

BIJLAGE 1 Prestatie-indicatoren UWV

		Realisatie 2008	Realisatie 2009	Norm 2009
Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom				
1	Juistheid beoordeling re-integratieverslag	90%	89%	80%
2	Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in:			
	- < 13 weken	82%	79%	85%
	- > 13 weken	76%	74%	80%
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking				
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in:			
	- WW < 4 weken na ingang recht	88%	81%	80%
	- WIA < 4 weken na ingang recht	86%	83%	80%
	- ZW < 4 weken na ingang recht	63%	80%	75%
	- Wajong < 18 weken na aanvraag	82%	88%	80%
4	Rechtmatigheid	98,5%	98,9%	99%
5	Bekendheid van verplichtingen (compliance)	> 86%	89%	85%
6	Afdoening fraudegevallen	95%	99%	95%
Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom				
7	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in:			
	- Indicatie WSW	96,6%	86%	95%
	- Herindicatie WSW	98,6%	93%	95%
8	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in:			
	- Ontslagvergunningen	85,4%	76%	82%
	- Tewelkstellingsvergunningen	88,0%	91%	90%
9	Transparantiebereik	57,4%	90%	60%
10	Aantal beschikbare CV's	134.462	234.000	150.000
11	Aantal vervulde vacatures	103.337	91.800	95.000
12	Arbeidsuitstroomquote WW Onderverdeeld in:	53%		
	- Preventie (hervat vóór 1 ^{ste} WW-dag)		13.000	22.000
	- Arbeidsuitstroom (hervat vanaf 1 ^{ste} WW-dag)		199.900	150.000
13	Plaatsingspercentage AG	32% (2004) 35% (2005) 34% (2006)	38% (2006) 35% (2007)	30%
Resultaatgebied 4: klanttevredenheid				
14	UWV, onderverdeeld in:			
	- Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	6,9	6,9	6,8
	- Klanttevredenheid werkgevers	n.v.t.	5,9	6,0
15	Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	92%	94%	85%
Resultaatgebied 5: geïntegreerde dienstverlening				
16	Keten, onderverdeeld in:			
	- Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6,8)	6,6	6,8	-
	- Keten klanttevredenheid werkgevers	n.v.t.	7,0	-
Resultaatgebied 6: efficiency				
17	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%

Toelichting

Ad 1 Juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij einde wachttijd. Het UWV meet maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. In 2009 werd 89% van de beoordeelde dossiers als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 80%.

Ad 2 Herstelde vangnetgevallen

In 2009 is gemiddeld 79% van het aantal zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. In 2008 lag dit percentage gemiddeld op 82. Dit hangt samen met de ontwikkeling van het ziekteverzuim binnen de verschillende vangnetcategorieën als gevolg van de economische crisis. Door de crisis is het aantal uitzendingen drastisch gedaald, waardoor de instroom van zieke uitzendingen is verminderd. Deze categorie heeft een gunstig uitstroomprofiel. De overige vangnetcategorieën (arbeidsongeschikten ten gevolge van zwangerschap/bevalling en zieke werklozen) hebben een ongunstiger uitstroomprofiel.

Het percentage vangnetgevallen dat herstelt na 13 weken bedroeg in 2009 74% en ligt daarmee eveneens onder de streefwaarde.

UWV probeert met diverse maatregelen de afname van de uitstroom tegen te gaan. Zo is de managementinformatie rond de arborol verbeterd door implementatie van nieuwe set met stuur- en verantwoordingsinformatie.

Daarnaast worden de mogelijkheden van samenwerking met Werkpleinen en Poortwachtercentra nader verkend.

Ad 3 Tijdigheid eerste betaling

In 2009 kreeg 81% van de WW-klanten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Dit is iets boven de doelstelling voor 2009 van 80%, maar wel duidelijk lager dan in 2008 (88%). Dit hangt samen met de explosieve groei van het aantal nieuwe WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis. Om de verhoogde instroom te kunnen verwerken is de bezetting van de divisie Uitkeren van het UWV sinds januari 2009 met 1.275 fte opgeschaald. Het UWV heeft hierdoor de tijdigheid WW in de tweede helft van 2009 weer boven de norm van 80% gebracht.

Ook voor de Wajong en de Ziektewet voldoet de tijdigheid in 2009 aan de afgesproken norm.

