

KWARTAALVERSLAG
2^E KWARTAAL 2004

CENTRALE ORGANISATIE
WERK EN INKOMEN

Amsterdam, 11 augustus 2004

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	3
DEEL I: DOELSTELLINGEN, REALISATIE EN EVALUATIE	4
1. Belangrijkste resultaten in vogelvlucht.....	6
2. Omgevingsontwikkelingen	8
2.1. Arbeidsmarktontwikkelingen.....	8
2.2. Wet- en regelgeving.....	10
3. Beleidsevaluatie doelstellingen en streefwaarden CWI 2004.....	11
3.1. Balanced Scorecard CWI	11
3.2. Transparant maken van de arbeidsmarkt	12
3.3. Dienstverlening aan werkgevers.....	15
3.3.1. Vacaturematching voor werkgevers	15
3.3.2. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen.....	17
3.4. Poortwachter WW en WWB en stimulator arbeidsparticipatie.....	19
3.5. Ketensamenwerking (inclusief reïntegratievoorbereiding).....	24
4. Beleidsevaluatie managementdoelstelling CWI.....	27
4.1. Resultaten klantgerichtheid	27
4.2. Resultaten doelmatigheid.....	29
4.3. Betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening.....	31
4.4. Resultaten innovatie.....	31
5. Financiën Baten/lasten t/m 2 ^e kwartaal 2004.....	34
5.1. Baten/lasten t/m 2 ^e kwartaal 2004	34
5.2. Uitputting (tabel 3).....	35
5.3. Algemeen.....	35
DEEL II: BIJLAGEN.....	40
Bijlage A. Instrumenten poortwachter WW en Wwb en stimulator arbeidsparticipatie.....	41
Bijlage B. Voortgang Sonar en HVS.....	44
Bijlage C. Programma Ketenresultaten 2004	47
Bijlage D. Wet- en regelgeving.....	53
Bijlage E. Interne audits.....	55
Bijlage F. Deelname CWI aan Rijksbrede Benchmark en Handvestgroep Publiek Verantwoorden	56
Bijlage G. KPI's per doelgroep.....	58
Bijlage H. Voortgang transformatieprojecten.....	59

Voorwoord

De eerste helft van 2004 is voor CWI goed verlopen. De prestaties vertonen een stijgende lijn en de vernieuwing van de instrumenten voor de bedrijfsvoering vordert gestaag. De voorbereiding voor het ter hand nemen van de indicatiestelling WSW ligt op schema en er worden diverse pilots uitgevoerd, onder andere op het gebied van handhaving en nieuwe werkprocessen (route A/route B).

Er heerst optimisme met betrekking tot de vervanging van het primaire systeem (PGI) en de elektronische intake staat gereed voor ingebruikneming op de vestigingen.

De stijging van het werkzoekenden bestand is afgevlakt, al zal die naar verwachting in het najaar weer toenemen. De toeloop van nieuwe werkzoekenden ligt onder de ramingen maar de werkdruk op de vestigingen blijft hoog. Logistiek weet men daar nu goed mee om te gaan.

Voor de werkgeversbenadering kon meer tijd worden ingeruimd waardoor de resultaten de verwachtingen overtreffen.

De samenwerking met de ketenpartners verloopt steeds beter. Het Algemeen Ketenoverleg (AKO) speelt daarin een belangrijke rol. Op regionaal niveau wordt met ketenpartners veelvuldig gezocht naar verbeteringen in de gezamenlijke werkprocessen met daarbij de cliënt als uitgangspunt.

Dit alles betekent niet dat we er al zijn. Er zijn nog veel verbeteringen in de dienstverlening, in marktbenadering, op het personele vlak, in instrumentering en in de facilitering van de uitvoering mogelijk. Daaraan wordt uiteraard hard gewerkt.

Amsterdam, 11 augustus 2004,

Raad van Bestuur van CWI,

drs. R. de Groot, voorzitter

DEEL I: DOELSTELLINGEN, REALISATIE EN EVALUATIE

1. Belangrijkste resultaten in vogelvlucht

Transparantie van de arbeidsmarkt vergroot

- **Marktbereik vacatures nu 59,3% bij een streefwaarde van 50%;**
- **Eind tweede kwartaal ca. 350.000 CV's op www.werk.nl;**
- **Aantal matchacties op vacatures en CV's ruim boven de streefwaarde.**

Prestatie omtrent te werven en te vervullen vacatures op koers

- **Aantal zelf geworven vacatures 119.921 oversteeg de streefwaarde met 12,1%;**
- **Aantal rechtstreeks door werkgevers op www.werk.nl geplaatste vacatures 89.671, 88,8% boven de streefwaarde;**
- **Het aantal regulier vervulde vacatures was 40.516 en is daarmee 20,5% boven de streefwaarde;**
- **Het aantal vervulde vacatures in het kader van het Vacatureoffensief bedroeg 3.264, 18,7% boven de streefwaarde;**
- **Was het aantal jongeren in de door CWI vervulde vacatures in 2003 gemiddeld 8.208 per halfjaar, in het 1^e halfjaar van 2004 was dat inmiddels gestegen naar 11.751;**
- **Werkgevers waarderen de dienstverlening van CWI met een 7,1, zo blijkt uit de eerste resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers.**

Prestaties bij ontslag- en tewerkstellingsvergunningen verbeterd

- **De streefwaarde van 77,0% voor de tijdigheid ontslagaanvragen is met een realisatie van 78,3% overtroffen. In het eerste kwartaal was nog sprake van een achterstand. De tijdigheid van de tewerkstellingsvergunningen kent een realisatie van 91,8% en ligt ruim boven de streefwaarde van 84,0%.**

Alle prestaties poortwachter in eerste halfjaar van 2004 aanzienlijk hoger

- **Preventiequote WW 19,5% met een streefwaarde van 18,0%;**
- **Preventiequote WWB 45,9% met een streefwaarde van 40,0%;**
- **Uitstroomquote WW 57,8% met een streefwaarde van 50,0%;**
- **Uitstroomquote WWB 59,4% met een streefwaarde van 50,0%;**
- **Poortwachterquote WW 66,9% met een streefwaarde van 60,0%;**
- **Poortwachterquote WWB 87,7% met een streefwaarde van 75,0%.**

Goede prestatie omtrent ketenafspraken

- **De tijdigheid van de uitkeringsintake WW was 85,8% (streefwaarde 80,0%) en de volledigheid 98,1% (streefwaarde 85,0%);**
- **De tijdigheid van de uitkeringsintake WWB was 96,3% (streefwaarde 96,0%) en de volledigheid 97,1% (streefwaarde 80,0%);**
- **De klanttevredenheid van ketenpartners komt voor UWV uit op een 6,9 en voor gemeenten op 6,1 en is daarmee marginaal verbeterd ten opzichte van vorig jaar ondanks betere prestaties;**

Project Sonar vordert gestaag

- **In het tweede kwartaal zijn voorbereidingen getroffen voor Proeftuin 4: Pilot Harderwijk die in augustus van start gaat. Het tijdschema is enigszins aangepast, alsmede de kostenraming.**

Project Herinrichting Vacature Service (HVS) / Adviseurs Bemiddelings Service (ABS)

- **De tijdelijke applicatie CODA, medium tussen de diverse systemen, is uitgefaseerd. Hiermee zijn de gegevens op alle systemen actueel. De centralisatie van de productiedata is gerealiseerd. De ABS-versie voor de Pilot Harderwijk is opgeleverd in een ketentestomgeving.**

Project WSW indicatiestelling verloopt volgens planning

- **De ingangsdatum van de indicatiestelling WSW is door de staatssecretaris vastgesteld op 1 januari 2005. Het wervingstraject voor medewerkers is vrijwel afgerond.**

2. Omgevingsontwikkelingen

2.1. Arbeidsmarktontwikkelingen

In het tweede kwartaal van 2004 is het bestand niet werkende werkzoekenden (NWW) gedaald met 23.000 van 714.000 eind eerste kwartaal naar 691.000 eind van het tweede kwartaal 2004. In het eerste kwartaal was nog sprake van een toename (+36.500) zodat per saldo het NWW in het eerste half jaar is gestegen met iets meer dan 13.000. Een geringere stijging overigens dan in het eerste half jaar van 2003. Destijds steeg het NWW met 50.000 personen. Er is derhalve een afvlakking in de stijging van het NWW te bespeuren. Indien we het tweede kwartaal 2004 vergelijken met het tweede kwartaal van 2003 dan zien we dat de stijging in het tweede kwartaal 2003 (+7.400) is omgeslagen in een daling. De daling in het tweede kwartaal is gelet op de seizoensfluctuaties in deze periode niet ongebruikelijk. Evenwel vorig jaar nihileerde de conjuncturele inzinking het gebruikelijke seizoenspatroon.

Ten opzichte van einde tweede kwartaal 2003 is het NWW-bestand met 93.000 personen (15,6%) toegenomen. Opvallend daarbij is dat de stijging vooral te vinden is bij het fase 2 (+47.800) en het fase 3-bestand (+43.000) terwijl het fase 1-bestand is afgenomen (-8.700).

De arbeidsmarkt cijfers zouden een omslag in de conjuncturele ontwikkeling kunnen betekenen. Echter de stijging van het aantal NWW is in tweede helft van het jaar doorgaans sterker dan in de eerste helft. We zullen derhalve over geheel 2004 nog met een stijging rekening moeten houden, al zal de stijging geringer zijn dan vorig jaar. De jaarlijkse arbeidsmarktprognose van CWI, die recentelijk is verschenen, gaat uit van een NWW per ultimo 2004 van 757.000. Indien de economie zich verder herstelt in de tweede helft van dit jaar, is een lager aantal ingeschrevenen per ultimo 2004 mogelijk.

De beroepsbevolking groeit volgens CBS gemeten over de laatste 12 maanden met 65.000 personen; in het jaarplan 2004 was een groei van 50.000 personen voorzien. De groei van de beroepsbevolking neemt dus toe in vergelijking met de raming.

Het aantal banen is in het eerste kwartaal ruim 100.000 lager dan in het eerste kwartaal 2003. Vooral de marktsector had met een verlies te maken. Het jaarplan 2004 ging in het meest ongunstige scenario uit van een minieme daling van de werkgelegenheid in 2004. Het CPB voorziet in 2004 een daling van de werkgelegenheid met 75.000 banen. Veel zal afhangen hoe de tweede helft van dit jaar de economische ontwikkeling zal zijn. Afgaande op recente signalen kan het verlies aan werkgelegenheid in 2004 beperkt blijven. Geconfronteerd met een groei van de beroepsbevolking betekent dit dat over geheel 2004 werkloosheid en NWW zullen blijven toenemen.

In de eerste 3 maanden van 2004 ontstonden er volgens het CBS 178.000 vacatures. Een toename ten opzichte van het kwartaal daarvoor (+ 26.000), maar nagenoeg evenveel als in het eerste kwartaal van 2003. Omdat het CBS pas in het derde kwartaal vaststelt hoe groot de vacaturemarkt in het tweede kwartaal was, is het op dit moment onzeker of de opgaande lijn zich zal doorzetten in het tweede kwartaal van 2004. In de eerste twee kwartalen ontstaan er doorgaans meer vacatures dan in het derde en vierde kwartaal. We veronderstellen dat in het eerste halfjaar het aantal ontstane vacatures tussen 350.000 en 360.000 zal liggen. Voor geheel 2004 wordt nog geen groei van het aantal vacatures verwacht; eerder een daling.

De ontwikkeling van de conjunctuur is van invloed op de prestaties die CWI kan leveren op het gebied van preventie, uitstroom en vacaturevervulling. De volgende tabel geeft een beeld van de ontwikkeling van de conjunctuur, aan de hand van de voor CWI belangrijkste indicatoren.

Bronnen:

	Arbeidsmarktontwikkelingen				Prestaties CWI					
	Percentage economische groei	Ontslagaanvragen CWI bedrijfseconomische achtergrond	Niet-werkende werkzoekenden	Totale vacaturemarkt	Vervulde vacatures CWI	Vervulde vacatures CWI in % totale vacaturemarkt	Preventiequote WW	Preventiequote Wwb	Uitstroomquote WW	Uitstroomquote Abw
realisatie 2002										
1e kwartaal	0,4	11.265	498.200	213.000	12.568	5,9%	---	---	---	---
2e kwartaal	0,4	9.124	487.500	200.000	13.189	6,6%	---	---	---	---
3e kwartaal	1,0	10.227	508.500	160.000	13.071	8,2%	---	---	61,5	52,9
4e kwartaal	0,5	13.074	547.300	162.000	11.226	6,9%	---	---	51,1	45,6
jaartotaal	0,6	43.690		735.000	50.054	6,8%	---	---	56,5	49,6
realisatie 2003										
1e kwartaal	-0,2	12.227	590.300	177.000	10.536	6,0%	12,8	34,1	---	---
2e kwartaal	-1,4	14.100	597.700	175.000	14.976	8,6%	18,1	54,5	---	---
3e kwartaal	-1,4	13.241	635.200	141.000	17.821	12,6%	17,5	43,4	52,7	49,8
4e kwartaal	-0,5	18.773	678.500	152.000	19.405	12,8%	19,0	50,5	49,4	51,1
jaartotaal	-0,9	58.341		645.000	62.738	9,7%	17,3	45,6	51,0	50,4
jaarplan 2004										
1e kwartaal	1,0		---	171.080	16.500	9,6%	18,0	40,0	50,0	50,0
2e kwartaal	1,0		---	171.080	16.500	9,6%	18,0	40,0	50,0	50,0
3e kwartaal	1,0		---	140.530	16.500	11,7%	18,0	40,0	50,0	50,0
4e kwartaal	1,0		735.000	128.310	16.500	12,9%	18,0	40,0	50,0	50,0
jaartotaal	1,0	56.300		611.000	66.000	10,8%	18,0	40,0	50,0	50,0
realisatie 2004										
1e kwartaal	0,9	16.112	714.000	178.000	20.954	11,8%	18,7	45,2	56,2	59,7
2e kwartaal	1,25	15.865	691.000	175.280	22.826	13,0%	21,0	46,9	59,3	59,0
1e + 2e kwartaal		31.977		353.280	43.780	12,4%	19,5	45,9	57,8	59,4

- Percentage economische groei:
 - Realisatiecijfers 2002 en 2003 en 1e kwartaal 2004: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS);
 - Raming/streefwaarde Jaarplan 2004: Meest actuele raming Centraal Planbureau (CPB) op het moment van totstandkoming Jaarplan CWI 2004;
 - Realisatie 2004 2e kwartaal 2004: meest actuele raming CPB voor jaar 2004 CPB Nieuwsbrief 1; juni 2004;
- Ontslagaanvragen met bedrijfseconomische achtergrond: CWI;
 - Raming jaarplan 2004: Aandeel ontslagaanvragen met bedr ec achtergrond 2003 x raming totaal aantal ontslagaanvragen Jaarplan CWI 2004;
 - Realisatiecijfers: CWI;
- Niet-werkende werkzoekenden: CWI;
- Totale vacaturemarkt:
 - Raming/streefwaarde 2004: ECORYS-NEI, SEOR, TNO Inro en Bureau Louter in opdracht van CWI;
 - Realisatiecijfers 2002, 2003 en 1e kwartaal 2004: CBS; 2e kwartaal 2004: ECORYS-NEI, SEOR, TNO Inro en Bureau Louter in opdracht van CWI rekening houdend met seizoenspatroon vacaturemarkt;
- Prestaties CWI: CWI.

Instroom werkzoekenden

	Realisatie t/m 2e kwartaal 2004	Raming t/m 2e kwartaal 2004	Afwijking realisatie t.o.v. raming		Realisatie t/m 2e kwartaal 2003	Afwijking realisatie 2004 t.o.v. 2003
Instroom werkzoekenden	375.775	428.616	-12,3%		402.890	-6,7%

De instroom van cliënten is in het eerste halfjaar van 2004 12,3% lager dan geraamd en 6,7% lager dan in het eerste halfjaar van 2003. In het eerste kwartaal was de instroom 216.814, in het tweede kwartaal 158.961. Het verschil tussen eerste en tweede kwartaal is te verklaren door seizoenspatronen.

Door de lagere instroom dan geraamd, is er meer ruimte om te bemiddelen. In paragraaf 4.2. is opgenomen welke maatregelen de Raad van Bestuur heeft genomen naar aanleiding van de lagere klantstromen.

2.2. Wet- en regelgeving

In het tweede kwartaal 2004 zijn wijzigingen doorgevoerd in een aantal bestaande wetten en regels die CWI uitvoert of de CWI-organisatie raken. In de bijlage D Wet- en regelgeving 2^e kwartaal 2004 zijn deze wijzigingen opgenomen.

3. Beleidsevaluatie doelstellingen en streefwaarden CWI 2004

3.1. Balanced Scorecard CWI

		REALISATIE	NORMEN	AFWIJKING	SIGNAAL			RESULTATEN 2004 PER KWARTAAL				REALISATIE
BALANCED SCORECARD CWI		Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Norm 2004 (Jaarnorm of norm cum t/m verslagperiode, afhankelijk van de KP)	Afwijking realisatie t.o.v. norm	Visuele weergave afwijking door middel van stoplichten			1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Realisatie 2003
					Groen	Oranje	Rood					
1.	CWI draagt zorg voor een transparante arbeidsmarkt											
1.1.	Transparantiebereik (marktbereik) vacatures (%)	59,3%	50,0%	9,3%	x			59,3%	59,4%			51,1%
1.2.1.	Aantal matchacties www.werk.nl vacatures*	13.902.533	9.169.811	51,6%	x			7.918.422	5.984.111			22.575.925
1.2.2.	Aantal matchacties www.werk.nl CV's*	5.016.898	2.165.094	131,7%	x			2.428.680	2.588.218			5.710.474
1.3.1.	Aantal opgevraagde vacatures www.werk.nl*	31.419.828	22.415.094	40,2%	x			16.965.902	14.463.926			47.225.551
1.3.2.	Aantal opgevraagde CV's www.werk.nl*	3.710.239	5.349.057	-30,6%		x		1.800.975	1.909.264			11.432.075
1.3.3.	Aantal geregistreerde CV's www.werk.nl	348.940	375.000	-6,9%		x		351.272	348.940			306.738
1.3.4.	Aantal raadplegingen www.werk.nl*	14.910.472	8.150.943	82,9%	x			8.165.792	6.744.680			18.746.902
2.	CWI vervult vacatures voor werkgevers											
2.1.	Aantal door werkgevers in www.werk.nl ingediende vacatures	89.671	47.500	88,8%	x			44.114	45.557			nvt
2.2.1.	Aantal ingediende vacatures*	119.921	106.981	12,1%	x			61.390	58.531			185.628
2.2.2.	Aantal vervulde vacatures met voorwerk CWI*	43.780	36.373	20,4%	x			20.954	22.826			62.738
2.2.2.1	vv regulier	40.514	33.623	20,5%	x			20.954	19.560			57.212
2.2.2.2	vv VOESF	3.266	2.750	18,8%	x			0	3.266			5.526
3.	CWI is poortwachter (incl. reïntegratievoorbereiding)											
3.1.1.	Preventiequote WW	19,5%	18,0%	1,5%	x			18,7%	21,0%			17,3%
3.1.2.	Preventiequote WWB	45,9%	40,0%	5,9%	x			45,2%	46,9%			45,6%
3.2.1.	Uitstroomquote WW fase 1	57,8%	50,0%	7,8%	x			56,2%	59,3%			51,0%
3.2.2.	Uitstroomquote WWB fase 1	59,4%	50,0%	9,4%	x			59,7%	59,0%			50,4%
3.3.1.	Poortwachtersquote WW	66,9%	60,0%	6,9%	x			66,6%	67,3%			60,8%
3.3.2.	Poortwachtersquote WWB	87,7%	75,0%	12,7%	x			87,6%	87,9%			87,3%
3.4.1.	Kwaliteitscijfer reïntegratieadviezen UWV	PM	7,0					PM	PM			nvt
3.4.2.	Kwaliteitscijfer reïntegratieadviezen gemeenten	PM	7,0					PM	PM			nvt
4.	CWI is ketenpartner Werk en Inkomen											
4.1.1.	% tijdig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	85,8%	80,0%	5,8%	x			83,8%	88,6%			81,1%
4.1.2.	% volledig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	98,1%	85,0%	13,1%	x			97,9%	98,3%			90,1%
4.2.1.	% tijdig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB	96,3%	96,0%	0,3%	x			96,2%	96,4%			95,6%
4.2.2.	% volledig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB	97,1%	80,0%	17,1%	x			96,6%	97,6%			86,6%
4.3.1.	Kwaliteitscijfer kennisgevingen verwijtbaar gedrag UWV	PM	7,0					PM	PM			nvt
4.3.2.	Kwaliteitscijfer kennisgevingen verwijtbaar gedrag gemeenten	PM	7,0					PM	PM			nvt
5.	CWI behandelt ontslag- en tewerkstellingsvergunningen											
5.1.	Tijdigheidsquote ontslagvergunning (%)	78,3%	77,0%	1,3%	x			74,7%	82,5%			77,4%
5.2.	Tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunning (%)	91,8%	84,0%	7,8%	x							82,3%
6.	CWI is een effectieve, doelmatige, klantgerichte, innovatieve en transparante organisatie											
6.1.1.	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	7,1	7,0						7,1			7,1
6.1.2.	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	6,7	7,0									6,7
6.1.3.	Waarderingscijfer intermediairs (1-10)	PM	7,0									nvt
6.1.4.	Waarderingscijfer ketenpartner UWV (1-10)	6,9	7,0						6,9			6,0
6.1.5.	Waarderingscijfer ketenpartner gemeenten (1-10)	6,1	7,0						6,0			6,0
6.2.1.	Ziekteverzuim (% exclusief bevallingsverlof, exclusief langdurend v	5,3%	6,0%	-0,7%	x			5,4%	5,3%			nvt
6.2.2.	% Staf	13,5%	12,0%	1,5%	x	x		12,9%	13,5%			12,6%
6.3.1.	Uitputting regulier budget (%)	45%	50%	-5,0%	x			23%	45%			96%
6.3.2.	Uitputting incidenteel budget (%)	32%	50%	-18,0%	x	x		11%	32%			44%
6.4.	Personeelstevredenheid (1-10)	PM	7,0									nvt

* Aangezien het eerste halfjaar van 2004 uit 27 weken bestaat is de streefwaarde voor deze KPI's als volgt opgenomen: jaarestreefwaarde gedeeld door 53 weken en vervolgens vermenigvuldigd met 27 weken

3.2. Transparant maken van de arbeidsmarkt

Doelstelling

Een dynamische economie is gebaat bij een soepel reagerende arbeidsmarkt, waarbij het allocatieproces doeltreffend en efficiënt is georganiseerd. Het is immers van groot belang dat vragers en aanbieders elkaar -op eigen initiatief, zonder of met hulp van intermediairs- snel en gemakkelijk kunnen vinden en bij beide partijen een helder zicht bestaat op wat de arbeidsmarkt te bieden heeft. CWI heeft zich (als eerste) ten doel gesteld de arbeidsmarkt transparant te maken en zelfwerkzaamheid op de arbeidsmarkt te bevorderen. CWI doet dat door het aanbieden van arbeidsmarktinformatie en instrumenten als www.werk.nl en door vraag en aanbod op de arbeidsmarkt voor werkzoekenden en werkgevers transparant te maken. CWI faciliteert de ontmoeting tussen werkgever en werkzoekende zowel thuis als op de CWI's ook door informatie aan te bieden over beroepen, perspectieven en opleidingen.

