



# **Jaarplan met begroting 2010**

Amsterdam, 30 september 2009

# Inhoudsopgave

Blz.

<b>1. Ambities overeind, prestaties onder druk</b>	<b>3</b>
<b>2. Nieuwe wegen naar werk</b>	<b>4</b>
<b>3. Blijvende inzet op klantgerichtheid</b>	<b>12</b>
<b>4. Zo snel en juist mogelijk uitkeren</b>	<b>17</b>
<b>5. Sociaal medische dienstverlening</b>	<b>19</b>
<b>6. Betrouwbaar gegevensbeheer</b>	<b>21</b>
<b>7. Efficiënte bedrijfsvoering</b>	<b>23</b>
<b>8. Prestaties</b>	<b>28</b>
<b>9. Begroting</b>	<b>29</b>

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) voert in opdracht van de overheid de werknemersverzekeringen en de publieke arbeidsbemiddelingstaak uit. De belangrijkste wetten in dat verband zijn de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen, de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, de Werkloosheidswet, de Ziektewet, de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten. UWV levert een bijdrage aan de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand. Daarnaast voert UWV enkele tientallen kleinere wetten uit. De kerntaken van UWV en de wijze waarop daar invulling aan wordt gegeven, staan beschreven in dit jaarplan.

## 1. Ambities overeind, prestaties onder druk

In 2010 zal zeer veel van onze capaciteit en inzet nodig zijn voor de aanpak van de hoog oplopende werkloosheid. Tegelijk vraagt de vernieuwde Wajong een krachtige impuls om werkkansen te creëren en te benutten. Daarnaast willen wij onze klantgerichtheid structureel blijven verbeteren. Deze drie opdrachten tezamen zijn dermate veeleisend van UWV, dat wij alleen door scherp te focussen de uitvoering beheersbaar kunnen houden. Het wordt dus een spannend jaar, waarin geen ruimte meer is voor andere intensiveringen dan op de drie hier genoemde terreinen. We blijven niettemin sturen op een ten opzichte van 2009 gelijkblijvend niveau van tijdigheid van de betalingen en zoveel mogelijk maatwerk bij bemiddeling en re-integratie.

De werkloosheid zal volgens recente ramingen van het Centraal Planbureau in 2010 oplopen tot ca 615.000. Niet alleen stijgt het beroep op de Werkloosheidswet, ook de jeugdwerkloosheid loopt op. Het kabinet zet een reeks aan nieuwe maatregelen in om te voorkomen dat werkzoekenden langdurig buiten het arbeidsproces komen te staan. Wij zijn bij de uitvoering van dat nieuwe beleid nauw betrokken. Op de werkpleinen werken we samen met gemeenten en tal van andere partijen die kunnen bijdragen aan een transparante en flexibele arbeidsmarkt. Wij proberen dat zo vorm te geven dat we niet alleen tijdens de crisis, maar ook daarna de vraagstukken van de toekomstige arbeidsmarkt gezamenlijk aankunnen.

Naast die van werk naar werk gerichte benadering blijven wij onze aandacht richten op werkzoekenden, werkloos of gedeeltelijk arbeidsongeschikt, die niet op eigen kracht in staat zijn een plek op de arbeidsmarkt te veroveren. Ook deze groep wordt door de crisis groter. Omdat de re-integratiebudgetten in 2010 op het niveau van 2009 blijven, zullen wij de re-integratiedienstverlening zeer selectief moeten gaan inzetten.

De wetgever gaat de Wajong ingrijpend wijzigen met ingang van 1 januari 2010. De wet moet activerend gaan werken, wat onder meer tot uitdrukking komt in het participatieplan dat UWV opstelt samen met iedere jongere die over werkmogelijkheden beschikt. Om geschikte functies te vinden voor wajongers werkt een groot aantal betrokken partijen intensief samen. Wij ondersteunen werkgevers actief bij het creëren van werkgelegenheid voor deze jongeren. Met onze ervaring en expertise gaan wij de nieuwe wet vanaf 2010 zo uitvoeren dat zoveel mogelijk wajongers perspectief op werk krijgen.

Wij verlenen onze diensten aan meer dan één miljoen klanten per jaar. Onze dienstverlening is erop gericht dat we onze klanten snel en goed bedienen. Wij willen op dat gebied steeds beter worden, niet alleen voor onze werknemersklanten, maar zeker ook voor werkgevers. Daarvoor bevat dit jaarplan concrete plannen.

De budgettaire ruimte voor 2010 is ondanks het tijdelijke crisisbudget beperkt. We staan voor een aanzienlijke budgetvermindering die voortvloeit uit verschillende taakstellingen. Bovendien moeten we in het aangaan van verplichtingen in 2010 reeds rekening houden met een verwachte verdere budgetdaling in 2011 en de jaren daarna. We zullen dus scherp aan de wind moeten zeilen om ons prestatieniveau van de afgelopen jaren te benaderen.

Onze ambities staan overeind maar de prestaties komen onder druk te staan.

Raad van Bestuur

## 2. Nieuwe wegen naar werk

Een belangrijk deel van dit jaarplan staat in het teken van de crisis. UWV is een anticyclisch bedrijf. Een verslechtering van de economie betekent een stijgend werkaanbod. In dit hoofdstuk geven we aan op welke wijze wij onze bijdrage gaan leveren in het aanpakken van de gevolgen van de crisis. Daarbij past enige voorzichtigheid, omdat de ontwikkelingen snel gaan en de voorspelbaarheid van de economie thans gering is.

Per 1 januari 2010 treedt de nieuwe wet Wajong in werking. Deze nieuwe wet wordt gekenmerkt door de werkregeling, die jongeren met een handicap tot hun 27<sup>ste</sup> jaar maximale ondersteuning biedt bij het vinden van werk. De wet heeft daarnaast een meer verplichtend karakter dan de vorige wet, die vooral in het teken stond van inkomenszekerheid. Belangrijk is dat jongeren die arbeidsvermogen hebben met onze ondersteuning werk vinden en behouden.

### 2.1 Veel extra werk door recessie

#### 2.1.1 Doelstelling

Het CPB raamt de werkloosheid in 2010 op 8%. Dit is een zeer aanzienlijke toename ten opzichte van het niveau in 2008. De algemene verwachting is dat het aantal werklozen in 2010 zeer sterk zal oplopen.

De sterk oplopende werkloosheid zal een stroom van nieuwe aanvragen WW betekenen. De werkdruk om al die aanvragen binnen aanvaardbare tijd te kunnen behandelen neemt fors toe. Een van de maatregelen die we treffen is een aanzienlijke, maar tijdelijke uitbreiding van onze formatie, zoals we dat ook in 2009 al doen. De nieuwe medewerkers worden vooral ingezet bij de functies Uitkeren en Werk.

Wij zijn betrokken bij een groot deel van de door dit kabinet getroffen arbeidsmarktmaatregelen. Ook dat vraagt veel van ons organiserend vermogen. Instrumenten als deeltijd WW en mobiliteitscentra worden ingezet om de negatieve effecten van de economische crisis op de arbeidsmarkt zoveel mogelijk te dempen.

We blijven ondanks de werkdruk sturen op een zo hoog mogelijke tijdigheid van de betalingen en zoveel mogelijk maatwerk bij bemiddeling en re-integratie.

#### 2.1.2 Veel nieuwe maatregelen om de arbeidsmarkt te ondersteunen

Door het kabinet en de sociale partners is in 2009 een pakket aan maatregelen opgesteld dat vooral gericht is op behoud van vakkrachten voor bedrijven en sectoren en om mensen zo snel mogelijk naar ander werk begeleiden. UWV heeft directe betrokkenheid bij de uitvoering van de meeste van deze maatregelen.

Het overgrote deel van de arbeidsmarktmaatregelen heeft betrekking op het zo snel mogelijk aan het werk helpen van met werkloosheid bedreigde werknemers. Zolang er voldoende vacatures beschikbaar zijn zal UWV in mobiliteitscentra, samen met gemeenten en andere betrokken regionale publieke en private partijen, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, met werkloosheid bedreigde werknemers naar een nieuwe baan proberen te begeleiden. Wij maken hierbij gebruik van een omscholingssubsidie voor met ontslag bedreigde werknemers die bij een nieuwe werkgever aan de slag kunnen en van EVC en EVP trajecten voor de met ontslag bedreigden zonder startkwalificatie. EVC is de afkorting van Eerder Verworven Competenties. EVP staat voor Eerder Verworven Profielen.

Naast deze specifieke voor de aanpak van de crisis getroffen maatregelen voeren wij ook onze reguliere preventie activiteiten uit voor individuele werknemers die zich bij ons melden omdat zij met werkloosheid worden bedreigd.

Het verloop van de werkloosheid, maar ook het soort en het aantal vacatures, verschilt per regio. Zo worden de provincies Limburg en Noord-Brabant harder getroffen dan andere regio's als gevolg van het relatief hoge aandeel werkgelegenheid in de sectoren industrie en transport. Om de regio's in Nederland maandelijks te voorzien van dezelfde, onderling vergelijkbare, actuele arbeidsmarktinformatie hebben wij een basisset regionale arbeidsmarktinformatie ontwikkeld. Daarin is een beschrijving opgenomen van de regionale arbeidsmarktontwikkelingen en overzichten van niet-werkende werkzoekenden en vacatures. Andere partijen gaan ook informatie leveren om de basisset te completeren. Wij beschikken zo gezamenlijk over een structureel beeld van de tekort- en overschotsectoren op sectoraal en regionaal niveau.

In 2010 vormen wij samenwerkingsverbanden met het bedrijfsleven (publiek private samenwerking), waarmee met behoud van eigen identiteit en verantwoordelijkheid van partijen, gezamenlijke arrangementen tot stand komen. Met deze arrangementen beogen wij het mogelijk te maken dat werknemers aan het werk blijven dan wel begeleid worden naar ander werk. Met het bedrijfsleven maken wij afspraken over specifieke voorzieningen voor bij voorbeeld branches (brancheservicepunten) of het leveren van extra dienstverlening. Om deze arrangementen en activiteiten mogelijk te maken oormerken wij een deel van het re-integratiebudget voor projecten die in samenwerking met sociale partners en gemeenten in regio's en sectoren ontstaan. Ook kan, onder specifieke voorwaarden, de inzet van uitkeringsgelden aan de orde zijn bij deze initiatieven.

Om te voorkomen dat het midden en kleinbedrijf (MKB) te langdurig en te massaal nadelen ondervindt van de economische crisis heeft UWV afspraken gemaakt met MKB Nederland over extra ondersteuning voor het MKB. Op de werkpleinplusvestigingen hebben wij 200 adviseurs aangesteld bij wie MKB-ondernemers terecht kunnen voor ondersteuning en advies over onder meer om- en bijscholing van werknemers, van werk-naar-werk bemiddeling en arbeidsmarktmaatregelen.

Het kabinet heeft in juni 2009 haar Actieplan Jeugdwerkloosheid gepresenteerd. In dit actieplan worden in aanvulling op reeds bestaand beleid een aantal concrete acties benoemd. De acties komen samen in vijf hoofdlijnen: School Ex programma, convenanten met 30 regio's, matching-offensief, leerwerkbanen/ stages en kansen voor kwetsbare jongeren.

Het kabinet is voornemens om in totaal 30 convenanten af te sluiten met de 30 wethouders van de gemeenten waar de Werkpleinplusvestigingen zijn gevestigd. De basis voor een convenant is een regionaal plan van aanpak, waarbinnen de betrokken partijen – gemeenten, WERKbedrijf, sociale partners, onderwijs, kenniscentra/Colo, jeugdzorg – afspraken vastleggen over ieders bijdrage in het uitvoeren van het kabinetsplan.

UWV WERKbedrijf speelt een rol bij de sluitende registratie van schoolverlaters in het kader van het School Ex-programma i.s.m. sluitende aanpak oproepen schoolverlaters die na de vakantie zonder (vervolg)opleiding en zonder baan de arbeidsmarkt opkomen. We gaan met hen aan de slag om te komen tot ofwel opleiding ofwel een plek (onder andere leerwerk- of stageplaats). Voor het matching-offensief zal door het WERKbedrijf extra inzet worden gepleegd op de kwalitatieve bemiddeling met behulp van de inzet van competentietesten en nazorg van de niet gelukte plaatsingen. Samen met gemeenten vindt een sluitende aanpak van jongeren plaats. Mede op basis van het Plan van aanpak jeugdwerkloosheid van Colo stellen we samen met Colo een plan op, waarbinnen de acquisitie van en matching op leerwerkbanen en stages op de Werkpleinen centraal staan.

UWV neemt in totaal 200 trainees (200 fte's: 100 per okt. 2009 en 100 in 2010) aan die ingezet worden bij de jongerendienstverlening.