De tijdigheid *eerste betaling* WIA voldoet met een score van 83% binnen vier weken aan de norm van 80%. De tijdigheid van de *claimbeoordeling* WIA gebeurde echter in 2009 slechts in 50% van de gevallen op tijd. Dit hangt samen met het terugdraaien van de nieuwe klantprocessen WIA. UWV stuurt erop dat de tijdigheid van de claimbeoordeling WIA zo snel mogelijk weer op

het vereiste niveau ligt. De tijdigheid van de betaling komt mede tot stand door voorschotverlening.

Ad 4 Rechtmatigheid

De rechtmatigheid over verslagjaar 2009 (controlemaanden oktober 2008 tot en met september 2009) bedraagt 98,9%. Dit is een verbetering ten opzichte van de score van 98,5% over 2008. De rechtmatigheid ligt hiermee nog iets onder de norm van 99,0%.

Ad 5 Bekendheid van verplichtingen (compliance)

De bekendheid van klanten van UWV met de plichten die horen bij een uitkering bedroeg in 2009 89% en ligt daarmee ruim boven de afgesproken norm van 85%.

Ad 6 Afdoening fraudegevallen

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In 2009 heeft het UWV 99% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit ligt boven de norm van 95%.

Ad 7 Tijdigheid indicatie Wsw

UWV heeft in 2009 12.100 indicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 86% tijdig. Dit is onder de norm van 95%. Daarnaast heeft UWV 16.300 herindicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 93% tijdig. Dit is eveneens onder de norm. De overgang naar een andere leverancier van deskundigenadviezen veroorzaakte langere doorlooptijden. UWV heeft inmiddels aangescherpte afspraken gemaakt met de leverancier. De tijdigheid is hierdoor de afgelopen maanden verbeterd. Daarnaast is op alle achterlopende vestigingen een plan van aanpak opgesteld en wordt waar nodig extra menskracht ingezet. UWV verwacht dat hierdoor de tijdigheid van de (her)indicatie Wsw in 2010 weer op het afgesproken niveau zal liggen.

Ad 8 Tijdigheid juridische dienstverlening

UWV heeft in 2009 60.100 ontslagaanvragen gekregen. Dit aantal is als gevolg van de economische crisis aanzienlijk hoger dan de oorspronkelijke prognose voor 2009 van 25.000. De stijging in het aantal ontslagaanvragen heeft effect op de tijdigheid van de afgegeven ontslagvergunningen. UWV heeft in 2009 58.600 ontslagvergunningen afgehandeld. Hiervan was 76% tijdig, dit is lager dan de norm van 82%. Inmiddels is de tijdigheid verbeterd tot 88% in december 2009.

In 2009 heeft UWV 17.100 tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen afgegeven. Hiervan was 91% tijdig (norm 90%).

Ad 9 Transparantiebereik

In 2009 zijn 602.800 vacatures ingediend; 363.700 (60,3 procent) via werk.nl en 239.100 (39,7 procent) rechtstreeks door de werkgever bij het WERKbedrijf. De transparantie van 90% is berekend op basis van een

vacaturemarkt van 670.000 op jaarbasis op grond van periodiek onderzoek van het CBS onder werkgevers van het aantal verwachte vacatures.

Ad 10 Aantal beschikbare CV's

Eind 2009 waren er 234.000 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is ruim boven de streefwaarde van 150.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.

Ad 11 Aantal vervulde vacatures

UWV heeft in 2009 91.800 vacatures vervuld. Dit is 97% van de streefwaarde van 95.000. Van de vervulde vacatures zijn er 7.500 (8 procent) met langdurig werklozen vervuld, 20.200 (22 procent) met 45+ werkzoekenden en 31.800 (35 procent) met jongeren. Door netwerken in mobiliteitscentra en de werkgeversservicepunten en door branchegericht werken bouwt UWV aan een duurzame relatie met werkgevers gericht op het ophalen van vacatures en plaatsen van werkzoekenden.

Ad 12 Arbeidsuitstroom WW

UWV heeft 13.000 werkzoekenden die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd aan ander werk geholpen. Dit is minder dan de doelstelling van 22.000. Deze doelstelling was echter gebaseerd op een oude teldefinitie. Door het hanteren van een nieuwe teldefinitie in 2009 is de preventieperiode korter. Die periode ligt nu vóór de eerste werkloosheidsdag; in 2008 gold de preventieperiode tot de 23e werkdag na de eerste werkloosheidsdag. Dit heeft een duidelijk verlagend effect op het aantal naar werk bemiddelde met werkloosheid bedreigde werkzoekenden. De arbeidsuitstroom vanaf de eerste WW dag bedraagt in 2009 199.900, dit ligt ruim boven de doelstelling van 150.000.