Een voorwaarde om effectief invulling te geven aan deze doelstelling is dat CWI een voldoende groot marktgebied op de totale vacaturemarkt in Nederland verschaft, hetgeen betekent dat een substantieel deel van de vacatures bij CWI bekend en voor werkzoekenden toegankelijk is. Naast een actieve marktwerking is hiervoor een uitstekende samenwerking met de uitzendorganisaties van groot belang. CWI geeft hieraan invulling door het gezamenlijk organiseren van een symposium, de samenwerking met uitzendbureaus in de Taskforce Jeugdwerkloosheid, het aanbieden van www.werk.nl als wervingsinstrument en de lokale samenwerkingsafspraken met uitzendbureaus.

Subdoelstellingen

CWI biedt informatie over beroepen, arbeidsmarktperspectieven en opleidingen aan werkzoekenden en werkgevers. Ook maakt CWI voor hun het actuele aanbod van vacatures en arbeidsaanbod transparant. Dit doet CWI in fysieke vorm op de beursvloer in de vestigingen en virtueel op www.werk.nl. In beide gevallen stimuleert CWI zo de zelfwerkzaamheid van werkzoekenden en werkgevers. Voorts geeft CWI actief informatie over de arbeidsmarkt en wijst werkzoekenden op rechten en plichten rondom uitkeringsvoorzieningen, ontslag en tewerkstelling.

Resultaten transparantiegebied vacatures

Het aantal in het eerste halfjaar bij CWI-vestigingen ingediende vacatures bedraagt 119.921 vacatures, terwijl in dezelfde periode 89.671 vacatures via www.werk.nl zijn gemeld. In totaal derhalve 209.592 vacatures. De omvang van de totale vacaturemarkt in Nederland in het eerste halfjaar 2004 is naar schatting 353.280 vacatures.¹ Hiermee

¹ Het gehanteerde prognosecijfer voor de omvang van de totale vacaturemarkt in 2004 is afkomstig uit de 'CWI Arbeidsmarktprognose 2004-2009' (uitgevoerd door SEOR, ECORYS-NEI en Bureau Louter). Volgens dit in juni 2004 opgeleverde rapport, waarin wordt uitgegaan van een middenscenario, bedraagt de totale vacaturemarkt in 2004 626.000

De verdeling van de 626.000 ontstane vacatures over de vier kwartalen van 2004 is gebaseerd op een door CWI uitgevoerde meerjarige trendanalyse, waaruit het volgende naar voren is gekomen:

- in het 1e kwartaal ontstaan gemiddeld 28% vacatures: 175.280 vacatures;
- in het 2e kwartaal 28% = 175.280 vacatures;
- in het 3e kwartaal 23% = 143.980 vacatures;
- in het 4e kwartaal 21% = 131.460 vacatures.

In het eerste kwartaalverslag werd nog uitgegaan van een op dat moment actueel prognosecijfer van 650.000 vacatures in 2004, waarvan 182.000 in het eerste kwartaal.

Daarnaast komt eens per kwartaal via het CBS het realisatiecijfer voor de totale vacaturemarkt beschikbaar, circa 2,5 maand na het verstrijken van het betreffende kwartaal. Op het moment dat het CBS de realisatiecijfers bekend maakt, wordt de totale vacaturemarkt en dus ook het transparantiegebied voor het desbetreffende

komt het transparantiebereik (markt bereik) vacatures van CWI voor het eerste halfjaar 2004 uit op 59,3% (209.592 / 353.280). Dit is 9,3%-punten hoger dan de streefwaarde van 50%.

Het transparantiebereik van CWI op de vacaturemarkt is aanzienlijk. In het tweede kwartaal is het markt bereik vrijwel gelijk aan het eerste kwartaal ².

Resultaten www.werk.nl

De resultaten over het eerste halfjaar van 2004 van de internetsite www.werk.nl waren:

- aantal uitgevoerde matchacties op vacatures: 13.902.533 (151,6% van streefwaarde 9.169.811);
- aantal uitgevoerde matchacties op CV's: 5.016.898 (231,7% van streefwaarde 2.165.094);
- aantal opgevraagde vacatures: 31.419.828 (140,2% van streefwaarde 22.415.094);
- aantal opgevraagde CV's: 3.710.239 (69,4% van streefwaarde 5.349.057);
- aantal geregistreerde CV's: 348.940 (93,1% van streefwaarde 375.000);
- aantal raadplegingen van de site: 14.910.472 (182,9% van streefwaarde 8.150.943).

Het aantal opgevraagde CV's op www.werk.nl kent een onderrealisatie. Een verklaring hiervoor is dat vanaf december 2003 een werkgever allereerst een vacature dient in te voeren op www.werk.nl alvorens de werkgever CV's kan opvragen. Tevens dient een inlognaam en wachtwoord opgegeven te worden. Deze verandering bemoeilijkt het misbruik van CV's en biedt tevens een juridische grondslag voor het weren van personen die misbruik willen maken van CV's op www.werk.nl. In de streefwaarde voor 2004, bepaald in 2003, wordt geen rekening gehouden met deze verandering. CWI verwacht dat de realisatie uitkomt op ca.70% van de streefwaarde voor 2004.

Resultaten transparantie voor de werkgever

De werkgever die zelfstandig vacatures wil vervullen moet vacatures op eenvoudige wijze breed kenbaar kunnen maken, ook internationaal. Vervolgens kan de werkgever gericht zoeken in het beschikbare arbeidsaanbod of wordt de werkgever zelf benaderd door een werkzoekende of door het CWI.

- a. CWI heeft het werkgevers mogelijk gemaakt vacatures zelf in te voeren op www.werk.nl. In het eerste halfjaar van 2004 zijn op deze wijze 89.671 vacatures, 88,8% boven de streefwaarde, ingevoerd waarvan 45.557 in het tweede kwartaal. Deze vacatures zijn met name door uitzendbureau's ingevoerd;
- b. CWI stelde zich ten doel 375.000 CV's inzichtelijk te hebben op www.werk.nl per ultimo 2004. Met 348.950 CV's is deze streefwaarde nog niet gehaald.

Resultaten transparantie voor de werkzoekende

De werkzoekende (al dan niet werkloos) die zelfstandig wil kunnen zoeken naar een baan moet vacatures kennen, ook in het buitenland, inzicht hebben in eigen mogelijkheden en in arbeidsmarkt kansen. Hij moet ook kennis hebben van beroepen en opleidingen, ondersteunende instanties en rechten en plichten omtrent uitkeringen. Zowel thuis als op de CWI's moet hij zijn zoektocht in gang kunnen zetten.

kwartaal met terugwerkende kracht aangepast. Inmiddels heeft CBS het totale vacaturemarkt cijfer voor het eerste kwartaal gepubliceerd. Dit bedraagt 178.000. In deze rapportage vervangt dit getal het in het eerste kwartaalverslag gehanteerde cijfer voor het eerste kwartaal. De totale vacaturemarkt in het eerste halfjaar zoals in dit verslag opgenomen bedraagt $178.000 + 175.280 = 353.280$.

² Bij het transparantiebereik past de volgende kanttekening. Er is er een discrepantie tussen de exacte telling en definitie van de teller (ingediende vacatures PGI en www.werk.nl) en de noemer (schatting omvang totale vacaturemarkt) van de prestatie-indicator. Op dit punt bestaan er nu verschillen tussen teller en noemer, onder meer ten aanzien van de mate waarin vacatures voor uitzend-, flex- en detachingsbanen onderdeel uitmaken van respectievelijk teller en noemer. In dit kader wordt op dit moment door CWI onderzocht wat de exacte definitie en telling is van de vacatures in de teller. Bedoeling is om dit zoveel mogelijk te synchroniseren.

Op alle CWI's zijn ruime mogelijkheden om werk te zoeken op de beursvloer of op www.werk.nl. De streefwaarde voor het eerste halfjaar van 2004 van 106.981 (27/53 van de jaarstreefwaarde) te acquireren vacatures is met 119.921 ruimschoots gehaald.

Resultaten verstrekking arbeidsmarktinformatie

CWI voorziet de politiek en de samenleving van veel actuele informatie over de aanbod- en vraagzijde van de arbeidsmarkt. De informatie is o.a. online inzichtelijk via de site www.cwinet.nl. Op de site wordt per maand de nieuwsflits gepubliceerd en gerapporteerd over de stand werkzoekenden en vacatures. In het tweede kwartaal is het arbeidsmarktjournaal nummer 14, juni 2004 uitgebracht. In de maand juni is ook het Rapport "CWI Arbeidsmarktprognose 2004-2009" verschenen. In dit rapport zijn voorspellingen opgenomen over vraag en aanbod op de Nederlandse arbeidsmarkt. De voorspellingen zijn gebaseerd op onderzoek van SEOR, ECORYS-NEI en Bureau Louter en op recente cijfers over de te verwachten economische groei van het Centraal Planbureau.

Resultaten onderzoek effectiviteit van de beursvloer

De beursvloer is een belangrijk middel om de arbeidsmarkt transparant te maken, met zowel een fysieke als een virtuele component (www.werk.nl). Om inzicht te krijgen in de praktische werking van de beursvloer en de mogelijkheid voor verbetering van de daarin samengebrachte instrumenten en voorzieningen heeft Research voor Beleid in opdracht van CWI onderzoek gedaan. Het veldwerk voor het onderzoek heeft eind 2003/begin 2004 plaatsgevonden. In mei is de rapportage opgeleverd.

De belangrijkste beleidsaanbevelingen uit het rapport zijn:

- **Werk.nl is op een aantal terreinen te verbeteren, concrete aanbevelingen zijn o.a. betere koppeling met andere systemen, hogere snelheid, betere zoek- en selectiemogelijkheden, periodieke bevraging van cliënten over de waardering van de site;**
- **De vacaturezuilen blijken in een grote behoefte te voorzien en blijken een andere cliëntengroep aan te spreken. Uit kostenoverwegingen is inmiddels het besluit gevallen dat vacaturezuilen zullen verdwijnen. CWI treft hiervoor vervangende voorzieningen via beursvloer-PC's en aanvullend meubilair;**
- **Het rapport geeft duidelijk aan dat zelfwerkzaamheid iets anders is als zelfredzaamheid. Een deel van de cliënten dient op weg geholpen te worden op de beursvloer. Het is noodzakelijk dat er op de beursvloer medewerkers continu fysiek aanwezig zijn die pro-actief klanten benaderen.**

Verder hebben gebruikers (werkgevers en werkzoekenden) de wens geuit om grofmaziger te kunnen zoeken en te kunnen werven. Het "snel zoeken" op de site is op dit moment nog erg gebaseerd op het zoeken op functienaam. De verwachting is dat dit in de loop van 2005 verbeterd kan worden.

De Raad van Bestuur concludeert dat CWI de aan dit doel gekoppelde prestatie-indicatoren voor een groot deel heeft gerealiseerd. Het gebruik van www.werk.nl neemt toe. Het aantal geregistreerde CV's blijft achter vanwege maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging. Aan het transparant maken van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt voor werkzoekenden en werkgevers is in het eerste halfjaar 2004 een belangrijke bijdrage geleverd.

3.3. Dienstverlening aan werkgevers

3.3.1. Vacaturematching voor werkgevers

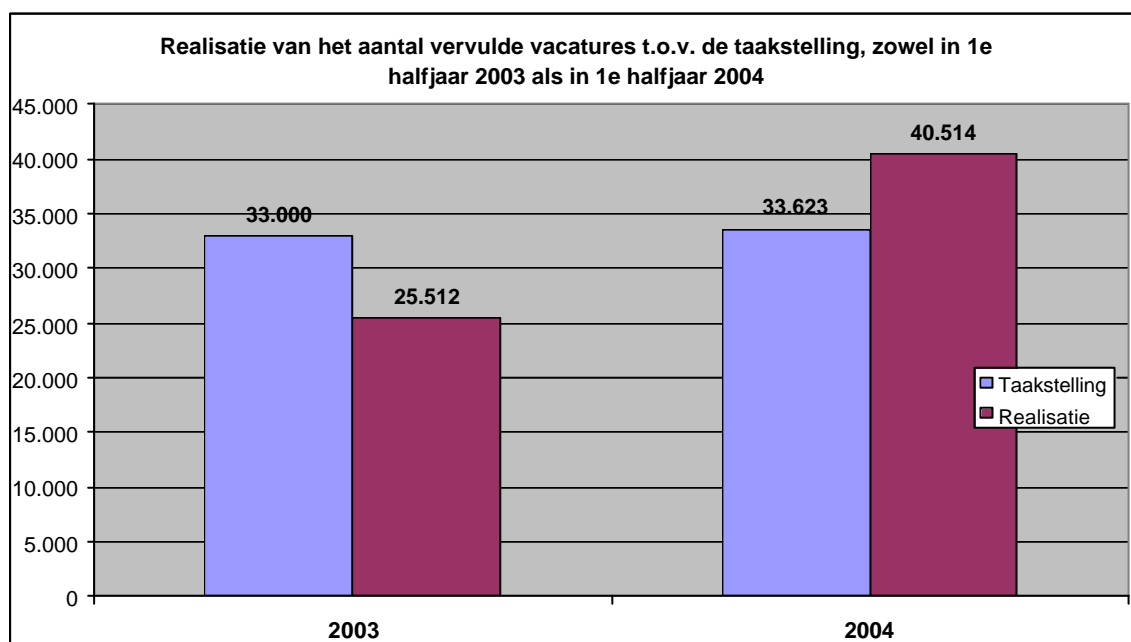
Doelstelling

CWI ondersteunt de vacaturevervulling: door werkgevers instrumenten te bieden om zelf vacatures te vervullen en op verzoek daarin te ondersteunen. Deze dienstverlening loopt van extensief tot intensief, van multichanneling tot 1op1 benadering c.q. van virtueel (www.werk.nl) tot fysiek (CWI's).

Resultaten vacaturevervulling

Het aantal in het eerste halfjaar vervulde vacatures bedroeg 43.780. Hiervan zijn er 40.514 aan te merken als "regulier" en 3.266 toe te rekenen aan het op 1 april gestarte Vacatureoffensief. Het totaal aantal vacaturevervullingen was 20,4% hoger dan de cumulatieve streefwaarde. Het aantal vacaturevervullingen in het kader van het Vacatureoffensief was 18,8% hoger dan de streefwaarde. De vergelijking van het aantal "reguliere" vacaturevervullingen met het 1e halfjaar 2003 laat een groei zien. Van 25.512 vervullingen in 2003 zijn dat er nu 40.514, een groei van 59% (zie onderstaande grafiek):

Deze groei is gerealiseerd in een periode waarin de totale vacaturemarkt niet is gestegen (352.000 eerste halfjaar 2003, 353.280 eerste halfjaar 2004).



De eind vorig jaar ingezette positieve lijn voor vacaturewerving en -vervulling is in het eerste halfjaar 2004 doorgezet. Door de lagere instroom van werkzoekenden is er meer ruimte ontstaan voor meer en effectiever bemiddelen. De werkgeversbenadering is geïntensiveerd. Deze intensivering werpt nu de eerste vruchten af.

De Raad van Bestuur stelt met tevredenheid vast dat de werkgeversaanpak goede resultaten laat zien.

Onder de vlag van Eures (European Employment Services) organiseert CWI Europese bemiddeling. Eures is bedoeld voor Nederlandse werkgevers die buitenlandse werknemers zoeken uit de Europese Economische Ruimte (EER) en voor Nederlandse werkzoekenden die in andere landen van de EER willen gaan werken. Onderstaand de productiecijfers omtrent Eures over het eerste en het tweede kwartaal van 2004.

Productiecijfers Eures

	1e kwartaal 2004	2e kwartaal 2004	1e halfjaar 2004
Aantal klantcontacten	13.167	9.815	22.982
W.v. individueel	12.206	8.802	21.008
W.v. in groepsverband	961	1.013	1.974
Aantal nieuw in behandeling genomen EURES vacatures	536	415	951

LTO Nederland

LTO Nederland en CWI hebben in de verslagperiode een akkoord bereikt om zich gezamenlijk in te spannen om meer Nederlandse werkzoekenden aan de slag te krijgen voor seizoenarbeid in de land- en tuinbouw. Voor LTO staat voorop dat het om geschikte en gemotiveerde mensen gaat die aan het werk willen in piekperiodes zoals de oogst in de tuinbouw. Beide partijen hebben afspraken gemaakt over onder meer selectie en werving, waardoor er ruimte is gemaakt voor ‘snelle’ tewerkstellingsvergunningen in de tuinbouw voor werknemers uit Polen en andere nieuwe EU-lidstaten.

Met het akkoord tussen LTO en CWI wordt voldaan aan de voorwaarde die het kabinet stelde voor het verlenen van tewerkstellingsvergunningen (TWV's) via de zogenoemde snelle procedure. Ondernemers kunnen zonder vacaturemelding en wervingsinspanningen een TWV-aanvraag indienen waarover vervolgens binnen twee weken wordt beslist.

Half mei heeft CWI een bemiddelingsteam ingericht met als opdracht prioritair Nederlands aanbod te plaatsen op vacatures. Eind juni is een actieve benadering naar gemeenten gestart met het oog op de komende teelten. Effectief zal deze aanpak eerst aan het einde van het 3e kwartaal vruchten afwerpen.

Het eerste halfjaar zijn reeds 10.018 vacatures geworven, 20% meer vacatures dan over het gehele jaar 2003.

<u>Aantal aangemelde vacatures</u>	
-2002:	6.629 vacatures
-2003:	8.372 vacatures
-stand van zaken per eind juni 2004:	10.018 vacatures

Per eind juni doen 1.000 bedrijven mee in het project met name in de glastuinbouw, al 130 meer dan in geheel 2003. De stijging is toe te schrijven aan het oprekken van de TWV-periode.

Vacatureoffensief

De eerste tranche van het in 2003 gestarte vacatureoffensief is per 31 december 2003 afgerond. De beslissing om de tweede tranche van het Vacatureoffensief in 2004 te financieren via een aanvraag bij het ESF heeft geleid tot het opschorten van de start van het vacatureoffensief naar 1 april 2004. De doelstelling is afgesproken om 13.750 extra vacaturevervullingen te realiseren tussen 1 april 2004 en 30 juni 2005. Dit betekent 8.250 extra vacaturevervullingen in 2004 te realiseren in de laatste drie kwartalen, ofwel 2.750 extra vacaturevervullingen in het tweede kwartaal.

In het 1^e kwartaal zijn wel alle voorbereidende werkzaamheden verricht zodat per 1 april de tweede tranche van het Vacatureoffensief direct van start kon gaan. Voor de extra inspanningen op vacaturevervulling zijn additioneel 100 fte aangesteld. Daarbij is onder andere gebruik gemaakt van een drietal uitzendorganisaties die via een openbare aanbesteding zijn gekozen. De resultaten over de eerste periode zijn goed te noemen. De streefwaarde van 2.750 extra vacaturevervullingen is met een realisatie van 3.266 ruimschoots gehaald (18,7% boven de streefwaarde).

