklozen aan het werk te helpen, te realiseren.

#### Ad 13 Plaatsingspercentage AG

Voor trajecten die zijn gestart in 2006 is een plaatsingspercentage van 37% gerealiseerd. Voor trajecten gestart in 2007 is tot nu toe een plaatsingspercentage van 33% gerealiseerd. Dit percentage zal nog toenemen, omdat nog niet al deze trajecten zijn afgerond.

#### Ad 14 Klantgerichtheid UWV

In de eerste acht maanden van 2009 is de algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden iets gedaald naar 6,8 (2008: 6,9, 2007: 6,7, 2006: 6,1) maar ligt nog steeds op de norm. De klanttevredenheid onder werkgevers is gestegen naar 6,0 (2008: 5,8) en het UWV behaalt hiermee de norm.

#### Ad 15 Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn

94% van de gegevensleveringen aan derden in de eerste acht maanden van 2009 vond binnen de afgesproken termijn plaats. Dit is ruim boven de streefwaarde van 85%.

#### Ad 16 Klantgerichtheid keten

De klantgerichtheid integrale dienstverlening werkzoekenden is ten opzichte van 2008 gestegen van 6,6 naar 6,8.

Over de klantgerichtheid integrale dienstverlening werkgevers rapporteert het UWV in het jaarverslag.

#### Ad 17 Realisatie binnen budget

De uitvoeringskosten liggen in de eerste acht maanden van 2009 binnen budget (-11,3%). De onderschijding bij de reguliere kosten heeft vooral te maken met het feit dat de opschaling van de capaciteit (in hoeveelheid en kwaliteit), benodigd om het toenemend werkaanbod op te kunnen vangen en de dienstverlening op peil te houden, meer tijd nodig heeft dan voorzien. De onderschijding bij de projectkosten komt door een langere doorlooptijd van projecten dan verwacht.