De 127 (op termijn 97) landelijk gespreide werkpleinen, waar ons WERKbedrijf en gemeenten samen dienstverlening bieden aan werkzoekenden en werkgevers, worden op regionaal niveau ondersteund. Daartoe zijn op 30 van deze werkpleinen, de zogenoemde plusvestigingen, extra voorzieningen beschikbaar. Deze vestigingen beschikken behalve over het standaardpakket aan diensten over een uitgebreid pakket aan functies, waarmee zij een coördinerende, verbindende, schakelende functie vervullen. We noemen in het bijzonder mobiliteitscentra,

werkgeversservicepunten, leerwerkloketten, adviseurs voor MKB en Zorgloket, informatiepunten over werkgelegenheidsmogelijkheden in de zorgsector.

### **2.1.3 Dienstverlening in de keten**

Op 1 januari 2010 zijn op de werkpleinen belangrijke stappen gezet met de realisatie van de integrale dienstverlening. Er is één aanspreekpunt voor werkzoekenden, er een werkgeversservicepunt is ingericht met één aanspreekpunt voor de werkgever, er wordt gewerkt op basis van een gezamenlijk arbeidsmarktplan en een gezamenlijk dienstverleningsniveau aan de klant werkzoekende en werkgever. Daarnaast hebben gemeenten en WERKbedrijf afspraken gemaakt over het meten van de klantwaardering en de inzet van visitatie ten behoeve van het meten, verbeteren en doorontwikkelen van de dienstverlening. UWV organiseert ten behoeve van de keten de onderzoeken onder werkzoekenden en werkgevers naar de tevredenheid over de ketendienstverlening.

Vanaf 2010 ligt de nadruk op de doorontwikkeling van de dienstverlening van de werkpleinen. Daarbij wordt onder meer aandacht besteed aan verbetering van de dienstverlening aan de klant en verfijning van de afspraken op het gebied van bijvoorbeeld de relatie landelijk/lokaal, budgettering en toezicht.

In het ketenplan 2010 dat later dit jaar aan de Minister wordt aangeboden wordt de wijze van samenwerking nader uitgewerkt en worden concrete doelen benoemd. De samenwerkende partijen hebben overeenstemming bereikt over een nieuwe overlegstructuur, waarbij het Algemeen Ketenoverleg (AKO), dat vooral bedoeld was als veranderorganisatie, wordt vervangen door een permanente structuur. Op lokaal niveau vormen UWV WERKbedrijf en een of meerdere gemeenten per Werkplein een managementteam. De Werkpleinen worden ondersteund door een Programmaraad, waarin alle betrokken partijen samenwerken. Deze raad laat zich bijstaan door een Stuurgroep Dienstverlening en een Stuurgroep ICT/multichanneling. BKWI is bij de Programmaraad betrokken voor de informatietechnische ondersteuning van de samenwerking. Op bestuurlijk niveau VNG, Divosa en UWV borgen de ketensamenwerking. Het daartoe opgerichte Keten Kwartaal Overleg is voor de Staatssecretaris het aanspreekpunt voor de ketensamenwerking. De verantwoording van concrete resultaten, zoals het aantal gerealiseerde werkhervattingen wordt door iedere partij ingebed in de reguliere planning- en controlcyclus. Wij hechten aan een verdere groei van de samenwerking met gemeenten om te komen tot een integrale aanpak en zo mogelijk oplossing van de klantvraag. Wij geven vanuit die visie uitvoering aan het ketenplan.

### **2.1.4 Re-integratie WW**

Het uitbreken van de crisis met als gevolg de sterk oplopende werkloosheid dwingt ons nog meer dan voorheen tot het maken van keuzes bij de inzet van re-integratiemiddelen. Het beleid is thans sterk gericht op de bemiddeling van werk naar werk, zo nodig met inzet van re-integratiemiddelen. Het is eveneens belangrijk dat de werkzoekenden die nu al een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben uitzicht houden op werk. Het re-integratiebudget 2010 blijft op gelijk niveau als in 2009 (126 miljoen euro), terwijl het aantal klanten aanzienlijk toeneemt. Dit beperkte budget dwingt ons tot een zeer selectieve inzet van die middelen. De gewijzigde Werkloosheidswet (o.a. de nieuwe richtlijn passende arbeid) biedt kansen om deze groep met meer druk te stimuleren werk te zoeken dan wel te aanvaarden. Maar veel resultaat moet in deze crisistijd niet worden verwacht.

## **2.2 Werk centraal in vernieuwde Wajong**

Per 1 januari 2010 treedt de nieuwe wet Wajong in werking. Belangrijk nieuw element in deze wet is de werkregeling. Deze regeling biedt maximale ondersteuning aan 18 tot 27 jarige jonggehandicapten bij het vinden van werk. De wet heeft daarnaast een meer verplichtend karakter dan de vorige wet waarin de nadruk lag op de aanspraak op een uitkering. Met de nieuwe wet wordt de focus gelegd op het recht op arbeidsondersteuning. Vanaf 1 januari 2010 zullen wij jongeren met beperkingen intensief over een periode van maximaal 9 jaar begeleiden naar werk.

De nieuwe wet geeft ons mogelijkheden om cliënten maatwerk te bieden en te begeleiden naar een passende en duurzame arbeidsplaats.

Wij zetten ons voluit in om de instroom in de Wajong te verkleinen, de participatie van jonggehandicapten te verhogen en aan hen een maximale ondersteuning te bieden bij het vinden van werk, ook zal dat in tijden van crisis niet eenvoudig zijn. We beschikken over veel deskundigheid en expertise op dit zeer specifieke terrein.

### **2.2.1 Activiteiten**

#### Preventie

Om te voorkomen dat jonggehandicapten in de Wajong instromen werken we sinds enige tijd met 'Wajongnetwerken'. De arbeidsdeskundigen uit onze gespecialiseerde Wajong teams participeren in regionale netwerken waarin wordt samengewerkt met o.a. de gemeente, de school en de Stichting MEE. De netwerken hebben tot doel de overgang van school naar werk te bevorderen. Na een signaal vanuit de school wordt in het netwerk nagegaan welke mogelijkheden er zijn om vroegtijdige schooluitval tegen te gaan, om de jongeren te matchen aan vacatures of om de jonggehandicapte te bemiddelen naar een leerwerkplek. Wij kunnen in deze pre-Wajong fase al voorzieningen inzetten. Zodoende proberen we de instroom in de Wajong te verkleinen. In 2010 willen we de netwerken uitbreiden met jeugdzorginstellingen. Daarnaast wordt in 2010 een experiment voortgezet met de inzet van stagejobcoaches in het laatste schooljaar. Dit om de overgang van school naar werk verder te verbeteren.

#### Re-integratie

UWV is verantwoordelijk voor de re-integratie van Wajongers. Voor alle jongeren die instromen in de Wajong en perspectief hebben op werk geldt een sluitende aanpak. Voor een groot deel van de Wajongers is de inzet van een breed palet aan re-integratietrajecten noodzakelijk. Wij werken samen met re-integratiebedrijven omdat zij met hun specialismen, creativiteit en flexibiliteit een breed scala aan arrangementen aanbieden. Wij fungeren daarbij als opdrachtgever voor de re-integratiebedrijven.

UWV voert de regie op de re-integratie van kop tot staart. Hiertoe zetten wij gespecialiseerde arbeidsdeskundigen in. Bij de start van het re-integratieproces stelt deze deskundige in overleg met de Wajonger een participatieplan op waarin de afspraken worden vastgelegd over het doel en de route naar werk. Op basis daarvan wordt een re-integratietraject gestart. UWV onderhoudt periodiek contact met de Wajonger en de consultant van het re-integratiebedrijf over de voortgang en de resultaten van het traject. Als het nodig is interveniëren wij richting het re-integratiebedrijf en/of de Wajonger.

De arbeidsdeskundige is ook betrokken bij het matchingsproces om te beoordelen of de werkplek geschikt is voor de Wajonger en of die zal leiden tot duurzame plaatsing. Hij beoordeelt dan ook de behoefte aan werkvoorzieningen. Ook na de hervatting houdt de arbeidsdeskundige enige tijd contact met de Wajonger, de werkgever en eventueel de jobcoach. Bij (dreigende) uitval kan de Wajonger altijd direct contact opnemen met zijn arbeidsdeskundige.

Voor een deel van de wajongers is beschut werk het maximaal haalbare. Deze wajongers adviseren wij een WSW-indicatie aan te vragen. De samenwerking met SW-bedrijven (bijvoorbeeld voor het creëren van leerwerkplekken) ontwikkelen we in pilotvorm.

De bereidheid en inzet van werkgevers om jongeren met beperkingen in dienst te nemen zijn cruciaal om de participatie van wajongers te verhogen. We ondersteunen werkgevers waar mogelijk bij het maken van deze keuze en gedurende de eerste periode van het dienstverband. UWV kan er aan bijdragen dat de vacature die de werkgever beschikbaar stelt wordt opgevuld door een gekwalificeerde wajonger. Hiertoe kunnen zonodig voorzieningen worden ingezet en kan de loonwaarde aangepast worden. Een andere methode om de match tussen werkgever en jonggehandicapte kloppend te maken is door het werk af te stemmen op de mogelijkheden van de wajonger (jobcarving). In september 2009 start een proef waarin werkgevers vouchers kunnen inzetten om geadviseerd te worden over de vraag of in zijn bedrijf mogelijkheden bestaan om een

wajonger in dienst te nemen, op een complete functie of na het samenvoegen van diverse taken. In 2010 wordt de proef geëvalueerd.

UWV bevordert de transparantie in vraag en aanbod en daarmee marktwerking in de re-integratiebranche. Vanaf 2010 hebben wij zicht op het merendeel van de Wajongers en weten we welke trajecten die Wajongers doorlopen of hebben doorlopen. De nieuwe instromers zullen vanaf 2010 volledig in beeld zijn.

Werkgevers kunnen hun vacatures voor Wajongers plaatsen op [www.wajongwerkt.nl](http://www.wajongwerkt.nl). Deze transparante presentatie biedt ruimte aan zelfstandig handelen van zowel de werkzoekende Wajonger en de werkgever. Aanvullend zal de arbeidsdeskundige direct op zoek gaan naar geschikte kandidaten. Wajongers, arbeidsdeskundigen en re-integratiebedrijven plaatsen de CV's, zodat er matching kan plaatsvinden.

De dienstverlening van UWV is complementair aan wat werkgevers en marktpartijen doen. Wij pakken deze rol actief op, zowel in het gericht benaderen van werkgevers vanuit het Wajongaanbod als op verzoek van werkgevers die gericht vragen om bemiddeling van een Wajonger. Werkgevers voor wie de markt geen oplossing heeft kunnen aanbieden kunnen zich voor matching tot het WERKbedrijf richten.

Dertig werkpleinen hebben op regionaal niveau een ondersteunende en coördinerende functie, de zogenoemde plusvestigingen. Deze vestigingen beschikken behalve over het standaardpakket aan diensten over een uitgebreid pakket aan functies, waarmee zij een coördinerende, verbindende, schakelende functie vervullen. We noemen in het bijzonder mobiliteitscentra, werkgeversservicepunten, leerwerkloketten, adviseurs voor MKB en zorgsector.

UWV WERKbedrijf biedt werkgevers in de werkpleinplusvestigingen een duidelijk herkenbaar en bereikbaar loket voor werk voor Wajongers. Samen met de gemeenten richt het WERKbedrijf de regionale werkgeversbenadering in. Daarnaast zal het WERKbedrijf op landelijk niveau sectorale afspraken en afspraken met landelijk opererende bedrijven vertalen naar de regio's.

In de aanloop naar de nieuwe aanpak van de Wajong ontwikkelen wij een pakket aan activiteiten:

- Vanuit de werkpleinplusvestigingen wordt op regionale bijeenkomsten van werkgeversorganisaties voorlichting geven over de Wajong en de mogelijkheden / voordelen voor werkgevers;
- Wij starten campagne activiteiten in het najaar 2009 om nieuwe werkgevers aan te sporen om Wajongers in dienst te nemen;
- Waar mogelijk worden convenanten gesloten op landelijk en regionaal niveau met werkgevers om Wajongers te plaatsen binnen hun organisaties. Dit zal gebeuren samen met gemeenten en zal ten behoeve van deze convenanten aangesloten worden op de convenanten voor de aanpak jeugdwerkloosheid;
- In de tweede helft van 2009 zullen de initiatieven die op dit moment lopen voor de doelgroep Wajong in kaart worden gebracht. Het gaat hier om de UWV, UWV WERKbedrijf en gemeenten initiatieven.

In overleg met SZW richten wij een Wajong-monitor in waarin we de uitvoering van de nieuwe wet en de mate waarin de beoogde resultaten worden gerealiseerd, zichtbaar maken. Via een prestatie-indicator verantwoorden we ons over onze inzet om participatie te bevorderen.

## **2.3 Preventie en re-integratie bij ziekte en arbeidsongeschiktheid**

UWV verzorgt de Arbotaken voor verschillende groepen burgers, van wie niet de werkgever aangesproken kan worden op loondoorbetaling. De inspanningen van onze professionals (denk aan activerende gesprekken, afspraken over sollicitatieverplichtingen en evt. re-integratieactiviteiten) zijn gericht op een spoedige en verantwoorde werkhervatting door de cliënt. Bij de uitvoering van de Ziektewet wordt de verzekeringsarts ingezet voor advisering op het gebied van de functionele



mogelijkheden wanneer daar in het kader van de re-integratie behoefte aan is. Er is vanuit het oogpunt van re-integratie gekozen de begeleiding waar mogelijk door de re-integratiebegeleider of arbeidsdeskundige te laten uitvoeren.