De Raad van Bestuur stelt met tevredenheid vast dat CWI in het tweede kwartaal de doelstelling van het Vacatureoffensief heeft gerealiseerd.

Drempelslechting

De jeugdbaancheque is op alle vestigingen ingevoerd. Hiermee worden werkgevers tegemoet gekomen in scholings- en begeleidingskosten bij het in dienst nemen van jongeren. De resultaten hiervan worden zichtbaar in het 3e kwartaal omdat werkgevers de cheque pas kunnen innen na een dienstverband van minimaal 4 maanden.

Met Randstad en Start zijn landelijke convenanten afgesloten die dit jaar nog tot ca. 2.000 toepassingen zullen leiden. Daarnaast is een campagne gestart om in samenwerking met de Taskforce Jeugdwerkloosheid de jeugdbaancheque onder de aandacht van werkgevers te brengen. Dit jaar verwacht CWI ongeveer 4.000 toepassingen.

3.3.2. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen

Doelstelling

CWI stelt zich ten doel om aanvragen van werkgevers voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen tijdig en correct te behandelen. Een instrument daarvoor is dat CWI informatie en advies geeft over ontslag en tewerkstelling alsmede over het doen van aanvragen.

Resultaten

Tijdigheid ontslagaanvragen

In het eerste halfjaar van 2004 is 78,3% van de aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld (streefwaarde 77,0%). Ten opzichte van het eerste kwartaal heeft een stijging plaatsgevonden (toen 74,7%) waardoor de streefwaarde van 77% inmiddels is overschreden. Het tijdigheidspercentage voor het 2^e kwartaal bedraagt 82,5%.

Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen

In het eerste halfjaar van 2004 is 91,8% van de aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen vijf weken afgehandeld (streefwaarde 84,0%).

CWI JURIDISCHE ZAKEN	Raming t/m 2e kwartaal 2004	Realisatie t/m 2e kwartaal 2004	Realisatie in % raming t/m 2e kwartaal 2004	Realisatie 1e kwartaal 2004	Realisatie 2e kwartaal 2004
Ontslagvergunningen					
ingediende aanvragen	41.500	44.715	107,7%	22.722	21.993
afgehandelde aanvragen		45.205		23.431	21.774
Aanvragen Toets verwijtbaar werkloos					
ingediende aanvragen	5.000	584	11,7%	253	331
afgehandelde aanvragen		415		183	232
Tewerkstellingsvergunningen (twv)					
ingediende aanvragen	21.000	26.568	126,5%	9.905	16.663
afgehandelde aanvragen		25.423		9.123	16.300
Verklaringen (Regeling Schoonmaakpersoneel, Startkwalificatie)					
ingediende aanvragen	275	369	134,2%	185	184
afgehandelde aanvragen		364		174	190
Informatie en Advies					
ingediende aanvragen	110.000	87.643	79,7%	46.121	41.522
afgehandelde aanvragen		87.643		46.121	41.522
Juridische procedures					
ingediende procedures Wav (twv)	225	187	83,1%	106	81
afgehandelde procedures Wav (twv)		248		136	112
ingediende overige procedures (centraal)	50	118	236,0%	75	43
afgehandelde overige procedures (centraal)		126		95	31
ingediende overige procedures (decentraal)		37		23	14
afgehandelde overige procedures (decentraal)		34		20	14

Ontslagvergunningen

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in eerste halfjaar van 2004 was 44.715, 7,7% hoger dan de raming voor het eerste halfjaar van 2004 (41.500). Hiervan hebben 21.993 aanvragen betrekking op het tweede kwartaal. Het aantal is lager (3,2%) dan het eerste kwartaal (22.722). Dit past binnen het gebruikelijke jaarbeeld waarin het tweede kwartaal een iets lager aantal aanvragen te zien geeft dan het eerste kwartaal. Het aantal aanvragen is 7,1% hoger dan in het tweede kwartaal van 2003 (toen 20.530 aanvragen).

Aanvraag Toets verwijtbaar werkloosheid

Het aantal door UWV ingediende verzoeken toetsingen verwijtbaar werkloosheid was 584, 11,7% van de streefwaarde van 5.000 voor het eerste halfjaar van 2004. Deze toetsingen worden op verzoek van UWV door CWI uitgevoerd.

In de tweede helft van 2004 evalueren CWI en UWV de samenwerking en kunnen nieuwe afspraken worden gemaakt over de verdere uitvoering van de toets op verwijtbare werkloosheid, mede tegen de achtergrond van wettelijke aanpassingen, mogelijk gericht op een beperking van de verwijtbaarheidstoets WW in brede zin. Deze wettelijke aanpassingen worden (pas) ruim na 1 januari 2005 verwacht.

Tewerkstellingsvergunningen

Het aantal ingediende aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen (TWV) in het eerste halfjaar van 2004 was 26.658, 26,5% hoger dan de raming van 21.000. In vergelijking met het eerste halfjaar van 2003 is het aantal aanvragen 3,8% hoger (toen 25.681 TWV-aanvragen). Er vonden 16.663 aanvragen plaats in het tweede kwartaal. Ten opzichte van het eerste kwartaal is het aantal aanvragen sterk toegenomen (1^e kwartaal 9.905 aanvragen = +68,2%). Het aantal is 13,2% hoger dan de 14.707 uit het tweede kwartaal van 2003.

Naast het seizoenseffect dat zich jaarlijks vanaf april voordoet, lijkt de stijging ten opzichte van het eerste kwartaal vooral toe te schrijven aan een inhaaleffect van aanvragen in het tweede kwartaal. Aanvankelijk stelden werkgevers zich afwachtend op in verband met de verwachte TWV-vrijstelling voor werknemers uit de Midden Oost Europese-landen ("MOE-landen") vanwege de toetreding van deze landen tot de Europese Unie. Na het kabinetsbesluit dat voor werknemers uit de MOE-landen nog steeds (weliswaar in beperkte vorm) een tewerkstellingsvergunning moet

worden aangevraagd, zijn vanaf 1 mei 2004 massaal aanvragen ingediend. Ook kunnen publicaties omtrent het aangenomen wetsvoorstel inzake het harder aanpakken van overtreeders van WAV een rol spelen bij de forse aantallen in het tweede kwartaal. Wellicht dat de aantallen na het egaliseren van het inhaaleffect terug gaan lopen. Dit zal pas zichtbaar worden in het derde kwartaal.

Verklaringen (regeling schoonmaakpersoneel, startkwalificatie)

Een werkgever in de schoonmaakbranche kan in aanmerking komen voor schoonmaaksubsidie ingevolge de Regeling Schoonmaakdiensten voor Particulieren (RSP). Voor een na 1 januari 2003 in dienst getreden werknemer dient hij te beschikken over een verklaring werkloze van CWI. CWI verklaart hierin dat de in dienst getreden werknemer voldoet aan de vereiste inschrijvingsduur van minimaal 6 maanden als werkloos werkzoekende, of daarmee kan worden gelijkgesteld.

Een werkgever die een werkloze in dienst neemt en deze opleidt tot het startkwalificatieniveau kan een korting krijgen op de fiscale loonkosten. Dit is geregeld in de Wet vermindering afdracht loonbelasting en premie voor de volksverzekeringen. Om in aanmerking te kunnen komen voor deze fiscale tegemoetkoming dient de werkgever te beschikken over een zgn. verklaring 'startkwalificatie' (VSK) van CWI. CWI verklaart hierin dat de in dienst getreden werknemer op het tijdstip, voorafgaand aan de aanvang van de dienstbetrekking, als werkloos werkzoekende stond ingeschreven bij CWI.

Het aantal ingediende aanvragen RSP en VSK in de eerste twee kwartalen was 369, 34,2% hoger dan de streefwaarde. Het verhoogde aantal wordt voornamelijk veroorzaakt door een sterke vraag vanuit de schoonmaakbranche.

Informatie en advies

CWI adviseert en informeert werkgevers die voornemens zijn ontslagaanvragen in te dienen. Naast deze voorlichting aan werkgevers bereiken CWI ook veel vragen van werknemers en werklozen op arbeidsrechtelijk terrein. Het aantal informatie- en adviesvragen het eerste halfjaar van 2004 was 3% lager dan het niveau van 2003. De geprognosticeerde toename in het Jaarplan CWI 2004 is uitgebleven.

De Raad van Bestuur stelt vast dat CWI de normen voor de tijdigheids- en bezwaarquotes voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen heeft gerealiseerd, ondanks de toename van het aantal aanvragen ten opzichte van de raming.

3.4. Poortwachter WW en WWB en stimulator arbeidsparticipatie

Het is een kerntaak voor CWI om de werkzoekende te stimuleren en te ondersteunen bij het vinden van de kortste weg naar werk tegen de laagste kosten. Daarmee wordt talent voor de arbeidsmarkt behouden en instroom in een uitkering voorkomen.

Doelstelling

CWI behoudt talent voor de arbeidsmarkt en voorkomt instroom in een uitkering. Deze doelstelling kent de volgende subdoelstellingen:

- a. **CWI voorkomt onnodige en onterechte instroom van direct kansrijke (aanstaande) werklozen in de WW of WWB; CWI bevordert daartoe zelfwerkzaamheid, geeft voorlichting, advies en ondersteuning, en hanteert handhavingsinstrumenten;**
- b. CWI bekort de uitkeringsduur voor direct kansrijke, bemiddelbare werklozen;
- c. CWI geeft ondersteuning *op verzoek* aan niet direct kansrijke werkzoekenden;
- d. CWI stimuleert voortijdig schoolverlaters en herintredende vrouwen om op de arbeidsmarkt te participeren;

- e. CWI werft vacatures om de slaagkans van de werkzoekenden te vergroten.

De poortwachtersdoelstelling is meetbaar gemaakt aan de hand van drie prestatie-indicatoren: de preventiequote, de uitstroomquote en de poortwachtersquote.

Resultaten poortwachter

Preventiequote³

De gerealiseerde preventiequote WW in het eerste halfjaar bedraagt 19,5%, 1,5%-punten boven de streefwaarde. Dit betekent dat CWI er voor heeft gezorgd dat 46.418 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn van 8 werkdagen geen beroep deden op de WW. In het tweede kwartaal bedroeg de preventiequote WW 21,0%, een behoorlijke stijging ten opzichte van het eerste kwartaal toen de quote nog 18,7% bedroeg.

De gerealiseerde preventiequote WWB in het eerste halfjaar was 45,9% en is daarmee hoger dan de streefwaarde van 40%. Dit betekent dat CWI er voor heeft gezorgd dat 44.293 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn geen beroep deden op de WWB. De preventiequote Wwb is nam toe van 45,2% in het eerste kwartaal naar 46,9% in het tweede kwartaal.

De score voor de WWB is hoger dan voor de WW, omdat WWB-cliënten eerder afzien van het aanvragen van een uitkering naar aanleiding van de gevoerde werkgesprekken, het verkennen van voorliggende voorzieningen, het geven van informatie en advies en de activerings- en controlegesprekken. Bij de WW is er sprake van een opgebouwd recht waar werkzoekenden een beroep op doen.

Inmiddels heeft een verdere verbetering plaatsgevonden van de telling van de preventiequote. Tot nu toe werden klanten met een lopende uitkering ook meegenomen in de preventiequote. Het betreft de klanten die langer dan 30 dagen niet ingeschreven waren bij CWI en waarvan de uitkering is blijven doorlopen. Deze klanten worden niet overgedragen aan de ketenpartner omdat ze al een uitkering hebben en hebben dus een positief effect op de preventiequote. Sinds kort kunnen deze klanten apart worden geregistreerd en kunnen ze dus ook uit de preventiequote worden gehaald. Het effect van het uitsluiten van deze groep is dat de preventiequote WW 1,1%-punten daalt en de preventiequote Wwb 5,9%-punten.

Uitstroomquote

De gerealiseerde uitstroomquote WW⁴ over het eerste halfjaar was 57,8% en voldoet hiermee ruimschoots aan de streefwaarde van 50%. In het tweede kwartaal was de quote 59,3%. Dit is hoger dan het resultaat in het eerste kwartaal (56,2%). Dit betekent dat CWI er voor heeft gezorgd dat 100.495 aan UWV overgedragen fase 1-klanten binnen 6 maanden waren uitgestroomd.

De gerealiseerde uitstroomquote WWB⁶ over het eerste halfjaar was 59,4% en is daarmee 9,4%-punten hoger dan de streefwaarde. De score in het tweede kwartaal is nagenoeg gelijk aan het eerste kwartaal (2^e kwartaal 59,0%, 1^e kwartaal 59,7%). Dit betekent dat CWI er voor heeft

³ De meting van de preventiequote is verder verbeterd door werkzoekenden met een lopende uitkering niet mee nemen in de telling. Deze werkzoekenden worden niet overgedragen omdat al bij de ketenpartner bekend zijn. Hierdoor zijn de cijfers van het eerste kwartaal is met terugwerkende kracht gecorrigeerd.

⁴ De uitstroomquote meet het aantal fase 1-werkzoekenden dat binnen 6 maanden is uitgestroomd. Omdat pas 6 maanden na afloop van het moment van instroom kan worden bepaald of de klant binnen die periode is uitgestroomd, heeft deze KPI altijd betrekking op de groep die in de periode (t - 6 maanden) is ingestroomd. In dit geval betreft het uitstroom van de groep ingestroomd tussen 1 juli 2003 en 31 december 2003.

gezorgd dat 10.969 aan gemeenten overgedragen fase 1-klanten binnen 6 maanden waren uitgestroomd.

Poortwachtersquote

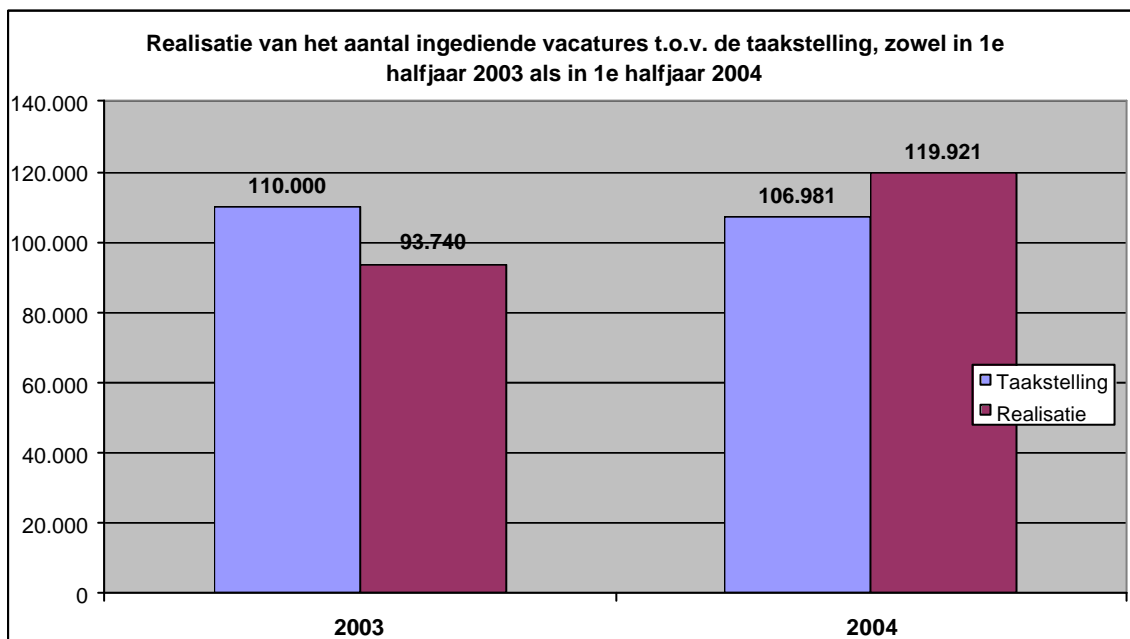
De gerealiseerde poortwachtersquotes WW en WWB zijn respectievelijk 66,9% (streefwaarde: 60%) en 87,7% (streefwaarde: 75%), allebei ruim boven de streefwaarde.

CWI biedt specifieke dienstverlening aan twee bijzondere categorieën van werkzoekenden: herintredende vrouwen en jongeren.

Resultaten vacaturewerving

De streefwaarden voor het eerste halfjaar van 2004 waren het werven van 106.981 vacatures en het vervullen van 36.373 vacatures door de CWI's. Naast deze 106.981 te werven vacatures was de streefwaarde voor het werven via www.werk.nl 47.500 vacatures.

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI's in behandeling genomen vacatures bedroeg in het eerste halfjaar 119.921, waarvan 58.531 in het tweede kwartaal. Dit is 12,1% boven de streefwaarde van 106.981 vacatures. In vergelijking met het 1e halfjaar 2003 blijkt dat de instroom van vacatures met 28% is gestegen (van 93.740 naar 119.921), zoals blijkt uit de onderstaande grafiek.



Het aantal ingediende vacatures op www.werk.nl in het eerste halfjaar bedroeg 89.671, waarvan 45.557 in het tweede kwartaal. Dit is 88,8% boven de streefwaarde voor het eerste halfjaar van 47.500 vacatures.

Aanpak jeugdwerkloosheid

De aanpak Jeugdwerkloosheid heeft binnen CWI de werktitel Focus op Jongeren meegekregen. In analogie met de aanpak van Focus op Werk wordt vanuit een projectorganisatie gewerkt aan het implementeren van een specifiek op jongeren gerichte werkwijze, die nauw aansluit bij de aanpak die de Taskforce Jeugdwerkloosheid voorstaat.

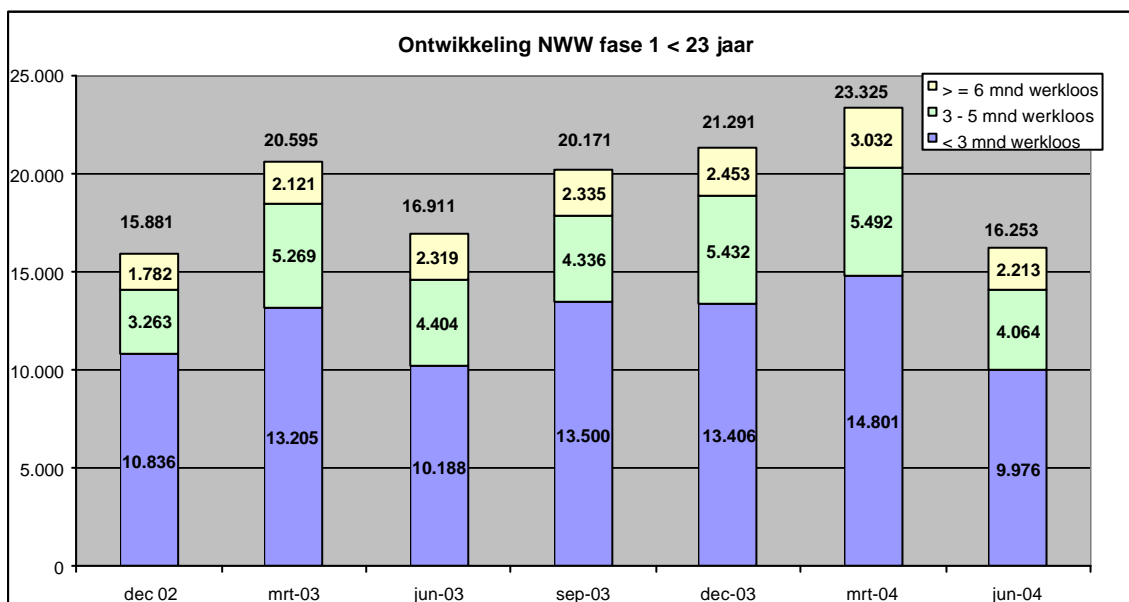
In lijn met de hoge prioriteit voor deze categorie heeft de Raad van Bestuur 165 fte extra ingezet. De vestigingen kunnen op deze manier intensief de sluitende aanpak en de 1 op 1 bemiddeling inzetten, met meer tijdbesteding.

De dienstverlening van CWI aan jongeren (Focus op Jongeren) is gericht op een sluitende aanpak waarbij zoveel mogelijk wordt voorkomen dat jongeren langer dan drie maanden werkloos zijn. Het betreft alle jongeren onder de 23 jaar die direct bemiddelbaar zijn. De dienstverlening heeft de vorm van een viertrapsraket:

1. Terug naar school als er nog geen startkwalificatie is behaald;
2. Actief bemiddelen naar een (leer)baan;
3. Actief bemiddelen naar een instapbaan of JOP⁵/werkstage;
4. Overdragen naar gemeente voor reïntegratie / WIW.