Ad 13 Plaatsingspercentage AG

Voor trajecten die zijn gestart in 2006 is een plaatsingspercentage van 38% gerealiseerd. Voor trajecten gestart in 2007 is tot nu toe een plaatsingspercentage van 35% gerealiseerd. Voor trajecten die zijn gestart in 2008 is tot nu toe een plaatsingspercentage van 21% gerealiseerd. Dit percentage zal nog toenemen, omdat nog niet al deze trajecten zijn afgerond.

Ad 14 Klantgerichtheid UWV

De algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden is met een score van 6,9 gelijk gebleven ten opzichte van 2008 en voldoet aan de afgesproken norm van 6,8. De klanttevredenheid onder werkgevers is iets gestegen van een 5,8 in 2008 naar een 5,9 in 2009. Gemiddeld over heel 2009 bezien ligt de klanttevredenheid werkgevers hiermee nog onder de afgesproken norm, maar sinds mei 2009 ligt de score op de afgesproken norm van een 6,0.

Ad 15 Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn

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

Ad 16 Klantgerichtheid keten

Werkzoekenden gaven de integrale dienstverlening in 2009 als rapportcijfer een 6,8. Een stijging ten opzicht van 2008 (6,6), ondanks het explosief toegenomen aantal klanten.

In de periode november/december 2009 is een meting naar klantgerichtheid onder werkgevers uitgevoerd. Werkgevers gaven de integrale dienstverlening als rapportcijfer een 7,0.

Ad 17 Realisatie binnen budget

De uitvoeringskosten liggen in 2009 binnen budget (-5,2%). De onderschrijding bij de reguliere kosten komt met name doordat UWV terughoudend is geweest bij het inzetten van het toegekende extra crisisbudget, bijvoorbeeld door bij de opschaling vrijwel uitsluitend gebruik te maken van bestaande huisvesting. De onderschrijding bij de projectkosten is met name het gevolg van verschuivingen binnen de projectportfolio als gevolg van de economische crisis.

Bijlage 2

Prestatie-indicatoren SVB

SVB	Realisatie 2006	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Norm 2009
Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
1. Rechtmatigheid					
a AOW	99,9%	100%	100%	99,9%	99%
b Anw	99,9%	99,9%	99,7%	99,9%	99%
c AKW	99,9%	99,9%	99,8%	99,9%	99%
2. Nationale tijdigheid					
a AOW	98%	99%	100%	100%	98%
b Anw	95%	97%	99%	98%	96%
c AKW	98%	99%	99%	100%	96%
3. Internationale tijdigheid					
a AOW	96%	98%	99%	99%	96%
b ANW	92%	96%	99%	97%	96%
c AKW	93%	96%	96%	98%	96%
Resultaatgebied 2: klantgerichtheid					
4. Klanttevredenheid					
schriftelijk	82%	-	86%	87%	85%
telefonisch			90%	91%	
5. Tijdigheid klachtenafhandeling	98%	96%	98%	100%	95%
Resultaatgebied 3: efficiency					
6. Efficiënte uitvoeringsprocessen	3,6	5,0%	3,3%	1,9%	Binnen budget
7. Kosten per klant per wet			< loon/prijs	deels	< loon / prijs

Groen = de norm is behaald

Rood = de norm is niet behaald

Blauw = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

Toelichting

Ad 1 Rechtmatigheid

De totale onrechtmatigheid over 2009 is slechts 0,019%, dit is een verdere verbetering ten opzicht van 2008.

Ad 2&3 Nationale en internationale tijdigheid

Over 2009 heeft de SVB voor zowel de nationale als de internationale tijdigheid alle gestelde normen gehaald.

Ad 4 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid schriftelijk en telefonisch voldoen aan de norm en zijn ten opzichte van 2008 verder verbeterd.

Ad 5 Tijdigheid klantenafhandeling

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen zes weken gebeurt. In 2008 heeft de SVB 98% van de klachten binnen zes weken afgehandeld in 2009 is dat 100%.

Ad 6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt dat de doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. In 2009 is de SVB binnen de gestelde kaders gebleven.

Ad 7 Kosten per klant per wet

De SVB geeft in het jaarverslag voor alle wetten de kosten per klant én de verhouding uitvoeringskosten – programma-uitgaven weer.

