



Aan de Voorzitter Raad van Bestuur  
UWV  
mevrouw mr. A.G. Dümig  
Postbus 58285  
1040 HG Amsterdam

Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
Telefoon (070) 333 44 44  
Telefax (070) 333 40 33

**Uw brief**  
FEZ/FP/60215

**Ons kenmerk**  
UB/2004/21708

**Doorkiesnummer**  
(070) 333 5232

**Onderwerp**  
Jaarstukken 2003 UWV

**Datum**  
19 mei 2004

**Contactpersoon**  
M. Oosterom

Geachte mevrouw Dümig,

In deze brief geef ik u mijn inhoudelijke oordeel over uw jaarverslag 2003 en daarmee over het functioneren van UWV in 2003.

Daarnaast dient uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2003 door mij te worden goedgekeurd (artikel 49, zevende lid, van de Wet SUWI). Ik heb besloten deze goedkeuring te verlenen, waarbij ik uw schrijven d.d. 12 maart 2004 met kenmerk FEZ/FP/60125 beschouw als uw besluit tot vaststelling, zoals bedoeld in artikel 49, zevende lid, van de Wet SUWI. Een afschrift van het goedkeuringsbesluit treft u hierbij aan.

Op 19 mei a.s. zal ik de tussenevaluatie SUWI 2004 aan beide Kamers der Staten-Generaal aanbieden. Uw jaarverslag en een afschrift van voorliggende brief stuur ik als onderdeel van deze zending mee (conform artikel 49, tiende lid, van de Wet SUWI).

De tussenevaluatie bevat een beoordeling van de resultaten van de eerste twee jaar SUWI. Voorliggende brief vormt de uitwerking van het oordeel over UWV zoals dat in de tussenevaluatie is opgenomen. Een afschrift van de tussenevaluatie en de aanbiedingsbrief treft u hierbij aan.

#### 1. Algemeen oordeel over het functioneren van UWV in 2003

UWV heeft in 2003 belangrijke stappen gezet om 'werk boven uitkering' tot de centrale doelstelling van UWV te maken. Ook op het punt van de cliëntgerichtheid heeft UWV vooruitgang gemaakt. Ik acht het van belang dat UWV op deze punten voortgaat op de ingeslagen weg. Door de jaren heen is gebleken dat de rechtmatigheid van de uitvoering een weerbarstige materie is en dat de doelstellingen op dit terrein vaak niet worden gehaald. Ook voor 2003 is dat het geval en stel ik vast dat de rechtmatigheid van de totale uitgaven is gedaald van 98,3% in 2002 naar 97,8% in 2003. Voor 2004 ligt de doelstelling op 99% rechtmatigheid voor de uitvoering als geheel. Gezien de ontwikkelingen in 2003 ben ik er niet gerust op dat de doelstelling over 2004 wordt gerealiseerd. Ik verzoek u mij voor 1 juli 2004 een analyse over de rechtmatigheid 2003 te sturen en daarbij inzicht te geven in de door u te treffen maatregelen. De rechtmatigheid van de uitvoering van de WW en REA vragen in dit verband uw speciale aandacht. Ik ga er daarbij vanuit dat de doelstelling voor 2004 wordt gerealiseerd.

De tijdigheid van de uitkeringen voldoet voor een aantal regelingen niet aan de wettelijke normen. Het is van belang dat dit in 2004 wel het geval zal zijn.

In 2003 is de afstemming tussen de verschillende transformatieprogramma's, die van belang zijn voor de opbouw van UWV en de implementatie van SUWI, verbeterd. Duidelijk is echter ook dat het transformatieproces onder tijdsdruk komt te staan en dat financiële problemen dreigen. Ik verwacht van u dat u mij op dit punt – als onderdeel van het bijgestelde transformatieplan - helder en volledig informeert.

U vermeldt in het jaarverslag dat sprake is van een positief budgetresultaat over 2003. Mede op basis van het oordeel van IWI moet ik echter constateren dat er een overschrijding van het budget heeft plaatsgevonden. Hierover hebben wij inmiddels nadere afspraken gemaakt.