De groep Vangnetgevallen – voor wie wij de Ziektewet uitvoeren – verandert sterk onder invloed van de crisis. Het aantal zieke uitzendkrachten daalt aanzienlijk en te verwachten valt dat deze trend zich nog enige tijd zal voortzetten. Het aantal zieke werklozen is fors gestegen. Ook die ontwikkeling zal zich de komende tijd blijven manifesteren. Door deze verandering van samenstelling verandert het arbeidsongeschiktheidsrisico van de Vangnetgroep. Zieke werklozen hebben een veel groter risico op langdurige arbeidsongeschiktheid dan zieke uitzendkrachten. We zien die ontwikkeling al in 2009 weerspiegeld in de herstelkansen die we via prestatie-indicatoren meten. Omdat wij verwachten dat deze trend ook in 2010 zal doorzetten hebben we onze verwachtingen ten aanzien van de herstelkansen van de vangnetpopulatie naar beneden bijgesteld.

## **2.4 Onderwijsvoorzieningen**

UWV versterkt sedert 1 januari 2009 onderwijsvoorzieningen op grond van een bij wet verstrekte opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Deze veelal materiële voorzieningen zijn bedoeld om jongeren met een handicap in staat te stellen deel te nemen aan initieel regulier onderwijs. Initieel onderwijs is het onderwijs dat iedere jongere gebruikelijk is te volgen alvorens hij aan het arbeidsproces gaat deelnemen.

Het gaat hier om meeneembare voorzieningen, vervoersvoorzieningen en intermediaire voorzieningen – zoals bijvoorbeeld de doventolk - die worden verstrekt in het kader van de Wet Overige OCW subsidies (WOOS). Hiertoe is een budget overgeheveld van het ministerie van SZW naar het ministerie van OC&W. Wij hebben met OC&W afspraken gemaakt over budgettering, budgetbeheersing en verantwoording.

Bij de verstrekking van voorzieningen is de zelfredzaamheid van de klant een belangrijke afweging. Beheersing van de kosten van voorzieningen is een belangrijk thema voor UWV, althans voor zover wij die kosten kunnen beïnvloeden. In dat verband wijzen wij op het volgende.

We zien een relatief sterke toename van het gebruik van de doventolk. Een mogelijkheid om de koten te beheersen is gebruikmaking van spraakherkenningsapparatuur, maar ook kan worden gedacht aan een selectievere inzet van doventolken.

Wij zijn nog in overleg met het ministerie van OC&W over de exacte invulling van de werkzaamheden en de wederzijdse verantwoordelijkheden ten aanzien van sturing en verantwoording.

## **2.5 Overige activiteiten**

Wij voeren diverse diensten uit die indirect te maken hebben met werk. Zowel de verlening van ontslagvergunningen als van tewerkstellingsvergunningen staan onder invloed van de teruglopende economie. Voor werkzoekenden met lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperkingen is een reguliere baan soms (tijdelijk) niet haalbaar. De bepaling of iemand aangewezen is op een plaats in de sociale werkvoorziening, aanpassing van de arbeidsomgeving nodig heeft, dan wel in aanmerking komt voor begeleid werken, is onderdeel van onze dienstverlening. Wij stellen deze indicatie vanuit een onafhankelijke positie ten opzichten van de uitkeringsverzorging en re-integratieactiviteiten.

De indicatiestelling beperkt zich niet tot een eenmalige vaststelling, maar is door middel van de herindicatie een gericht instrument om mensen met beperkingen vooral via begeleid werken (weer) in het arbeidsproces te laten participeren.

Handhaving is een belangrijk thema bij de meeste activiteiten die wij uitvoeren, maar zeker ook bij de begeleiding naar werk. Om het resultaat van onze handhaving te meten introduceren wij een nieuwe prestatie-indicator, de nalevingsbereidheid, waarbij we onder andere gaan meten of de

klant zich houdt aan de voorschriften van de werkcoach, dan wel het re-integratiebedrijf. In het hoofdstuk Uitkeren staan we verder stil bij deze nieuwe indicator.

## 2.6 Mensen en middelen

Om de dienstverlening zoveel mogelijk op het gewenste niveau te houden treffen wij verschillende maatregelen. Zoals gezegd breiden we onze formatie tijdelijk uit. Daarnaast worden de openingstijden van onze kantoren verruimd om tijdelijke regionale schokken op te vangen. Verder werken we met vliegende brigades die een districtkantoor kunnen ondersteunen bij het wegwerken van de voorraad nog niet afgewikkelde WW aanvragen.

Voor de meer arbeidsintensieve uitvoering van de Wajong worden in 2010 ca. 100 fte extra ingezet. Op termijn is een aanmerkelijk grotere formatie noodzakelijk.

Om meer maatwerk te kunnen bieden aan onze klanten en om de beperkte re-integratiemiddelen maximaal in te zetten, werkt UWV WERKbedrijf aan haar kwaliteitsbeleid. Dit doet we onder meer door meer te sturen op afspraken, budgetten en resultaten; door een verbetering van (de registratie in) ICT systemen; door het vergelijken van de inspanningen en resultaten per vestiging/werkcoach (benchmarking); via professionalisering van de werkcoaches, begeleiding door mentoren en de ontwikkeling van (diagnose)instrumenten; en via een verbetering van de verantwoording over middelen en resultaten.

In de afgelopen jaren zijn met financiële ondersteuning (eenmalig) van de projectdirectie Leren en Werken zogenoemde leerwerkloketten tot stand gebracht. De leerwerkloketten zijn gezamenlijke initiatieven van de SUWI-partners, onderwijs en bedrijfsleven. Doel van de leerwerkloketten was het verbeteren van de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt door te zorgen voor bekendheid en informatie en advies met de mogelijkheden voor EVC en duale trajecten voor werknemers, bedrijven en werkzoekenden. In het kader van de aanpak van de crisis heeft het kabinet vervolgens besloten om gelet op het belang van scholing bij het voorkomen van werkloosheid vanaf 2010 maximaal 40 leerwerkloketten structureel te ondersteunen. In de toekomstige situatie dient er nadrukkelijk sprake te zijn van een koppeling van de 40 leerwerkloketten met integrale dienstverlening van de Werkpleinen.

### Re-integratiebudgetten

Voor het jaar 2010 zijn de volgende re-integratiebudgetten beschikbaar gesteld:

- Inkoop re-integratietrajecten WW: € 126 miljoen
- Inkoop re-integratietrajecten AG: € 112 miljoen

Momenteel wordt in overleg met het ministerie bezien welke beleidsmatige prioriteiten gesteld moeten worden bij de selectieve inzet van de re-integratiebudgetten in 2010.

Daarnaast heeft het kabinet een Stimuleringspakket samengesteld voor de periode van 2009 tot en met 2011. UWV is bij een aantal van de stimuleringsmaatregelen betrokken, zoals de scholingsbonus en EVC/EVP, de uitvoering van de tijdelijke regeling deeltijd WW en de aanpak van jeugdwerkloosheid.

## 2.6 Resultaten

UWV rapporteert door middel van kengetallen over de behaalde resultaten van de crisis. Wij verantwoorden ons ten aanzien van reguliere activiteiten op het gebied van Werk via onderstaande prestatie-indicatoren.

Kengetallen aanpak crisis: Algemene arbeidsmarktgegevens		
1	Aantal aanvragen WW	
2	Aantal toekenningen WW	
3	Klantinstroom werkzoekenden Werkbedrijf	
4	Aantal ingediende ontslagaanvragen	
Gegevens arbeidsmarktmaatregelen		
5	Uitvoering WW	- Aantal tijdige betalingen - Aantal niet tijdige betalingen (> 4 weken)
6	Deeltijd WW	- Aantal aanvragen - Aantal toekenningen
7	WTV	- Aantal toekenningen
8	Van werk naar werk (mobiliteitscentra)	- Het aantal mensen dat is begeleid van werk naar werk - Klanttevredenheid werkgevers over mobiliteitscentra - Klanttevredenheid met werkloosheid bedreigde werknemers
9	Scholingsbonus	- Aantal aanvragen - Aantal toekenningen - Bijdrage O&O-fondsen
10	Ervaringscertificaten en ervaringsprofielen (EVC en EVP)	- Aantal EVC - Aantal EVP

#### Prestatie-indicator

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
1	Preventie WIA, onderverdeeld in:			
	- Juistheid re-integratieverslag	80%	91%	80%
	- vangnetgevallen < 13 weken hersteld	80%	78%	78%
	- vangnetgevallen > 13 weken en < 104 weken hersteld	85%	75%	75%
2	Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 <sup>ste</sup> werkloosheidsdag *	22.000	8.617	13.000
Resultaatgebied 4: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
6	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in:			
	- Indicatie WSW	95%	83%	95%
	- Herindicatie WSW	95%	92%	95%
7	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in:			
	- Ontslagvergunningen	82%	75%	82%
	- Tewerkstellingsvergunningen	90%	91%	90%
8	Ondersteuning arbeidsmarkt, onderverdeeld in:			
	- Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden	60%	59%	60%
	- Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers	150.000	198.194	180.000
9	Resultaten van begeleiding naar Werk, onderverdeeld in:			
	- Aantal vervulde vacatures	95.000	59.226	95.000
	- Arbeidsuitstroom WW	150.000	134.431	187.000
	- Plaatsingspercentage AG (gestart vanaf 2006)	30%	34%	30%
	- Tijdigheid participatieplan Wajong	Nvt	Nvt	85%

\* De verlaging van de Preventie-WW-norm ten opzichte van 2009 wordt veroorzaakt door een verschil in definitie in de jaren 2009 en 2010. De huidige normering voor 2010 en de realisatie over de eerste vier maanden van 2009 houden strikt vast aan preventie vóór de eerste werkloosheidsdag. Bij vaststelling van de norm 2009 is uitgegaan van een ruimere preventie definitie zoals in 2008 nog gold (bij CWI).

## 3. Blijvende inzet op klantgerichtheid

### 3.1 Doelstellingen

UWV wil een organisatie zijn die de klanten centraal stelt. De ambitie is om de beste publieke dienstverlener te worden. Stappen die in 2010 worden gezet, moeten daarbij passen. Zoals eerder aangegeven staat 2010 voor ons in het teken van de economische crisis. De omvang daarvan bepaalt in hoeverre we in staat zullen zijn onze dienstverlening op peil te houden. Niettemin blijven we, waar mogelijk of nodig, werken aan verbeteringen in de dienstverlening. Daarbij kijken we niet naar de dienstverlening van UWV alleen, maar ook naar de dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen.

We hebben uit onderzoek onder onze klanten (werkzoekenden en werkgevers) de belangrijkste klantprincipes gedetermineerd. Die principes geven richting aan de wijze waarop wij onze dienstverlening vormgeven. Deze klantprincipes passen we concreet toe bij de ontwikkeling van nieuwe werkprocessen. Wij maken daarmee de omslag van een wet- en procesgestuurde organisatie naar een organisatie die is opgebouwd rond het klantbelang.

#### Klantprincipes werkgevers en werkzoekenden

Bereikbaarheid / Toegankelijkheid  
Persoonlijke aandacht  
Maatwerk  
Tijdigheid  
Duidelijkheid

### 3.2 Activiteiten

#### 3.2.1 Dienstverlening aan werkgevers

Werkgevers zijn een belangrijke schakel in de processen van UWV. Met het aanleveren van polisgegevens en de jaarlijkse loonaangifte hebben zij een directe relatie met UWV. Daarnaast hebben werkgevers een cruciale rol in het behouden en creëren van arbeidsplaatsen voor werknemers met of zonder beperkingen. De klanttevredenheid van werkgevers blijft voornamelijk achter bij die van werkzoekenden. We zullen daarom allereerst onze kerntaken voor werkgevers goed moeten uitvoeren. Dit betekent onder andere dat UWV voor de werkgever makkelijk toegankelijk is en dat informatie op de verschillende kanalen consistent is. Voor UWV is het van belang dat wij de werkgever kennen (sector, eigen risicodragerschap en bedrijfsomvang) en dat wij weten waar zijn behoefte ligt.

Daarnaast is ons streven om in onze relatie met werkgevers niet alleen als vragende partij op te treden maar ook voor werkgevers van toegevoegde waarde te zijn. De economische crisis versterkt ons streven om de specifieke dienstverlening aan individuele werkgevers steeds meer af te stemmen op de behoefte van de werkgevers zelf (vraaggerichte dienstverlening). Bij de ontwikkeling van nieuw beleid is het echter van belang om de kerntaken niet uit het oog te verliezen.

Om dit te kunnen realiseren zijn onze activiteiten in 2010 de volgende:

- Met de Belastingdienst werken wij aan een stabiele loonaangifteketen, waarmee een deel van de contacten met werkgevers elektronisch worden afgehandeld.
- Bestaande knelpunten in de communicatie met werkgevers, zoals telefonische dienstverlening en het ontvangen van een ontvangstbevestiging, worden in 2010 aangepakt.
- Regelingen die drempelverlagend werken voor werkgevers en hen stimuleren om werkzoekenden met beperkingen in dienst te nemen, worden gepromoot.