De kosten per klant van de AOW, Anw, AKW en TAS laten een stijging zien ten opzichte van 2008. De oorzaken hiervoor zijn verschillend. Bij de AOW wordt dit in de eerste plaats veroorzaakt door de kosten van de opbouw van de Volledige Verzekerden Administratie (positieve registratie van verzekerde jaren) die hierin zijn verwerkt. Voor zowel de AOW, Anw, AKW en TOG geldt daarnaast dat de hogere SVB Tien kosten in 2009 (€15 miljoen in 2009 tegenover €7 miljoen in 2008) leiden tot hogere kosten per klant. Wanneer het programma SVB Tien in de toekomst zal zijn afgerond, heeft dit een blijvend neerwaarts effect op de kosten per klant voor deze wetten. De uiteindelijke daling van de kosten per klant van de TOG wordt veroorzaakt doordat de keuringskosten vanaf 2009 niet meer worden meegenomen in de uitvoeringskosten.

De stijging van de kosten per klant bij de TAS wordt verder veroorzaakt door de nieuwe kostentoerekeningsmethodiek die de SVB in 2009 heeft ingevoerd. Deze leidt tot een verschuiving van de kosten per wet ten opzichte van de begroting 2009, die nog met de oude methodiek was opgesteld. Ten opzichte van de begroting zijn de AOW en TAS duurder geworden, terwijl de Anw en AKW juist goedkoper zijn.

BIJLAGE 3 Ketenindicatoren

Nr.	Indicator	Toelichting
1	Preventie WW	Aantal bij UWV ingeschreven klanten voor wie binnen 4 maanden werkloosheid dreigt, dat het werk heeft hervat vóór de 1 ^{ste} WW-dag waardoor geen recht op WW tot stand komt. De norm voor 2009 is gesteld op 22.000. De realisatie over 2009 bedraagt 13.017 en zit daarmee beneden de norm. (de norm voor 2009 is overigens nog gebaseerd op de oude teldefinitie met een langere preventieperiode, zie ook bijlage prestatie-indicatoren UWV).
2	Arbeidsuitstroom WW	Aantal uitkeringsgerechtigde WW-klanten dat het werk heeft hervat vanaf de 1 ^{ste} WW-dag, waarbij de WW-uitkering geheel of gedeeltelijk is geëindigd. De norm voor 2009 is gesteld op 150.000. Met een realisatie van 199.900 in 2009 is de norm ruimschoots behaald.
3	Preventie WWB	Indicator is vervallen. Was voorheen een optelling van de cijfers van CWI en gemeenten. Nu UWV WERKbedrijf en gemeenten steeds nauwer samenwerken wordt de basisdienstverlening op het werkplein ingevuld, ongeacht de vraag of er een inkomen is toegekend. Pas als de basis-dienstverlening niet heeft geleid tot werkhervatting draagt UWV WERKbedrijf over aan de gemeente.
4	Bestandsvermindering WWB	Eind oktober 2009 bedroeg de bestandsvermindering WWB t.o.v. ultimo 2006 ca. 25.000.
5	Arbeidsuitstroom WWB	Aantal WWB-uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden en waarbij de WWB geheel of gedeeltelijk is beëindigd. In 2009 bedroeg het aantal WWB-

		uitkeringsgerechtigden dat naar werk is uitgestroomd 24.504.
6	Arbeidsuitstroom NUG	Aantal bij UWV ingeschreven, niet uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden. Over de eerste acht maanden van 2009 betreft het aantal niet-uitkeringsgerechtigden dat naar werk is uitgestroomd 9.403.
7	Ketenklanttevredenheid werkzoekenden	Meting naar klanttevredenheid op basis van volgende vijf klantprincipes: bereikbaarheid en toegankelijkheid; tijdigheid; persoonlijke aandacht en inbreng; houvast en evenwichtige behandeling. De klantgerichtheid integrale dienstverlening werkzoekenden is ten opzichte van 2008 gestegen van 6,6 naar 6,8, ondanks het explosief toegenomen aantal klanten.
8	Ketenklanttevredenheid werkgevers	In de periode november - december 2009 is een meting naar klantgerichtheid onder werkgevers uitgevoerd op basis van de vijf klantprincipes: Betrouwbare communicatie, Professionaliteit, Daadkracht, Gemak en toegankelijkheid, en Flexibiliteit. Het algemene oordeel over de dienstverlening komt uit op een 7.