Ik constateer dat het jaarverslag ten opzichte van vorig jaar informatiever is geworden. De kwaliteit van de informatievoorziening door UWV schiet echter nog te kort. Het is van belang dat hierin verbeteringen optreden, omdat goede informatievoorziening van belang is voor een goede werking van het systeem van sturing, uitvoering en toezicht. Transparantie is bij informatievoorziening voor mij het basisuitgangspunt. Een ander aandachtspunt is het VBTB-gehalte. Uw jaarverslag kan daar aan kracht winnen. Zo biedt u te weinig inzicht in tekortkomingen en risico's en ontbreken in een aantal gevallen toelichtingen en analyses indien doelstellingen niet zijn gehaald. Ook op dit terrein zullen nog forse inspanningen van UWV noodzakelijk zijn om te voldoen aan het afgesproken groeitraject.

Hieronder ga ik nader in op een aantal onderwerpen die van belang zijn geweest bij het formuleren van mijn oordeel over het functioneren van UWV in 2003.

## 2. Werk boven uitkering

Ik heb waardering voor de actieve manier waarop UWV aan de slag is gegaan met de centrale doelstelling 'werk boven uitkering'. Punten die daarbij in het oog springen zijn het feit dat de samenwerking in de keten is verbeterd, de bijdrage die UWV heeft geleverd aan de beperking van de instroom in de WAO door de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter en de bijdrage van UWV aan de opbouw van de reïntegratiemarkt door de vormgeving van de aanbestedingsprocedure op basis van 'no cure no pay' en 'no cure less pay'.

Het is van belang dat UWV voortgaat op de ingeslagen weg en daarbij de focus meer en meer verlegt van het uit te voeren proces naar het te behalen resultaat. Ingeval van werk boven uitkering gaat het dan vooral om de uitkomsten van de claimbeoordeling in combinatie met op reïntegratie gerichte activiteiten.

Een speciaal punt van aandacht is de onbedoelde afroming die zich mogelijk voordoet bij de selectie van UWV van cliënten die voor een reïntegratietraject in aanmerking komen. Ik verzoek u om in vervolg op de signalen van IWI op dit punt na te gaan of deze onbedoelde afroming zich ook daadwerkelijk voordoet en wat daarvan dan de achtergrond is. Ik vraag u mij voor 1 augustus 2004 te informeren over de uitkomsten van dit onderzoek en verzoek u daarbij aan te geven welke maatregelen u noodzakelijk acht.

## 3. Keten

In 2003 heeft de ketensamenwerking steeds meer inhoud gekregen. De uitvoering van het begin 2003 vastgestelde Programma Ketenresultaten krijgt gestalte. Dit heeft geleid tot belangrijke, veelal ook randvoorwaardelijke, producten en afspraken. Belangrijk is dat de ketenpartners met elkaar afstemmen over de verantwoording over prestatieafspraken. CWI, UWV en gemeenten werken gezamenlijk aan kwaliteitsverbeteringen. Positief is dat UWV

en gemeenten op veel locaties afspraken hebben gemaakt over de gezamenlijke aanpak van de reïntegratie in samenloop situaties Abw en WAO. Ook de 'warme overdacht' tussen CWI en UWV in het kader van de reïntegratie blijkt meerwaarde te hebben.

Op dit moment zijn er 37 bedrijfsverzamelgebouwen (inclusief CWI+) operationeel en wordt er slechts in vijf van de '110 CWI-gemeenten' niet gewerkt aan een BVG. Ik vind dit een goede ontwikkeling. BVG-vorming is uiteraard een middel en geen doel op zich, maar kan wel een impuls geven aan de lokale samenwerking.

De feitelijke samenwerking komt vooral op lokaal en regionaal niveau tot stand. De lokale uitvoerders blijken zich bewust van de noodzaak tot optimalisatie van de samenwerking ten behoeve van het gezamenlijke en daarmee ook het eigen resultaat. Ook de keten-ICT wordt meer en meer vanuit lokale ontwikkelingen gevoed, in samenhang met de proeftuin-gewijze ontwikkeling van Sonar bij CWI. Landelijke implementatie is aan de orde wanneer de toegevoegde waarde zich op locatie heeft bewezen. Het huidige inzicht in de zich ontwikkelende praktijk dient als basis voor de koers en agenda voor de komende jaren. De door de ketenpartners in AKO-verband ontwikkelde visie op de toekomst, die tegelijkertijd met de tussenevaluatie SUWI aan de Kamers wordt aangeboden, biedt een belangrijke basis voor de komende jaren. Er is met u afgesproken dat de daarin beschreven uitgangspunten en ambities gezamenlijk met de ketenpartners uitgewerkt worden in een nieuw realistisch en meetbaar ketenprogramma, dat voor 1 juli 2004 in concept gereed is. Ik ga er vanuit dat u de afspraken uit het nog op te stellen ketenprogramma in uw jaarplan 2005 opneemt en hier ook in 2004 reeds aandacht aan besteed.