- De dienstverlening op regionaal niveau krijgt een krachtige impuls door de inrichting van regionale werkgeversservicepunten, mobiliteitscentra, leerwerkloketten en de aanstelling van MKB adviseurs tot betere dienstverlening aan werkgevers.
- UWV ontwikkelt een werkgeversportaal op internet waarmee alle werkgeversdiensten kunnen worden uitgevoerd.
- De inzet van het sociaal-medische deskundigenoordeel als preventief instrument wordt verder gestimuleerd.
- In 2009 hebben we landelijk het werkgeversservicepunt Wajong ingericht dat tot doel heeft de administratieve lasten bij werkgevers te verlichten, voorlichting te geven en vacatures te melden. Deze dienstverlening komt in 2010 op 30-plus vestigingen van het UWV WERKbedrijf beschikbaar. Hiermee komen we tegemoet aan een wens van bedrijven om de administratieve lasten bij het in dienst nemen van een jonggehandicapte te beperken.

### **3.2.2 Dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden**

Door de economische crisis worden we met grotere groepen werkzoekenden geconfronteerd. Ondanks de grote aantallen streven we ernaar de dienstverlening op peil te houden. Voor onze klanten is het belangrijk dat we bereikbaar en toegankelijk blijven en onze afspraken nakomen, waaronder het tijdig verstrekken van inkomen. Eenduidige communicatie is hierbij van belang. Wij zetten in op gerichte dienstverlening: zelfredzaam waar het kan (bijvoorbeeld via e-intake), hulp op maat waar nodig.

Onze activiteiten in 2010 zijn de volgende:

- Wij zetten volgend jaar de eerste stappen op weg naar een publiekscontract. In een dergelijk contract geven we aan wat klanten mogen verwachten van onze dienstverlening. Klanten kunnen ons hierop aanspreken.
- Hoog geschoolden maken in vergelijking met andere doelgroepen relatief weinig gebruik van de diensten van UWV. Om dit te verbeteren ontwikkelen we een virtueel werkplein voor klanten op het niveau van HBO en WO. Hier vinden zij algemene informatie, cv's en vacatures en online assessment instrumenten.
- Onze activiteiten beperken zich niet strikt tot het domein van werk en inkomen. Zo dragen wij bij aan de maatregelen in het kader van het Actieplan Schulden. De regie ten aanzien van schuldhulpverlening ligt bij gemeenten, onze functie beperkt zich voor al tot signaleren van schuldsituaties, het geven van voorlichting en het in contact brengen van onze klanten met gespecialiseerde dienstverleners. UWV kent specifiek communicatiebeleid gericht op minima. We voeren in dit kader periodiek acties uit om minima te informeren over zaken als schuldhulpverlening, maar ook over inkomensaanvullende regelingen van UWV, gemeente en Belastingdienst.

### **3.2.3 Communicatie met klanten**

Het aanbieden van diensten en het contact vanuit UWV met klanten verloopt bij voorkeur via Internet. Zo kunnen cliënten via WERK.nl een uitkering aanvragen en ze kunnen via de elektronische Werkm@p communiceren met hun contactpersoon bij UWV. De klant kiest echter vanzelfsprekend als ingang voor contact het kanaal dat hem het beste van informatie voorziet. Dan is het van het grootste belang dat de informatie, ongeacht de keuze, gelijklopend is en dat betrokken medewerkers weten wat er eerder besproken en afgesproken is. Een klantvolgsysteem is hierbij onmisbaar. De ontwikkeling hiervan zetten wij in 2010 voort.

Andere concrete initiatieven ter verbetering van de communicatie met onze klanten zijn:

- Wij testen samen met klanten communicatiemiddelen, brochures en e-diensten met als doel dat de klant deze begrijpt met als doel dat UWV in voor de klant begrijpelijke taal communiceert en juridische terminologie vermijdt.
- In 2010 starten we met het ontsluiten van MijnUWV.nl, waar de klant uiteindelijk terecht kan voor alle diensten van UWV op het moment dat hij die nodig heeft.
- Wij starten in 2010 – bij een goede afloop van de pilot – met een internet helpdesk voor klanten. De klant kan dan op internet ook een 'call me' functie gebruiken, waarna het KlantContactCentrum direct contact met hem opneemt. Op de UWV kantoren en Werkpleinen helpen we de meer 'kwetsbare' groepen, zoals laaggeletterden en allochtonen met onder andere het invullen van digitale formulieren.

### **3.2.4 Cliëntenparticipatie**

Wij hebben onze cliëntenraad uitgenodigd in dit jaarplan aan te geven welke accenten de raad legt in zijn werkzaamheden in 2010. De cliëntenraad heeft als volgt aan ons verzoek voldaan:

De Centrale Cliëntenraad UWV wil in zijn plannen voor 2010, in samenwerking met UWV, de volgende onderwerpen nadrukkelijk aandacht geven.

- De klantgerichtheid van UWV verder verbeteren. Het gaat de Centrale Cliëntenraad hierbij niet alleen om UWV zelf maar ook om de betrokkenheid en herkenbaarheid van UWV in de dienstverlening binnen de keten. Om een zinvolle bijdrage vanuit de Centrale Cliëntenraad te kunnen leveren aan dit voornemen wil de raad graag samen met UWV de mogelijkheden onderzoeken om als Centrale Cliëntenraad vroegtijdig betrokken te worden bij het opstellen van onder andere uitvoeringstoetsen, uitvoeringsbesluiten en wijzigingen in klantprocessen. De raad verwacht dat dit, in het belang van alle klanten, erg zinvol zal zijn.
- De positie van Wajongers. De Centrale Cliëntenraad stelt zich ten doel de positie van Wajongers nadrukkelijk te blijven volgen en waar mogelijk – vanuit de eigen ervaring en deskundigheid binnen de raad – een bijdrage te leveren aan het verhogen van kansen op de arbeidsmarkt voor deze groep. De Centrale Cliëntenraad tekent hierbij aan dat de individuele mogelijkheden van klanten uit deze doelgroep voor de raad de belangrijkste criteria zijn.

Wij overleggen met de Centrale Cliëntenraad op welke wijze wij invulling kunnen geven aan de betrokkenheid van de raad bij deze thema's.

### **3.2.5 Klantgerichte organisatie**

UWV wil de beste publieke dienstverlener van Nederland worden. Enkele jaren geleden zijn we gestart met het vernieuwingsproces, dat beoogt de dienstverlening meer vanuit de vraag van de klant in te richten. Op basis van een door UWV ingediende businesscase voor het indertijd opgezette programma Vernieuwing heeft de Minister zijn medewerking toegezegd. Dat betekent concreet dat SZW de benodigde investeringen voorfinanciert en zich waar nodig inzet voor vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Uiteindelijk neemt UWV de kosten van het programma geheel voor eigen rekening doordat de uitvoeringskosten structureel op een lager niveau komen te liggen.

De afgelopen jaren hebben wij naast het jaarplan een afzonderlijke Vernieuwingsagenda ingediend. Nu vanaf 2010 de nieuwe bedrijfsstructuur in werking is getreden en de scheidslijn tussen de nog lopende vernieuwingsactiviteiten en het going concern minder wordt gemarkeerd, hebben wij de toelichting op onze vernieuwingsactiviteiten in het jaarplan zelf ondergebracht. In het begrotingshoofdstuk staan wij stil bij de financiële aspecten van dit vernieuwingsproces.

De voortgang van het organisatievernieuwingsproces wordt sterk beïnvloed door de complexe en dynamische omgeving, waarin UWV opereert. Zo hebben de fusie tussen UWV en CWI en de economische crisis een directe invloed op het tempo van het veranderproces.

#### Veranderstrategie en transitieplanning

Nadat dit jaar was gebleken dat het organisatiebreed invoeren van een nieuw klantproces te complex is hebben wij ons beraden over de wijze waarop wij de inrichting van een klantgerichte organisatie willen voortzetten. Wij hebben ervoor gekozen om niet meer alles (nieuw klantproces, nieuwe organisatiestructuur, digitalisering, etc.) tegelijkertijd door te voeren, maar fasegewijs.

Het veranderproces is gestart met terugdraaien van het klantproces WIA vanuit de nieuwe divisies terug naar het referentiewerkproces van de divisie AG. Enkele voor werkgevers en klanten belangrijke innovaties, die in het nieuwe proces waren ontwikkeld, zoals de mogelijkheid van een elektronische aanvraag en het optimaal gebruik van de polisgegevens, zullen wij – ondanks het terugdraaien – kunnen behouden.

De volgende fase betreft de kanteling van de divisie AG, waardoor een definitieve stap wordt gezet naar de gewenste divisiestructuur en is weer sprake van een eenduidige inrichting en besturing van het bedrijf. Hiervoor hebben we advies gevraagd aan de Ondernemingsraad. Bij de kanteling is gekozen voor een aanpak die aansluit bij de leerervaringen van het niet doorgaan van de landing klantproces WIA. Dus geen ingrijpende procesvernieuwingen, geen nieuw functiehuis en geen nieuwe systeemondersteuning. Besloten is om over te gaan op een gewijzigde

vernieuwingsstrategie, gebaseerd op de herverdeling van de huidige werkwijzen (as-is) en functies over de nieuwe divisies, waarna de divisies de verdere verbetering van de efficiency en dienstverlening oppakken.

Na verkregen advies starten we de feitelijke omzetting naar de nieuwe divisiestructuur. Bij de beoogde herverdeling van de activiteiten over de nieuwe divisies worden de werkprocessen uit de divisie AG nagenoeg ongewijzigd ondergebracht in de nieuwe organisatiestructuur. Zo gaat de huidige backoffice AG – waar de uitkeringen worden verzorgd – naar de divisie Uitkeren. Dat geldt ook voor de uitvoering van de Ziektewet. De claimtaken uit de frontoffice AG worden tot en met de beschikking en de eerste betalingsopdracht ondergebracht in de divisie Sociaal Medische Zaken.

De komende maanden wordt het jaarinformatieplan 2010 uitgewerkt, waarin definitieve keuzes worden gemaakt ten aanzien van de projectportfolio 2010 inclusief de vernieuwingsprojecten. De vernieuwingsprojecten zullen in teken staan van het realiseren van de financiële businesscase en het vergroten van de klanttevredenheid (werknemers en werkgevers). Denk hierbij aan vereenvoudigingsprojecten (onder andere deregulering), één betaalstraat en houding en gedrag programma's.

Begin december zullen wij SZW informeren over de vernieuwingsportfolio in de vorm van een investeringsprogramma 2010.

#### Klantgerichte houding en gedrag

Veranderingen in de bedrijfscultuur zijn noodzakelijk om een klantgerichte organisatie te worden. Een cultuur verandert niet vanzelf. Een klantgerichte organisatie vraagt een enthousiaste inzet van management en medewerkers onmisbaar.

Het programma heeft ten doel, dat iedereen binnen UWV klantgerichtheid uitstraalt en ernaar handelt, zodat klanten erop mogen rekenen dat zij goed en snel worden geholpen. Deze houding geldt zowel naar externe klanten als binnen de organisatie.

Voor 2010 zien wij als belangrijkste resultaten:

- De manager kan beschikken over nieuwe instrumenten om gedrag te meten, de samenwerkingsmeter en de klanttoets. Deze instrumenten zet de manager vooral in als instrument om de ontwikkeling van de medewerker te ondersteunen.
- Maatwerk als aspect van klantgerichtheid vraagt van medewerkers om binnen vrijheidsgrenzen verantwoordelijkheid te nemen en verantwoording af te leggen. Dit vraagt een nieuwe en fundamenteel andere houding dan in de oorspronkelijke werkomgeving van UWV die werd gedomineerd door rechtmatigheidsdenken. In medewerkerplatforms wordt getraind in deze vaardigheden. De manager wordt ondersteund om de medewerker meer ruimte te geven en die ruimte goed te benutten.
- Verschillende bedrijfsonderdelen werken aan specifieke programma's ter versterking van de bedrijfscultuur. Zo wordt door het WERKbedrijf een integraal kwaliteitsbeleid ontwikkeld voor de begeleiding van klanten naar werk. Met medewerkers van de divisie Uitkeren worden waarin concrete en toetsbare afspraken gemaakt, gericht op de dienstverlening aan klant. Zoals: snel terugbellen, tijdig betalen, de klant vragen of hij naar behoren is geholpen. UWV staat ook voor de bescherming van de privacy en de veiligheid van beheerde gegevens. Dat is een aspect van klantgerichtheid, waarop niet alleen de divisie UGD maar de hele organisatie aanspreekbaar is. Het tempo van realisatie van deze initiatieven wordt mede bepaald door de ontwikkeling van de werkdruk.

## **3.3 Resultaten**

### **3.3.1 Klanttevredenheid UWV**

Een van de kerndoelen van de vernieuwing is het verbeteren van de klantgerichtheid jegens burgers en bedrijven. De klanttevredenheid onder uitkeringsgerechtigde klanten ligt met 6.8 begin 2009 al op een behoorlijk niveau. Vooral werkgevers tonen zich minder tevreden. Wij hebben als

voornemen dat werknemers en op termijn ook werkgevers ons structureel met ten minste een 7 waarderen.

