



UWV 2^e kwartaal 2004

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, augustus 2004

Inhoud

SAMENVATTING	3
WERK BOVEN UITKERING	5
DE WAO.....	5
DE ZIEKTEWET	8
DE WERKLOOSHEIDSWET.....	8
REÏNTEGRATIE EN ACTIVERING	9
SAMENWERKING IN DE KETEN VAN WERK EN INKOMEN	13
HANDHAVING.....	15
KLANTGERICHTHEID	19
KWALITEIT EN KOSTEN VAN DE UITVOERING.....	22
KWALITEITSMANAGEMENT	22
BEDRIJFSVOERINGSVERANTWOORDING 2004	22
RECHTMATIGHEID VAN DE UITVOERING.....	22
TIJDIGHEID VAN DE UITVOERING.....	23
ONTWIKKELING WERKVOORRADEN.....	24
OPENSTAANDE POSTEN	25
BEVEILIGING EN PRIVACY	26
INTEGRITEIT.....	27
KOSTEN VAN DE UITVOERING	28
OMVANG EN VERLOOP PERSONEEL.....	30
HET VERANDERPROGRAMMA.....	31
UITVOERINGSTOETSEN SZW TWEEDE KWARTAAL 2004.....	33
KERNCIJFERS UWV	34

Samenvatting

Het eerste halfjaar van 2004 laat een aantal gunstige ontwikkelingen zien. De daling van de instroom in de WAO, spectaculair in 2003, zet verder door. Het aantal Ziektewetuitkeringen en de gemiddelde ziekte duur dalen fors. Het aantal nieuwe aanvragen voor een werkloosheidsuitkering stabiliseert. Meer werklozen hervatten het werk. Ondanks de nog steeds niet rooskleurige conjunctuur liggen we op schema bij het reïntegreren van hen, die een reïntegratietraject aangeboden krijgen.

De kwaliteit van de uitvoering neemt toe. Opvallend zijn in dit verband de goede prestaties in de collecterende sector, die als gevolg van de overdracht van premieheffing naar de Belastingdienst, wordt afgebouwd.

De rechtmatigheid vertoont in het eerste halfjaar een stijgende lijn ten opzichte van 2003. Het is echter nog te vroeg om definitieve conclusies te trekken: de steekproef over het eerste halfjaar is daarvoor te beperkt.

De tijdigheid van de uitvoering, waarvoor per onderdeel verschillende normen gelden, neemt over de hele linie toe, maar voldoet (nog) niet op alle onderdelen aan de normen. Ruim boven de tijdigheidsnorm liggen:

- > de claimbeoordeling bij de werkloosheidswet;
- > de claimbeoordeling van de ziektewet voor uitzendkrachten;
- > de inning van premienota's;
- > de afhandeling van bezwaarschriften van werkgevers;
- > de bekendheid van regels en plichten bij verzekerden;
- > de afhandeling van telefonische contacten bij de UWV-telefoon.

De start van reïntegratietrajecten voor arbeidsongeschikten voldoet vrijwel aan de norm.

Voor een aantal processen geldt, dat zij nog niet aan de norm voor tijdigheid voldoen, maar dat die norm voor 2004 in het vierde kwartaal van 2004 als gevolg van gerichte procesverbeteringen wel zal worden gehaald. Het gaat om:

- > de beoordeling van REA-voorzieningen;
- > de overige claimbeoordeling ziektewet;
- > de start van reïntegratietrajecten van arbeidsongeschikten.