#### 4. Juistheid en tijdigheid van de uitkeringen

De tijdigheid van de uitkeringen voldoet voor een aantal regelingen niet aan de wettelijke normen. Het is van belang dat dit op korte termijn verbetert.

Verbetering van de kwaliteit van de uitvoering - waaronder de rechtmatigheid en de tijdigheid - is naar mijn oordeel mogelijk; doordat de achterstanden in de gevalsbehandeling voor een belangrijk deel zijn weggewerkt en de werkvoorraden beheersbaar zijn, is de daarvoor noodzakelijke ruimte is gecreëerd.

Ten aanzien van de openstaande posten heb ik recent van UWV vernomen dat de problematiek bij het voormalige Cadans-onderdeel van UWV omvangrijker is dan eerder door het UWV is aangegeven. Ik heb met u de afspraak gemaakt dat UWV deze problematiek nog dit jaar oplost.

#### 5. Klantgerichtheid

Het doet mij genoegen te constateren hoe voortvarend UWV de cliëntenparticipatie heeft vormgegeven en hoe de adviezen van de raden worden betrokken bij de beleidsvorming. Ook uw vormgeving van klantmanagement vind ik een belangrijke stap in het kader van een klantgerichte uitvoering. Voorts is een klachtenprocedure ingevoerd en is een Centraal klachtenbureau van start gegaan.

Het aantal schriftelijk en telefonisch ingediende klachten blijft echter onverminderd hoog gedurende 2003. Ik heb in een eerder stadium mijn verontrusting uitgesproken over het aantal klachten. In het jaarverslag geeft u aan dat er opstartproblemen zijn geweest ten aanzien van het Centraal Klachtenbureau en dat hierop verbetermaatregelen zijn getroffen. Uit de analyse blijkt echter niet of UWV 'in control' is ten aanzien van de klachtenprocedure. Tevens is een erg grove indeling gemaakt met betrekking tot de aard van de ingediende klachten. Met betrekking tot de klachtenprocedure verzoek ik u uiterlijk 1 juli 2004 aan te geven of de klachtenprocedure naar behoren functioneert en daarbij zonodig de

verbeteracties te benoemen. Ook verzoek ik u aan te geven of de norm uit het jaarplan 2003 (snelheid reactie op brieven, klachten en aanvragen: 95% binnen 4 weken) gehaald is. Hiernaast wens ik een gedetailleerder beeld te krijgen van de aard van de ingediende en gegrond verklaarde klachten.

De klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden is gelijk aan de norm. Echter, de klanttevredenheid van werkgevers en accountants- en administratiekantoren ligt onder de norm. Ik spreek hierover mijn zorg uit. Ik verzoek u voor 1 juli 2004 aan te geven welke verbeteracties ondernomen worden om de klanttevredenheid van de genoemde klantgroepen te verbeteren.

#### 6. Handhaving

Voor de periode 2003 – 2006 heeft het kabinet een aantal speerpunten voor de fraudebestrijding benoemd, zoals opgenomen in het Handhavingprogramma 2003-2006 van SZW. Voor UWV zijn voor de uitvoering van een aantal maatregelen middelen toegekend. Ik stel vast dat niet alle maatregelen ter bestrijding van identiteitsfraude in 2003 tot een afronding zijn gekomen. Ik ga er vanuit dat u deze maatregelen in 2004 alsnog afrondt en mij daarover informeert door middel van de kwartaalverslagen en het jaarverslag. Ten aanzien van de bestrijding van werkgeversfraude stel ik vast dat de sanctionering te wensen over laat. In het Algemeen Overleg van 18 maart 2004 met de Vaste Kamercommissie SZW heb ik mijn zorg hierover uitgesproken. Het rapport van het door UWV uit te voeren onderzoek op zaaksniveau zie ik voor 1 juli 2004 tegemoet. Ik ga er vanuit dat u adequate maatregelen treft en mij daarover informeert. Ten slotte stel ik met tevredenheid vast dat er verbetermaatregelen zijn genomen op eerder door IWI geconstateerde tekortkomingen. In dat kader heb ik ook uw aandacht gevraagd voor de goede borging van duurzame maatregelen M&O-beleid in uw organisatie. Uit uw jaarverslag blijkt niet in welke mate daarin vordering is geboekt. Ik hecht er aan de voortgang hierover voor 1 juli 2004 te vernemen, alsmede over de verbetermaatregelen naar aanleiding van de bevindingen van IWI over dit onderwerp.

