

Vergaderjaar 2005–2006

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 271

BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 mei 2006

1. Inleiding

In aanvulling op het jaarverslag 2005 van SZW verantwoordden wij ons over de stand van zaken van de uitvoering van de Wet SUWI. Hiertoe bieden wij u onder meer de elfde voortgangsrapportage SUWI aan, waarin op de door u gewenste wijze over SUWI wordt gerapporteerd. De voortgangsrapportage is grotendeels gebaseerd op de jaarverslagen 2005 van de SUWI-organisaties en het oordeel van IWI daarover.

Dit jaar wordt de evaluatie SUWI uitgevoerd. Het is mijn doel om uiterlijk 1 oktober 2006 een evaluatierapport naar u te zenden waarin staat of het SUWI-stelsel doet wat het moet doen en bereikt wat het moet bereiken.

Als bijlagen bij deze brief treft u aan¹:

- de elfde voortgangsrapportage SUWI;
- jaarverslagen 2005 van UWV, CWI, SVB, BKWI, IB en RWI;
- afschriften van de brieven aan UWV, CWI, SVB, BKWI, IB en RWI inzake het inhoudelijke oordeel over de jaarstukken en de goedkeuring van de jaarrekeningen;
- jaarverslag 2005 van IWI (zie 26 448, nr. 272);
- verslagen over het vierde kwartaal 2005 van UWV, CWI, SVB, BKWI en IB;
- afschriften van de meibrieven 2007 aan UWV, CWI, SVB, BKWI en IB;
- IWI-rapport «Veranderen in perspectief. Een studie naar het in samenhang beheersen van veranderingen binnen UWV».

2. Stand van zaken SUWI

De elfde voortgangsrapportage SUWI en scores op de prestatie-indicatoren (zie bijlage) laten zien dat de SUWI-organisaties in 2005 voortgang hebben geboekt om de doelen van SUWI dichterbij te brengen. Op onderdelen zijn de prestaties van de uitvoeringsorganisaties verbeterd. Ook de ketensamenwerking krijgt steeds meer gestalte.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

De verbeteringen zijn vooral zichtbaar op het terrein van werk boven uitkering/effectiviteit. Illustratief daarvoor is dat UWV de doelstelling om 25 000 arbeidsongeschikten en werklozen vanuit een reïntegratietraject te plaatsen, ruimschoots heeft gehaald. CWI heeft ten opzichte van 2004 bijna 10 000 vacatures meer vervuld en de score op de prestatie-indicator preventiequote WWB verder verbeterd. Ook SVB draagt bij aan een effectieve uitvoering door goede resultaten op het gebied van rechtmatigheid en een verbetering van de tijdigheid. IB heeft in 2005 succesvol de nieuwe applicatie Sectorloket gemeenten (SLOG) in gebruik genomen en een aantal bronnen aangesloten. De ketenpartners hebben in 2005 veel werk verzet om de ketensamenwerking naar een hoger niveau te tillen en zo één keten van werk en inkomen dichterbij te brengen, onder meer door de ontwikkeling van een gemeenschappelijke klantbenadering voor werkzoekenden.

Dit zijn positieve ontwikkelingen. Daar staat tegenover dat de prestaties op een aantal onderdelen nog achterblijven bij de gestelde eisen. Dit geldt met name voor klantgerichtheid. Het aantal klachten bij UWV en CWI is in 2005 fors gestegen. De score van SVB op de afhandeling van klachten blijft achter bij de verwachtingen. Hoewel de SUWI-organisaties de dienstverlening op onderdelen hebben verbeterd, zijn deze verbeteringen nog niet terug te zien in de cijfers voor klanttevredenheid. Ook blijft de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen achter bij de planning. De kwaliteit van de informatievoorziening is nog niet op het gewenste niveau. Dit geldt ook voor de beveiliging van Suwinet. Tot slot worden de resultaten op het gebied van de ketensamenwerking nog niet voldoende concreet gepresenteerd.