### 3.3.2 Klanttevredenheid Keten Werk en Inkomen

Als ketenpartners meten we ook de klantgerichtheid onder die werkzoekenden en bedrijven, die gebruik maken van onze geïntegreerde dienstverlening. De resultaten die we boeken, bereiken we samen met onze partners, de gemeenten. We kunnen als UWV daarom een inspanningsverplichting formuleren.

#### Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied 5: klantgerichtheid		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
10	Klantgerichtheid, onderverdeeld in:			
	- Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	6,8	6,8	7,0
	- Klanttevredenheid werkgevers	6,0	6,0	6,0
	- Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8)	-	6,8	-
	- Keten klanttevredenheid werkgevers	-	nrb	-



## **4. Zo snel en juist mogelijk uitkeren**

### **4.1. Doelstellingen**

Bij het sterk oplopende beroep op de WW blijft onze doelstelling dat UWV de uitkering snel en goed kan blijven betalen.

Werknemers die ontslagen of langdurig arbeidsongeschikt zijn geworden, willen er zo snel mogelijk van verzekerd zijn, dat de uitkering goed geregeld is. Pas dan kan de aandacht volledig worden gericht op het vinden van werk, zo dat al tot de opties behoort.

Wij richten ons beleid erop, dat het betalingsritme dat onze klanten gewend waren bij hun werkgever kan worden voortgezet. Dat betekent dat we zoveel mogelijk binnen vier weken nadat het recht is ingegaan, de eerste betaling hebben uitgevoerd. Lukt het door omstandigheden niet om binnen die termijn de definitieve betaling te doen, dan bieden we een voorschot aan.

### **4.2 Activiteiten**

Om de grote stroom nieuwe WW uitkeringen die voor 2010 wordt verwacht tijdig en juist te kunnen verwerken zijn diverse maatregelen nodig in de bedrijfsvoering, zoals tijdelijk extra personeel. Daarmee beogen wij de kwaliteit van de dienstverlening zoveel mogelijk op peil te houden.

Om te voorkomen dat vakkrachten verloren gaan voor die bedrijven die ondanks een tekort aan orders, voldoende gezond zijn om de crisis door te komen is per 1 april 2009 de bijzondere regeling deeltijd WW van kracht. Deeltijd-WW maakt het mogelijk het aantal contractsuren te verminderen, naast de al bestaande mogelijkheden hiertoe. De werkgever heeft een scholingsverplichting ten aanzien van de werknemers in deeltijd-WW. De werknemer wordt gedurende de deeltijd-WW vrijgesteld van de sollicitatieverplichting.

De regeling bleek zodanig in een behoefte te voorzien dat medio 2009 de voorwaarden voor toekenning zijn aangescherpt. Bedrijven moeten thans kiezen tussen een langdurige inzet van deeltijd WW voor een beperkt deel van hun personeel of toepassing op een groter deel van hun personeelsbestand voor een kortere tijd. Ook zijn strengere regels voorzien om fraude met de deeltijd WW te voorkomen. UWV handhaaft de correcte toepassing van de regeling deeltijd-WW. De controles bij ondernemingen richten zich daarbij op scholingsactiviteiten, detachering, urenregistratie en het percentage werknemers waar de werktijd van wordt verkort.

Uiterlijk tot 1 januari 2010 kunnen bedrijven zich melden voor de deeltijd WW. Omdat een toekenning tot deeltijd WW maximaal vijf perioden van 13 weken kan bedragen, loopt de regeling door in 2010.

De uitvoering van de Wajong in 2010 vraagt ook van de kernfunctie Uitkeren bijzondere aandacht. Niet alleen moet een geheel nieuwe wet worden uitgevoerd, maar de oude en de nieuwe Wajong blijven naast elkaar bestaan en dus moeten beide worden uitgevoerd. In de nieuwe Wajong is bovendien het sanctiebeleid aanzienlijk intensiever geworden.

Naar verwachting treedt per 1 oktober 2009 de wet dwangsom in werking. Op grond van deze wet kunnen burgers de overheid in gebreke stellen als deze niet binnen de wettelijk toegestane termijn een beschikking afgeeft. Op de ingebrekestelling kan een dwangsom volgen. Hoewel UWV alles in werking stelt om op tijd te beslissen, kunnen wij niet in alle gevallen voorkomen dat beschikkingen te laat worden getroffen.

Om uitkeringen vlot en juist te kunnen betalen is verdergaande stroomlijning van processen noodzakelijk. Wij werken daaraan. Van belang daarbij is ook dat we bij UWV beschikbare gegevens kunnen gebruiken om het uitvragen van informatie bij klanten of werkgevers te voorkomen. Voor

een optimaal gebruik van de polisadministratie voor dat doel is een aanpassing van de wetgeving gewenst. Verschuiving van de refertermijn met 2 maanden biedt de mogelijkheid de dagloonberekening volledig te baseren op de gegevens uit de polisadministratie. Wij verwachten op dit moment dat deze wetgeving in 2011 in werking treedt.

Handhaving is een belangrijk thema voor de functie Uitkeren. Ons beleid is erop gericht dat we uitgaan van vertrouwen in onze klanten. Via risicoselectie kunnen wij onze specifieke inspanningsmaatregelen richten op die klantgroepen, waarvan wij de kans op regelovertreding als groot inschatten.

Om het resultaat van handhaving te meten introduceren wij een nieuwe prestatie-indicator, de Nalevingsbereidheid. Staatssecretaris Klijnsma heeft aan de Tweede Kamer de toezegging gedaan om in de SZW begroting van 2010 indicatoren op te nemen over het nalevingsniveau van de re-integratieplicht en de informatieplicht. In lijn met het huidige Handhavingsprogramma voeren wij de prestatie-indicator nalevingsbereidheid vanaf 2010 in.

Via klantenonderzoek wordt de nalevingsbereidheid gemeten op de terreinen informatieplicht en re-integratieafspraken. Voor wat betreft de naleving van de informatieplicht kunnen wij gebruik maken van onderzoek dat in opdracht van het ministerie wordt uitgevoerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Het onderzoek naar de naleving van re-integratieverplichtingen zal in onze opdracht worden uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Wij zijn op dit moment in overleg met het Ministerie over de gewenste invulling van het onderzoek. Daartoe zijn de uitkomsten van een proefmeting beschikbaar. De eerste landelijke meting verwachten wij in 2010 uit te voeren. Deze meting fungeert als 0-meting. De jaren daarna wordt de trend in beeld gebracht.

### 4.3 Resultaten

Wij willen met de uitkeringsverzorging de norm van 2009 zoveel mogelijk benaderen, maar hebben in de eerste vier maanden van 2009 al gemerkt dat de druk op met name de tijdige betaling aanzienlijk hoger is door de grote aantallen aanvragen WW. Die druk zal in 2010 alleen nog maar verder toenemen. Het prestatieniveau wordt bovendien beïnvloed door de mate waarin het lukt om voldoende mensen aan te trekken en productief te maken.

#### Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: – WW < 4 weken na ingang recht – WIA < 4 weken na ingang recht – ZW < 4 weken na ingang recht – Wajong < 18 weken na aanvraag	80% 80% 75% 80%	76% 83% 74% 88%	80% 80% 75% 80%
4	Rechtmatigheid	99%	98,8%	99%
5	Handhaving, onderverdeeld in: – Nalevingsbereidheid – Afdoening fraudegevallen	Nvt 95%	Nvt 98%	- 95%

## 5. Sociaal medische dienstverlening

### 5.1 Doelstellingen

SMZ wil de komende jaren uitgroeien tot een gezaghebbend expertisecentrum voor sociaal medische beoordelingen en de kennisintensieve dienstverlening inzetten binnen UWV en daarnaast aan partners in het SUWI domein om zo een substantiële bijdrage te leveren aan het realiseren van doelstellingen op het gebied van werk en inkomen.

Het bevorderen van de professionalisering en wetenschappelijke onderbouwing van de verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde, de sleutelspecialismen bij SMZ, zien wij daarbij als onontbeerlijk.

### 5.2 Activiteiten

Wij zetten onze expertise in voor en leveren diensten aan onze klanten, werkgevers en externe opdrachtgevers, zoals gemeenten.

In het komende jaar ligt het zwaartepunt bij de primaire taakopdracht van SMZ: sociaal medische beoordelingen binnen UWV in het kader van de uitvoering van de WIA, Wajong, ZW-Arbo. De nadruk ligt daarbij vooral op het effectief inzetten van de deskundigheid die noodzakelijk is om – conform de wetgeving – weloverwogen en betrouwbare uitspraken te kunnen doen op het terrein van belasting en belastbaarheid van onze klanten: het sociaal medische oordeel.

De uitvoering van de nieuwe Wajong vereist een specifieke inbreng van de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. Wij bereiden ons voor op effectieve inzet van de beschikbare deskundigheid en inzichten en dragen zorg voor goede interne afstemming tussen de sociaal-medische functie en het WERKbedrijf om de participatiemogelijkheden van Wajong klanten optimaal te benutten.

Verdere professionalisering van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen zien wij, evenals de professionals zelf, als een belangrijke pijler voor het verder verbeteren van de dienstverlening. Hierover is UWV/SMZ in gesprek met het interne platform van verzekeringsartsen en het platform Arbeidsdeskundigen en met de beroepsgroepenorganisaties.

De wetenschappelijke onderbouwing van de uitvoeringspraktijk en de vakinhoudelijke ontwikkeling krijgen een krachtige impuls door de samenwerking met universiteiten, hogescholen en onderzoeksinstituten. Het kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde, dat sinds 2005 operationeel is en het Arbeidskundig Kenniscentrum, dat in 2009 van start is gegaan, zijn belangrijke exponenten van deze samenwerking. Het doel van deze kenniscentra is het ontwikkelen en evalueren van methoden, richtlijnen, hulpmiddelen en interventies via wetenschappelijk onderzoek. De komende jaren zullen meerdere verzekeringsartsen gaan promoveren.

Het streven is om binnen UWV context 'academische werkplaatsen' te creëren, waarbij onderzoek, opleiding en uitvoeringspraktijk gekoppeld worden. Deze ontwikkeling moet tezamen met de ontwikkelde loopbaanpaden voor verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen de aantrekkingskracht van het werken bij UWV/SMZ voor deze professionals vergroten, zodat nieuwe instroom de voorziene uitstroom als gevolg van de leeftijdsopbouw kan compenseren.

Een actief kwaliteitsbeleid met de inzet van protocollen, onderlinge toetsing, casuïstiekbespreking, spreekkamerobservaties, interne benchmarks van professionals en klantenmonitors moet borgen dat de dienstverlening (sociaal medische beoordelingen, RIV-toets, deskundigenoordeel) op een hoog niveau blijft.

In 2010 zal – na de positief verlopen pilot – op grotere schaal klanten na een consult bij een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige worden gevraagd hoe zij de kwaliteit van de dienstverlening hebben ervaren. De uitkomsten worden naar de individuele professionals teruggekoppeld.

De inzet van SMZ-expertise bij het beoordelen van de WWB-populatie die in 2008 en begin 2009 in de vorm van een pilot heeft plaatsgevonden op verzoek van enkele gemeenten, heeft bij alle betrokkenen, waaronder cliënten, tot tevredenheid geleid. Over een eventuele voortzetting of uitbreiding van deze activiteit zullen wij het Ministerie van SZW informeren.

Samenwerking komt ook tot stand met de zorgsector. De factor arbeid krijgt ook in de curatieve sector en bij patiëntenorganisaties steeds meer aandacht. UWV onderzoekt de mogelijkheden om de gegevensuitwisseling met behandelend artsen van cliënten te vergemakkelijken en de informatieoverdracht, bijvoorbeeld over een sociaal medisch oordeel te verbeteren. Ook bij onze klanten leeft deze behoefte ter ondersteuning van het gesprek met hun huisarts of behandelend specialist.

Specifieke ziektebeelden of diagnoses vereisen aanvullende kennisopbouw bij verzekeringsartsen. Protocollen zijn daarbij een hulpmiddel, maar het bespreken van reële casuïstiek met consultant-specialisten blijkt veel toegevoegde waarde te hebben. De kwaliteit van de sociaal medische beoordeling en het re-integratieadvies zijn daar bij gebaat. Een pilot die UWV samen met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties heeft uitgevoerd ondersteunt dat. UWV breidt in 2010 het aantal consultants met oncologische kennis uit van 2 naar 12.

### **5.3 Resultaten**

De investeringen in de professionalisering van de beroepsuitoefening en wetenschappelijke onderbouwing van de uitvoeringspraktijk zullen leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de sociaal medische dienstverlening. Klanten zullen systematisch worden bevraagd de ervaren kwaliteit en deskundigheid kenbaar te maken. De prestaties en kwaliteit van individuele professionals zullen onder andere via benchmarkonderzoek beter zichtbaar worden gemaakt.