Verder heb ik geconstateerd dat UWV een aantal afspraken gemaakt in het Handhavingsarrangement 2003, niet is nagekomen. Ik ga ervan uit dat u uw afspraken in 2004 wel zult nakomen. Gelet op het belang van een adequate handhaving van met name ook de zwaardere fraude vraag ik uw speciale aandacht voor het nakomen van uw afspraken met betrekking tot de afdoening van processen-verbaal werkgeversfraude.

#### 7. Transformatie

De transformatie van UWV is een gecompliceerd proces dat lastig te beheersen is. Positief is dat in 2003 de afstemming tussen de verschillende programma's, die van belang zijn voor de opbouw van UWV en de implementatie van SUWI, is verbeterd. Positief is ook dat u aangeeft dat de uitvoering van het transformatieproces op schema ligt. Duidelijk is echter ook dat het transformatieproces onder tijdsdruk staat, dat er risico's bestaan op het gebied van ICT, huisvesting en personeel en dat financiële problemen dreigen. Ik verwacht van u dat u mij op dit punt per 1 juli a.s. – als onderdeel van het bijgestelde transformatieplan - helder en volledig informeert. Een speciaal punt van aandacht daarbij zullen de investeringen in het kader van ICT, huisvesting en sociaal plan zijn

IWI geeft in haar rapport *ICT en de keten van werk en inkomen* aan dat de beheersing van risico's door de ketenpartners vanwege de fase waarin de onderzochte ICT-projecten zich bevinden, moeilijk te beoordelen is. De beheersing daarvan is een vitaal punt van aandacht, met name wanneer de projecten in de realisatiefase komen. Zoals besproken in ons overleg van 22 april jl. verzoek ik u de nodige maatregelen te nemen om de geconstateerde risico's te ondervangen en mij en IWI daarover vanaf het tweede kwartaalverslag 2004 transparant op de hoogte te houden.

#### 8. Doelmatigheid

U vermeldt in uw jaarverslag dat er over 2003 sprake is van een positief budgetresultaat van €0,3 mln. Tevens vermeldt u echter dat dit resultaat voor €10 mln. positief is beïnvloed door posten met een bijzonder karakter. Het gaat hierbij om een saldo van bijzondere baten en lasten. Deze cijferopstelling is – zo heeft IWI mij in aanvulling op haar jaarverslag laten weten – niet strijdig met de vigerende wet- en regelgeving.

Niettemin plaatst IWI kanttekeningen bij de conclusie van UWV dat sprake is van een positief budgetresultaat. In de eerste plaats is IWI van mening dat bijzondere baten niet van invloed behoren te zijn op het budgetresultaat (in totaal €41 mln.). In de tweede plaats is een tweetal posten waarvoor ik geen budget ter beschikking heb gesteld, niet in de budgetvergelijking betrokken (in totaal €9,5 mln.). IWI constateert dat feitelijk sprake is van een budgetoverschrijding van ruim €50 mln.

Deze budgetoverschrijding is vooral veroorzaakt doordat UWV in 2003 een tweetal niet begrote voorzieningen heeft moeten creëren in verband met de afkoop van ICT-contracten en terugbouwverplichtingen bij panden die in de toekomst worden afgestoten.

In algemene zin merkt IWI op dat de transparantie van zowel jaarverslag als jaarrekening vergroot dient te worden.

De door IWI gesignaleerde knelpunten zijn voor mij aanleiding geweest nadere afspraken met u te maken. Deze afspraken met betrekking tot compensatie, vergroting van de transparantie en invloed op de transformatiekostenvergoeding heb ik bevestigd in een separate brief.