Het achterblijven van de resultaten moet worden gezien in het licht van de situatie waarin de organisaties hun werkzaamheden verrichten. De implementatie van SUWI is een complex proces dat veel van de organisaties vergt. UWV heeft daarnaast ook te maken gehad met de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. Nu de implementatie van SUWI (behalve voor UWV) nagenoeg is afgerond, krijgen de SUWI-organisaties meer ruimte om te werken aan de verbetering van hun prestaties.

In 2006 ligt het zwaartepunt daarbij op verdere verbetering van de dienstverlening. CWI zet in op maatwerk in dienstverlening: cliënten krijgen de dienstverlening die zij individueel nodig hebben bij het zoeken naar werk. UWV neemt diverse maatregelen om het aantal klachten te verminderen en de klanttevredenheid te verhogen. Er wordt onder meer aandacht besteed aan procesverbeteringen, betere bereikbaarheid en kortere doorlooptijden. Daarnaast hebben wij IWV verzocht nader onderzoek te doen naar de bejegening van cliënten door UWV. Ook SVB streeft in 2006 naar verdere verbetering van de dienstverlening. Zo zal de klacht-afhandeling naar verwachting verbeteren als gevolg van de activiteiten die worden ondernomen in het kader van SVB Tien. De ketenpartners werken aan het realiseren van een keten van werk en inkomen die door cliënten als één virtuele organisatie wordt ervaren. Hierbij zijn de gemeenschappelijke klantbenaderingen en de ontwikkeling van het Digitaal Klantdossier van belang.

Ook in de jaarplannen voor 2007 zal verbetering van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt zijn. Werk maken van betere dienstverlening zal als een rode draad door het jaarplan 2007 van UWV lopen. CWI heeft de persoonlijke dienstverlening aan de klant als één van de hoofdthema's benoemd en SVB zal de dienstverlening aan de klant verder verbeteren door middel van het programma SVB Tien. Voor de ketenpartners is de doorontwikkeling en implementatie van het Digitaal klantdossier een belangrijk aandachtspunt. De ketenpartners leggen daarnaast het accent

op de realisatie van de gemeenschappelijke klantbenadering in de regio.
De uitwerking hiervan vindt plaats op basis van de meibrieven 2007, die
op 27 april jl. aan de organisaties zijn verstuurd.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
A. J. de Geus

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
H. A. L. van Hoof

Prestatie-indicatoren UWV – realisatie 2005

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom AG	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
1. Tijdigheid beoordeling reïntegratieverslag	53%	60%	n.b.	n.v.t.
2. Juistheid beoordeling reïntegratieverslag	n.b.	70%	n.b.	70%
3. Uitvoering arborol – hersteld vóór einde wachttijd	93%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
3b. gemiddelde verzuimduur vangnetgroep in weken				
– uitzendbranche			1,9	
– zieke werklozen	n.v.t.	n.b.	12,1	n.v.t.
3c. percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	75%
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
4. Tijdigheid WW (beschikkingen op aanvraag binnen 8 weken genomen)	91%	90%	94%	90%
5. Tijdigheid WAO (beschikkingen op aanvraag binnen 13 weken genomen)	72%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
5b. Tijdigheid WIA <10 weken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.b.
6. Tijdigheid ZW (beschikkingen op aanvraag binnen 4 weken genomen)	94% uitzendkr. 61% overige	85%	93% uitzendkr. 61% overig	90%
7. Rechtmatigheid	98,0%	99%	98,8%	99%
8. Compliance	70%	60%	>75%	60%
9. Aantal overtredingen naar duur en omvang (% schade door fraude dat binnen 3 maanden na ontstaan is vastgesteld)	75%	70%	70%	n.v.t.
9b. Afdoening fraudegevallen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	95%
Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie/uitstroom	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	Norm 2006
10. Aantal plaatsingen	21 125	25 000	29 219	n.v.t. 30% AG
10b. Plaatsingspercentage	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	40% WW
11. Sluitende aanpak WW	89%	95%	88%	n.v.t.
11b. Reïntegratie-aanbodquote WW	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	90%
12. Sluitende aanpak AG	86%	90%	99%	n.v.t.
13. Snelle start reïntegratietrajecten (binnen 4 weken na vaststelling afstand tot arbeidsmarkt of reïntegratievisie een aanmelding naar reïntegratiebedrijf)	83% AG 25% WW	85% AG 85% WW	85% AG 42% WW	n.v.t. n.v.t.
Resultaatgebied 4: klantgericht	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	Norm 2006
14. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek werknemersscore	n.b.	6,0	n.b.	6,5
15. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek,werkgeversscore	n.b.	6,0	n.b.	n.v.t.
Resultaatgebied 5: efficiency	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
16. Efficiënte uitvoeringsprocessen (efficiencyverbetering t.o.v. 2001)	Binnen budget	18%	Binnen budget	25%