Op enkele onderdelen zullen de normen voor tijdigheid voor het hele jaar 2004, maar ook in het laatste kwartaal van 2004 niet worden gehaald:

- > de claimbeoordeling WAO, WAJONG en WAZ. Daarvoor zijn twee oorzaken aan te wijzen: productiviteitsverlies als gevolg van opleidingen voor nieuwe werkprocessen, en de invoering van het aangepaste schattingsbesluit per 1 oktober a.s. ;
- > de tijdigheid van de beoordeling van reïntegratieverslagen in het kader van de WAO. Hierbij speelt een rol dat het proces nog relatief jong is en dat de verbetering van de tijdigheid mede afhankelijk is van de interactie tussen alle in dit proces betrokken actoren. In de landelijke stuurgroep Poortwachter wordt dit najaar de werking van dit proces geëvalueerd. Procesverbeteringen zullen in het vierde kwartaal van 2005 worden gerealiseerd, omdat er vanaf oktober 2004 tot oktober 2005 geen reïntegratieverslagen worden ingediend vanwege de invoering van de verlenging van loondoorbetaling bij ziekte;
- > de afhandeling van bezwaarschriften van werknemers. De tijdigheid van deze afhandeling vertoont als gevolg van procesverbeteringen een stijgende lijn, maar een garantie dat de norm in het vierde kwartaal volledig gehaald kunnen worden kan niet worden gegeven. Een onzekere factor is daarbij de invloed van invoering van het aangepaste schattingsbesluit op het aantal bezwaarschriften.
- > de start van reïntegratietrajecten voor werklozen. In het eerste half jaar blijft de score ver achter bij de norm (23% t.o.v. 85%). Er zijn inmiddels maatregelen genomen om het proces te versnellen, die vruchten afwerpen, maar de stap van 23 naar 85% is niet binnen een kwartaal te overbruggen;
- > de afhandeling van klachten. In het eerste half jaar voldoet 48% aan de norm van afhandeling binnen 3 weken. Dat is een verbetering ten opzichte van 2003, toen de norm op 4 weken lag. We verwachten in het vierde kwartaal 80% te bereiken door betere doorleiding van het Centrale Klachtenbureau naar de regio en versnelling van de terugkoppeling. De stap naar het halen van de norm (99%) is niet in een kwartaal te maken.

Verbetering van de processen van claimbeoordeling WAO, WAJONG en WAZ in termen van kwaliteit en striktheid is een onderwerp van voortdurende aandacht. Een indicator daarvoor is de verhouding tussen het aantal aanvragen en het aantal toekenningen en de verhouding tussen gedeeltelijke en volledige arbeidsongeschiktheid. Hoewel de invoering van de Wet verbetering Poortwachter ertoe leidt dat er relatief zwaardere gevallen worden aangemeld, blijft die verhouding stabiel ten opzichte van 2002 en 2003. Daarnaast hebben we voor een groep met een relatief hoog WAO-risico twee methoden van een meer intensieve claimbeoordeling beproefd. De resultaten van die - beperkte - proef lijken gunstig. Wij hebben de Minister voorgesteld om gericht te gaan werken met vormen van een meer intensieve claimbeoordeling.

De samenwerking met de ketenpartners CWI en gemeenten verloopt goed. Op verschillende plaatsen in het land wordt een nieuwe, gezamenlijke werkwijze beproefd voor de reïntegratie van werklozen. Op tientallen plaatsen in het land wordt intensief samengewerkt in projecten, gericht op bevordering van arbeidsparticipatie.

Nieuwe vormen van dienstverlening zoals de UWV-telefoon, de Reïntegratietelefoon en het laagdrempelige centrale klachtenbureau worden door onze klanten duidelijk gewaardeerd.

De uitvoeringskosten voor de reguliere werkzaamheden liggen het eerste halfjaar circa 2% boven het budget. De verwachting is dat we in 2004 binnen dit budget zullen blijven. De uitputting van het budget voor transformatieprojecten blijft in het eerste halfjaar ver achter bij de begroting. In 2004 zal het budget ook niet volledig worden benut. Er is meer geld beschikbaar dan we in de lopende veranderprojecten voor dit jaar kunnen besteden. Dit hangt samen met de invoering van ingrijpende wetswijzigingen als WALVIS/SUB en met een langere doorlooptijd van programma's op het gebied van ICT, huisvesting, personeel en overdracht van andere taken.