Nazorg maakt onderdeel uit van de bemiddeling. De genoemde toeleiding terug naar school vindt plaats in samenwerking met de RMC's (Regionaal Meldpunt Coördinatie voortijdige schoolverlaters) en ROC's, met name als er nog geen startkwalificatie is behaald. Het actief bemiddelen naar instapbaan of werkstage vindt plaats na 2 maanden van werkloosheid. Deze worden door gemeenten beschikbaar gesteld. Op dit moment zijn er alleen instapbanen in district Noord en in speciale gevallen in Amsterdam

De sluitende aanpak kent twee belangrijke werkprocessen: werkintake en intensieve bemiddeling. In de werkintake wordt direct vastgesteld of de jongere behoort tot de categorie met of zonder startkwalificatie. De inspanningen voor jongeren zonder startkwalificatie zullen gemiddeld hoger zijn dan voor jongeren met startkwalificatie. De intensieve en sluitende bemiddeling van de jongeren zal plaatsvinden op basis van een 1 op 1 aanpak.



Bovenstaande grafiek laat de ontwikkeling van het NWW fase 1-bestand jonger dan 23 jaar zien naar duur van werkloosheid. De grafiek laat zien dat deze groep eind juni 2004 16.253 personen bevatte waarvan er 6.277 (39%) langer dan 3 maanden werkloos waren. In vergelijking met het einde van het eerste kwartaal is het totaal aantal fase 1

⁵ JOP is een Jongeren Ontwikkelings - of ervaringsPlaats.

NWW-ers jonger dan 23 jaar met 7.072 personen gedaald (30,3%). Het aantal personen meer dan 3 maanden werkloos in dezelfde periode met 2.247 personen (26,6%) gedaald. De grafiek laat zien dat de daling groter was dan in het 2^e kwartaal van 2003 (toen daling totale groep 3.684 = 17,9%).

In het eerste halfjaar van 2004 zijn 11.751 door CWI vervulde vacatures ingevuld met een jongere. In 2003 was dat nog gemiddeld 8.208 per halfjaar. Dit is een stijging van 43%.

Een knelpunt voor effectieve dienstverlening is dat jongeren veelvuldig niet op hun afspraken verschijnen. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door de sterke doorstroom van jongeren op de arbeidsmarkt, anderzijds omdat afspraken niet worden nagekomen. Met de ketenpartners zijn hierover afspraken gemaakt met het oog op hun sanctioneringsbeleid.

Als uitvoeringsinstrument van het drempelslechttingsbudget gebruikt CWI op alle vestigingen de jeugdbaancheque. Via dit instrument worden werkgevers tegemoet gekomen in scholings- en begeleidingskosten. Resultaten hiervan worden zichtbaar in het 3e kwartaal omdat werkgevers de cheque pas kunnen innen na een dienstverband van minimaal 4 maanden. Uitzendbureaus kunnen ook van dit instrument gebruik maken. Met Randstad en Start zijn bovendien volumeafspraken gemaakt. Voor de uitzendorganisaties gelden dezelfde regels als voor de individuele werkgevers.

In bijlage A zijn nog aanvullende ontwikkelingen rondom de aanpak van de jeugdwerkloosheid opgenomen.

Herintredende vrouwen

Instroom

Tot en met het tweede kwartaal zijn er 8.158 herintredende vrouwen ingestroomd, 40,8% van de streefwaarde van 20.000 voor het eerste halfjaar. De verantwoordelijkheid voor de reïntegratie van herintredende vrouwen ligt bij gemeenten. De geringere instroom is het gevolg van de teruglopende economie (ontmoedigingseffect) en de (daarmee samenhangende) lagere prioriteit die gemeenten leggen bij trajecten voor herintredende vrouwen.

Van de gerealiseerde instroom behoren 2.364 herintredende vrouwen (28,9%) tot het fase 1 bestand. Van het fase 1 bestand behoren 417 vrouwen tot een etnische minderheid (17,6 %). In het tweede kwartaal zijn 3.376 herintredende vrouwen ingestroomd, 1.406 minder (29%) dan in het eerste kwartaal.

Vacaturevervulling

In het eerste halfjaar zijn 381 vacatures vervuld met herintredende vrouwen. Dit is 0,9% van het totaal aantal vervulde vacatures in deze periode. In het tweede kwartaal zijn 166 herintredende vrouwen op een vacature geplaatst, 49 (23%) minder dan in het eerste kwartaal.

Overig

Bij het convenantenoffensief van "Ruim Baan voor Vrouwen" van het Ministerie SZW is gebleken dat RPA's zeer terughoudend zijn in afsluiten van convenanten voor Herintredende Vrouwen. Mede daarom heeft het Ministerie de doelgroep herintredende vrouwen verruimd naar herintredende vrouwen in de WWB.

Verder is het uitvoeringsplan 2004-2005 herintredende vrouwen tot stand gekomen. In dit plan zijn geambieerde resultaten benoemd en activiteiten beschreven, die mede tot doel hebben de concurrentiepositie van herintredende vrouwen te vergroten.

Er is een start gemaakt met de doorontwikkeling van een aantal specifiek voor herintredende en allochtone vrouwen ontwikkelde producten. Tevens is de Participatie-Agenda Landelijk CWI en

Commissie PAVEM opgenomen in het uitvoeringsplan Herintredende Vrouwen, waarin de inzet en de ambities voor de doelgroep Allochtone Vrouwen zijn geformuleerd. Er ligt een plan van aanpak om CWI-medewerkers van allochtone afkomst uit te nodigen om allochtone vrouwen te coachen op hun zoektocht naar werk.

Internationale Diplomawaardering (IDW)

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI sinds 1 januari 2003 de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit, die een vergelijking met de Nederlandse onderwijskwalificaties mogelijk maakt en de kwaliteit van de bemiddeling versterkt. Tot en met het tweede kwartaal zijn er 3.536 aanvragen voor waarderingen ingediend, 52% meer dan de raming van 2.325 voor het eerste halfjaar. De forse overschrijding is toe te schrijven aan de verhoogde bekendheid van IDW. In bijlage A Instrumenten poortwachter WW en WWB en stimulator arbeidsparticipatie wordt hier verder op ingegaan.

Elders/eerder verworven competenties (EVC)

In het tweede kwartaal is gestaag doorgewerkt aan de reeds in het eerste kwartaal gememoreerde pilots jongerenpaspoort in Tiel en de Kenteq-pilot in de sector techniek.

CWI neemt deel aan het EVC-Equalproject van het Kenniscentrum EVC. CWI neemt hieraan deel omdat het onderkennen van competenties van werkzoekenden, in vergelijking met formele kwalificaties (diploma's), steeds belangrijker wordt bij de bemiddeling van werkzoekenden en werklozen.

In bijlage A Instrumenten poortwachter WW en WWB en stimulator arbeidsparticipatie wordt hier verder op ingegaan.

In bijlage G zijn de KPI's per doelgroep opgenomen.

De Raad van Bestuur constateert dat de preventie-, uitstroom- en poortwachtersquote ruim boven de streefwaarde uitkomen. Ondanks de nog slechte omstandigheden op de arbeidsmarkt heeft CWI daarmee de poortwachtersdoelstelling voor het eerste halfjaar 2004 gerealiseerd.

3.5. Ketensamenwerking (inclusief reïntegratievoorbereiding)

Doelstelling

CWI is samenwerkingspartner in de keten van werk en inkomen. Deze doelstelling kent de volgende subdoelstellingen:

- a. CWI levert tijdig en volledig de gegevens voor de uitkeringsbeoordeling aan de gemeenten en het UWV;
- b. CWI levert de gegevens voor de uitkeringsbeoordeling op verwerkbare wijze aan en stelt zich actief op bij het ontwikkelen van voorzieningen voor de elektronische gegevensuitwisseling;
- c. CWI stelt de ketenpartner in staat actie te ondernemen in geval van geconstateerde onregelmatigheden in informatieverstrekking en gedrag door de cliënt;
- d. CWI voorziet de ketenpartner van informatie en analyses inzake de reïntegratievoorbereiding voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt;
- e. CWI stelt zich actief op bij het realiseren van bedrijfsverzamelgebouwen.

CWI zoekt het overleg en stelt zich daarin actief op. Op landelijk niveau participeert CWI in het Algemeen Ketenoverleg (AKO) en het Programmteam Processen en Informatie (PPI), op regionaal niveau participeert CWI in het Regionaal Ketenoverleg (REKO) waarin op lokaal niveau samenwerkingsafspraken worden gemaakt en de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken. Tevens levert CWI een actieve bijdrage aan de totstandkoming van de ketenoutcome-indicatoren c.q. het ketenprogramma.

Resultaten tijdigheid en volledigheid WW en WWB

WW

- De gerealiseerde tijdigheid WW, een overdracht aan UWV binnen acht werkdagen, was in het eerste halfjaar 85,8% bij een streefwaarde van 80%.
- 98,1% van de WW-dossiers is in het eerste halfjaar volledig overgedragen aan het UWV. Ten opzichte van 2003 is de streefwaarde verhoogd van 80,0% naar 85,0%.

WWB

- De gerealiseerde tijdigheid WWB, een overdracht aan de gemeenten binnen acht werkdagen na de uitkeringsintake, was in het eerste halfjaar 96,3% bij een streefwaarde van 96%.
- 97,1% van de WWB-dossiers is in het eerste halfjaar volledig overgedragen aan gemeenten

Een dossier is, conform de afgesproken definitie met de ketenpartners, volledig wanneer op het begeleidende overdrachtsformulier is aangegeven welke relevante gegevens en bewijsstukken in het dossier aanwezig zijn.

CWI heeft de doelstelling voor tijdige en volledige overdracht gehaald en daarmee de doelstelling op het gebied van ketensamenwerking, zoals vastgelegd in de Prestatie Niveau Overeenkomsten, gerealiseerd.

Aantallen overgedragen uitkeringsaanvragen en reïntegratieadviezen

In het eerste halfjaar heeft CWI 230.038 uitkeringsaanvragen WW en 67.930 uitkeringsaanvragen WWB overgedragen aan resp. UWV en gemeenten. Dit betekent dat van de totale instroom bij CWI (375.775 in het eerste halfjaar) 61% betrekking had op een cliënt waarvan het dossier werd overgedragen aan UWV (230.038 ten opzichte van 375.775) en 18% op een cliënt waarvan het dossier werd overgedragen aan de gemeente (67.930 ten opzichte van 375.775).

In het Jaarplan CWI 2004 werd er van uitgegaan dat 56% van de instroom wordt overgedragen aan UWV en 18% aan de gemeenten. De hogere frequentie van de overgedragen uitkeringsaanvragen WW betekent dat er gemiddeld per cliënt meer tijd nodig is dan waar mee gerekend is in het Jaarplan CWI 2004.

In het eerste halfjaar zijn 98.409 reïntegratieadviezen afgegeven aan de ketenpartners, 26% van de instroom (ook 26% mee gerekend in het Jaarplan CWI 2004).

Instrumenten gegevensoverdracht

In bijlage C Programma Ketenresultaten 2004 wordt uitvoerig ingegaan op de initiatieven van CWI om de gegevensoverdracht te vereenvoudigen.

Resultaten meldingen kennisgevingen

CWI heeft in de eerste twee kwartalen van 2004 35.981 kennisgevingen verwijtbaar gedrag verstuurd aan gemeenten en het UWV.

Ontwikkeling bedrijfsverzamelgebouwen

Een optimale dienstverlening van de ketenpartners is pas echt mogelijk in een landelijk dekkend netwerk van Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en). De gemeenten hebben hierin het initiatief. CWI informeert op verzoek van de minister van SZW over de stand van zaken van de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen.

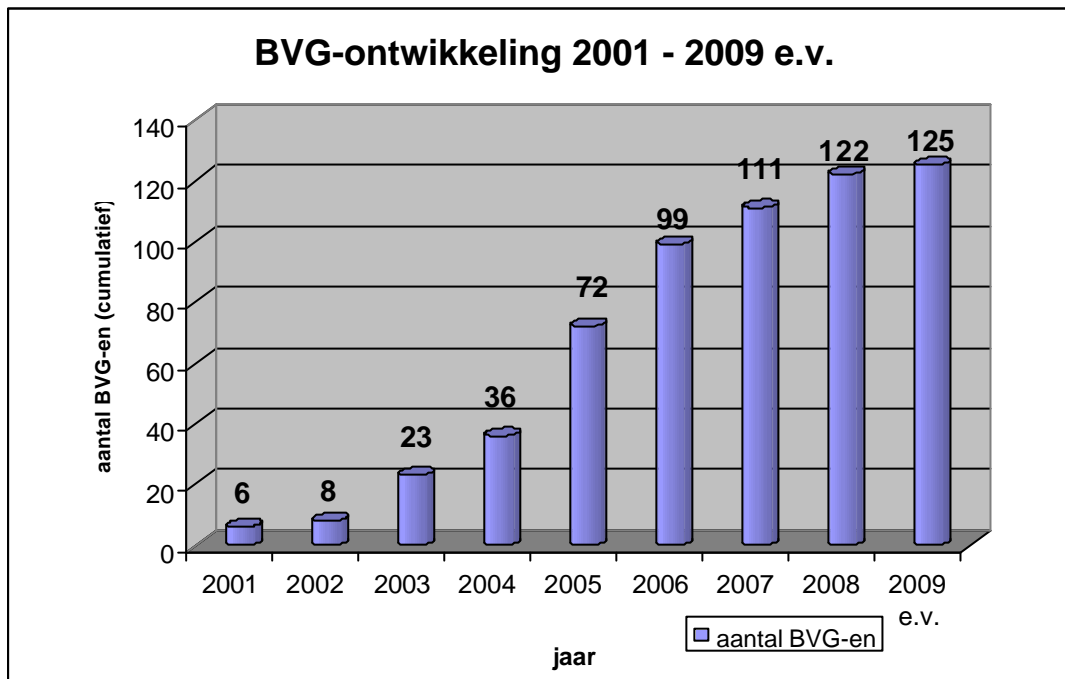
In het tweede kwartaal is voor de volgende CWI-vestigingen huisvesting in een bedrijfsverzamelgebouw gerealiseerd

- CWI Amsterdam Nieuw-West
- CWI Rotterdam Noord

Het totaal aantal CWI-vestigingen in BVG-en komt daarmee op 26, einde 2^e kwartaal 2004.

In het AKO is afgesproken om de definitie van een BVG te verruimen waarbij ook zgn. "CWI-plus-vestigingen" worden meegeteld. Dit zijn CWI-vestigingen die fungeren als een 'tijdelijk BVG'. Dit wil zeggen dat gemeente en UWV reeds in het CWI-gebouw gehuisvest zijn (er is sprake van een BVG), maar omdat partijen al overeenstemming hebben over alternatieve huisvesting in de toekomst is het huidige pand niet als een BVG geoormerkt. Bovenstaand aantal is nog volgens de beperkte definitie.

De BVG-monitor geeft de ontwikkeling aan van het tempo van BVG-vorming volgens de huidige prognoses. In de grafiek op de volgende bladzijde is deze ontwikkeling zichtbaar. In deze prognose wordt de grootste stijging van gerealiseerde BVG-en verwacht in 2005 en 2006.



Bron : BVG-monitor juni 2004, opgesteld door CWI (afd. Facilitair Management)

Evaluatie Bureau keteninformatisering werk en inkomen (BKWI)

In het kader van de evaluatie SUWI heeft er een evaluatie plaatsgevonden naar de bestuurlijke ophanging van BKWI als onderdeel van CWI. Desgevraagd hebben de ketenpartijen aangegeven dat men de huidige ophanging niet als belemmering ziet voor een onafhankelijk functioneren van het BKWI. Het BKWI zelf is de mening toegedaan dat plaatsing binnen de CWI-organisatie vooral veel voordelen met zich meebrengt, omdat gebruik kan worden gemaakt van tal van voorzieningen zoals huisvesting, kantoorautomatisering, HRM-expertise, verzekeringen e.d.. De bewindslieden hebben dan ook aangegeven geen redenen te zien om verandering in deze situatie aan te brengen. In een brief heeft Staatssecretaris Van Hoof aangegeven dat CWI wettelijk gezien volledig verantwoordelijk is voor het BKWI en dat de rol van de Raad van Advies CWI overeenkomstig is met die ten opzichte van andere onderdelen van de CWI-organisatie. De directeur BKWI legt evenals andere managers binnen de CWI-organisatie verantwoording af over de bedrijfsvoering aan de Raad van Bestuur. Inhoudelijk wordt het BKWI echter aangestuurd vanuit het ketenoverleg (PPI en AKO) en vanzelfsprekend het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het BKWI kent een eigen jaarplan, begroting en jaarverslag waarin apart wordt gerapporteerd aan de Minister.

4. Beleidsvaluatie managementdoelstelling CWI

Doelstelling en subdoelstellingen

CWI stelt zich ten doel een effectieve, doelmatige, klantgerichte, innovatieve en transparante organisatie te zijn. Omdat de klant voorop staat, stimuleert CWI dat de klant, in de vorm van cliëntenparticipatie, meekijkt naar de dienstverlening en de onderliggende werkprocessen. In dit kader meet CWI periodiek via klanttevredenheidsonderzoeken de waardering voor de dienstverlening onder werkgevers, bezoekers/werkzoekenden en ketenpartners. Daarnaast is er een uniforme klachtenregeling van toepassing.

In bijlage E is een overzicht van de in het tweede kwartaal uitgevoerde audits opgenomen.

4.1. Resultaten klantgerichtheid

Klanttevredenheid werkzoekenden

De bevindingen uit het in het najaar van 2003 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek onder werkzoekenden zijn uitgebreid besproken op de vestigingen. De verbeterpunten die uit de rapportage naar voren komen, verschillen per vestiging. Per vestiging zijn verbetervoorstellen geformuleerd waarvan de voortgang wordt besproken in de monitorgesprekken tussen vestigingsmanager en districtsmanager en tussen de districtsmanager en Raad van Bestuur. Een algeheel verbeterpunt vormde: de competenties van de adviseur. Bij de opleidingen wordt in het certificeringstraject hieraan aandacht besteed. Verder hebben diverse vestigingen inmiddels klantenpanels ingesteld.

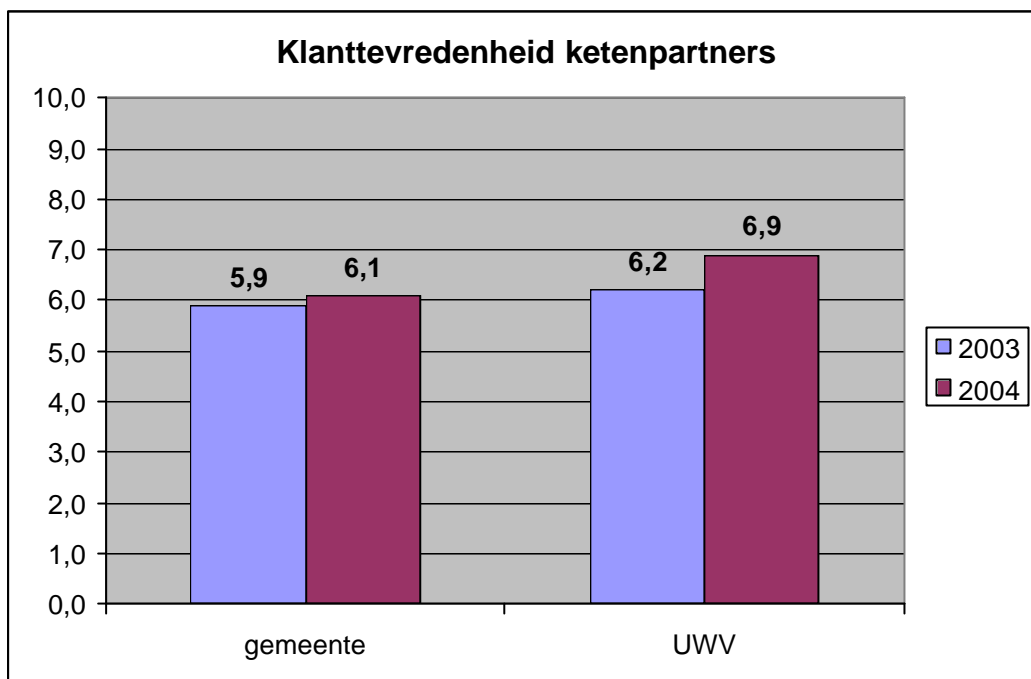
Klanttevredenheid werkgevers

In het tweede kwartaal zijn de eerste resultaten bekend geworden van het klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers. Deze voorlopige rapportage is gebaseerd op antwoorden van ca. 2.600 werkgevers

De algemene waardering is een rapportcijfer van 7,1, gelijk aan het cijfer uit de meting van vorig jaar. Hiermee wordt de norm (7) gehaald. In het volgende kwartaalverslag zal nader verslag worden gedaan van de uitkomsten van het onderzoek.

Klanttevredenheid ketenpartners

In maart is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder ketenpartners door Regioplan. Dit onderzoek had als doel de tevredenheid over de CWI-dienstverlening aan en de samenwerking met de ketenpartners te toetsen en de ontwikkeling ten opzichte van 2003 vast te stellen. Daarnaast moest het onderzoek uit 2003 gevalideerd worden. De voornaamste bevindingen zijn:



- de tevredenheid van ketenpartners is marginaal verbeterd. UWV geeft met 6,9 (vorig jaar 6,2) een hogere waardering dan de gemeenten met 6,1 (vorig jaar 5,9);
- de tevredenheid over uitkeringsaanvragen en overdracht van gegevens is significant verbeterd (van 5,5 naar 5,8);
- de tevredenheid over het functioneren van het REKO is lager geworden (van 7,1 naar 6,1);

Sterke punten volgens het onderzoek:

- tijdigheid uitkeringsaanvraag;
- competenties van de medewerkers bij reïntegratieadvies;
- juistheid en bruikbaarheid van kennisgevingen

Verbeterpunten volgens het onderzoek:

- de volledigheid van overgedragen dossiers;
- competenties van de medewerkers bij dossieroverdracht;
- de bruikbaarheid en volledigheid van reïntegratieadviezen.