Toelichting

Ad 1 en 2. Tijdigheid en juistheid beoordeling reïntegratieverslag

Het proces van toetsing van reïntegratieverslagen is nog voor verbetering vatbaar. Onderzoek heeft geleid tot aanbevelingen voor verbeteringen van de toetsing. Vanwege de invoering van de verlenging van de loondoorbetaling bij ziekte (VLZ) worden er vanaf oktober 2004 tot oktober 2005 geen reïntegratieverslagen ingediend. Dit betekent dat deze indicatoren pas weer relevant zijn vanaf het 4e kwartaal 2005. De eerste informatie over de WIA – met inbegrip van de reïntegratieverslagen – is nog onvoldoende substantieel om daar betrouwbare realisatiecijfers op te baseren. In de verantwoording over 2006 zal ook de informatie over het vierde kwartaal 2005 worden meegenomen.

Ad 3. Uitvoering arborol

De indicator «uitvoering arborol» die in 2004 gehanteerd is (% herstel voor einde wachttijd WAO) heeft voor 2005 geen functie als gevolg van de

invoering van de VLZ. UWV rapporteert in 2005 daarom over de omvang van de gemiddelde verzuimduur (3b). Deze gegevens zijn slechts indicatief van aard. Immers vanwege de VLZ stromen er in 2005 tijdelijk veel minder mensen uit vanwege het bereiken van de maximale uitkeringstermijn. De gemiddelde ziekteduur wordt hierdoor in 2005 tijdelijk lager (want iemand telt pas mee in de berekening als deze persoon uitstroomt) en is dus niet goed vergelijkbaar met de verzuimduur in 2004. In 2006 wordt de indicator «percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken» gehanteerd (3c). Hiermee wordt het percentage vangnetgevallen aangegeven dat tussen de 13 weken verzuim en de 104 weken verzuim weer herstelt, waardoor instroom in de WIA wordt voorkomen.

Ad 4. Tijdigheid WW

De tijdigheidsscore WW voldeed in 2004 met 91% ruim aan de gestelde norm van 86% binnen 8 weken. Voor 2005 is een hogere norm van 90% afgesproken. De realisatie in 2005 is met 94% boven de norm.

Ad 5. Tijdigheid WAO

Als gevolg van VLZ is de indicator tijdigheid WAO in 2005 niet van toepassing. Voor 2006 wordt de tijdigheid WIA als indicator gehanteerd aangezien per 1 januari 2006 de WIA wordt uitgevoerd (5b). Ik heb UWV gevraagd om voor 1 juli een streefwaarde op te nemen voor de tijdigheid van de WIA op basis van de eerste ervaringen.

Ad 6. Tijdigheid ZW

De tijdigheid ZW voor uitzendkrachten bedraagt in 2005 tot en met augustus 93% en ligt daarmee boven de norm. Voor alle overige vangnetcategoriën inclusief Wazo is de score 61%. Deze laatste score wordt met name beïnvloed door de te late aanlevering van loongegevens door de werkgever. Actuele cijfers tot ultimo 2005 zijn nog niet beschikbaar door aanloopproblemen met de nieuwe ziektesystemen in het vierde kwartaal.