BIJLAGE 4 Stand van zaken invoering geïntegreerde dienstverlening

Fase I Samenwerking starten

UWV en alle gemeenten hebben gezamenlijk periodiek ketenoverleg. De samenwerking is op gang gekomen.

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
1. In het MT-Werkplein zijn alle ketenpartijen (UWV en alle gemeenten) vertegenwoordigd en gezamenlijk periodiek ketenoverleg vindt plaats.		
Vastgesteld	85%	92%
In ontwikkeling	15%	8%
Nog niet gerealiseerd	0%	0%

Fase II Visie ontwikkelen

Discrepancie in vraag en aanbod op de lokale arbeidsmarkt is inzichtelijk waarmee de visie en doelstellingen zijn vastgesteld.

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
2. Een recent regionale arbeidsmarktanalyse is beschikbaar waarmee inzicht wordt verkregen in de op te lossen knelpunten op de arbeidsmarkt.		
Vastgesteld	76%	89%
In ontwikkeling	22%	10%
Nog niet gerealiseerd	2%	1%

	Jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
3. Het MT-Werkplein heeft de visie en doelstellingen voor ketenbrede samenwerking, (klant)resultaten inclusief bijdrage 200.000 banenplan en integrale dienstverlening vastgesteld en gecommuniceerd.		
Vastgesteld	42%	56%
In ontwikkeling	52%	40%
Nog niet gerealiseerd	6%	4%

Fase III Ketenjaarplan maken

Het ketenjaarplan is uitgewerkt en vastgesteld inclusief globale aanpak voor verandering.

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
4. Het MT-Werkplein heeft het ketenjaarplan (gezamenlijke ambities en visie/aanpak geïntegreerde dienstverlening) vastgesteld		
Vastgesteld	52%	58%
In ontwikkeling	41%	37%
Nog niet gerealiseerd	7%	6%

Fase IV Betrokkenheid creëren

Door de lokale ketenorganisaties is een gezamenlijk arbeidsmarktplan en zijn dienstverleningsconcepten uitgewerkt op basis van de ketenvisie en ketenjaarplan.

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
5. Gezamenlijk marktwerkingplan voor het oplossen van de lokale knelpunten in de arbeidsmarkt is met elkaar uitgewerkt, door het MT-Werkplein bekrachtigd en gedeeld.		
Vastgesteld	30%	46%
In ontwikkeling	63%	47%
Nog niet gerealiseerd	7%	6%

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
6. Gezamenlijk dienstverleningsconcept werkzoekende op basis van integrale dienstverlening en klantgerichtheid is met elkaar uitgewerkt, door het MT-Werkplein bekrachtigd en gedeeld.		
Vastgesteld	34%	50%
In ontwikkeling	60%	46%
Nog niet gerealiseerd	6%	5%

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
7. Gezamenlijk dienstverleningsconcept werkgevers op basis van integrale dienstverlening en klantgerichtheid is met elkaar uitgewerkt, door het MT-Werkplein bekrachtigd en gedeeld.		
Vastgesteld	41%	50%
In ontwikkeling	56%	47%
Nog niet gerealiseerd	3%	2%

Fase V *Het concreet realiseren van geïntegreerde dienstverlening*

Integrale teams, ketenorganisatie en ketenbrede sturing zijn ingericht.

Randvoorwaarden zijn ingevuld.

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
8. Het MT-Werkplein functioneert met een duidelijke portefeuillevdeling		
Gerealiseerd	27%	42%
In ontwikkeling	50%	48%
Nog niet gerealiseerd	23%	10%

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
9. Elke klant ‘werkzoekende’ heeft één vast aanspreekpunt		
Gerealiseerd	41%	64%
In ontwikkeling	53%	35%
Nog niet gerealiseerd	6%	1%

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
10. Elke klant ‘werkgever’ heeft één vast aanspreekpunt		
Gerealiseerd	58%	74%
In ontwikkeling	40%	26%
Nog niet gerealiseerd	2%	0%

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
11. De kanalen zijn ontschot (één balie/servicedesk, één telefoonnummer en één site) met uniforme en inhoudelijke dienstverlening.		
Gerealiseerd	13%	25%
In ontwikkeling	64%	58%
Nog niet gerealiseerd	23%	17%