Opvallend is dat de tevredenheid van de ketenpartners marginaal is toegenomen, terwijl de prestaties sterk zijn verbeterd. Dit geldt vooral voor gemeenten.

Verder valt het op dat de volledigheid van dossiers als een verbeterpunt wordt genoemd, terwijl zowel uit metingen van CWI als UWV blijkt dat de volledigheid bijna 100% bedraagt.

CWI zal aan de hand van deze rapportage de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking onder de aandacht brengen in het platform voor lokale samenwerking (de REKO's).

In het eerste halfjaar van 2004 zijn 283 klachten geregistreerd, waarvan 139 in het tweede kwartaal. De implementatie van de klachtenregeling op een meer gestructureerde basis is begin dit jaar in gang gezet. Enerzijds houdt dit in dat een betere communicatie plaats vindt over het CWI beleid ("elke klacht is een kans om onze dienstverlening aan onze klanten te verbeteren"). Anderzijds wordt in het kader van de verbetercyclus ook meer aandacht besteed aan het analyseren van klachten en het in gang zetten van verbeteracties.

Voor sommige vestigingen geldt dat deze implementatie heeft geleid tot een betere registratie van klachten. Dit verklaart de stijging van het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar (in 2003 262 klachten op jaarbasis).

Arbeidsadviseurs

In het tweede kwartaal zijn de voorbereidingen rondom de invoering van de arbeidsadviseurs afgerond. Werkzoekenden kunnen bij speciale arbeidsadviseurs terecht met vragen over hun reïntegratie. De arbeidsadviseurs zijn te vinden in de 'Informatie- en Adviespunten arbeidsintegratie' op elf CWI-vestigingen. Het initiatief is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met UWV, CWI, Divosa en de Centrale Cliëntenraad.

Iedere werkzoekende en iedere cliënt die in opdracht van UWV, CWI of gemeente moet reïntegreren kan kosteloos een beroep doen op de arbeidsadviseur. De arbeidsadviseur stimuleert werkzoekenden de regie over hun reïntegratie in eigen hand te nemen. Het feit dat de arbeidsadviseurs onafhankelijk zijn verlaagt de drempel voor werkzoekenden om vragen te stellen over hun werk(hervatting).

Vanaf 5 juli zijn arbeidsadviseurs te vinden in de BVG's / CWI's in Gouda, Amsterdam Nieuw-West, Amsterdam Oost, Apeldoorn, Nijmegen, Hilversum, Sittard, Roosendaal, Utrecht Leidsche Rijn, 's-Hertogenbosch en Huizen. In de loop van dit jaar wordt het aantal locaties verder uitgebreid tot zestig.

4.2. Resultaten doelmatigheid

Ziekteverzuim (%)

De streefwaarde voor het ziekteverzuim 2004 is 6% (exclusief langdurig ziekteverzuim en bevallingsverlof). Het gerealiseerde voortschrijdend 12 maandsgemiddelde ziekteverzuim tot en met juni bedroeg 5,3%.

Aandeel stafpersoneel (%)

Het aandeel stafpersoneel geeft inzicht in de mate waarin de ondersteuning van het primaire proces efficiënt is ingevuld. Het aandeel staf was in het eerste halfjaar van 2004 13,5% (streefwaarde 12,0%). De overschrijding wordt veroorzaakt doordat de norm voor het aantal indirecten (zie navolgende tabel) is gebaseerd op de reguliere personeelsbezetting. Feitelijk is de bezetting in de indirecte sfeer hoger dan de norm door de uitvoering van transformatieprojecten en andere specifieke projecten. De transformatieprojecten waarvoor extra personeel in dienst is genomen betreffen ICT-projecten, huisvesting (BVG-vorming) en HRM (opleidingen en uitvoering kwaliteitsslag). De specifieke projecten betreffen ondermeer Sonar, HVS, hoogwaardig handhaven en WSW-indicatiestelling. Voor die projecten zijn extra projectbudgetten verkregen. Omdat in het personeelsregistratiesysteem niet wordt vastgelegd of een medewerker reguliere activiteiten uitvoert of werkzaamheden uitvoert inn het kader van een project, is het niet mogelijk om de stafquote hiervoor te corrigeren.

	Norm Jaarplan 2004	Realisatie 1e helft 2004
Staf	541,1	627,9

<i>Uitvoering</i>	4026,7	4037,1
<i>Totaal (staf + uitvoering)</i>	4567,8	4665,0
<i>Aandeel staf in totaal</i>	12%	13,5%

Personele bezetting in relatie tot de gerealiseerde klantstromen

Nacalculatie versus voorcalculatie

Er is een relatie tussen de instroom van klanten en de personele inzet. In het eerste halfjaar van 2004 blijft de instroom van werkzoekenden 12,3% achter bij de raming. Op grond van ervaringscijfers is de verwachting dat de klantstromen in het tweede halfjaar iets hoger zullen zijn dan in het eerste halfjaar. De jaarprognose voor de instroom van werkzoekenden komt uit op 760.000, 9,7% onder de raming uit het Jaarplan CWI 2004.

De instroom van klanten blijft achter bij de raming, maar in het eerste halfjaar zijn per klant gemiddeld meer uitkeringsintakes ingezet dan geraamd in het Jaarplan CWI 2004 (frequentie-effect). Per klant is dus meer tijd benodigd dan geraamd.

Ten behoeve van werkgevers zijn in het eerste halfjaar meer diensten geleverd dan geraamd. In de tweede helft van het jaar is het aantal vacatures altijd lager, maar de prognose is dat op jaarbasis uiteindelijk meer diensten aan werkgevers worden geleverd dan geraamd in het Jaarplan CWI 2004.

De in 2004 begrote formatie voor de CWI's bedraagt 3.960,7 fte. Er zijn meer uitkeringsintakes uitgevoerd dan geraamd, waardoor de normtijd te laag is vastgesteld. Op grond van de te verwachten instroom van werkzoekenden voor geheel 2004, deze hogere gerealiseerde normtijd en de te verwachten realisatie ten behoeve van werkgevers in geheel 2004 is een formatie benodigd van 3.844,0 fte, 116,8 fte minder. Deze -116,8 is uit te splitsen in een volume-effect -202,9 fte (als gevolg van minder klanten) en een frequentie-effect (als gevolg van meer uitkeringsintakes) van +86,1 fte.

Realisatie 1^e halfjaar

In het eerste halfjaar bedroeg de gerealiseerde inzet van personeel op de CWI's 3.829,9 fte. De begrote formatie voor het eerste halfjaar bedraagt 3.878,3 fte. In het eerste halfjaar is 48,4 fte minder ingezet dan begroot. Dit heeft een besparing van ca. €1,4 mln. opgeleverd.

Voor de in het eerste halfjaar geleverde dienstverlening was een formatie van 3.753,4 fte benodigd. De feitelijke bezetting was met 3.829,9 fte 2,0% hoger. CWI leverde met deze hogere bezetting echter prestaties die ruim boven de streefwaarde uitkomen. Als de realisatie van 5 belangrijke KPI's⁶ in procenten van de streefwaarde wordt uitgedrukt dan komt deze gemiddeld 12,9% hoger uit. Met andere woorden met 2,0% meer personeel wordt 12,9% meer aan prestaties geleverd.

Maatregelen personeelsreductie

⁶ Preventiequote WW, preventiequote Wwb, uitstroomquote WW, uitstroomquote Wwb en tijdigheid dossieroverdracht WW

De Raad van Bestuur heeft besloten om reeds in 2004 maatregelen te treffen teneinde een personeelsreductie te realiseren. Hierbij wordt ook alvast ingespeeld op de in 2005 noodzakelijke afbouw die het gevolg is van minder klanten werkzoekenden in 2005 ten opzichte van de begroting 2004 en de meerjaren efficiencymaatregel.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de formatie 2004 met 90 fte in te krimpen en af te bouwen van 3.960,7 fte naar ca. 3.870 fte.

Dit levert een besparing op van ca. €5,1 mln. waarvan €1,4 mln. al in het eerste halfjaar is gerealiseerd. De rest zal in de tweede helft van het jaar worden gerealiseerd. Deze reductie is mogelijk zonder dat het effect heeft op de kwaliteit van de dienstverlening.

Deze maatregelen kunnen worden genomen nu inzicht is verkregen in de exacte omvang van de dalende klantstromen. Omdat werk en klanten moeten worden overgedragen vindt de afbouw geleidelijk plaats.

I-procurement

De implementatie van het technisch hulpmiddel voor I-procurement is afgerond. Hierdoor is het mogelijk de bestelaanvragen geautomatiseerd af te handelen. De besparingen moeten echter gerealiseerd worden door de (grotendeels) nog te realiseren contractsanering.

4.3. Betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening

In het tweede kwartaal van 2004 heeft CWI een start gemaakt met een nulmeting van de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening. De onderzoeksvragen waren:

- In hoeverre komen de in de Balanced Scorecard weergegeven prestaties van de productie overeen met de feitelijk door CWI geleverde prestaties;
- In hoeverre komen de in de Balanced Scorecard weergegeven prestaties over personeel overeen met de feitelijke situatie.

In de nulmeting is vastgesteld dat CWI de betrouwbaarheid kan vaststellen door achtereenvolgens de naleving van de registratievoorschriften en de juiste verwerking in de (primaire) systemen te toetsen. De nulmeting heeft nog niet geresulteerd in het vaststellen van de betrouwbaarheid in een percentage. In het lopende kwartaal onderzoekt CWI welke mogelijkheden er zijn om hier doelmatig in te voorzien.

In het vierde kwartaal van 2004 voert CWI in ieder geval nog een audit uit naar de toepassing van de registratievoorschriften.

4.4. Resultaten innovatie

CWI streeft naar constante verbeteringen van het werkproces. In dit kader is een Veranderagenda opgesteld, waarin de belangrijkste veranderingen en innovaties zijn opgenomen. Voor de meeste onderwerpen geldt dat de voorbereiding is gestart in 2003 en de feitelijke effectuering doorloopt in 2004.

Sonar

Sonar richt zich op de implementatie van een nieuw primair processysteem van CWI. Het nieuwe informatiesysteem dient mede ter vervanging van het huidige informatiesysteem van de CWI-adviseurs. De fasering van het project Sonar kent een aantal proeftuinen in de periode van 1

oktober 2003 tot 1 oktober 2004, gevolgd door de implementatie van het nieuwe systeem op alle CWI-vestigingen en het ingericht beheer.

In het tweede kwartaal zijn voorbereidingen getroffen voor proeftuin 4 (pilot Harderwijk), die in augustus van start gaat. Het project heeft enige vertraging opgelopen. Ook de kostenraming is bijgesteld.

Meer over Sonar is opgenomen in bijlage B en in de bijlage F (Projectenbijlage) waarbij tevens risico's en bijbehorende maatregelen zijn opgenomen.

HVS

HVS (Herstructurering Vacature Service) richt zich op het verbeteren van het matchen van werkzoekenden en vacatures, waarmee de beperkingen op dit terrein van het huidige PGI worden opgeheven. Hiervoor is de applicatie ABS (Adviseurs Bemiddelings Service) ontwikkeld die stapsgewijs bemiddeling, werkgever- en vacaturefunctionaliteit uit PGI vervangt. HVS hangt samen met het project Sonar, gericht op vernieuwing van de werkzoekendenfunctionaliteit. Tezamen realiseren deze projecten de vervanging van het primaire informatiesysteem PGI binnen het CWI.

In het tweede kwartaal is de tijdelijk applicatie CODA uitgefaseerd. Hierdoor hebben alle systemen een directe verbinding met elkaar waardoor alle gegevens in de verschillende systemen actueel zijn. Verder is de centralisatie van de productiedata gerealiseerd. Ook is de ABS-versie voor de Pilot Harderwijk opgeleverd in een ketentestomgeving.

Meer over HVS is opgenomen in bijlage B en in de bijlage F (Projectenbijlage) waarbij tevens de risico's en bijbehorende maatregelen zijn opgenomen.

Indicatiestelling Wsw

CWI gaat de indicatiestelling voor de Wet Sociale Werkvoorziening uitvoeren op 28 vestigingen. Deze CWI-vestigingen gaan de kennis opbouwen om een objectieve beoordeling te borgen.

De politieke besluitvorming over de WSW-indicatiestelling heeft later plaatsgevonden dan voorzien. Hierdoor is de planning van het project gewijzigd. Om een zorgvuldige invoering in de keten en bij CWI te kunnen garanderen is door CWI (en ketenpartners) voorgesteld om de overgangsdatum van 1 oktober 2004 op te schuiven naar 1 januari 2005. De staatssecretaris van SZW heeft dit geaccordeerd.

Het wervingstraject voor uitvoerende medewerkers is inmiddels vrijwel afgerond. Verder zijn de aanbestedingsprocedures voor opleidingen en de inkoop van externe deskundigen gestart. Voor de inkoop van aanvullende externe expertise, maakt CWI samenwerkingsafspraken met UWV en gemeenten.

Route A en Route B

CWI ontwikkelt samen met de ketenpartners in de vorm van experimenten een meer effectieve en doelmatige aanpak voor de huidige fasering. Uitgangspunt is dat iedereen bemiddelbaar is (route A) tenzij er omstandigheden zijn die dat belemmeren (route B). In dat laatste geval kan versnelde overdracht naar de ketenpartners plaatsvinden.

De volgende vestigingen nemen deel aan de Route A/Route B experimenten: Alphen aan de Rijn, Apeldoorn, Amsterdam Nieuw-West, Emmen, West-Friesland en Den Bosch. Inmiddels zijn ook Heerlen en Etten-Leur toegevoegd. Voor de eerste drie is het Plan van Aanpak (PvA) gereed, en is met de voorbereidingen gestart in afwachting van de toestemming van SZW. De PvA's van overige vestigingen zullen in de loop van augustus gereed komen.

De experimenten zullen onder meer gebruikmaken van de volgende instrumenten:

- De werkmap voor route A en route B. Deze mappen zijn inhoudelijk op 4 verschillende niveaus toegesneden. Medio augustus kan deze versie worden ingezet bij de experimentvestigingen;
- Klantprofielen: Eind augustus zal een eerste versie beschikbaar komen ter verificatie in de experimentvestigingen. Op dit moment worden de laatste aanpassingen verwerkt en vindt afstemming met de ketenpartners plaats, zodat eind augustus een geïntegreerd klantprofiel beschikbaar is.

In het komende kwartaal zullen de experimenten verder worden uitgerold en zal een eerste tussentijdse evaluatie plaatsvinden.

Hoogwaardig handhaven

CWI ontwikkelt samen met de ketenpartners methodieken om hoogwaardige handhaving te vervlechten in de werkprocessen.

Het tweede kwartaal heeft in het teken gestaan van de werkzaamheden ten behoeve van de 7 ketenprojecten met gemeenten. In Den Haag en Heerlen is het ICT-project GBA-LRD (Gemeentelijke Basis Administratie - Landelijk Raadpleegbare Directory) opgestart. GBA-LRD is een aftap van GBA en de voorloper van GBA-online. Verder heeft de uitwerking van een ketenbrede aanpak voor identiteitscontrole met MRZ (Machine Readable Zone) plaatsgevonden. MRZ is een scanner voor identiteitspapieren die wordt gebruikt ter voorkoming van identiteitsfraude.

In bijlage A Instrumenten poortwachter WW en WWB en stimulator arbeidsparticipatie wordt nader op hoogwaardig handhaven ingegaan.

In bijlage F wordt gerapporteerd over de deelname van CWI aan de Rijksbrede Benchmark en de handvestgroep Publiek Verantwoorden.

5. Financiën Baten/lasten t/m 2^e kwartaal 2004

5.1. Baten/lasten t/m 2^e kwartaal 2004

In onderstaande tabel worden de gerealiseerde baten/lasten vergeleken met de begroting 2004 opgehoogd met de verkregen aanvullingen. Bij de vergelijking is het volgende op te merken.

Begroting (zie tabel 2)

De begroting 2004 is goedgekeurd in de SZW brief W&I/2003/81251 d.d. 27 november 2003 voor een totaal bedrag van € 392 mln.

Dit bedrag bestond uit:

Rijksbijdrage 2004	€ 331,8 mln.
Benutting exploitatieresultaat 2003	€ 30,9 mln.
Jaartranche 2004 trafo	€ 11,8 mln.
Boedelclaim	€ 15,0 mln.
<u>Te ontvangen rente</u>	<u>€ 2,5 mln.</u>
	€ 392,0 mln.

O.a. via de jaarrekening 2003 laten zich een aantal mutaties toevoegen:

Regulier additionele projecten	€ 17,5 mln.
<i>(voor de specificatie hiervan zie tabel 2: € 20,6 mln. minus € 3,1 mln.)</i>	
Bestemmingsfonds overloop (trafo) projecten	€ 49,1 mln.
Hierop ter beschikking van SZW ⁷	€ 10,6 mln. -/-
De boedelclaim is naar aanleiding van de jaarrekening 2003 met de brief CWI/2004/679 d.d. 12 02 2004 bijgesteld met	€ 3,0 mln.
<u>Daardoor wordt het totaal</u>	<u>€ 451,0 mln.</u>

Daarboven is gerekend met:

Baten van UWV voor toetsing WW aanvragen	€ 1,5 mln.
<u>Declaratie aan ESF</u>	<u>€ 4,2 mln.</u>
<u>Totaal</u>	<u>€ 456,7 mln.</u>

Realisatie (zie tabel 1)

De realisatie t/m juni 2004 betreft alle gemaakte en voorziene kosten.

Deze kosten zijn niet zonder meer met 50% van de totale begroting 2004 te vergelijken omdat het incidentele deel van de begroting op basis van kostenmatching in de baten naar voren komt zoals is aangegeven in tabel 2.

Op het reguliere budget is tot en met het 2e kwartaal een overschot van € 11 mln. berekend. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door reguliere bedrijfsbrede activiteiten (zoals bijv. opleidingen) waarop in het 1e halfjaar maar beperkt werd uitgegeven.

De 1e halfjaars realisatie op transformatie- en overlopende en additionele reguliere projecten blijft nog achter bij de beschikbare middelen. De Raad van Bestuur stuurt actief op de diverse geplande activiteiten zodat deze optimaal in 2004 conform de doelstellingen uitgevoerd worden.

Zoals het zich nu laat aanzien zal inzake de voor 2004 beschikbare transformatie/bestemming/boedel gelden €16 mln. pas in 2005 besteed worden.

Mede vanwege dit aspect zal de Raad van Bestuur in het derde kwartaal beoordelen of herrubricering/herallocatie/herprioritering van de projecten te overwegen is.

⁷ SZW brief UB/2004/18898

Prognose (zie tabel 1)

De jaarprognose wijkt op totaal niveau niet af van de begroting noch op het reguliere noch op het incidentele deel;

Zoals hierboven bij hoofdstuk 5.1 is aangegeven is zowel in baten als in de lasten is €1,5 mln. toegevoegd uit hoofde van voor het UWV te toetsen WW-aanvragen alsmede €4,2 mln. voor declarabele ESF kosten voor het project Vacatureoffensief.

De verschillen/verschuivingen hierdoor worden zichtbaar in de kolom “Verschil” in tabel 1.

In het kader van Taskforce Jeugdwerkloosheid wordt extra capaciteit ingezet ten behoeve van sluitende aanpak Jongeren waarvoor geen aanvullende financiering is verkregen. De totale kosten van dit project worden ingeschat op €6 mln.

CWI tracht de met deze sluitende aanpak samenhangende kosten uit reguliere middelen te financieren. Zo dra blijkt dat de reguliere exploitatie hiertoe onvoldoende ruimte biedt zal opnieuw om aanvullende financiering worden verzocht.

5.2. Uitputting (tabel 3)

In de Balanced Scorecard zijn 2 financiële KPI's opgenomen, te weten:

- Uitputting regulier budget en
- Uitputting incidenteel budget

Deze KPI's zijn zichtbaar gemaakt in tabel 3 zowel voor het 1e halfjaar 2004 als voor de jaarprognose 2004 en hebben daarbij de volgende splitsing gemaakt:

- Regulier;
- Incidentele reguliere projecten;
- Transformatie en bestemming;
- Boedel;
- Overige aanvullende baten.

In de Balanced Scorecard in hoofdstuk 3 zijn 2 financiële KPI's opgenomen namelijk de uitputting van het reguliere budget (inclusief incidentele reguliere projecten) en de uitputting van het incidentele budget (trafo/bestemming/boedel). Deze uitputtingspercentages bedragen resp. 45% en 32%.