Ad 7. Rechtmatigheid

De rechtmatigheid in 2004 bedroeg 97,4% (exclusief onzekerheden), en voldeed daarmee niet aan de gestelde norm van 99%. Ook voor 2005 bedraagt de norm 99%. Met ingang van 1 januari 2005 zijn de regels voor de accountantscontrole ten aanzien van de rechtmatigheid aangepast. Zo dienen de onzekerheden in de rechtmatigheidscontrole apart te worden verantwoord. Gegeven deze aangepaste controleregels is de financiële rechtmatigheid in 2005 verbeterd ten opzichte van 2004, van 98% (inclusief onzekerheden) naar 98,8%. Tegenover de positieve lijn van de financiële rechtmatigheid staat echter ook een vrij forse toename van de onzekerheden in 2005 ten opzichte van 2004, van 0,6% naar 1,8%. UWV plaatst eerder de kanttekening dat 2005 een kwetsbaar jaar is voor de rechtmatigheid. Dit komt doordat op de onderdelen van de uitvoering waar de rechtmatigheidsscore het hoogst is (de collecterende functie en de uitvoering van de arbeidsongeschiktheidswetten) grote veranderingen op stapel staan.

Ad 8. Compliance

In het derde kwartaal 2005 heeft UWV telefonisch onderzoek laten doen onder ongeveer 800 mensen met een WW- of WAO-uitkering. Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid van plichten voor de verschillende groepen van uitkeringsgerechtigden tussen 75% en 90% ligt.

Ad 9. Aantal overtredingen naar duur en omvang

In het tweede kwartaalverslag 2005 presenteerde UWV de ontwikkeling in de periode 2002–2004. Hieruit blijkt dat de gemiddelde fraudeduur, het gemiddelde schadebedrag en de schade gerelateerd aan het uitgekeerde bedrag in 2004 lager waren dan in 2002. Als indicator wordt gehanteerd: percentage schade door fraude dat binnen 3 maanden na ontstaan is vastgesteld. In 2004 bedroeg dit 75% van alle fraudeschades. Meting in 2005 geeft een daling aan naar 70%. Voornaamste oorzaak hiervan is het gestegen aandeel van moeilijker aan te tonen en langer durende fraudes in het totaal.

In 2006 wordt de indicator «afdoening fraudegevallen» gehanteerd (9b). Deze indicator biedt inzicht in het deel van de geconstateerde fraude/overtredingen dat leidt tot strafrechtelijke sancties dan wel bestuursrechtelijke sancties op grond van de wet BMTi.

Ad 10. Aantal plaatsingen

Voor 2004 was de doelstelling van UWV om 18 000 cliënten te plaatsen, deze doelstelling is ruimschoots gehaald. Voor 2005 bedraagt de norm 25 000 plaatsingen. UWV heeft in 2005 29 219 plaatsingen gerealiseerd. Circa 10% van deze plaatsingen betreft plaatsingen in voorgaande jaren die niet eerder in de verantwoording zijn opgenomen. Het aantal in 2005 gestarte trajecten bedraagt bijna 85 000. Voor 2006 geldt de prestatie-indicator «plaatsingspercentage» (10b). De normstelling is gebaseerd op ervaringen met plaatsingen van de afgelopen jaren en de inschatting dat de economie zich in 2006 enigszins zal herstellen.

Ad 11. Sluitende aanpak WW

In 2005 heeft UWV een sluitendheid van 88% behaald (norm 95%). Wanneer ook activiteiten van de reïntegratiecoach worden meegeteld, komt de sluitendheid op 93%. Voor 2006 zal de indicator «reïntegratieaanbodquote» worden gehanteerd (11b). De indicator drukt uit het aantal personen waarvoor UWV activiteiten heeft verricht ten opzichte van het aantal personen dat na 12 maanden nog niet is uitgestroomd uit de uitkering. Onder reïntegratie-activiteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject verstaan als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de reïntegratiecoach worden aangeboden. Met deze quote wordt aangesloten bij de CWI-indicator «bemiddelingsaanbodquote».