Het veranderprogramma, dat uit 15 subprogramma's bestaat, loopt deels op schema, maar voor een paar randvoorwaardelijke programma's geldt dat niet. Voor programma's als huisvesting, ICT en personeel zullen de activiteiten nog een aantal jaren doorlopen. Voor de programma's rond de invoering van WALVIS en de overdracht van premieheffing naar de Belastingdienst geldt dat nog bestaande onduidelijkheid over regelgeving en informatieverkeer een aanhoudend punt van zorg blijven.

Merkbaar is dat de druk op en de spanning binnen de organisatie toenemen. De samenloop van fusie, transformatie, cultuurverandering, kwaliteitsverbetering en inkrimping van de organisatie is op zichzelf veelomvattend. De veranderingen, die gefaseerd worden ingevoerd, komen voor de individuele medewerkers steeds dichterbij. Werkprocessen, standplaatsen en functies veranderen of verdwijnen. De onzekerheid over hun toekomst neemt daardoor bij veel medewerkers toe.

Het beleidsprogramma voor de komende periode – 450.000 herbeoordelingen van WAO-ers, de invoering van de nieuwe arbeidsongeschiktheidswetten, WALVIS en vele 'kleinere' wetswijzigingen – leidt samen met het transformatieprogramma tot toenemende druk op de organisatie. Vast staat dat het niet mogelijk is het totale transformatieprogramma en het beleidsprogramma binnen de beoogde termijnen te realiseren. Wij zijn met de Minister van SZW in gesprek om het totale werkprogramma voor de komende periode op een beheersbaar niveau te krijgen. Dat is een absolute noodzaak om de vooruitgang in onze prestaties te continueren en om een verantwoorde invoering van nieuwe wetgeving te realiseren.

Raad van Bestuur
12 augustus 2004

Werk boven uitkering

Wij stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen. We willen het in 2003 bereikte fors lagere niveau van de WAO-instroom ten minste zo houden. Dat geldt ook voor een vlotte afhandeling en beheersing van de WW-instroom. Pilotervaringen zetten we om in een structureel beter en effectiever keurings- en reïntegratieresultaat. In ons klantmanagement en in de samenwerking met ketenpartners en andere partijen staat de klant centraal: meer eigen verantwoordelijkheid, meer eigen keuzemogelijkheden bij reïntegratie en maatwerk in de begeleiding.

De WAO

Volumeontwikkeling

De instroom in de WAO blijft zich gunstig ontwikkelen. In het eerste halfjaar van 2004 bedroeg de instroom 30.200 tegenover 36.300 in het eerste halfjaar van 2003, een daling van 17%. In vergelijking tot het vierde kwartaal van 2003 was de instroom in het eerste halfjaar gemiddeld 5% lager. Wij verwachten dat de komende maanden de instroom verder zal dalen, omdat ook het aantal aanvragen voor een WAO-uitkering afneemt: in het eerste halfjaar waren er gemiddeld 24% minder aanvragen dan in het laatste kwartaal van 2003. Het effect daarvan wordt zichtbaar in het derde kwartaal.

Ook het WAO-volume blijft dalen. De uitstroom uit de WAO bedroeg tot en met juni ruim 40.000, bijna 10.000 hoger dan de instroom. Sinds eind 2003 is het aantal WAO-ers gedaald met 10.000. Dit beeld geeft aan dat de Wet verbetering Poortwachter effect blijft sorteren.

TABEL 1				
Ontwikkeling WAO-volume				
	2004 t/m 2e kw	2003	2002	2001
Instroom	30,1	66,3	92,4	104,1
Uitstroom	40,1	83,2	82,0	80,8
Verschil in/uitstroom	-10,0	-16,4	10,4	23,3
WAO-ers ultimo	775,6	785,6	802,5	792,1
Index cijfer Jaar 2002 = 100	96,7	97,9	100,0	

Reïntegratie-inspanningen werkgever en werknemer

We beïnvloeden de WAO-instroom door een strikte beoordeling van de reïntegratieverslagen (RIV's), waarin werkgever en werknemer rapporteren over hun inspanningen om de werknemer in het arbeidsproces ingeschakeld te houden.