Bij het reguliere budget is een onderscheid te maken tussen de uitputting van het reguliere budget exclusief de incidentele projecten en de uitputting van het budget voor incidentele projecten. Deze percentages bedragen resp. 47% en 5%.

5.3. Algemeen

Vacatureoffensief

Sedert 1 april 2004 is CWI gestart met een tweede tranche Vacature Offensief.

Hiertoe werd een ESF aanvraag ingediend waarop door het Agentschap SZW inmiddels positief is beslist ⁸.

⁸ Beschikking Agentschap SZW nr. 538 d.d. 8 juli 2004

Taskforce Jeugdwerkloosheid

Zie de toelichting bij prognose.

Administratieve organisatie

Als vervolg op opmerkingen naar aanleiding van het jaarrekening traject 2003 is de AO in samenwerking met alle betrokkenen nogmaals kritisch doorgenomen en waar nodig aangepast. Vanaf 1 juli is deze bijgestelde AO, na vaststelling door de Raad van Bestuur op 29 juni van kracht. Verder zijn binnen de districten de financieel controllers expliciet verantwoordelijk gesteld voor het hanteren van deze AO.

De eerste interne controles hebben aangetoond dat het hanteren van de AO in de districten inmiddels sterk is verbeterd.

Tabel 1: baten/lasten

Rapportage totale CWI-organisatie t/m 2e kwartaal 2004 (excl. BKWI)

Bedragen x € 1 mln *)

	Realisatie januari t/m juni 2004					2004		Verschil
	Regulier	Incidentele reguliere projecten	Trafo + Best.	Boedel	Ttl	Jaar Prognose	Jaar Begroting	
Baten								
- SZW regulier	181				181	363	363	0
- SZW regulier additionele projecten		1			1	18	18	0
- SZW boedel				9	9	18	18	0
- SZW trafo tranche 2004 + doorschuif proj.			12		12	50	50	0
- Overig	1				1	4	3	2
- ESF					0	4		4
Totaal baten	183	1	12	9	205	457	451	6
Lasten								
Personeelskosten	108	0	2	0	110	218	232	-14
Kosten extern personeel	11	0	2	5	19	40	20	20
Afschrijvingskosten	1				1	5	5	0
Huisvestingskosten	16		6	1	22	37	37	0
ICT kosten	20	0	2	2	25	67	67	0
Overige materiele kosten	16	1	0	0	17	33	33	0
Rentelasten					0	0	0	0
Gespec. naar proj. maar niet categoriaal verdeeld					0	51	51	0
Ttl lasten	172	1	12	9	194	451	446	6
Exploitatiesaldo	11	0	0	0	11	5	5	0

*) door afrondingen kan het voorkomen dat bedragen optisch niet lijken te sluiten.

Tabel 2: Begroting/beschikbaar 2004

Verslagperiode: t/m 2e kwartaal 2004

Bedragen x € 1 mln *)

Begrotingspost	Begroting 2004				Beschikbaar 2004				Beschikbaar in realisatie via kostenmatching	
	Original budget	Regulier additionele projecten **)	Waarvan t/m 2005 en >	Totaal regulier	Best.fonds 2003: Trafo overschot 2003 **)	Trafo 2004 **)	Boedel **)	Totaal incidenteel	Aanvulling uit eigen exploitatie	Totaal beschikbaar 2004
Baten										
Regulier budget	331,8			331,8				0,0		331,8
Bestemmingsfonds				0,0	49,1			49,1		49,1
Exploitatie overschot 2003	30,7			30,7	0,2			0,2		30,9
Geblokkeerd t.g.v. SZW				0,0	-10,6			-10,6		-10,6
Idem volgens SZW brief d.d. 30 06 2004				0,0				0,0		0,0
Transformatie				0,0		11,8		11,8		11,8
Overige baten (BBSW/BKVA en rente)	2,5			2,5				0,0	1,5	4,0
Boedel				0,0			18,0	18,0		18,0
ESF				0,0				0,0	4,2	4,2
Projecten:										
Indicatiestelling WSW tranche 2004		1,5		1,5				0,0		1,5
Transformatie indicatiestelling WSW		1,5		1,5				0,0		1,5
Trafo WSW vanaf 01 10 2004		0,5		0,5				0,0		0,5
Comm.plan Vac. Off.		1,4		1,4				0,0		1,4
Drempelslechting overloop 2003		3,0		3,0				0,0		3,0
Drempelslechting 2004		8,0		8,0				0,0		8,0
PVA Jongactief		4,5	-3,1	1,4				0,0		1,4
Jongerenmodule werk.nl		0,2		0,2				0,0		0,2
Pilot Arb.markt paspoort		0,0		0,0				0,0		0,0
Totaal baten	365,0	20,6	-3,1	382,6	38,7	11,8	18,0	68,5	5,7	456,7
Lasten										
Personeelskosten	232,3			232,3				0,0	1,5	233,8
Kosten extern personeel	17,3			17,3			3,0	3,0	4,2	24,5
Afschrijvingskosten	5,0			5,0				0,0		5,0
Huisvestingskosten	31,0			31,0		4,8	1,0	5,8		36,8
ICT-kosten	48,4			48,4		4,8	14,0	18,8		67,2
Overige materiele kosten	31,2			31,2		2,2		2,2		33,4
Rentelasten				0,0				0,0		0,0
Gespecificeerd naar projecten maar niet categoriaal verdeeld	-0,2	20,6	-3,1	17,4	38,7	0,0		38,7		56,1
				0,0				0,0		0,0
Totaal lasten	365,0	20,6	-3,1	382,6	38,7	11,8	18,0	68,5	5,7	456,7
Exploitatiesaldo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

*) door afrondingen kan het voorkomen dat bedragen optisch niet lijken te sluiten.

Tabel 3: Uitputtings kpi's *)

2004							
	<i>Incidentele reguliere projecten</i>	<i>Sub regulier + incidentee I regulier</i>	<i>Trafo + Best.</i>	<i>Boedel</i>	<i>Totaal excl. aanv. ov. baten</i>	<i>Ov. aanv. baten</i>	<i>Eindtotaal</i>
<i>Regulier</i>							
Totaal beschikbaar budget	365	18	383	50	18	451	451
Uitputting 2e kwartaal 2004	172	1	172	12	9	194	194
Uitputtings% 2e kwartaal 2004	47%	5%	45%	25%	51%	43%	43%

2004							
	<i>Incidentele reguliere projecten</i>	<i>Sub regulier + incidentee I regulier</i>	<i>Trafo + Best.</i>	<i>Boedel</i>	<i>Totaal excl. aanv. ov. baten</i>	<i>Ov. aanv. baten</i>	<i>Eindtotaal</i>
<i>Regulier</i>							
Totaal beschikbaar budget	365	18		50	18	451	457
Geprognosticeerde uitputting 2004 + doorschuif naar 2005 **)	365	18		34 16	18	435 16	440 16
Geprognosticeerd uitputtings % geheel 2004/5	100%	100%		100%	100%	100%	100%

*) door afrondingen kan het voorkomen dat bedragen optisch niet lijken te sluiten.

**) gebaseerd op de beschikbare middelen voor 2004

DEEL II: BIJLAGEN

Bijlage A. Instrumenten poortwachter WW en Wwb en stimulator arbeidsparticipatie

Hoogwaardige handhaving

Het tweede kwartaal van 2004 heeft Hoogwaardig Handhaven vooral in het teken gestaan van:

- **Werken in de 7 ketenprojecten met gemeenten;**
- **Opstarten van het ICT-project GBA-LRD in Den Haag en Heerlen;**
- **Uitwerken van een ketenbrede aanpak voor identiteitscontrole met MRZ;**
- **Definiëren van het project identiteitscontrole voor werkgevers;**
- **Opstellen van de basismodellen die de samenhang weergeven van de (nieuwe) dienstverleningsconcepten en hoogwaardig handhaven;**
- **Presenteren van de doelstelling en de aanpak van het programma voor de Ondernemingsraad en bij de VNG;**
- **Organiseren en leiden van een expertmeeting over risicoanalyse;**
- **Bezoeken en interviewen van de autonome, lokale ketenprojecten en het opstellen van een inhoudelijke rapportage over de stand van zaken, de verkregen inzichten en de opgedane ervaringen;**
- **Organiseren van een platformbijeenkomst om verkregen inzichten en opgedane ervaringen met elkaar te delen en elkaar daarop te bevragen (deze bijeenkomst werd door een zeer grote groep van projectleiders, vestigingsmanagers en geïnteresseerde vertegenwoordigers van andere organisaties bijgewoond);**
- **De organisatie en inrichting van de gezamenlijke ketenprojecten bespreken met UWV;**
- **De raakvlakken tussen de programma's (inhoud en timing) afstemmen met Sonar;**
- **Leveren van inhoudelijke bijdragen aan AKO-notities over de aansturing van het geheel van programma's in de keten van Werk en Inkomen.**

Aanpak jeugdwerkloosheid

JongActief

JongActief is een samenwerkingsproject van CWI met VNO-NCW, MKB-Nederland en LTO Nederland. Doel van JongActief is te functioneren als een katalysator om werkgelegenheid en perspectieven voor jongeren te bevorderen. Het project werkt nauw samen met de Taskforce Jeugdwerkloosheid (Ministerie van SZW) en het uitvoeringsproject Focus op Jongeren van CWI (zie paragraaf 3.4).

Het tweede kwartaal betrof de overgang van de voorbereidingsfase naar operationeel van JongActief. Het projectteam is nu volledig op sterkte.

De account managers van MKB-Nederland hebben het MKB-deelplan afgerond.

Samen met de Taskforce Jeugdwerkloosheid, de Raad voor Werk en Inkomen, de BVE-Raad (landelijke brancheorganisatie van de onderwijsinstellingen in het middelbaar beroepsonderwijs en de volwasseneneducatie) heeft CWI een brief opgesteld, ondertekend door voorzitter BVE-Raad en CWI, waarin beider achterbannen opgeroepen worden samenwerking te zoeken voor het realiseren van korte maatwerkopleidingen voor jongere werkzoekenden zonder startkwalificatie. Deze opleidingen kunnen gefinancierd worden uit middelen waarover ROC's nog beschikken tot eind 2005. Intussen wordt nog gewerkt aan een nadere handreiking. Die zal derde kwartaal uitkomen. Daarnaast is een brief in voorbereiding bij de Taskforce, Colo, de BVE-Raad en CWI waarin de ROC's worden opgeroepen per 1 september maandelijks zichtbaar te maken

hoe de BPV-plaatsen (Beroeps Praktijk Vormingsplaatsen, de praktijkcomponent van het duale leerlingstelsel) zich ontwikkelen en waar sectorale en/of regionale tekorten zullen optreden. Daar waar tekorten optreden zullen de vier partijen in regionale teams gezamenlijk die tekorten gaan trachten op te lossen.

CWI heeft verder samen met VNO-NCW het (Jongeren Ontwikkelings- en ervaringsPlaats) JOP-plan ontwikkeld. De resultaten en werkwijze zijn geëvalueerd en in het

3e kwartaal zal de JOP geïntensiveerd en uitgebreid worden. De JOP is niet langer alleen mogelijk voor jongeren met startkwalificatie, maar ook, waar relevant voor jongeren zonder startkwalificatie.

Internationale diploma waardering (IDW)

Voor (potentiële) werkzoekenden die in bezit zijn van een buitenlandse diploma voert CWI de Internationale Diplomawaardering uit, waardoor een vergelijking met de Nederlandse onderwijskwalificaties mogelijk wordt. De inhoudelijke waardering wordt uitgevoerd door de Expertisecentra Colo en Nuffic. Samen vormen Colo en Nuffic het samenwerkingsverband IcDW (Informatie Centrum Diplomawaarderingen). Waar nodig worden vertalingen van diploma's via IcDW ingekocht bij het Tolk en Vertaalcentrum Nederland te Utrecht.

Voor geheel 2004 was de raming 4.650 diplomawaarderingen. Tot en met het tweede kwartaal zijn 3.536 aanvragen voor waarderingen ingediend, 76% van de jaarraming. De forse overschrijding van het aantal aanvragen heeft te maken met de toename van bekendheid van IDW. Daarnaast is de toename toe te schrijven aan de intensivering van de uitvoering van het (gemeentelijke) oudkomersbeleid in 2004 en kan de komende aanscherping van het inburgeringsbeleid reeds effect hebben.

Het aantal afgegeven waarderingen, waarbij een buitenlands diploma/getuigschrift of niet afgeronde buitenlandse opleiding naar het Nederlandse onderwijssysteem is vertaald, is 2.830. Dit aantal is inclusief de waarderingen die per 31 december 2003 nog niet waren afgerond.

Het aantal besluiten waarvoor geen waardering mogelijk was bedroeg 394. Het gaat hier om dossiers waarbij onvoldoende informatie aanwezig was, of waarbij de opleiding te kort heeft geduurd. Het aantal afgesloten aanvragen bedroeg 324. Het gaat daarbij om dossiers die na 56 dagen werden afgesloten omdat er geen aanvullende informatie aan CWI geleverd werd of waarbij de aanvrager een verzoek indiende om de aanvraag in te trekken.

Het aantal aanvragen per 30 juni 2004 in behandeling bij het IcDW was 1.180 (1^e kwartaal 2004 was dit 1.503).

Elders/eerder verworven competenties (EVC)

Ook in het tweede kwartaal werd gestaag doorgewerkt aan de reeds in het eerste kwartaal gememoreerde pilots aan de aanbodzijde (jongerenpaspoort in Tiel) en de vraagzijde (Kenteq-pilot). Daarnaast vond een verbreding plaats naar doelgroepen (herintredende vrouwen) en naar sectoren (horeca).

Intussen heeft een landelijke expertmeeting en de evaluatie van enkele bestaande matchingsmogelijkheden de nodige kennis opgeleverd om de mogelijkheden van het matchen op competenties in beeld te krijgen en is ook een internationale expertmeeting in voorbereiding. Ook met de onderwijssector en de ontwikkelingen aldaar wordt afstemming gezocht, met name met Colo en de Kenniscentra Beroepsopleiding Bedrijfsleven.

Om de voortgang van het Empowermentcentre EVC zeker te stellen heeft CWI zich bereid getoond als aanvrager op te treden voor een potentiële tweede tranche/fase en om te onderzoeken of dat ook door partners voldoende gedragen wordt.

Tot slot is thans voldoende kennis verworven om te komen tot een verantwoorde programmaontwikkeling en zal één en ander vastgelegd worden in een meerjarenprogramma.

Allochtone vrouwen/PAVEM

In het tweede kwartaal zijn tussen PAVEM en CWI bestuurlijke samenwerkingsafspraken vastgelegd een PAVEM-agenda. Hierin is de samenwerking in de 30 grootste gemeenten vastgelegd wat betreft het aan het werk helpen van allochtone vrouwen. PAVEM en CWI richten zich samen met gemeenten en werkgevers op geconcentreerde acties in 6 gemeenten per drie maanden.

Doelgroepinstrumenten

CWI kent informatiemodules voor doelgroepen. Voor herintredende vrouwen, etnische minderheden en jongeren zijn deze gerealiseerd in 2003 en het eerste kwartaal 2004.

Daarnaast worden in de basismodule voor werkgevers onderdelen die betrekking hebben op doelgroepen ingebouwd. De basismodule werkgevers wordt gefaseerd (per doelgroep) uitgebreid. De stand van zaken per doelgroep:

Jongeren. Na de voorbereidende werkzaamheden van het 1e kwartaal 2004 werd in het tweede kwartaal de informatiebehoefte van werkgevers in kaart gebracht. Dit werd door een extern bureau, Orbis uitgevoerd. Hiervoor zijn deskresearch activiteiten verricht en interviews gehouden. Het resultaat is een rapport gepresenteerd aan een klankgroep/-panel. Op basis van dit rapport worden de definitieve vraagpatronen opgesteld. Vervolgens zal het realisatieplan worden opgesteld welke – na goedkeurig - zal worden uitgevoerd. Begin vierde kwartaal zal de module beschikbaar komen.

Herintredende Vrouwen. In het 2e kwartaal is voorgesteld om een informatieanalyse van beschikbare content op te stellen. Dit vindt plaats aan de hand van o.a. een werkgeversbrochure voor herintredende vrouwen en diversen rapporten o.a. van SZW. Daarnaast zal een analyse worden gestart om eventueel ontbrekende onderdelen te identificeren. De uitvoering van dit onderdeel zal in het 3e kwartaal worden afgerond. Daarna volgt het realisatieplan.

Minderheden en Ouderen. Deze zijn door herfasering in de planning verschoven naar het derde en vierde kwartaal van dit jaar. In het tweede kwartaal zijn de vraagpatronen verder gecompleteerd. Voor beide modules zal een informatieanalyse worden uitgevoerd.

Het onderdeel arbeidsgehandicapten is voldoende gewaarborgd in het generieke deel voor werkgevers. Daarom zullen in 2004 geen verdere acties worden ondernomen.

Bijlage B. Voortgang Sonar en HVS

Sonar

Sonar richt zich op de implementatie van een nieuw primair processysteem van CWI. Het nieuwe informatiesysteem dient mede ter vervanging van het huidige informatiesysteem van de CWI-adviseurs. De fasering van het project Sonar kent een aantal proeftuinen in de periode van 1 oktober 2003 tot 1 oktober 2004, gevolgd door de implementatie van het nieuwe systeem op alle CWI-vestigingen en het ingericht beheer.

In Sonar zijn de volgende stappen te onderscheiden:

- **Proeftuin 1: Het werkende systeem, gebaseerd op het huidige werkproces van de CWI-adviseur en de functionaliteit van het CRM-pakket Siebel;**
- **Proeftuin 2: Het werkende systeem, gebaseerd op het bestaande werkproces van de CWI-adviseur en de functionaliteit van Siebel, met werkende koppelingen met andere informatiesystemen. Proeftuin 2 omvat de realisatie van 18 koppelingen, waaronder de koppelingen met de relevante CWI-applicaties en met de gemeente-applicaties;**
- **Proeftuin 3: Het werkende systeem, gebaseerd op het werkproces 2004 en de functionaliteit van Siebel, met werkende koppelingen met andere systemen;**
- **Proeftuin 4: Het in de vestiging Harderwijk werkende systeem met werkende koppelingen met andere systemen;**
- **Implementatie: De implementatie van het operationele informatiesysteem op alle CWI-vestigingen.**

Realisatie / voortgang van de geplande stappen.

Proeftuin 1 is gerealiseerd in de periode 1 oktober 2003 – februari 2004 en heeft geresulteerd in de eerste versie van het nieuwe informatiesysteem. Aansluitend is extra functionaliteit gebouwd ten behoeve van een betere aansluiting op het werkproces.

Proeftuin 2 is gestart per 1 maart 2004. Inmiddels is de bouw van de koppelingen vanwege de grote hoeveelheid koppelingen opgesplitst in twee releases. Deel 1 bevat interne koppelingen en koppelingen met de gemeenten. Deel 2 van de koppelingen waaronder de koppelingen met UWV wordt gebouwd in het derde en vierde kwartaal 2004 en dient productierijp te worden opgeleverd begin december 2004.

Proeftuin 3 is, zoals gerapporteerd in het vorige kwartaalverslag, komen te vervallen aangezien het niet mogelijk is gebleken de specificaties voor 1 april 2004 helder te hebben.

Het tweede kwartaal heeft voor een groot deel in het teken gestaan van de voorbereidingen voor de Pilot Harderwijk (**Proeftuin 4**). Dit omvat de volgende onderdelen:

- Het *integraal testen* van Sonar binnen CWI en met de ketenpartners. Tijdens deze activiteit worden alle onderdelen van Sonar met ondersteuning van alle deelprojecten getest. De koppelingen met de met de gemeenteapplicaties worden in de 2^{de} helft van augustus getest. Het ligt in de planning om vanaf september in de pilot Harderwijk digitaal gegevens uit te wisselen met de gemeenten Ermelo en Harderwijk. Dit wordt samen met BKWI, IB, de gemeenten en CP-ICT en de ICT leverancier Centric uitgevoerd;
- Het *converteren en migreren* van de oude applicatie naar de nieuwe applicatie. Tijdens het migratietraject om te komen tot een werkende applicatie, gevuld met bedrijfsgegevens, is

de dataconversie van eminent belang. In de komende periode wordt een aantal proefconversies gedaan die het de vestiging Harderwijk mogelijk maakt vooraf de kwaliteit van de te converteren bedrijfsgegevens te vergroten;

- Het *opleiden en trainen* van de medewerkers van vestiging Harderwijk. Alle medewerkers van de vestiging Harderwijk worden begin augustus getraind;
- Het *inregelen van de operationele ondersteuning* ("zgn. vliegende brigade") tijdens de Pilot Harderwijk. Een team van CWI-medewerkers uit elk district wordt opgeleid om operationele ondersteuning tijdens de uitrol in het district te realiseren.

De formele oplevering aan CWI door de leverancier OIS is verlaat door technische problemen. De voortgang van de integrale test bepaalt of deze vertraging kan worden gecompenseerd. De planning is dat de pilot loopt van half augustus tot 1 oktober. Medio oktober tot medio november worden de volgende 6 vestigingen uitgerold met de Harderwijker-set aan koppelingen.