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
12. Er wordt gewerkt met integrale en ontschotte teams voor werkzoekenden en werkgevers waarbij onderlinge samenwerking is gewaarborgd		
Gerealiseerd	17%	25%
In ontwikkeling	73%	65%
Nog niet gerealiseerd	10%	10%

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
13. Elke medewerker kan op elke werkplek alle relevante klantgegevens ketenbreed inzien, muteren en communiceren. Ketenbrede werkplekken en applicaties zijn aanwezig.		
Gerealiseerd	13%	20%
In ontwikkeling	62%	60%
Nog niet gerealiseerd	25%	20%

Fase VI Borgen

Op basis van lokale ketendoelstellingen en ketenprestatie-indicatoren wordt het beleid, de uitvoering en dienstverlening verbeterd.

	jan. – apr. 2009	mei – dec. 2009
14. Het MT-Werkplein toetst frequent op basis van KPI's en klantmetingen de voortgang in resultaten en borgt de uitwerking en implementatie van verbetervoorstellen.		
Gerealiseerd	13%	24%
In ontwikkeling	65%	66%
Nog niet gerealiseerd	22%	10%

BIJLAGE 5

Kostentabellen UWV en SVB

Totale kosten <i>Inclusief projectkosten</i> 1.000.000)	(x €	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Norm 2010
UWV*		2.111,1	2.001,2	2.091,5	1.996,2
SVB		203,9	217,7	240,3	239,5

* De realisatie 2007 en 2008 is inclusief de kosten van CWI.

Toelichting

UWV

De totale uitvoeringskosten van het UWV bedroegen in 2009 €2.091,5 miljoen. Ten opzichte van de begroting van €2.207,1 miljoen is sprake van een positief begrotingsresultaat van €115,6 miljoen. De uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening liggen €70,1 miljoen (- 3,7%) onder het niveau van de begroting. Dit komt met name doordat UWV terughoudend is geweest bij het inzetten van het toegekende extra crisisbudget, bijvoorbeeld door bij de opschaling vrijwel uitsluitend gebruik te maken van bestaande huisvesting. De project- en frictiekosten zijn €45,5 miljoen (- 15,6%) lager dan begroot. Dit is met name het gevolg van verschuivingen binnen de projectportfolio als gevolg van de economische crisis.

De begroting voor 2009 bestond uit een beschikbaar gesteld budget van € 2.092,9 miljoen en uit een bedrag van €114,2 miljoen uit bestemmingsfondsen die in 2008 zijn gevormd. Het UWV heeft uit deze bestemmingsfondsen een bedrag van €108,6 miljoen gebruikt voor de financiering van de uitvoeringskosten 2009. Na onttrekking aan bestemmingsfondsen resulteert een positief begrotingsresultaat van €110,0 miljoen. Van dit resultaat is in overleg met SZW €64,0 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen per 31 december 2009. Het budget voor 2010 is vastgesteld op €1.996,2 miljoen.

SVB

De SVB heeft in 2009 een budget van SZW gekregen van €216,8 miljoen. De realisatie voor de uitvoering van de sv-taken bedraagt €240,3 miljoen. Hiervan heeft de SVB een bedrag van €23,9 miljoen gefinancierd uit bestemmingsfondsen. Dit leidt tot een positief resultaat van €0,45 miljoen. Het budget voor 2010 is vastgesteld op €239,5 miljoen.

Personeelskosten <i>Inclusief projectkosten</i> 1.000.000)	(x €	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Realisatie 2009
UWV*		1.489,7	1.389,2	1.506
SVB		147,0	154,2	169,1

* Zowel kosten wettelijke SV-taken als andere taken. De realisatie 2007 en 2008 is inclusief de kosten van CWI.

Toelichting

UWV

De personeelskosten van het UWV zijn in 2009 gestegen ten opzichte van 2008. In verband met de economische crisis is het personeelsbestand van UWV toegenomen van 16.987 fte's per 31 december 2008 tot 17.812 fte's

(exclusief externen en uitzendkrachten) per 31 december 2009. Hierdoor stegen ook de totale loonkosten.

Ook de pensioen- en VUT-lasten lagen in 2009 hoger dan in 2008. Dit is voor een deel het gevolg van het inkopen van resterende pensioen- en VUT-verplichtingen van het overgekomen CWI-personeel. Daarnaast heeft het UWV in de jaarrekening een stelselwijziging doorgevoerd ten aanzien van de verwerking van de pensioen- en VUT-lasten. Als uitvloeisel hiervan is in de jaarrekening 2009 een voorziening gevormd van €50 miljoen voor de resterende VUT-verplichtingen tot en met 2014.