Ad 12. Sluitende aanpak AG

UWV heeft in 2005 99% sluitendheid bereikt. Dit betreft de populatie herbeoordeelden waarvan de uitkering verlaagd is of beëindigd. In 2006 zal UWV in het kader van de herbeoordelingsoperatie rapporteren over de sluitende keten van reïntegratie.

Ad 13. Snelle start reïntegratietrajecten

Voor de WW lag de realisatie (25%) in 2004 nog ver onder de gestelde norm. Verwachting was dat na de werving van reïntegratiecoaches en de volledige implementatie van het proces reïntegratiecoaching verbeteringen zichtbaar zouden worden. De norm 2005 is dan ook 85% te realiseren vanaf het 3e kwartaal 2005. In 2005 heeft UWV het proces reïntegratiecoaching WW geïmplementeerd. De werving van reïntegratiecoaches heeft echter vertraging opgelopen. Inmiddels is het aantal reïntegratiecoaches op niveau, wel loopt het opleidingstraject nog. Gemiddeld is in 2005 een realisatie van 42% bereikt van werklozen die

binnen 4 weken na vaststelling van de afstand tot de arbeidsmarkt of reïntegratievisie zijn aangemeld bij een reïntegratiebedrijf. In de eerste zes weken van 2006 is een tijdigheid van 80% gerealiseerd.

De score over de snelle start van reïntegratietrajecten bij arbeidsongeschikten geldt alleen voor herbeoordeelde klanten waarvan de uitkering verlaagd is of beëindigd en betreft niet de IRO-trajecten. De realisatie van 85% is gelijk aan de norm en geldt voor een afhandelingstermijn tussen beslissing en aanmelding bij het reïntegratiebedrijf van maximaal 8 weken. In 2006 is snelle start reïntegratietrajecten opgenomen als kengetal.

Ad 14 en 15. Klanttevredenheid

UWV voerde in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidonderzoek uit. Eind 2005 is het veldwerk verricht. De uitkomsten worden momenteel verwerkt en geanalyseerd. De resultaten zullen via het tweede kwartaalverslag 2006 beschikbaar komen.

Daarnaast heeft UWV de Klantgerichtheidmonitor ontwikkeld. De monitor wordt elk kwartaal gehouden en biedt periodiek informatie over de mate van klantgerichtheid op regionaal en landelijk niveau. De belangrijkste resultaten van de 0-meting zijn:

- 63% van de klanten is (zeer) tevreden over de dienstverlening, 17% is (zeer) ontevreden;
- persoonlijke aandacht krijgt de laagste waardering. Dit aspect heeft een grote invloed op het totaaloordeel, wat ook uit andere recente klantonderzoeken blijkt.

In 2006 zal UWV de klanttevredenheid van verzekerden meten via de klantgerichtheidsmonitor. De klanttevredenheid van werkgevers over de premie-inning is vanaf 2006 niet meer relevant vanwege de overdracht van de premieinning vanaf 1 januari 2006 aan de Belastingdienst.

Ad 16. Efficiënte uitvoeringsprocessen

Vanwege het temporiseren van de transformatie/bezuinigingsdoelstelling is het percentage efficiency (t.o.v. 2001) in 2005 gelijk aan het percentage in 2004. UWV is in 2005 binnen de begroting gebleven, die is gebaseerd op de beoogde efficiency. Voor 2006 is het percentage efficiency 25% (t.o.v. 2001).