## 6. Betrouwbaar gegevensbeheer

### 6.1 Doelstellingen

UWV wil binnen het publieke domein uitgroeien tot een expert op het gebied van gegevensbeheer in brede zin. Naar dat doel wordt fasegewijs toegewerkt door eerst de beschikbaarheid van gegevens te borgen, vervolgens gegevensleveringen te standaardiseren, maatwerk te introduceren bij gegevensleveringen en tot slot de adviesfunctie in te richten.

### 6.2 Activiteiten

#### 6.2.1 Gegevensbeheer en gegevensgebruik

UWV verzorgt jaarlijks circa 250.000 gegevensleveringen aan meer dan 1.200 bedrijven en overheidsinstanties zoals gemeenten, pensioenfondsen, Centraal Bureau voor de Statistiek, deurwaarders en het Openbaar Ministerie. De gegevensleveringen zijn zeer verschillend in de omvang en complexiteit.

Burgers hebben direct profijt van goed gegevensbeheer en van hergebruik van gegevens. Zo berust de voringevulde aangifte IB voor een groot deel op gegevens die door UWV zijn geleverd. En dat zelfde geldt voor alle inkomensgerelateerde toeslagen.

Voor 2010 zijn het borgen van gegevensbewustzijn en de kwaliteit sleutelbegrippen in het gegevensbeheer. Gegevensbewustzijn is een noodzakelijke voorwaarde voor een ieder die met gegevens werkt die aan UWV zijn toevertrouwd. Wij hechten grote waarde aan de bescherming van de privacy.

Werken aan kwaliteit van gegevens betekent voor ons dat gegevens al vanaf eerste invoer in het systeem kloppend dienen te zijn, dat we meervoudige gegevensopslag tegengaan en dat we werken aan beleid van eenmalige gegevensuitvraag bij onze klanten.

#### 6.2.2 Elektronische dienstverlening

Om de ambities van UWV in de dienstverlening te realiseren is intensivering in de elektronische dienstverlening nodig. Op elektronisch vlak richt UWV zich daarbij op de inzet van internet waar mogelijk, een hoge mate van toegankelijkheid via internet voor werkgevers en cliënten en een efficiënte uitwisseling van gegevens met andere organisaties.

Projecten als digitaal klantdossier (DKD), de ontwikkeling van de polisadministratie, het digitaal verzekeringsbericht (DVB) en de toekomstige basisregistratie lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen (BLAU) hebben allemaal als voornaamste doel om het klanten en werkgevers in de keten van werk en inkomen makkelijker te maken. Uiteindelijk moeten deze projecten ertoe bijdragen dat klanten geen informatie meer hoeven te leveren waarover de overheid al beschikt.

Met het programma DKD 2 gaan we in 2010 gezamenlijk met andere ketenpartijen de éénmalige gegevensuitvraag binnen de keten doorontwikkelen, de set van gegevens uitbreiden en onderzoek starten naar het uitbreiden van het DKD instrumentarium voor additionele doelgroepen zoals arbeidsongeschikte UWV klanten.

De polisadministratie is een belangrijke bron van gegevens en wordt gebruikt voor het vaststellen van recht, hoogte en duur van uitkeringen. De polisadministratie wordt tevens gebruikt voor gegevensleveringen aan externe klanten, bijvoorbeeld de Belastingdienst, het CBS, gemeenten en pensioenfondsen. De kwaliteit van de polisadministratie zal verder verbeteren door het gebruik ervan. Een gebruiker die vaststelt dat een bepaald gegeven niet klopt, zal dit via een te ontwikkelen terugmeldvoorziening kunnen signaleren. Dit signaal zal vervolgens worden opgepakt en uiteindelijk leiden tot verbetering van de kwaliteit van de gegevens.

Via het Digitaal Verzekeringsbericht hebben werknemers inzicht in hun arbeidsverleden en ze kunnen deze controleren. Ons streven is om in 2010 de gegevensset van het DVB uit te breiden met gecumuleerde loongegevens.

In het kader van de landelijke opbouw van basisregistraties gaan wij aansluiten op zowel de basisregistratie Personen, bestaande uit de Gemeentelijke Basisadministratie (per 1 januari 2010), de Registratie Niet Ingezetenen, die nog in ontwikkeling is, en op termijn ook het Nieuwe Handelsregister. Daarnaast bekijken we of en zo ja wanneer en op welke manier we de functionaliteiten en de voorzieningen rondom de polisadministratie kunnen doorontwikkelen tot de status van een wettelijk vastgestelde basisregistratie (BLAU).

## 6.3 Resultaten

Als belangrijkste resultaat voor 2010 benoemen wij het stabiel functioneren van de loonaangifteketen. Daarnaast blijven we sturen op de snelle levering van gegevens aan derden.

### Prestatie-indicator

Resultaatgebied 5: klantgerichtheid		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
11	Tijdige gegevenslevering aan derden	85%	94%	92%

## 7. Efficiënte bedrijfsvoering

### 7.1 Personeel

#### 7.1.1 Personele ontwikkeling in verband met de crisis

Om het sterk stijgende werkaanbod op te vangen heeft UWV een groot aantal medewerkers extra nodig. Een belangrijk deel kunnen we invullen met eigen medewerkers, die zonder de crisis bovendien zouden zijn geworden. De overige medewerkers worden extern geworven. Externe medewerkers worden op tijdelijke basis aangetrokken. De onzekerheid over het verloop van de crisis en de aangekondigde budgetaftopping maken dat UWV een risico loopt op personeelsgebied. De situatie kan ontstaan dat de tijdelijke formatie om budgettaire redenen moet worden afgebouwd terwijl het werkaanbod dat nog niet toelaat.

#### 7.1.2 Ontwikkeling personele formatie

Laten we de crisis even buiten beschouwing, dan is UWV nog steeds een krimpende organisatie. Dat blijkt onder meer uit de meerjarige ontwikkeling van het personeelsbestand. In de jaren vanaf 2003 daalde de bezetting van 20.141 fte tot 13.665 ultimo 2008. Door de fusie van UWV en CWI is de formatie weer toegenomen. In 2009 zal de reguliere formatie met 1.350 fte afnemen en in 2010 met nog eens 1.800 fte. In verband met het toenemend werkaanbod als gevolg van de crisis trekken wij extra personeel aan. Deze formatie-uitbreiding is tijdelijk.

Wij verwachten op basis van de meerjarige financiële ramingen de volgende personele ontwikkeling in de komende jaren, waarbij we de Augustusbrief 2010 als uitgangspunt hebben genomen. Deze cijfers zullen nog wijzigen onder invloed van nieuwe ramingen.

Onderstaande tabel bevat personeelsaantallen op basis van beschikbare budgetten. Op grond van het budgettaire kader zou de bezetting in 2009 gemiddeld 20.162 fte'n moeten zijn. In de tussentijdse verslagen rapporteren wij over de werkelijke aantallen. In werkelijkheid kan het aantal fte'n afwijken van het begrote aantal.

Ontwikkeling van fte op basis van bij Augustusbrief toegekend budget		
	2009	2010
Regulier excl. crisis	17.231	15.404
Volume crisis	1450	2900
Projecten	1480	1.071
Totaal	20.162	19.375

#### 7.1.3 HRM beleid

De afgelopen jaren heeft UWV in het teken gestaan van fusie en krimp. De inzet van een gericht HRM beleid heeft ertoe bijgedragen dat dit proces sociaal verantwoord en beheerst is verlopen. Echter met als neveneffect dat het personeelsbestand scheef gegroeid is. Dat is zowel bedrijfsmatig als maatschappelijk gezien ongewenst.

Daarom ontwikkelen wij een beleid gericht op het verbeteren van de instroom van nieuwe medewerkers. Zo willen wij komen tot een geleidelijk herstel van een perspectiefvol, flexibel en meer evenwichtig personeelsbestand.

De crisis biedt ons in dat perspectief kansen. De focus is nu gericht op het snel en adequaat voorzien in de actuele personeelsbehoefte en het snel productief maken van nieuw personeel. Maar wij willen tegelijk een start maken met een toekomstbestendige correctie van het personeelsbestand. Dat betekent niet alleen herstel van evenwicht in de samenstelling van het bestand, maar ook het in beweging brengen en houden van de huidige medewerkers. Zo nemen we ook een voorschot op een nieuw mobiliteitsbeleid dat onder meer gericht is op een andere invulling van de flexibele schillen, het in vaste dienst nemen van potentials.

Bij de werving van nieuwe medewerkers maken we een start met het inrichten van een personeelsbestand dat meer een afspiegeling laat zien van de maatschappij (zowel bij nieuw te werven vast als tijdelijk personeel). Dit doen we door jongeren te werven en te streven naar grotere afspiegeling waar het betreft geslacht (met name vrouwen in managementposities) en de verhouding culturele achtergronden en mensen met beperkingen. Hiermee wordt aansluiting gevonden bij het diversiteitsbeleid van UWV.

## 7.2 ICT

Naar aanleiding van de Herbezinning ICT als gevolg van het stopzetten van ontwikkeling van een nieuw WIA systeem in 2008, hebben wij onze ICT koers voor de komende jaren herijkt. In dat kader hebben wij een aantal maatregelen doorgevoerd om de bestuurbaarheid van de ICT ontwikkeling en de organisatie van de informatievoorziening te verbeteren.

De ICT koers voor 2010 gaat uit van het stapsgewijs ontwikkelen van het bestaande ICT landschap, waarbij grote complexe projecten worden vermeden. Nader onderzoek naar de toekomstvastheid van de huidige kernsystemen wordt in 2009 afgerond. Vast staat al dat het huidige ICT landschap een solide fundament is voor de ondersteuning van de UWV bedrijfsvoering voor de komende jaren. Door nieuwe taken van UWV en door de economische recessie is sprake van een snelle groei van de werkzaamheden van UWV. De effecten daarvan op de capaciteit en prestaties van de ICT-systemen moeten we nauwlettend volgen. Waar mogelijk moeten wij hiervoor extra ICT-aanpassingen realiseren.

De afronding van het uitfaseren van de basisregistraties van de oude uitvoeringsinstellingen, het integreren met de financiële systemen van het CWI (fusie) en de voortgang op het stabiel maken van de Loonaangifteketen resulteren in een eenvoudiger en betrouwbaarder applicatielandschap bij de start van 2010. Per 1 april 2010 verwachten wij het toekomstbeeld voor ons ICT-landschap en onze architectuurvisie te kunnen vaststellen.

De projectenportfolio in 2010 wordt primair bepaald door de prioriteiten die we stellen in de bedrijfsvoering:

- *Invoering van nieuwe wet- en regelgeving*  
Hieronder vallen onder meer het invoeren van de nieuwe Wajong, diverse voorstellen uit het project Harmonisering en Vereenvoudiging, het ambtshalve vergoeden van wettelijke rente en het voldoen aan de Nieuwe EU-verordening.
- *Verbetering dienstverlening klanten en elektronische overheid*  
Hierbij zijn diverse innovaties aan de orde, bijv. de ontsluiting van UWV gegevens van en naar derden, self service aspecten van klanten, het Digitaal Klantdossier en de samenwerking in de keten van Werk en inkomen. Ook de geplande doorgroei van de stabiele naar een robuuste Loonaangifteketen heeft de nodige ICT-impact.
- *Verbetering efficiency en effectiviteit bedrijfsvoering*  
Hierbij wordt gedacht aan innovaties in de richting van het digitale werken (elektronische dossiers), complexiteitsreductie in de financiële afhandeling en de uitkeringsystemen, het integraal volgen van de nieuwe klantprocessen (klantvolgsystemen) en de verdere ontwikkeling en hernieuwde aanbesteding van de kantoorautomatisering, de werkplekken en de netwerkinfrastructuur.
- *Renovatie en onderhoud*  
Hieronder valt bijvoorbeeld het project Killen en Migreren. Na afronding van dit project zijn al onze systemen in één technische en beheersomgeving samengebracht: Het hoofdrekencentrum in Brussel.

De projectenportfolio 2010 wordt gedetailleerd uitgewerkt in het Jaarinformatieplan 2010.



## 7.3 Huisvesting

UWV is vanaf zijn oprichting bezig om het aantal panden waarin de dienstverlening wordt aangeboden terug te brengen, rekening houdend met een goede bereikbaarheid voor klanten en – in tweede instantie - medewerkers. In 2002 is bepaald dat UWV uiteindelijk circa 30 panden zou hebben, verspreid over het land. Tot medio 2009 is het aantal panden teruggebracht van 173 naar ca. 50. Een verdere teruggang is vooralsnog niet aan de orde, omdat we extra ruimte nodig hebben in verband met het sterk groeiende werkaanbod van UWV.

Per 1 januari 2009 is UWV gefuseerd met CWI. Daarmee verwierf UWV een tweede huisvestingsportefeuille van 172 panden, verspreid over het land. In totaal 127 panden zijn thans in gebruik als vestiging van het WERKbedrijf. In het kader van de bezuinigingsdoelstelling die verbonden is met de fusie worden 30 regionale vestigingen van het WERKbedrijf op termijn gesloten. Een aantal besturen van de betrokken vestigingsgemeenten heeft te kennen gegeven te willen zoeken naar mogelijkheden om de vestigingen in hun gemeente open te houden als satelliet van het WERKbedrijf. Wij zijn daartoe in beginsel bereid, mits de gemeente de huur- en servicekosten voor zijn rekening neemt. Het overleg met de gemeenten is nog gaande.