SVB

De personele kosten zijn hoger dan 2008 vanwege de inzet op de programma's SVB Tien en Verzekeren. De gemiddelde bezetting (inclusief externen en uitzendkrachten) is in 2009 3.276 fte.

Automatiseringskosten <i>Inclusief projectkosten</i> 1.000.000) (x €	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Realisatie 2009
UWV*	314,9	289,7	324
SVB	13,5	14,0	22,2

* Zowel kosten wettelijke SV-taken als andere taken. De realisatie 2007 en 2008 is inclusief de kosten van CWI.

Toelichting

UWV

De automatiseringskosten zijn gestegen ten opzichte van 2008. Dit wordt deels verklaard door het toegenomen aantal werkplekken als gevolg van de toegenomen personele bezetting. Daarnaast is in 2009 €8 miljoen meer besteed aan ICT-kosten in projecten.

SVB

De automatiseringskosten bedroegen in 2009 zo'n 22 miljoen. Vanwege het programma SVB Tien zijn de kosten hoger dan in 2008.

Huisvestingskosten <i>Inclusief projectkosten</i> 1.000.000) (x €	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Realisatie 2009
UWV*	182,3	183,0	170
SVB	19,0	19,1	18,8

* Zowel kosten wettelijke SV-taken als andere taken. De realisatie 2007 en 2008 is inclusief de kosten van CWI.

Toelichting

UWV

Als gevolg van de crisis heeft het UWV extra personeel aangetrokken. Daardoor is de behoefte aan huisvesting in 2009 gestegen. Om het huren van meer ruimte te beperken is het personeel krapp(er) gehuisvest. Daarmee zijn onnodige extra huisvestingskosten voorkomen. Wel is door het huisvesten van extra personeel het aantal vierkante meters kantoorruimte minder gedaald dan voor 2009 was voorzien. In 2009 zijn dertien panden geheel en één pand gedeeltelijk afgestoten (in totaal 32.200 vierkante meter) en zijn vijf nieuwe panden gehuurd van in totaal 5.500 vierkante meter. Daarnaast is in bestaande panden 3.100 vierkante meter

bijgehuurd. Per eind 2009 bestaat de huisvestingsportefeuille uit 188 panden. De totale huisvestingskosten van het UWV in 2009 bedragen €170 miljoen.

De samenwerking met de Rijksgebouwendienst heeft in 2009 geleid tot het overnemen van een deel van een pand door een Regionaal Opleidingscentrum en het overnemen van een pand per einde contract door de Rijksgebouwendienst waardoor het UWV haar terugbouwverplichting niet hoefde na te komen.

SVB

De huisvestingskosten zijn jaarlijks circa €19 miljoen. Het huisvestingsbeleid is erop gericht om kantoorruimte die niet wordt gebruikt te verhuren. Onderzocht wordt of door het clusteren van activiteiten het mogelijk is om niet gebruikte kantoorruimte om te zetten in verhuurbare ruimte.

Bijlage 6 Extra crisiskengetallen UWV

Inzicht in het verloop van de (cliënten)instroom bij het UWV

	<i>Realisatie 2008</i>	<i>Realisatie 2009</i>
Aantal WW-beslissingen (excl. deeltijd WW)	297.585	540.835
Aantal WW-toekenningen (excl. deeltijd WW)	240.379	427.613
Aantal aanvragen WW-uitkeringen dat niet binnen vier weken is betaald (excl. deeltijd WW)	22.435	73.572
Aantal inschrijvingen werkzoekenden	494.476	676.754
Aantal ontslagaanvragen	28.357	60.064

Uitvoering crisismaatregelen door het UWV

	<i>Realisatie 2009</i>
Aantal ontvangen aanvragen Deeltijd WW	58.398
Aantal toekenningen Deeltijd WW	54.870
Aantal mensen dat van werk naar werk is begeleid (zonder een beroep te doen op de uitkering)	13.017
Klanttevredenheid werkgevers over mobiliteitscentra	7,4
Klanttevredenheid 'met werkloosheid bedreigde werknemers' over mobiliteitscentra	6,8
Vergoeding voor Ervaringscertificaten	89 ingekochte trajecten

en Ervaringsprofielen	
Scholingsbonus	253 toekenningen (113 aanvragen)