Prestatie-indicatoren CWI – realisatie 2005

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
1. Preventiequote WW	19,9%	20%	20,1%	20%
2. Preventiequote WWB	46,5%	45%	48%	46%
3. Uitstroomquote (WW en WWB fase 1)		55%	59,3% en 60%	52% en 40%
4. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	82 157	82 000	90 891	95 000
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
5. Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	98,4% (WW)	85% (WW)	99,2% (WW)	85% (WW)
	97,6% (WWB)	85% (WWB)	99% (WWB)	85% (WWB)
6. Tijdigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	86,2% (WW)	80% (WW)	86,5% (WW)	80% (WW)
	96,5% (WWB)	96% (WWB)	93,2% (WWB)	95% (WWB)
7. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	–	85%	68%	90%
8. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	–	85%	68,5%	90%

Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
9. Kwaliteitscijfer reïntegratieadviezen	UWV: 6,4 gemeenten: 5,0	–	–	–
10. Kwaliteitscijfer kennisgevingen verwijtbaar gedrag UWV en gemeenten	UWV: 5,7 gemeenten: 6,2	–	–	–
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
11. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI/werkzoekenden	–	7	7	7
12. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7,1	7	7,3	7
13. Klanttevredenheid bij CWI van intermediairs	7,1	7	6,6	–
Resultaatgebied 5: efficiency	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
14. Efficiencytaakstelling	Binnen budget	€ 65 mln.	Binnen budget	n.v.t.

Toelichting

Verskil tussen streefwaarden preventiequote WW en WWB

Naar aanleiding van het grote verschil tussen de streefwaarden preventiequote voor de WW en WWB: Het WW-dossier moet binnen acht werkdagen na melding aan UWV worden overgedragen. De WWB kent meer mogelijkheden om de termijn van acht dagen te verlengen. Dit biedt CWI de mogelijkheid om bij de WWB een periode in te lassen tussen de melding en het moment van de feitelijke aanvraag, waardoor er meer kans van slagen is om mensen uit de uitkering te houden.

Uitstroomquote WW en WWB

De prestatie-indicator uitstroomquote is vernieuwd. Tot 2006 werd met deze indicator de uitstroom van het aantal fase 1-cliënten gemeten. Vanaf 2006 wordt het aantal route A-cliënten gemeten. De route A-groep is groter en ook moeilijker dan de fase 1-groep omdat deze groep naast fase 1-cliënten ook een deel van de fase 2- en fase 3-cliënten omvat. De normen voor 2006 zijn dan ook lager dan de normen in 2005.

Volledigheid overdracht gegevens CWI

CWI probeert bij het vaststellen van de streefwaarden te voorkomen dat de sturing zich te eenzijdig richt op of de beleidseffecten of de kwaliteitsindicatoren (een te eenzijdige sturing op bijvoorbeeld een snelle uitkeringsoverdracht biedt minder tijd voor bemiddeling en gaat dan ten koste van de preventiequote). CWI stelt de streefwaarden van de prestatie-indicator volledige overdracht gegevens CWI daarom niet op 99% (of gelijk aan de realisatiecijfers 2005).

Tijdigheid overdracht gegevens CWI

Als belangrijkste oorzaak van het niet halen van de norm voor tijdige overdracht WWB geeft CWI aan dat met een aantal gemeenten afspraken zijn gemaakt over een langere termijn van aanlevering van dossier dan de 8-dagen termijn (conform het besluit SUWI). Het realiseren van deze afwijkende termijn is niet in de meting meegenomen.

Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

De prestaties van CWI met betrekking tot het tijdig vaststellen van (her)indicatiebesluiten Wsw blijven achter bij de gestelde norm. De reden hiervoor is het onverwacht hoge aantal aanvragen. Daarnaast is er in het eerste uitvoeringsjaar sprake geweest van aanloopproblemen in het

beoordelingsproces voor indicatiestelling, zoals lange wachttijden deskundigenonderzoeken.

In het jaarplan CWI 2005 is als prestatie-indicator opgenomen dat 85% van de (her)indicatiebesluiten tijdig wordt vastgesteld. Aangezien de termijn voor afhandeling van de aanvragen 16 weken bedraagt, kon CWI in het jaarverslag 2005 de definitieve stand van zaken nog niet melden. De cijfers uit het jaarverslag 2005 van CWI worden derhalve als voorlopige cijfers beschouwd. CWI is verzocht in het eerste kwartaalverslag 2006 de cijfers over 2005 op te nemen die betrekking hebben op alle aanvragen die in 2005 zijn gedaan.