#### 9. Rapportage beveiligingsbeleid en EDP audit

Hoewel het jaar 2003 verbetering terzake laat zien, is het stelsel van maatregelen en procedures nog niet zodanig dat een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking binnen uw organisatie waaronder de beveiliging van Suwinet (gegevensuitwisseling) voldoende gewaarborgd is. Ik verzoek u daarom een plan van aanpak op stellen en in uitvoering te nemen, waarin op basis van een risico-analyse aangegeven wordt welke acties ondernomen moeten worden, ertoe leidend dat bij de audit over het jaar 2004 een positief oordeel door de EDP-auditor (als bedoeld in artikel 5.22 i.c.m. artikel 6.4 Regeling SUWI) kan worden afgegeven over de opzet en het bestaan op 31 december van een stelsel van maatregelen en procedures. Over 2005 dient tevens een positief oordeel over de werking daarvan bereikt te worden. Ik verzoek u over de voortgang en resultaten in de kwartaal- en jaarverantwoording te rapporteren.

Met betrekking tot de (verantwoording over de) beveiliging van Suwinet ga ik ervan uit dat u medio 2004 in samenwerking met de ketenpartners komt tot een gezamenlijk uitgewerkt normenkader en een verantwoordingsrichtlijn op basis van Bijlage XIV Regeling SUWI, die dienst doen als basis voor de EDP-audit als bedoeld in art. 6.4 Regeling SUWI.

#### 10. Kwaliteit van de verantwoordingsinformatie

Ik constateer dat het jaarverslag ten opzichte van vorig jaar informatiever is geworden. De kwaliteit van de informatievoorziening door UWV schiet echter nog te kort. Het is van belang dat hierin verbeteringen optreden, omdat goede informatievoorziening van belang is voor een goede werking van het systeem van sturing, uitvoering en toezicht. Transparantie is bij informatievoorziening voor mij het basisuitgangspunt. Ik ga er vanuit dat u mij via de kwartaalverslagen op de hoogte stelt van de vorderingen op dit punt.

Een ander aandachtspunt is het VBTB-gehalte. Uw jaarverslag kan daar aan kracht winnen. Zo biedt u te weinig inzicht in tekortkomingen en risico's en ontbreken in een aantal gevallen toelichtingen en analyses indien doelstellingen niet zijn gehaald. Ook op dit terrein zullen nog forse inspanningen van UWV noodzakelijk zijn om te voldoen aan het afgesproken groeitraject.

Uiterlijk met ingang van 1 januari 2006 moet de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de verantwoordingsinformatie volledig gegarandeerd zijn.

#### Tot slot

In de meibrief 2005 heb ik aangegeven welke beleidsmatige prioriteiten ik zie voor uw organisatie in 2005. Ik ga ervan uit dat u al in 2004 verbeteracties hiertoe initieert. Dit geldt evenzeer voor de acties verwoord in mijn brief aan de Tweede Kamer van 30 maart 2004 (kamerstukken II, 2003-2004, 26448, nr.126) met mijn maatregelen gericht op de versterking van sturing en toezicht.

Ik stel voor om - overeenkomstig afspraak - op korte termijn met u nader van gedachten te wisselen over zowel de in deze brief genoemde onderwerpen als over de insteek voor de op stapel staande beleidsveranderingen in combinatie met een voortvarend uitgevoerd transformatieproces.

Hoogachtend,  
de Minister van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid

(mr. A.J. de Geus)

Directie Uitvoeringsbeleid  
Nr. UB/2004/21708

Onderwerp: Goedkeuringsbesluit van het besluit tot vaststelling jaarrekening  
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen 2003

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

Gelet op artikel 49, zevende lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;

**BESLUIT:**

Goedkeuring te verlenen aan het door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen getroffen besluit van 12 maart 2004 tot vaststelling van de jaarrekening 2003.

Den Haag, 19 mei 2004

De Minister van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

(mr. A.J. de Geus)

Overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht kan tegen deze beschikking schriftelijk bezwaar worden gemaakt door degene wiens belang rechtstreeks bij deze beschikking betrokken is. Daartoe moet binnen zes weken na de dag van verzending van deze beschikking een bezwaarschrift worden ingediend bij de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, t.a.v. de Directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden, Bureau Ondersteuning Bezwaar en Beroep, Postbus 90801, 2509 LV Den Haag.

Het bezwaarschrift dient te worden ondertekend en ten minste te bevatten de naam en adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van deze beschikking alsmede de reden(en) waarom de beschikking niet juist wordt gevonden. Verzocht wordt bij het bezwaarschrift een kopie van deze beschikking en eventuele andere op de zaak betrekking hebbende stukken te voegen. Het bezwaar schort de werking van deze beschikking niet op.