Vanaf januari 2005 start de landelijke uitrol met alle gerealiseerde koppelingen. Naar verwachting is de uitrol medio 2005 afgerond.

Risico's en maatregelen

In het nu volgende schema worden de risico's en genomen maatregelen beschreven:

Nr.	Risico	Maatregel
1	Conversie Huidige conversiemethodiek leidt tot onvoldoende vulling van de DVP-gegevens in Sonar; mogelijk gevolgen voor acceptatie Sonar door eindgebruikers en gevolgen voor managementrapportages	Er is een impactanalyse gestart ten aanzien van de conversie van DVP-gegevens van PGI naar Sonar en de aanvullende mogelijkheden, zowel technisch als organisatorisch.
2	Performance Door de omvang van het systeem is de gedefinieerde performance niet gerealiseerd bij de start van proeftuin 4 Harderwijk	Uitvoeren van performancetest wordt uitgebreid: ook na half augustus zullen performancetesten gepland worden om tuning van de applicatie te kunnen vaststellen.

HVS

HVS (Herstructurering Vacature Service) richt zich op het verbeteren van het matchen van werkzoekenden en vacatures, waarmee de beperkingen op dit terrein van het huidige PGI worden opgeheven. Hiervoor is de applicatie ABS (Adviseurs Bemiddelings Service) ontwikkeld die stapsgewijs de bemiddelings-, werkgevers- en vacaturefunctionaliteit uit PGI vervangt. HVS hangt samen met het project Sonar. Tezamen realiseren deze projecten de vervanging van het primaire informatiesysteem PGI binnen het CWI.

HVS is gefaseerd in 6 stappen. Onderstaand worden de stappen plus de status ervan benoemd.

Stap 1: Het inrichten van de match-engine uit Werk.nl ten behoeve van ABS en het inrichten van een "service-bus" om berichtenverkeer (zoals CV's en vacatures) tussen applicaties onderling te kunnen uitwisselen.

Status: afgerond 1^e kwartaal 2003

Stap 2: Het realiseren en implementeren van de ABS-applicatie met bemiddelings- en matchingfunctionaliteit en een naar Oracle gemigreerde PGI applicatie (noodzakelijke activiteit in verband met ouderdom en toegankelijkheid PGI data).

Status: afgerond 4^e kwartaal 2003

Stap 3: Centralisatie van PGI. PGI is decentraal georganiseerd. Productiedata van verschillende vestigingen worden vastgelegd in verschillende databases. ABS en Sonar zijn landelijke applicaties met één database. Ten behoeve van de migratie van data van PGI naar Sonar en ABS wordt binnen deze stap een centraal bestand gerealiseerd. In augustus zal de eerste vestiging (Harderwijk) die met Sonar gaat werken een werkzoekendenbestand hebben waarbij het bestand geconverteerd is uit deze centrale PGI database. Per 1 oktober zal de uitgebreide ABS-applicatie met werkgevers- en vacaturedata uit dit centrale bestand worden gevuld.

Status: Centralisatie ten behoeve van de Sonar migratie afgerond. Centralisatie ten behoeve van ABS op planning.

Stap 4: Uitfaseren Coda. In de huidige situatie dient Coda als een medium tussen een aantal systemen zoals PGI, Werk.nl, Suwinet, Teletekst en Vacaturezuilen. Het resultaat van deze stap is een uitgefaseerd Coda. Hiermee zijn de gegevens op alle systemen actueel, traceerbaar en wordt fors bespaard in de exploitatiekosten.

Status: afgerond begin 2^e kwartaal 2004

Stap 5: Doorvoeren van werkgevers- en vacaturefunctionaliteit in ABS. ABS wordt in deze stap uitgebreid met de volledige werkgevers- en vacaturefunctionaliteit uit PGI. De implementatie van deze uitbreiding staat gepland voor oktober 2004. Tevens wordt een tijdelijke ABS-versie gerealiseerd ten behoeve van de Sonar pilot Harderwijk die medio augustus start.

Status:

De ABS-versie ten behoeve van pilot Harderwijk is in juni 2004 opgeleverd in een ketentestomgeving. De uitbreiding met de genoemde PGI-functionaliteit zit krap op schema.

Stap 6: Realisatie van de koppelingen met Sonar. Met de introductie van Sonar worden werkzoekendengegevens vastgelegd binnen Sonar. Sonar is dan het bronbestand voor werkzoekendengegevens. In stap 6 wordt o.a. ten behoeve van HVS een aantal koppelingen gerealiseerd ten behoeve van gegevensuitwisseling.

Status:

De koppeling Sonar werkzoekendengegevens op CWI servicebus en de koppeling ABS op Sonar werkzoekenden webservice zijn in juni 2004 opgeleverd. De oplevering van de koppeling ABS vacaturegegevens op CWI servicebus is gepland voor 1 september a.s.

Het project wordt naar verwachting in oktober/november 2004 afgerond.

Risico's en maatregelen

Risico	Omschrijving	Tegenmaatregel(en)
1.	Performance & stabiliteitsproblemen, gegeven "big bang" implementatiescenario.	Het realisatietraject met aandacht voor performance ontwikkelen. Kennis over huidige bekende knelpunten in productie toepassen bij de analyse vooraf. Uitvoeren van een performancetest. Laten uitvoeren van een externe audit. Opstellen van een fall-back scenario.

Bijlage C. Programma Ketenresultaten 2004

CWI en haar partners in de keten hebben in het tweede kwartaal 2004 goede vorderingen gemaakt bij de realisatie van afspraken in het ketenprogramma 2003-2004.

De belangrijkste resultaten in het bestaande ketenprogramma:

- elektronische koppeling vooraankondiging van CWI met UWV gerealiseerd;
- gegevensset modulaire aanvraag WW door UWV en CWI vastgesteld die een aanzienlijke vermindering van gegevens uitvraag voor klanten zal opleveren;
- afspraken gemaakt met CP-ICT Gemeenten in het kader van de elektronische berichtenuitwisseling tussen Sonar, het nieuw primaire systeem CWI en gemeenten.

Een gedetailleerd overzicht van de voortgang van het ketenprogramma 2003-2004 is te vinden in de tabel.

Daarnaast heeft CWI dit kwartaal samen met Divosa, VNG, en UWV een basis gelegd voor een nieuw ketenprogramma. Ketenpartners hebben op verzoek van de staatssecretaris in mei 2004 een bestuurlijke bijdrage geleverd aan de "Tussenevaluatie SUWI". In deze evaluatie is een aantal gezamenlijke ambities geformuleerd voor de keten tot eind 2005. Uiterlijk voor 1 oktober 2004 dienen de partners een plan van aanpak aan het Algemeen Keten Overleg (AKO) voor te leggen waarin deze ambities zijn uitgewerkt.

Het gaat om de volgende ambities:

1. Gezamenlijk definiëren van ketenprestatie-indicatoren;
2. Afstemmen van ICT-investeringen;
3. Gezamenlijke aanpak van reïntegratie;
4. Vorming van bedrijfsverzamelgebouwen;
5. Gezamenlijke handhaving.

In september bespreken de partners het programma in wording met de staatssecretaris. CWI zal het programma integreren in het jaarplan 2005.

Ketenprogramma 2003-2004	
Voortgang tweede kwartaal 2004	
1. Modulaire aanvraag WW	De gegevensset voor de modulaire aanvraag WW is gereed. T.b.v. de impactanalyse van de modulaire aanvraag WW voor de ICT-systemen van CWI (Sonar en E-intake) is een vergelijking gemaakt tussen de huidige gegevensset en de nieuwe gegevensset. Het Sonar-project en het project E-intake maken een impactanalyse. Het project start pas door (qua pilot e.d.) na eenduidigheid binnen CWI over een haalbaar implementatiescenario. Er worden drie scenario's in 2005 onderzocht. De keuze voor een van de scenario's voor implementatie bepaalt wanneer en op welke wijze de pilot vormgegeven kan worden (Pilot in Digiforms of in Sonar etc.)

Ketenprogramma 2003-2004	
Voortgang tweede kwartaal 2004	
2. Vooraankondiging WW	Is gereed.

<p>3. Aanvraag WWB</p>	<p>Voor de pilot Harderwijk is een beperkte gegevensset afgesproken die elektronisch overgedragen zal worden aan de GSD Harderwijk. Pilot Harderwijk start in augustus. Pas nadat de bevindingen van de pilot bekend zijn zal CWI aangeven of een dergelijke set landelijk ingevoerd zal kunnen gaan worden.</p>
<p>4. Verkorte intake WWB/ IOAW</p>	<p>Is gereed.</p>
<p>5. Melding einde uitkering met reden WW</p>	<p>Gegevens over beëindiging van de WW-uitkering kan CWI op SUWInet -inkijk raadplegen. CWI wil nog nagaan of een nieuwe overzichtspagina daarbij kan ondersteunen om sneller en overzichtelijk informatie te krijgen. Daarnaast zal CWI via de retourmelding op de kennisgeving (die is opgesteld in het kader van de werkproceskoppeling Kennisgeving (implementatie vanaf januari 2005) worden geïnformeerd over het niet in behandeling nemen van de kennisgeving doordat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recht op uitkering is beëindigd - De aanvraag WW is afgewezen - Klant niet bekend is bij UWV <p>Dit laatste voorkomt dat klanten onnodig voor bijv. een 2^e keer worden opgeroepen.</p>
<p>6. Melding einde uitkering met reden WWB/ ioaw</p>	<p>Voor de pilot Harderwijk is een voorstel gedaan aan het CP-ICT gemeenten om een nieuwe werkproceskoppeling te introduceren, namelijk de kennisgeving/mededeling GSD naar CWI, waarin de melding einde uitkering is verwerkt. CWI raadpleegt in juli 2004 haar gebruikersplatform om te inventariseren of er landelijk behoefte bestaat aan deze nieuwe mededeling.</p>
<p>7. Reïntegratieadvies</p>	<p>Werkproceskoppelingen zijn in voorbereiding. Berichtsificaties zijn opgeleverd aan Sonar. Implementatiescenario's aan UWV-zijde zijn in voorbereiding.</p> <p>GSD-koppelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reïntegratieadvies CWI-GSD - Retourmelding Reïntegratieadvies GSD-CWI <p>UWV-koppelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reïntegratieadvies CWI-UWV - Retourmelding Reïntegratieadvies UWV-CWI <p>Onduidelijk is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - op welke wijze retourberichten worden vormgegeven.

	- implementatie aan GSD-zijde
--	--------------------------------------

8. Kennisgeving	<p>Werkproceskoppelingen zijn in voorbereiding Berichtspecificaties zijn opgeleverd aan Sonar. Implementatiescenario's aan UWV-zijde zijn in voorbereiding. CWI en UWV hebben een kwaliteitsverbetering doorgevoerd op de terugmelding.</p> <p>Gsd -koppelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennisgeving CWI-GSD - Retourmelding Kennisgeving - Mededeling CWI-GSD - Mededeling GSD-CWI in overleg <p>UWV -koppelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennisgeving CWI-UWV - Retourmelding kennisgeving UWV-CWI <p>Onduidelijk is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - implementatie aan GSD-zijde
------------------------	---

Algemeen: Managementinformatie: CWI gaat na in hoeverre het elektronische berichtenverkeer kan leiden tot bruikbare managementinformatie.

ICT-ondersteuning bij werkproceskoppelingen

Digitale formulieren

Om de ketensamenwerking doelmatig in te richten dienen ketenpartners elektronisch gegevens met elkaar te kunnen uitwisselen. In 2003 heeft CWI een tijdelijke applicatie geïmplementeerd voor Digitale Formulieren. Hiermee is een belangrijke stap gezet in de richting van standaardisatie van het uitwisselen van papieren gegevens in de keten. De volgende stap is het mogelijk maken dat cliënten formulieren kunnen opvragen en invullen via Internet (e-Intake). Eind 2003 is een pilot met de WW-aanvraag gerealiseerd en op vier vestigingen beproefd. In het eerste kwartaal van 2004 is gestart met de voorbereidingen voor landelijke uitrol. In 2004 wordt dit uitgebreid met de Authenticatie Voorziening.

Eindproduct	Een afgeronde applicatie beschikbaar via het Internet
Mijlpalen	September 2004 live via Intranet December 2004 live via Internet (met NAV)
Risico's	Acceptatie door de ketenpartners. Om elektronische formulieren tot een succes te maken zijn de ketenpartners in alle stadia van het project betrokken.

Voortgang 2^e kwartaal 2004:

Het plan van aanpak voor de landelijke uitrol van E-intake is opgesteld en goedgekeurd. De implementatie zal in stappen gaan: eerst alleen via het Intranet (beursvloer) en vervolgens op het Internet.

De implementatie van E-intake via intranet op 20 vestigingen zal starten in juli. In de periode oktober - november zal E-intake volledig worden uitgerold via intranet binnen de CWI organisatie. De uitrol op internet staat gepland voor eind 2004/begin 2005. Dit is afhankelijk van de pilot met de Nieuwe Authenticatie Voorziening (NAV). De voorbereidingen voor het gebruik van de Nationale Authenticatie Voorziening zijn gestart.

Gegevensuitwisseling in de keten

Eindproducten	Inkijk en koppelingen in de keten.
Mijlpalen	Eind 2004 gereed.
Risico's	Acceptatie door de ketenpartners. Het gehele traject wordt samen met de ketenpartners uitgevoerd.

Voortgang 2^e kwartaal

De elektronische vooraankondiging WW is vanaf eind mei succesvol in productie genomen. Voor de overige koppelingen met GSD en UWV zijn de specificaties opgesteld samen met de ketenpartners. Alle koppelingen zullen in Sonar worden opgenomen. De GSD koppelingen zijn reeds gebouwd en worden aan het begin van het 3^e kwartaal vanuit Sonar getest. De realisatie is niet eind 2004, maar zal in de loop van 2005 plaatsvinden. Dit is reeds afgestemd met de ketenpartners.

ICT pilots voor de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen

Steeds meer vestigingen van CWI worden gehuisvest in bedrijfsverzamelgebouwen. De partijen die zijn gehuisvest in een bedrijfsverzamelgebouw maken voor een deel gebruik van hun eigen ICT-systemen. De doelstelling van dit project is te beoordelen welke mogelijkheden er zijn om meer in samenhang gebruik te maken van de ondersteuning door ICT in bedrijfsverzamelgebouwen.

Eindproduct	ICT pilots gehouden in bedrijfsverzamelgebouwen.
Mijlpalen	Eind 2005 meer bekendheid met de mogelijkheden van ICT ondersteuning in bedrijfsverzamelgebouwen.
Risico's	Op dit moment zijn er geen risico's te onderkennen.

Voortgang 2^e kwartaal

Technische problemen veroorzaken dat de implementatie van het BVG clientbegeleidingssysteem voor de afhandeling aan de BVG balie is vertraagd. In het 3^e kwartaal zal deze naar verwachting wel operationeel worden

Bijlage D. Wet- en regelgeving

In het 2e kwartaal 2004 zijn wijzigingen doorgevoerd in een aantal bestaande wetten en regels die CWI uitvoert of de CWI-organisatie raken. Hieronder zijn deze wijzigingen opgenomen.

Wetgeving

Feitelijk arbeidsverleden WW

De duur van de werkloosheidsuitkering zal in de toekomst steeds minder afhangen van de leeftijd en steeds meer van het aantal jaren dat iemand heeft gewerkt. Kern van het wetsvoorstel is dat de sinds 1998 gewerkte jaren meetellen bij de berekening van de uitkeringsduur. (Wetsvoorstel ingediend bij de Tweede Kamer, schriftelijke behandeling).

Opschorting uitkering bij ontbreken gegevens uit buitenland

Uitkeringsinstanties krijgen de wettelijke bevoegdheid een uitkering op te schorten bij het ontbreken van gegevens uit het buitenland. Doel hiervan is de rechtmatige verstrekking van uitkeringen te bevorderen in die gevallen waarin informatie uit het buitenland nodig is. (Ministerraad akkoord, wetsvoorstel voor advies naar Raad van State).

Mensen met tijdelijke verblijfsvergunning mogen direct aan de slag

Mensen met een tijdelijke verblijfsvergunning voor asiel hoeven in de toekomst geen vergunning meer aan te vragen om aan het werk te gaan. Ook buitenlandse wetenschappers met een beurs, gastdocenten en deelnemers aan uitwisselingsprogramma's van de Europese Unie hoeven niet langer een tewerkstellingsvergunning aan te vragen. (Eerste Kamer heeft wetsvoorstel aangenomen, publicatie Staatsblad).

Wijziging besluit ter uitvoering van de Wav

Het besluit ter uitvoering van de Wav (het zgn. vrijstellingsbesluit) is gewijzigd. Hierin wordt bepaald in welke gevallen in afwijking van de Wav geen tewerkstellingsvergunning is vereist. In deze wijziging is geregeld dat voor een aantal groepen geen twv is vereist, namelijk voor artiesten en musici voor arbeid met een maximale duur van 4 weken, voor de houders van een tijdelijke verblijfsvergunning voor asiel (asielgerechtigde), voor buitenlandse wetenschappers met een beurs, gastdocenten en deelnemers aan uitwisselingsprogramma's van de Europese Unie. Met ingang van 1 mei 2004 hoeft een werkgever dus niet langer voor deze groepen een twv aan te vragen bij CWI (Stb. 2004, 183).

Nieuwe weigeringsgrond Wav

In de Wav is een nieuwe facultatieve weigeringsgrond opgenomen. Vanaf 1 mei 2004 kan CWI een tewerkstellingsvergunning weigeren indien de werving van de werkgever niet heeft plaatsgevonden op een wijze die voor de desbetreffende sector is overeengekomen bij een convenant. Dit convenant moet voldoen aan de eisen zoals deze zijn vastgelegd in de ministeriële regeling. (Stb, 2004, 175 en Stcrt. 2004, 83, publicatiedatum 29 april 2004)

Regelgeving CWI

Wijziging beleidsregels inzake uitvoering Wav: aanwijzen sectoren ontheffing individuele arbeidsmarkttoets

CWI kan sectoren/beroepsgroepen aanwijzen waarvoor ten aanzien van aanvragen tewerkstellingsvergunningen ten behoeve van vreemdelingen uit de nieuwe lidstaten van de EU een versoepelde toets geldt.

In sectoren of beroepen waarvan gebleken is dat er een tekort is aan prioriteitgenietend aanbod, terwijl naar verwachting in de nieuwe lidstaten wel arbeidsaanbod beschikbaar is, zullen werkgevers geen eigen wervingsinspanningen behoeven te verrichten in Nederland en de huidige EU lidstaten en zal CWI aan deze werkgevers vrijstelling geven van de verplichting om vijf weken voor de aanvraag van een tewerkstellingsvergunning de vacature te melden bij CWI. CWI, die wel blijft toetsen op arbeidsvoorwaarden en in bepaalde situaties ook op huisvesting, kan op deze aanvragen om tewerkstellingsvergunningen binnen één week, of bij een onverwacht groot aantal aanvragen binnen maximaal twee weken, beslissen. Per 1 mei 2004 zijn de volgende sectoren/beroepsgroepen aangewezen:

- **Internationaal transport: internationale chauffeurs**
- **Binnenvaart: matroos en stuurman**
- **Zorgsector: OK-assistent, radiotherapeutisch laborant en radiodiagnostisch laborant.**
- **Slachtsector/Vleesverwerkende industrie: uitbeners en slachters**

(Besluit CWI van 4 mei 2004, 2004/006, Stcrt. 2004, nr. 89 publicatiedatum van 11 mei 2004).

Wijziging beleidsregels inzake uitvoering Wav: aanwijzen land- en tuinbouwsector individuele vrijstelling arbeidsmarkttoets

Voor sectoren waar een tekort dreigt aan prioriteitgenietend aanbod kan CWI een vrijstelling verlenen van de individuele arbeidsmarkttoets indien CWI adequate, schriftelijk vastgelegde afspraken heeft gemaakt met vertegenwoordigers van de desbetreffende sector/beroepsgroep over de mate waarin men zelf actief is in de oplossing van de knelpunten in de personeelsvoorziening.

CWI heeft met LTO dergelijke afspraken gemaakt, neergelegd in een samenwerkingsovereenkomst over hoe werkgevers zich zullen inzetten om in toenemende mate prioriteitgenietend aanbod te werven en te plaatsen.

CWI heeft vervolgens een vrijstelling van de toets aan artikel 8 lid 1 onder a en b verleend voor een periode van 3 maanden, ingaande op 1 juni tot 1 september 2004 voor seizoenswerk in de land- en tuinbouw (open teelten). Voorwaarde is dat de werkzaamheden daadwerkelijk starten voor 1 september 2004 en dat de werkzaamheden een maximale duur van 2 maanden hebben. Het is niet toegestaan om werkzaamheden die langer duren dan 2 maanden op te splitsen in 2 perioden.

(Besluit CWI van 7 juni 2004, 2004/007, Stcrt. 2004, nr. 108 publicatiedatum van 10 juni 2004).

Bijlage E. Interne audits

Audit project BVG-Vorming

Deze audit in het eerste kwartaal gestarte audit is in mei afgerond.