Kwaliteitscijfer reïntegratieadviezen en kennisgevingen verwijtbaar gedrag

Deze prestatie-indicatoren zijn vanaf 2005 niet langer opgenomen vanwege vorderingen in dienstverlening.

Efficiencytaakstelling

De efficiencytaakstelling 2005 van € 65 mln. is verwerkt in het toegekende budget 2005. In principe kan worden gesteld dat indien CWI binnen de vastgestelde begroting blijft de efficiencytaakstelling is gehaald. CWI heeft in 2005 een kostenniveau gerealiseerd van € 428,6 mln. en is binnen het toegekende budget gebleven. De efficiencytaakstelling 2006 bedraagt in totaal € 69 mln. Hierbij is rekening gehouden met extra opgelegde efficiency taakstellingen uit het hoofdlijnenakkoord.

Prestatie-indicatoren SVB – realisatie 2005

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom	realisatie 2004	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking				
1. Rechtmatigheid				
a Anw	99,5%	99%	99,9%	99%
b AKW	99,8%	99%	100%	99%
c AOW	99,9%	99%	99,9%	99%
2. Handhaving (kwantitatief de volgende kengetallen)				
a bekendheid met regels	n.v.t.		n.v.t.	
b aantal fraudesignalen	2 793	Geen normstelling bij de kengetallen	3 464	Geen normstelling bij kengetallen
c totaal fraudebedrag	€ 8 581 166		€ 8 618 000	
d afdoeningspercentage	97,9%		97,4%	
e incassoratio	n.v.t.		n.v.t.	
3. Nationale tijdigheid				
a AOW	96%	95%	97%	95%
b ANW	86%	85%	89%	85%
c AKW	97%	95%	96%	95%
4. Internationale tijdigheid				
a AOW	87%	85%	92%	85%
b ANW	86%	85%	85%	85%
c AKW	89%	85%	89%	85%
Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie				
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-

Resultaatgebied 4: klantgerichtheid

5. klanttevredenheid (a, b en c gemeten op een vijfpuntsschaal)				
a telefonische dienstverlening	3,2	3,2		85%
b e-mail dienstverlening	3,1	3,1	n.v.t.	85%
c schriftelijke dienstverlening	3,1	3,2		85%
d afhandeling call center	78,2%	85%	89,4%	85%
e tijdigheid call center	74,8%	70%	66,6%	70%
6. Klachtenmanagement				
a Tijdigheid klachtenafhandeling	-	95%	96%	95%
b Tevredenheid klachtenafhandeling	-	60%	48%	60%

Resultaatgebied 5: efficiency

7. Efficiency	-	1,5%	2,0%	1,5%
---------------	---	------	------	------

Toelichting*Rechtmatigheid en Tijdigheid*

Voor alle streefwaarden op het gebied van rechtmatigheid en tijdigheid is door de SVB in 2005 de norm gehaald.

Handhaving

Het handhavingsbeleid van de SVB is gericht op het beperken van het risico op onrechtmatigheden als gevolg van fraude en op het corrigeren en sanctioneren van geconstateerde onrechtmatigheden. Speerpunten zijn: identiteitsfraude, zwarte fraude en internationale fraude.

Klantgerichtheid

Hoewel er in 2005 veel aandacht is besteed aan klantgerichtheid, scoorde de SVB niet goed op de tijdigheid call center en de tevredenheid klacht-afhandeling. De implementatie van het Document Managemen Systeem (DMS) is hiervan een belangrijke oorzaak. Dit systeem zal naar de verwachting van de SVB in de toekomst echter bijdragen aan de klantgerichtheid, omdat het digitale dossiervorming mogelijk gemaakt waardoor klanten sneller en beter geholpen kunnen worden. Tweejaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. In 2005 is er geen onderzoek geweest. Informatie over telefonische dienstverlening, e-mail dienstverlening en schriftelijke dienstverlening komt weer beschikbaar in 2006. Als norm voor 2006 hanteert de SVB voor elk onderdeel 85%.