TABEL 2		
Uitvoering Poortwachter		
	2004	2003
Ontvangen RIV's	27.900	59.163
Getoetste RIV's	29.145	48.935
Opgelegde sanctie werkgever	1.188	3.287
Opgelegde sanctie werknemer	619	1.700

In het eerste halfjaar van 2004 hebben we aan bijna 1.200 werkgevers een sanctie opgelegd in de vorm van verlenging van de verplichting tot loondoorbetaling. Het aantal sancties, dat aanvankelijk gemiddeld hoger lag, blijft sinds het derde kwartaal 2003 redelijk constant. Wij schrijven dat toe aan het feit dat het proces van indiening en beoordeling van reïntegratieproces beter bekend is geworden.

45% van de sancties is opgelegd omdat het reïntegratieverslag niet of onvoldoende volledig is ingediend. Om de sancties om deze reden naar een lager niveau te brengen hebben wij specifiek de aandacht gevraagd van werkgevers en arbodiensten voor het leveren van een volledig reïntegratieverslag en het verstrekken van adequate reacties op verzoeken om informatie. Ook zijn de beleidsregels verduidelijkt.

In ruim 600 gevallen hebben we de aanvraag van verzekerden geweigerd omdat zij niet voldoende meewerkten aan reïntegratie.

Eind september wordt in de landelijke Stuurgroep Poortwachter het proces van aanlevering en toetsing van de reïntegratieverslagen door alle bij dit proces betrokken partijen (SZW, arbodiensten, werkgevers en werknemers) geëvalueerd. Wij zullen in dat verband voorstellen doen ter verbetering van de tijdigheid en de kwaliteit van de reïntegratieverslagen met als doel oplegging van sancties, met name om administratieve redenen, te voorkomen.

TABEL 3		
Prestatie-indicatoren: Poortwachter		
Prestatie	Realisatie 2004 t/m 2e kw	Norm 2004
WAO-instroom	30.138	66.316
Toetsing reïntegratieverslag		
* Tijdigheid	50%	80% Tijdig
* Juistheid	n.b.	70% Juist
Uitvoering arborol vangnet gevallen	93%	> 96% herstel voor EWT

IWI heeft recentelijk een onderzoek afgerond naar de manier waarop wij de uitvoering van de Wet verbetering Poortwachter hebben ingericht en hoe wij deze wet uitvoeren. De hoofdconclusie van IWI is dat wij de Wet verbetering Poortwachter voldoende adequaat hebben uitgevoerd. Aanvullend op het IWI-onderzoek hebben we intern een aantal onderzoeken uitgevoerd naar het proces van de toetsing van de reïntegratieverslagen, onder meer om de tijdigheid van de toetsing te verbeteren en de juistheid van de toetsing adequaat te kunnen vaststellen. Deze onderzoeken bieden aanknopingspunten tot verbetering. Als gevolg van de Wet Verlenging Loondoorbetaling bij Ziekte zal het aanbod van reïntegratieverslagen van oktober 2004 tot oktober 2005 nagenoeg stilvallen. De verbeteringen in het toetsingsproces worden samen met de consequenties van genoemde wet integraal ingevoerd vanaf oktober 2005.

Voor de uitvoering van onze arborol bij de vangnetgevallen Ziektewet is als streefwaarde opgenomen dat 96% hersteld moet zijn voor het einde van de wachttijd. De realisatie van het percentage hersteld vóór einde wachttijd is in het eerste halfjaar 2004 gelijk gebleven op een waarde van 93%. Op basis van onderzoek hebben wij geconstateerd dat een streefwaarde van 93% meer realistisch is dan de oorspronkelijke streefwaarde van 96%.