Door de economische crisis is het werkaanbod in 2009 toegenomen en de verwachting bestaat dat de groei zich in 2010 voortzet. Dat heeft de volgende effecten op de huisvesting.

- Bestaande ruimte wordt efficiënter gebruikt, medewerkers zijn krappere gehuisvest.
- Voor zover extra ruimte nodig is, worden er relatieve korte huurperiodes afgesproken. Weliswaar leidt dat tot een stijging van de huurprijs, maar het biedt meer flexibiliteit op het moment dat het werkaanbod weer gaat teruglopen.
- De genoemde sluiting van 30 regionale vestigingen van de WERKbedrijf is vooralsnog opgeschort tot 1 januari 2011.

In het meerjarenplan Huisvesting wordt het effect van de recente ontwikkelingen op de huisvestingsportefeuille geschetst. Voor 2010 worden in verband met de economische crisis huurcontracten voor een totaal van circa € 10.000 m<sup>2</sup> verlengd. Circa 4.000 m<sup>2</sup> wordt extra bij gehuurd.

## 7.4 Overige thema's

### 7.4.1 Kwaliteit

In 2010 bouwen wij onze kwaliteitszorg uit op basis van het uitgangspunt dat maatwerk voor de klant vraagt om maatwerk in kwaliteitszorg. Hiertoe passen we kwaliteitsmethoden toe die de specifieke bedrijfsvoering van de verschillende bedrijfsonderdelen ondersteunen. Juridische kwaliteitszorg, gericht op het handelen binnen vastgestelde juridische kaders, en het juridische risicomangement, gericht op bewustwording van juridische risico's bij veel handelingen in de bedrijfsvoering, maken hier onderdeel van uit.

Ons gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem (norm ISO 9001:2000) vormt het fundament om het huidige kwaliteitsniveau te handhaven. Daarnaast ondersteunt het de beweging die de organisatie maakt naar een klantgerichte organisatie. Het geeft impulsen tot het verder verbeteren van de dienstverlening (excelleren).

Ten aanzien van Beveiliging en Privacy willen wij kunnen voldoen aan de bepalingen van artikel 5.22 en 6.4 van de Regeling SUWI.

### 7.4.2 Integriteit

In 2010 zetten we verder in op samenwerking met andere overheidsorganisaties, gericht op kennisuitwisseling, deling van ervaringen en tot stand brengen van een HBO-opleiding voor het integriteitdomein.

Het continue veranderingsproces waarin onze organisatie verkeert, is aanleiding om specifiek aandacht te besteden aan mogelijke integriteitsrisico's die aan deze verandering verbonden zijn. We activeren de bewustwording van integriteit en het integer handelen binnen de organisatie. De resultaten van de 1-meting integriteitbeleving uit 2008 en van de 0-meting in 2009 bij het

WERKbedrijf zijn vertaald naar verbeteracties die in 2010 moeten leiden tot een verdere verhoging van de integriteitbeleving.

#### **7.4.3 Maatschappelijk ondernemen**

Als grote maatschappelijke organisatie richten we ons de komende jaren op het maken van verantwoorde en innovatieve keuzes bij ons personeelsbeleid en ons inkoopbeleid. De activiteiten van het UWV-beleid Maatschappelijk Ondernemen (MO) zijn geclusterd in de thema's fysiek welbevinden, diversiteit, de deelname aan relevante netwerken en maatschappelijke functies en duurzaam inkopen, aanbesteden en energiebeleid.

De kabinetsdoelstelling dat werkgevers binnen het Rijk duurzaam inkopen is een van de doelen die we in 2010 willen realiseren.

UWV is aangesloten bij de Handvestgroep. De uitkomsten van de visitatie in het najaar van 2009, vormen input voor verdere activiteiten.

In 2010 stelt UWV zich als werkgever ten doel om 125 werkplekken te realiseren voor Wajongers.

#### **7.4.4 Toezicht**

Wij voeren onze interne onderzoeken uit op basis van een UWV brede risico-inventarisatie die staat beschreven in de auditkalender. De onderzoeksresultaten stellen wij beschikbaar aan de Inspectie Werk en Inkomen en aan de Algemene Rekenkamer (ARK). Deze toezichthouders maken - in het kader van het single audit principe – gebruik van deze resultaten voor hun bevindingen en oordelen. De toezichtsbevindingen vertalen wij – voor zover mogelijk en nodig - in onze bedrijfsvoering.

#### **7.4.5 Risicomanagement**

Risicomanagement is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Het risicomanagement krijgt als volgt gestalte.

UWV stelt jaarlijks een Jaarplan met begroting en een Meerjarenbeleidsplan op. In deze jaarplancyclus voeren wij een UWV-brede risicoanalyse uit. De doelstellingen uit het jaarplan UWV, de wet- en regelgeving en het kwaliteitssysteem gelden daarbij als uitgangspunt om de risico's voor de bedrijfsvoering te benoemen. In de jaarplannen van de bedrijfsonderdelen en in het jaarplan UWV worden de risico's en beheersmaatregelen benoemd. Daarnaast worden ook risicoanalyses uitgevoerd in het kader van uitvoeringstoetsen voor nieuwe of te wijzigen wetgeving.

Wij monitoren de divisies en directoraten op de uitvoering van de opgedragen taken. Dit gebeurt op basis van de maandelijksse managementrapportages. In deze rapportages brengen de divisies en directoraten verslag uit over de risicobeheersing. De managementrapportages gaan onder meer in op de realisatie van de doelstellingen, de prestatie-indicatoren, de risicobeheersing en de budgetbesteding. Waar nodig wordt gerapporteerd over de (voortgang van de) genomen maatregelen. Naast technisch overleg tussen onze directie FEZ en de divisies en directoraten vinden er periodiek gesprekken plaats tussen de leden van de Raad van Bestuur en de directeuren van de organisatieonderdelen. Als de tussentijdse resultaten daartoe aanleiding geven, neemt de Raad van Bestuur maatregelen om bij te sturen.

Periodiek maken wij een samenvatting van de UWV-brede risico's die op directieniveau en in de Auditcommissie wordt besproken. Onze Accountantsdienst bepaalt op basis van de UWV-brede risico's en mede naar aanleiding van haar eigen risicoanalyse haar eigen auditplan, dat per kwartaal wordt bijgesteld in afstemming met de Auditcommissie. Per kwartaal rapporteert de Accountantsdienst via een samenvatting van de door haar uitgevoerde audits aan de Raad van Bestuur. Als de auditbevindingen daartoe aanleiding geven, kan de Raad van Bestuur besluiten tot corrigerende maatregelen.

Ten behoeve van de verantwoording in het Jaarverslag UWV is de systematiek van in-control verklaringen ingevoerd voor de directeuren die direct aan de Raad van Bestuur rapporteren.

Wij onderkennen voor 2010 de volgende risico's en maatregelen om deze te trachten te beheersen:

- Zoals elders in dit jaarplan beschreven, is het verloop van de economische crisis en het effect daarvan op de werkloosheid ongewis. Een risico dat wij hierbij voorzien is dat de groei van de

werkloosheid vooralsnog achterblijft bij de prognose terwijl in 2010 de werkloosheid alsnog tot de voorziene 8% oploopt. Dit zou betekenen dat de toestroom van cliënten in 2010 in een relatief korte periode sterk zal stijgen met als (mogelijk) gevolg dat de kwaliteit van de dienstverlening en daarmee de rechtmatigheid van de uitkeringen, onder druk komt te staan. Het jaarplan beschrijft de maatregelen die wij in de uitvoering hebben genomen om de flexibiliteit van de organisatie zodanig te vergroten dat we de verwachte instroom van werklozen met inachtneming van onze kwaliteitseisen kunnen afwikkelen.

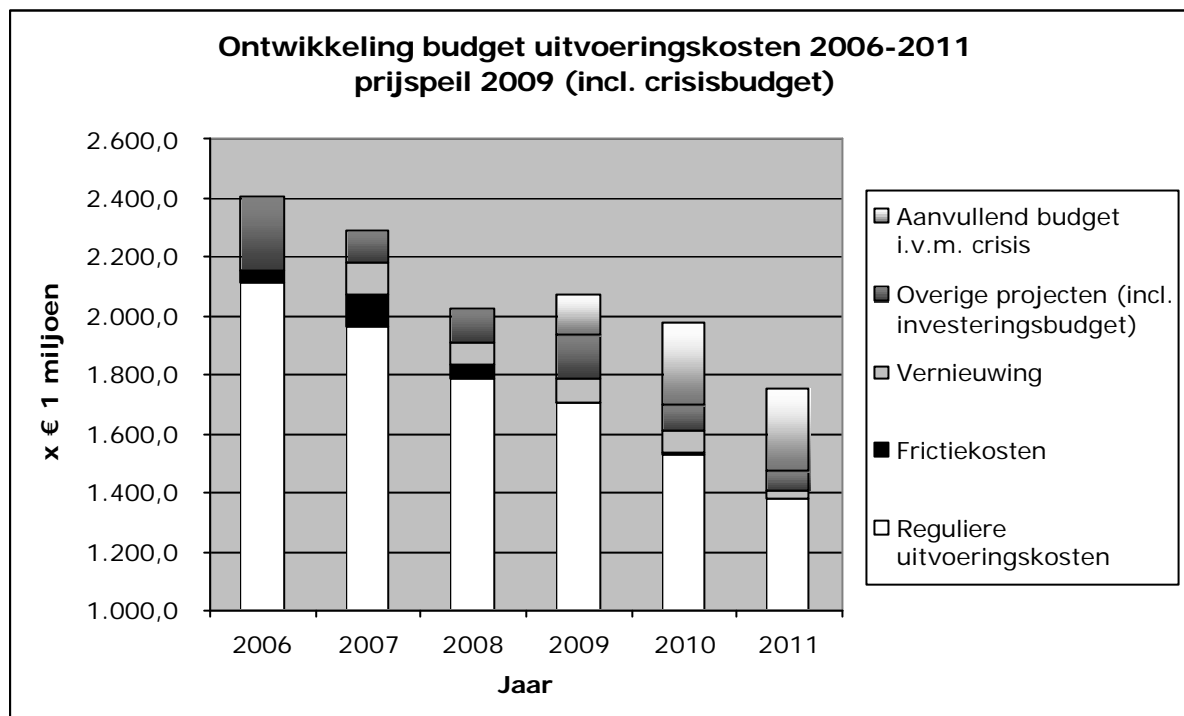
- Wij hebben de activiteiten in het kader van de herbezinning ICT in 2009 nader geconcretiseerd door planning van nog te realiseren verbeterpunten. Ook hebben we een risicoanalyse uitgevoerd op het geheel van maatregelen incl. de sturing daarvan. Wij zien als risico dat de verbeterpunten niet het volledige pallet blijken af te dekken dan wel, mede als gevolg van wijzigende omstandigheden desondanks niet toereikend blijken te zijn. Om die reden laten wij ons frequent en uitgebreid informeren door de CIO, directeur FEZ en directeur HRM zodat wij heldere keuzes kunnen maken voor een haalbaar veranderprogramma. Daarnaast heeft de Accountantsdienst een doorlopende opdracht tot beoordeling van de (implementatie van de) maatregelen in het kader van de Herbezinning ICT.
- Met ingang van 2010 zullen de activiteiten die thans door de divisie Arbeidsgeschiktheid worden uitgevoerd overgaan naar de divisies Sociaal Medische Zaken, WERKbedrijf, Uitkeren en Klant & Service. Wij onderkennen dat deze overgang risico's kan hebben voor de bedrijfsvoering. Door een gefaseerde aanpak willen wij het risico op productietेरugval vermijden. Verder verwachten wij de prestaties, ook richting de klant, op peil te houden door het voeren van een strakke regie en door een open en uitgebreide communicatie met betrokken leidinggevenden en medewerkers.
- Wij hechten aan een goede samenwerking met gemeenten. Door de grote werkdruk als gevolg van de crisis moet in die samenwerking zo efficiënt mogelijk worden omgegaan met de beschikbare menskracht en middelen. Het risico bestaat dat partijen zich bij een oplopende werkdruk vooral op de eigen problematiek concentreren en het verder ontwikkelen van de samenwerking onder druk komt te staan. Wij stimuleren dat de samenwerking zich vooral blijft richten op de integrale oplossing van de klantvraag en de vraaggerichte bemiddeling en re-integratie.
- De overheidsfinanciën zullen op termijn weer op orde moeten worden gebracht. Om die reden is het kabinet gestart met een heroverwegingsoperatie. Deze operatie kan leiden tot grote wijzigingen in beleid met gevolgen voor de uitvoering. Om de mogelijke beleidswijzigingen en de consequenties daarvan voor de uitvoering in een vroeg stadium te onderkennen zijn we alert op wijzigingen van beleid die het gevolg zijn van de heroverwegingsoperatie.
- UWV streeft er naar om op termijn de klantwaardering van werkgevers en werkzoekenden te krijgen van minimaal 7,0 en hanteert daarbij als streefcijfers voor 2010 7,0 (hoger dan 2009) voor werkzoekenden en 6,0 voor werkgevers. Door de huidige economische crisis en de druk op de dienstverlening die daarvan het gevolg is, ontstaat het risico dat deze cijfers in 2010 niet worden gerealiseerd. Wij sturen op beheersing van dit risico door onze capaciteit op klantcontacten uit te breiden en door slimmer te werken (bijvoorbeeld met behulp met e-dienstverlening).
- De invoering van een stabiele loonaangifteketen is een zeer ingewikkelde operatie, waarbij het risico bestaat dat de invoering van de stabiele loonaangifteketen meer tijd kost dan vooraf voorzien. De werking van de stabiele keten zal zich pas in het eerste kwartaal van 2010 bewijzen. Via een scherpe bewaking van dit traject en tijdige bijsturing daarvan trachten we de risico's te beperken. Dit doen we onder meer met een onderzoek door CIBIT, HEC en de Accountantsdienst, naar de kwaliteit van de planning en controlemaatregelen rond de productiebesturing.