De onderzoeksvraag was of de projectorganisatie BVG-vorming dusdanig is ingericht en het proces zodanig wordt beheerst, dat de doelstelling op de meest effectieve en efficiënte wijze worden gerealiseerd.

De audit geeft als uitkomst dat het project BVG-vorming voldoende basis biedt om de huisvesting van CWI zodanig vorm te geven, dat zij het dienstverleningsproces CWI optimaal ondersteunt.

De landelijke kaders worden echter niet altijd doorvertaald naar de lokale situatie en de tegengestelde belangen van ketenpartners kunnen de eenduidige doorvertaling van het CWI-huisvestingsconcept hinderen.

De samenwerking met de ketenpartners in de voor- en initiatiefase van de BVG-vorming duurt vaak lang en verloopt moeizaam. Door het ontbreken van kaders en door verschillende belangen komt men niet altijd tot een optimale samenwerking, zoals bedoeld door SUWI. CWI is vooral in de beginfase van de BVG vorming afhankelijk van de kerngemeente, die vanuit SUWI de rol van initiator toebedeeld heeft gekregen. In de praktijk betreft de samenwerking vooral facilitaire aangelegenheden. Zodra de ketenpartners gezamenlijk in een BVG gehuisvest zijn wordt de ketendienstverlening vaak op een organische wijze verder vormgegeven. Het proces tot BVG-vorming stimuleert de samenwerking en het realiseren van het ketendienstverleningsproces echter wel degelijk.

Tweede CWI-brede risico-analyse

In 2003 heeft de afdeling Operational Audit voor de eerste keer een risicoanalyse uitgevoerd voor CWI. CWI heeft in 2003 besloten om met het COSO model te gaan werken. Een belangrijk onderdeel van dit model is het uitvoeren van risicoanalyses op alle processen door de organisatie heen. Om goed op de ontwikkeling van de organisatie en omgeving in te kunnen spelen heeft CWI er voor gekozen om de risicoanalyse als cyclisch instrument in te zetten. In dit kader voert de afdeling Operational Audit gevraagd dit jaar voor de tweede keer een CWI-brede risicoanalyse uit. Op deze manier zal CWI een verdere invulling geven aan het in kaart brengen van de risico's, die de organisatie bedreigen bij het behalen van haar doelstellingen. Binnen deze risicoanalyse gaat CWI uit van het COSO model. De risicoanalyse vormt de basis voor de mededeling bedrijfsvoering CWI 2004 en het jaarplan Operational Audit 2005. Vanuit de afdeling Operational Audit wordt in het kader van COSO het risicodenken binnen CWI verder gefaciliteerd. Op deze wijze wordt een volgende stap gezet op weg naar een organisatie die haar processen beheerst: een organisatie in control.

Bijlage F. Deelname CWI aan Rijksbrede Benchmark en Handvestgroep Publiek Verantwoord

Deelname CWI aan Rijksbrede Benchmark

In 2003-2004 heeft CWI deelgenomen aan de Rijksbrede Benchmark (RBB Groep), een lerend netwerk van uitvoeringsorganisaties (agentschappen, zelfstandig bestuursorganen), die in uiteenlopende beleidsvelden actief zijn. In de afgelopen maanden is het daadwerkelijke benchmarkonderzoek RBB-II tussen acht uitvoeringsorganisaties uitgevoerd.

Doelstellingen van de Rijksbrede Benchmark zijn:

- genereren van een set van best practices, gebaseerd op een beschrijving van een bepaalde aanpak op een functioneel terrein, resulterend in uitmuntende resultaten;
- onderlinge vergelijking van prestaties en resultaten van de deelnemende organisaties;
- organiseren van een lerend netwerk van deelnemende organisaties;
- mogelijkheden om aansturing en beheersing binnen de deelnemende organisaties te verbeteren;
- bieden van informatie en input voor procesoptimalisatie bij de deelnemers.

Het uiteindelijke doel is dat de deelnemers beter in staat zijn om te excelleren in de uitvoering van de taken.

Het benchmarkonderzoek is voor een groot deel uitgevoerd door een eigen pool van auditoren, afkomstig van de deelnemende organisaties, getraind in de RBB-methodiek, en begeleid door een extern organisatieadviesbureau.

In de verslagperiode zijn twee eindrapportages van de RBB-II gereed gekomen: het samenvattende rapport van de benchmarkronde II en het specifieke organisatierapport over CWI. De resultaten van de RBB-II zijn gepresenteerd op de “Dag van de Uitvoering” op 24 juni 2004, waarbij nadrukkelijk de relatie is gelegd met het actieprogramma “Andere Overheid” van het kabinet.

De voor CWI belangrijkste uitkomsten zijn geordend aan de hand van de vijf hoofddoelstellingen van CWI, waarbij de uitkomsten van het benchmarkonderzoek geconfronteerd zijn met de eigen ambities van de organisatie. In vergelijking met de andere uitvoeringsorganisaties zijn er 10 relatief sterke en 14 verder te ontwikkelen aspecten van bedrijfsvoering en aansturing van de organisatie vastgesteld.

De belangrijkste verbeterpunten liggen op de meer zachte aspecten van de bedrijfsvoering, die vooral bij het verder vergroten van klantgerichtheid en innovativiteit van de organisatie van belang zijn. Het stimuleren van innovativiteit en creativiteit bij medewerkers, ideeën over mogelijke verbeteringen structureel meenemen, het communiceren van veranderingen en resultaten/prestaties en meer zicht te krijgen op de eigen positie ten opzichte van vergelijkbare organisaties zijn voor CWI verbeterpunten die naar voren zijn gekomen.

Belangrijke sterktes zijn de sturing van processen en resultaten van de organisatie, waarvoor een systeem van doelstellingen en bijbehorende prestatie-indicatoren (inclusief

de meting van de voortgang van de resultaten) is ontwikkeld. Het systeem is zo opgezet dat interne benchmarking van de realisatiecijfers van de CWI-vestigingen mogelijk is. Ook de investeringen die zijn gepleegd in de samenwerking in de keten van werken en inkomen komen als positief aspect naar voren. CWI heeft veel geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling van haar rol als poortwachter in de keten van werk en inkomen.

In het benchmarkonderzoek zijn bij CWI twee best practices vastgesteld:

- sturing op resultaten en outcomes en de ondersteuning hiervan door systemen en methodieken (prestatie-indicatoren, balanced scorecard, management informatie portal, monitorgesprekken tussen de verschillende managementniveaus, periodieke managementrapportages, interne benchmarking en visitaties);
- gebruik van financiële informatie (structurele wijze van verzameling gegevens, budgetdiscipline, kostenontwikkelingen en -beheersing, geïntegreerd middelenbeheer, inrichting factureringsproces).

Vanaf het 3^e kwartaal 2004 gaat CWI invulling geven aan het RBB leertraject voor de komende periode, met name aan de bovengenoemde verder te ontwikkelen aspecten. Hierbij zal actief kennis worden genomen van de best practices bij de andere uitvoeringsorganisaties. De voor CWI relevante best practices bevinden zich op het terrein van de interne communicatie over het strategisch plan en daarvan afgeleide plannen, de kwaliteitsborging van secundaire bedrijfsprocessen en planmatige inrichting van procesveranderingen.

In de komende kwartaalverslagen zal concreet over de voortgang van het RBB leertraject worden gerapporteerd.

Deelname CWI aan Handvestgroep Publiek verantwoord

In de verslagperiode heeft CWI het lidmaatschap aangevraagd van de Handvestgroep Publiek Verantwoord, waarvan op dit moment zes zelfstandige bestuursorganen lid zijn en naast CWI recentelijk nog twee zelfstandige bestuursorganen aspirant-lid zijn geworden.

Het primaire doel van de Handvestgroep is om, aanvullend aan de verticale verantwoording naar de betreffende minister, de horizontale, publieke verantwoording te intensiveren. Het tweede doel is het uitwisselen van informatie over algemene thema's en onderwerpen die de organisaties raken.

Het aanvragen van het lidmaatschap van de Handvestgroep vindt plaats parallel aan deelname aan de Rijksbrede Benchmark (RBB). Is de RBB gericht op het leren van 'best practices' op het terrein van resultaten en aansturing van de organisatie, de Handvestgroep is specifiek gericht op het thema van de externe, publieke verantwoording.

Deelnemers aan de Handvestgroep hebben de intentie zich publiekelijk te verantwoorden naar de waarden van het Handvest Publiek Verantwoord en laten zich daarop door het (externe en onafhankelijke) Visitatiecollege Publiek Verantwoord toetsen. Deelname aan de Handvestgroep veronderstelt dat een leerproces wordt georganiseerd, waarbij het zelfstandige bestuursorgaan zelf vaststelt wat de positiebepaling ten opzichte van het Handvest Publiek Verantwoord is en welke ambities en ontwikkeldoelstellingen zij ten aanzien van de publieke verantwoording wil nastreven (leercurve). Het Handvest is opgebouwd uit vier thema's: kwaliteit, prijs-prestatieverhouding, responsief handelen en participatie en transparantie.

Concreet betekent het lidmaatschap aan de Handvestgroep dat CWI in 2004 de volgende activiteiten realiseert:

- opstellen van een Zelfevaluatie (schriftelijke rapportage), ter aanbieding aan het Visitatiecollege;
- uitnodigen van het Visitatiecollege voor de externe visitatie;
- opstellen van een openbare reactie op het openbare verslag van het Visitatiecollege;
- implementatie van de bevindingen van het Visitatiecollege in reguliere planning-, verbeter- en verantwoordingcycli.

In de verslagperiode zijn de activiteiten projectmatig voorbereid, waarbij in het 3^e kwartaal 2004 gestart wordt met de voorbereiding van de Zelfevaluatie. In de komende kwartaalverslagen wordt concreet over de voortgang en resultaten gerapporteerd.

Bijlage G. KPI's per doelgroep

<i>KPI</i>	<i>Overall</i>	<i>Etnische minderheden</i>	<i>Man</i>	<i>Vrouw</i>	<i>< 23 jaar</i>	<i>>= 57,5 jr</i>
Preventiequote WW	19,5%	16,0%	20,8%	17,8%	30,1%	15,4%
Preventiequote Wwb	45,9%	40,9%	45,7%	46,2%	57,1%	47,5%
Uitstroomquote WW	57,8%	50,8%	59,2%	55,5%	75,9%	28,9%
Uitstroomquote Wwb	59,4%	53,1%	59,3%	59,4%	66,8%	35,0%

Bijlage H. Voortgang transformatieprojecten

In deze bijlage staat de verantwoording van CWI over de voortgang van de nog lopende transformatieprojecten. Het bijgestelde rapportageformat en de wijze van toelichting geven is vastgesteld door het ministerie van SZW.

Overzicht voortgang transformatieprojecten CWI 2e kwartaal 2004

	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Aparte toelichting
2 Aanpak en afbouw hoog ziekteverzuim		x		x	ja
4 Opleiding en ontwikkeling CWI		x		x	
5 Opl.ontw.medew.leerg.middenk.				x	ja
6 Externe naamsbekendheid en positief imago	x	⇒	x	x	ja
7 Interne communicatie	x	⇒	x	x	ja
8 Doorontwikkeling huisvesting		x		x	ja
9 Tijdelijke huisvesting				x	ja
10 Doorontwikkeling signing		x		x	
11 Verhuizen CWI's	x	⇒	x	x	ja
12 Oplevering te verlaten panden	x	⇒	x	x	ja
13 Beheersen leegstandskosten					ja
14 Uitwijkomgeving	x		x	x	
16 Multichanneling	⇒	⇒	x	x	ja
18 Digitale formulieren					ja
20 Uitrol VOIP	x	x	x	x	
21 Invoeren systeem juridische zaken	x	⇒		x	ja
22 Gegevensuitwisseling in de keten	x	⇒	x	x	ja
24 Salaris en personeelsinformatiesysteem	x	x	x	x	ja
25 Centraal inkoopstelsel financiële adm.	x	x	x	x	
26 Prestatiemeting	x				
27 Koeriersdiensten en formulieren				x	ja
28 Integr. Arbeidsm.- en B&F syst.	x	⇒	x	x	ja
30 Inbelvoorziening Banenmarkten	x				ja
36a KS / Poortwachter		x			
36b KS / Werkgev benadering		x			
36c KS / Competentiedenken	⇒	⇒			ja
36d KS / Efficiency en effectiviteits onderzoek	x	x	x		
36e KS / Bedrijfsbureau	x	x	x	x	
36f KS / Certificering	x	⇒	x	x	ja
36g KS / Tijdelijk personeel HRM				x	
36h KS / Verb infrastructuur		x		x	ja
36i KS / Outplacement personeel	x	⇒	x	x	ja
36j KS / COSO model	x	x	x	x	

Legenda*:

	Volgens plan
	Afwijking
	Significante afwijking
⇒	Vertraging
x	Benoemde mijlpaal

*op basis inhoudelijke voortgang

Algemeen

In het eerste halfjaar van 2004 blijven de financiële realisaties achter bij de eerder opgestelde prognoses. Eén van de oorzaken is dat enkele projecten later zijn gestart in afwachting van de goedkeuring van het herziene masterplan transformatie door het ministerie van SZW. Een andere oorzaak is dat afkoopsommen voor outplacement pas na afloop van het outplacementtraject betaalbaar worden gesteld. Hierdoor wordt het budget later uitgeput.

In de financiële tabel zijn enkele negatieve bedragen zichtbaar in de kosten. Dit komt onder andere door vrijval van voorzieningen uit 2003. Bij ziekteverzuim betreft het een correctie vanwege in 2003 onterecht op het project geboekte kosten.

Project 2 Aanpak afbouw hoog ziekteverzuim

De negatieve financiële realisatie is het gevolg van een aangebrachte correctie vanwege ten onrechte geboekte kosten op dit project in 2003.

Het personeelsbeleid van de Raad van Bestuur CWI is er op gericht om het ziekteverzuim versneld en structureel te verminderen. Daarom is besloten dit project te continueren in 2004 en 2005. De resultaten van het versneld terugdringen van het ziekteverzuim leiden tot een structurele verlaging van het kostenniveau van CWI. De in samenhang met de uitbreiding van dit project gedane uitgaven zijn nog niet in deze rapportage verwerkt. Het leidt wel tot het alloceren van een hoger budget.

De doelstelling voor eind 2004 is 7,5% ziekteverzuim, en voor 2005 6,5%. Het voortschrijdend 12 maandelijks ziekteverzuim tot en met juni 2004 bedraagt 7,3% (waarvan 5,3% kortdurend en 2,0% langdurend).

Project 5 Opleiding en ontwikkeling leergang middenkader

Het gaat hier om verschillende deelprojecten, waarbij over het deelproject "Workshops" wordt opgemerkt, dat het succesvolle verloop van deze workshops heeft geleid tot het organiseren van extra workshops om in de stijging van het aantal aangemelde deelnemers te voorzien. Dit leidt tot een verhoging van de oorspronkelijk begrote uitgaven.

Project 6 Externe communicatie

Dit project, dat uit meerdere deelprojecten bestaat, start in het 3e kwartaal 2004. Veel onderdelen (zoals huisstijlontwikkeling, ontwikkeling nieuwe publicaties, ontwikkeling werk.nl, ontwikkeling communicatie werkgevers) zijn al in gang gezet. De afronding (en facturering) van de meeste onderdelen zal in het najaar 2004 plaatsvinden (huisstijlsite, inrichting vestigingen, videoproductie en –installatie). Voorzien wordt, dat een deel van de activiteiten in 2005 doorloopt. Derhalve moet rekening worden gehouden met een doorschuif van een deel (circa 25%) van de begroting 2004 naar 2005.

Project 7 Interne communicatie

CWI gaat dit project heroverwegen en tegen de achtergrond van het op te stellen Jaarplan 2005 naar verwachting herprioriteren.

Project 8 Doorontwikkeling huisvesting

Uit inventarisatie blijkt dat de werkelijke kosten hoger uitvallen dan eerder verwacht. De oorzaak ligt onder meer bij het realiseren van beveiligingsvoorzieningen om agressie tegen te gaan.

Project 9 Tijdelijke huisvesting

De overschrijding van het budget is vooral ontstaan door een grote verbouwing in Amsterdam-Oost. Inmiddels is gebleken dat deze verbouwing voldoet aan de criteria om als investering te

worden aangemerkt. Daarom wordt overwogen om deze verbouwing in de investeringsbegroting op te nemen. In de prognoses wordt hiermee al rekening gehouden.

Project 11 Verhuizen CWI's

Er hebben tot op heden minder verhuisbewegingen plaatsgehad dan oorspronkelijk werd verwacht.

Project 12 Oplevering te verlaten panden

Het aantal gerealiseerde bedrijfsverzamelgebouwen blijft achter bij de planning. In deze kwartaalrapportage is eerder al gerapporteerd over de stand van zaken van de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen.

Project 13 Beheersen leegstandskosten (districten)

Een overschrijding van het beschikbare budget wordt verwacht door de extra afkoop van huurcontracten. Deze afkoop levert structureel lagere kosten op voor CWI.

Project 15 Werk.nl

Dit project is afgerond. Het vervolg van dit project is ondergebracht in het programma multichanneling. Als gevolg hiervan zijn de kosten voor dit project lager uitgevallen, dan aanvankelijk geraamd.

Project 16 Multichanneling

Het programma Multichanneling heeft tot doel de dienstverlening aan cliënten op een samenhangende en consistente wijze in te richten, ongeacht het door de cliënt gebruikte dienstverleningskanaal. Hiertoe worden de verschillende kanalen via diverse deelprojecten (opnieuw) ingericht. Het gaat onder meer om de herinrichting van Werk.nl en klantcontactcentra. De daartoe benodigde activiteiten zijn in 2004 gestart en lopen in 2005 door. De projecten zijn later gestart dan aanvankelijk gepland in verband met de inzet van capaciteit in het Sonar-project. De kosten liggen grotendeels in 2005.

Project 18 Digitale formulieren

Het project E-intake is een vervolg op het project Digitale formulieren en levert een besparing op in het project Gegevensuitwisseling in de keten. De kosten voor gegevensuitwisseling zijn fors lager dan oorspronkelijk begroot. Daarom kunnen deze projecten per saldo budgetneutraal worden uitgevoerd.

Project 19 Pilots VOIP

De kosten voor de pilots VOIP zijn fors lager uitgevallen dan initieel begroot.

Project 21 Invoering systeem JUZA

De doorloop van dit project is verlengd in verband met het volgen van een Europese aanbestedingsprocedure. De aanbesteding wordt in het 3e kwartaal 2004 gepubliceerd. Gunning is daardoor pas aan het einde van 2004 aan de orde. De kosten voor de realisatie worden daarom pas voornamelijk in 2005 gemaakt.

Project 22 Gegevensuitwisseling in de keten

Door het project E-intake wordt op de kosten van dit project bespaard.

Project 24 Salaris- en personeelsinformatiesystemen

De voorbereidingen voor de implementatie van een nieuw salaris- en personeelsinformatiesysteem, waaronder selectie en uitwerking van het dienstenconcept verlopen volgens planning. De daarmee samenhangende kosten vallen lager uit, dan aanvankelijk werd verwacht.

Project 27 Koeriersdiensten en Formulieren

De kostenprognose is naar boven bijgesteld omdat in tegenstelling tot eerdere verwachtingen ook het betreffende drukwerk aan het project zal worden toegerekend. Daarnaast heeft UWV aangekondigd de prijzen voor koeriersdiensten te verhogen omdat de werkelijke kosten hoger uitvallen dan eerder geraamd. De negatieve kosten in de realisaties worden veroorzaakt door de vrijval van voorziening uit 2003.

Project 28 Integratie arbeidsmarkt- en B&E - systemen

De voorbereidingen voor de Europese aanbesteding is gestart. De kostenprognose is naar boven bijgesteld, omdat het project bij het opstellen van het programma van eisen ingewikkelder is gebleken.

Project 30 Inbelvoorziening Banenmarkt

De kosten voor inbelvoorziening Banenmarkt zijn fors lager dan oorspronkelijk begroot.

Project 36c Competentiedenken

De oriëntatiefase is afgerond en is grotendeels intern uitgevoerd. In de tweede helft van dit jaar en in 2005 worden de mijlpalen gerealiseerd waaronder matches op competenties in werk.nl, de inrichting van competentietestcentra en deskundigheidsbevordering personeel.

Project 36f Certificering

De uitvoering van dit project is vertraagd vanwege nader overleg tussen de Raad van Bestuur CWI en de Ondernemingsraad over dit onderwerp. De bestedingen blijven daarom achter bij de eerdere ramingen, maar zullen naar verwachting later in het jaar plaatsvinden.

Project 36h Verbeteren financiële infrastructuur

Na de oplevering van de eindrapportage over de financiële infrastructuur is gebleken dat de software (Oracle) moet worden gemigreerd om de betreffende bedrijfsprocessen optimaal te kunnen ondersteunen. Dit was echter niet voorzien.

Project 36i Outplacement

De behandelingstermijn van FPU-aanvragen, outplacementstrajecten en kantonrechterformules duurt langer dan aanvankelijk is voorzien. Als gevolg hiervan is vertraging opgelopen waardoor de kosten grotendeels aan het einde van het jaar vallen.