Second opinions en aanvragen verlenging wachttijd WAO

TABEL 4		
Second opinion / verlenging wachttijd		
	2004	2003
Passende arbeid	501	773
Geschiktheid tot werken	3.914	9.769
Ontslagadvies CWI*	4.309	5.360
Reïntegratie-inspanningen	372	609
Totaal second opinions	9.096	16.511
Verlenging wachttijd	8.876	18.004

* meting is gestart per 1 juni 2003

Werkgevers kunnen door verlenging van de wachttijd en voortzetting van hun reïntegratie-inspanningen toekenning van een WAO-uitkering en daarmee een verhoogde Pemba-premie voorkomen. Het aantal verlengingen van de wachttijd is ten opzichte van het eerste halfjaar 2003 met ca. 18% toegenomen. Een conclusie kunnen we aan deze stijging nog niet verbinden, omdat

er in het afgelopen halfjaar geen stabiele ontwikkeling in deze aanvragen te zien is geweest. Tot en met mei daalde het aantal aanvragen, terwijl in juni sprake was van een forse stijging.

Aan UWV kan een second opinion worden gevraagd over geschiktheid tot werken, passende arbeid en reïntegratie -inspanningen. In mei werd circa de helft van deze deskundigenoordelen binnen 3 weken gerealiseerd. We analyseren en verbeteren onze procesgang om in de loop van 2004 te voldoen aan de tijdigheidsnorm van 80%.

Verbetering keuringspraktijk

CBBS-monitor

Sinds 1 oktober 2003 is de CBBS-monitor operationeel. De monitor verschaft op kwartaalbasis informatie over de uitkomsten van de medische en arbeidskundige beoordelingen door de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige per einde wachttijd WAO.

Met de regiodirecteuren is afgesproken hoe deze informatie zal worden gebruikt om te sturen op de uitkomsten van de claimbeoordeling einde wachttijd WAO. Op basis van een analyse per regio worden concrete doelstellingen voor instroomreductie voor het tweede halfjaar van 2004 geformuleerd. Ook wordt de inrichting van een vergelijkbare monitor- en stuurcyclus voor de herbeoordelingen WAO met het aangepaste schattingsbesluit per 1 oktober 2004 voorbereid.

Een indicatie van de kwaliteit en striktheid van de claimbeoordeling is het aantal toekenningen en de verdeling van volledig en gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Ten opzichte van 2002 en 2003 treedt daarin geen verandering op. Het aantal toekenningen bedraagt ook in de eerste helft van 2004 ca. 69% van het totaal aantal aanvragen. Het aantal volledig arbeidsongeschikten ligt op ca. 38,5% en het aantal gedeeltelijk arbeidsongeschikten op circa 30,5%. Aangezien als gevolg van de Wet verbetering Poortwachter zich relatief 'zwaardere' gevallen aan de poort melden, kan worden gesproken van een gunstige ontwikkeling bij de kwaliteit en striktheid van de claimbeoordeling.

Pilot intensivering beoordeling arbeidsgeschiktheid

De relatief hoge instroom in de WAO van jonge vrouwen met psychische problematiek is aanleiding geweest om twee vormen van een meer intensieve beoordeling van deze risicogroep te beproeven: een tweede beoordeling door een andere verzekeringsarts in Alkmaar en een extra toets door een stafverzekeringsarts resp. een stafarbeidsdeskundige op alle andere kantoren. Wij zijn daarmee gestart in oktober 2003.

Tijdens de uitvoering van het project bleek dat de WAO-instroom in 2003 sterk is gedaald (met 28% ten opzichte van 2002). De grootste daling deed zich voor bij jonge vrouwen, vooral bij de doelgroep van het project. Deze daling stond los van het project.