## 8. Prestaties

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
1	Preventie WIA, onderverdeeld in: - Juistheid re-integratieverslag - vangnetgevallen < 13 weken hersteld - vangnetgevallen > 13 weken en < 104 weken hersteld	80% 80% 85%	91% 78% 75%	80% 78% 75%
2	Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 <sup>ste</sup> werkloosheidsdag	22.000	8.617	13.000
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: - WW < 4 weken na ingang recht - WIA < 4 weken na ingang recht - ZW < 4 weken na ingang recht - Wajong < 18 weken na aanvraag	80% 80% 75% 80%	76% 83% 74% 88%	80% 80% 75% 80%
4	Rechtmatigheid	99%	98,8%	99%
5	Handhaving, onderverdeeld in: - Nalevingsbereidheid - Afdoening fraudegevallen	Nvt 95%	Nvt 98%	- 95%
Resultaatgebied 4: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
6	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in: - Indicatie WSW - Herindicatie WSW	95% 95%	83% 92%	95% 95%
7	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in: - Ontslagvergunningen - Tewerkstellingsvergunningen	82% 90%	75% 91%	82% 90%
8	Ondersteuning arbeidsmarkt, onderverdeeld in: - Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden - Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers	60% 150.000	59% 198.194	60% 180.000
9	Resultaten Werk, onderverdeeld in: - Aantal vervulde vacatures - Arbeidsuitstroom WW - Plaatsingspercentage AG (gestart vanaf 2006) - Tijdigheid participatieplan Wajong	95.000 150.000 30% Nvt	59.226 134.431 34% Nvt	95.000 187.000 30% 85%
Resultaatgebied 5: klantgerichtheid		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
10	Klantgerichtheid, onderverdeeld in: - Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden - Klanttevredenheid werkgevers - Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8) - Keten klanttevredenheid werkgevers	6,8 6,0 - -	6,8 6,0 6,8 nbn	7,0 6,0 - -
11	Tijdige gegevenslevering aan derden	85%	94%	92%
Resultaatgebied 7: efficiency		Norm 2009	Realisatie 1 <sup>ste</sup> 8 mnd 2009	Norm 2010
12	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	<100%

## 9. Begroting

Wij presenteren deze begroting in het licht van de meerjarige ontwikkeling van ons budget. Uit onderstaande grafiek, waarin we die ontwikkeling schetsen, komt helder naar voren dat er – ook nu extra budget ter beschikking wordt gesteld door het stijgend werkaanbod – nog steeds sprake is van een constant dalend budget.



De hoogte van de begroting wordt in belangrijke mate bepaald door de in- en uitstroom en de omvang van het bestand. SZW en UWV hanteren sinds enkele jaren een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen worden vertaald naar een meerjarig financieel kader. Het rekenmodel heeft ten grondslag gelegen aan de vaststelling van het financiële kader voor de reguliere uitvoeringskosten 2010 zoals dat in de augustusbrief is opgenomen. Daarbij zijn de meest recente verkenningen van het Centraal Planbureau uit augustus 2009 betrokken. De begroting voldoet aan de kaderstelling van de augustusbrief. Vanaf 2009 omvat het budget van UWV ook het budget van CWI. UWV en CWI fuseerden per 1 januari 2009.

### 9.1 Begroting UWV 2010

In de begroting hanteren wij, conform verzoek in de augustusbrief, de volgende uitgangspunten:

- De begroting is opgesteld op basis van de volumeprognoses 2010, conform augustusbrief.
- De begroting is opgesteld in loon- en prijsniveau 2009. In het voorjaar 2010 zal de Minister een besluit nemen over de loon- en prijsbijstelling 2010.

(bedragen in € mln. – loon/prijspeil 2009)			
	<b>Kader</b>	<b>Claim</b>	<b>Begroting</b>
	<b>Augustusbrief</b>		<b>2010</b>
Reguliere kosten (incl. WSW indicatiestellingen)	1.781,5		1.781,5
Investeringsbudget	26,6		26,6
Wet- & Regelgeving	81,8		81,8
Vernieuwing	74,5		74,5
Lopende claims en nieuw voorzien beleid	PM	PM	PM
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.964,4</b>		<b>1.964,4</b>
			<b>+PM</b>
Frictiekosten/sociaal flankerend beleid	7,8		7,8
<b>Totaal financieel kader UWV 2010 (SZW)</b>	<b>1.972,2</b>	<b>PM</b>	<b>1.972,2</b>
	<b>+ PM</b>		<b>+PM</b>
Onderwijsvoorzieningen via OC&W	2,4		2,4
<b>Totaal algemeen financieel kader UWV 2010</b>	<b>1.974,6</b>	<b>PM</b>	<b>1.974,6</b>
	<b>+ PM</b>		<b>+ PM</b>

#### Regulier structurele kosten 2010

De productcatalogus 2010 van UWV presenteert de kosten van UWV naar bedrijfskernfunctie en strategische producten. Deze is als volgt opgebouwd:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>			
<b>Bedrijfskernfuncties</b>	<b>jaar 2010</b>	<b>Strategische producten</b>	<b>jaar 2010</b>
<b>1. Informatievoorziening</b>	100,8	1.1 Informatievoorziening	100,8
<b>2. Preventie &amp; Re-integratie</b>	464,3	2.1 Preventie	27,7
		2.2 Basisdienstverlening werkzoekenden	204,0
		2.3 Re-integratie	232,6
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>	181,5	3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	61,4
		3.2 Werkgeversdienstverlening	120,1
<b>4. Claimbeoordeling</b>	946,8	4.1 Toekennen-afwijzen claim	463,4
		4.2 Continueren	413,8
		4.3 Handhaving	69,6
<b>5. Inkomensverzorging</b>	107,0	5.1 Betalingen	107,0
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.800,4</b>	<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.800,4</b>

\* Het totaal van de productcatalogus bestaat naast de reguliere kosten uit het reguliere deel van de wet- en regelgeving budgetten

Deze reguliere kosten zijn als volgt naar kostensoorten te onderscheiden:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
<b>Recapitulatie</b>	
	<b>2010</b>
Personeel	1.229,2
Huisvesting	185,1
Automatisering	280,4
Overige kosten	105,7
<b>Kosten reguliere uitvoering</b>	<b>1.800,4</b>

- De personeelskosten worden berekend op basis van de benodigde arbeidscapaciteit voor de bedrijfsactiviteiten en het hiermee corresponderende normenstelsel en geldende personeelstarieven.
- De huisvestingskosten worden berekend op basis van de benodigde arbeidscapaciteit, het genormeerde werkoppervlak per medewerker en het voor 2009 vastgestelde tarief per m<sup>2</sup>.
- De kosten voor automatisering zijn opgebouwd uit werkplekautomatisering, datacom/telecom en systeemkosten. Deze kosten zijn genormeerd en worden berekend op basis van de benodigde arbeidscapaciteit, het genormeerde werkplekgebruik c.q. datacom/telecomgebruik en het tarief voor 2009.  
De systeemkosten zijn gebaseerd op de inventarisatie van de behoefte in de uitvoering.
- Binnen cost accounting wordt voor de categorie 'overige kosten' een norm gehanteerd, gerelateerd aan de voorgaande kostencategorieën.

#### Budget voor investeringskosten 2010

Voor 2010 is een investeringsbudget van € 26,6 mln. voorzien conform de afgesproken meerjarenreeks.

#### Wet- en regelgeving 2010

Voor 2010 hebben wij de volgende bedragen voor de (meerjarige) wet- en regelgevingstrajecten uit de augustusbrieff overgenomen:

▪ Walvis	€ 5,2 mln.
▪ Brugbanen	€ 0,6 mln.
▪ Premiekorting ouderen	€ 2,0 mln.
▪ Nieuwe Wajong	€ 16,0 mln.
▪ STAP	€ 6,8 mln.
▪ PAWA/inkomensverrekening	€ 15,1 mln.
▪ Wet tegemoetkoming chronisch zieken	€ 1,4 mln.
▪ Mobiliteitscentra	€ 13,0 mln.
▪ DKD fase 2	€ 6,0 mln.
▪ Modern migratiebeleid	€ 1,0 mln.
▪ Jeugdwerkloosheid	€ 7,0 mln.
▪ Vergoeden wettelijke rente	<u>€ 7,7 mln.</u>
Totaal	€ 81,8 mln.

### Lopende dossiers en nieuw voorzien beleid

Er is een aantal dossiers met financiële aspecten, waarvan de ingangsdatum en/of de exacte financiële impact nog onzeker zijn. Deze zijn dus nog niet in de augustusbrieff en de begroting verwerkt. SZW en UWV zijn met elkaar in overleg over de status van deze dossiers.

De belangrijkste openstaande dossiers zijn:

- Regeling EVC en scholing
- Leerwerkloketten
- Matching-offensief/leerwerkbanen/stages/inhuur trainees
- Preventieve aandacht voor schulden op werkpleinen
- (wederopenstelling) Deeltijd WW
- DVB
- BLAU
- Wet Dwangsommen
- EG-verordening 883/2004
- Protocollen
- Wijzigingen Wajong
- Eigenrisico dragen ex CWI
- Fusiebudget
- Friciekosten (sociaal plan en leegstand)

De besluitvorming hierover zal zoveel mogelijk worden meegenomen bij de budgetvaststelling 2010 door SZW.

### Friciekosten

Met het ministerie zijn afspraken gemaakt over de financiering van de friciekosten als gevolg van de krimp van de organisatie en het niet gelijktijdig en in gelijke mate kunnen afbouwen van personeel en huisvesting. Voor het jaar 2010 is een bedrag van € 7,5 mln. aan friciekosten voorzien.

### Onderwijsvoorzieningen via OC&W

In 2009 is het opdrachtgeverschap voor de onderwijsvoorzieningen van SZW overgegaan op OC&W. In dit verband is het uitvoeringsbudget van UWV door SZW voor 2010 met € 2,4 mln. gekort. Dat bedrag wordt bij OC&W in rekening gebracht.

## 9.3 Kostenverdeling 2010

Activiteiten van UWV worden gefinancierd uit een fonds/rijksbijdrage. De verwachte verdeling van de uitvoeringskosten 2010 over de fondsen is als volgt:

<i>Bedragen x 1 miljoen</i>	
	<b>2010</b>
Aof	453,0
Whk	14,3
Afj	116,5
Rf	0,0
Sfn	344,4
Awf	1.006,7
Ufo	35,3
Tf	2,0
<b>Totaal</b>	<b>1.972,2</b>
OC&W Onderwijsvoorzieningen	2,4



De financiering van de activiteiten die niet plaats via de fondsen, maar via een aparte Rijksbijdrage ziet er als volgt uit:

<i>Bedragen x 1 miljoen</i>	
	<b>2010</b>
Wajong	110,00
Extra re-int (IDM)	6,00
CWI	308,16
WSW-indicatie	18,40
TW	0,00
TRI	0,10
BIA	0,25
IOW	0,25
WCTG	1,40
ZEZ	1,50
<b>Totaal</b>	<b>446,06</b>

#### **9.4 Kasstroomoverzicht**

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de zogenoemde indirecte methode. Hierbij wordt de begroting volgens het baten- en lastenstelsel herleid tot inkomsten en uitgaven.

<b>Kasstroomoverzicht uitvoering 2010</b>	<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>
	<b>2010</b>
<b>Kasstromen uit operationele activiteiten</b>	
Totaal uitvoeringskosten 2010	1.974,6
Afschrijvingen	30,0
Mutaties in voorzieningen	10,0
Mutaties in werkkapitaal	0,0
	<b>2.014,6</b>
<b>Kasstromen uit investeringsactiviteiten</b>	
Investeringen in materiële vaste activa	-35,0
Desinvesteringen in materiële vaste activa	0,0
	<b>-35,0</b>
<b>Kasstromen uit financieringsactiviteiten</b>	
Opgenomen langlopende schulden	0,0
Aflossing langlopende schulden	0,0
	<b>0,0</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>1.979,6</b>