De eindrapportage van het project is half juli aan de minister gezonden. Zowel cliënten als verzekeringsartsen waardeerden de proef positief. De extra aandacht die aan de doelgroep wordt gegeven, heeft geleid tot een toename van het percentage dat niet arbeidsongeschikt wordt geacht. Dit effect (onder voorbehoud vanwege de geringe omvang van het onderzoek) lijkt meer uitgesproken aanwezig bij de dubbel verzekeringsgeneeskundig beoordeelde groep. Wij hebben de minister voorgesteld om deze methodiek in te zetten naast andere vormen van intensivering, onder andere bij de herbeoordelingen op grond van het aangepast schattingsbesluit.

Sturen op outcome

In de kantoren Goes en Hengelo lopen pilots gericht op de sturing van de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige op het volume-effect van hun herbeoordelingen, de outcomesturing. Doelstelling is het bevorderen van grotere arbeidsparticipatie van arbeidsongeschikten. Op dit moment zijn nog onvoldoende gegevens voorhanden om conclusies aan deze pilots te verbinden.

Naast onze reguliere activiteiten voeren we in 2004 in het project Werk boven Uitkering herbeoordelingen uit van kansrijke gevallen met als doelstelling om in 2004 € 25 mln. extra te besparen op de programmakosten. Dit project is in de loop van het eerste kwartaal gestart. Het is de eerste stap op weg naar een professioneel bestandsbeheer waarin we op basis van kenmerken van de cliënten doelgericht nagaan waar reïntegratie succesvol is en het beroep op de WAO vermindert. In verband met de aanlooperperiode van het project, de gemiddelde doorlooptijd van een herbeoordelingstraject en de uitlooptermijn die in veel gevallen wordt aangehouden in het kader van een zorgvuldige gevalbehandeling zijn vanaf april 2004 de eerste wijzigingen zichtbaar. De eerste resultaten van het project (peildatum eind mei) tonen een besparing aan van € 7 mln. op de programmakosten. In verband met de invoering van het aangepast Schattingsbesluit per 1 oktober 2004 wordt zoveel mogelijk capaciteit ingezet op de herbeoordelingsoperatie van

bestaande WAO'ers jonger dan 55 jaar. De besparingen op de programmakosten worden met ingang van 1 oktober a.s. niet langer in het kader van dit project apart verantwoord. Deze vormen vanaf deze datum integraal onderdeel van de besparingen als gevolg van het aangepast schattingsbesluit.

De Ziektewet

Volumeontwikkeling

Ook bij de Ziektewet is sprake van een daling van het volume. Het aantal toegekende ZW-uitkeringen was in het eerste halfjaar van 2004 9,4% lager dan in het eerste halfjaar 2003. De grootste daling – 20,2% - deed zich voor bij de flexwerkers, waaronder ook de uitzendbranche valt. Met deze branche is inmiddels een intensieve samenwerking ontwikkeld, gericht op terugdringing van het ziekteverzuim en herplaatsing van zieke uitzendkrachten in het arbeidsproces.

Het aantal ZW-uitkeringen van zieke werklozen steeg met ca. 19%. Dit percentage blijft achter bij de stijging van het bestand van lopende WW-uitkeringen met ca. 26%. Hoewel er ook hier sprake is van daling van het ziekteverzuim is de invulling van onze arborol voor verbetering vatbaar. Daarom wordt in het kader van het project Werk boven uitkering de verzuimbegeleiding van zieke werklozen geïntensiveerd. De gunstige ervaringen die wij bij de invulling van de arborol voor uitzendkrachten hebben opgedaan worden hierbij benut.

Het gemiddeld aantal ZW-uitkeringen per dag lag 5,8% lager dan in 2003. Ook de gemiddelde ziekte duur is aanzienlijk gedaald: in het eerste kwartaal 2004 was de gemiddelde ziekte duur over de hele linie 17% lager dan in het eerste kwartaal 2003.

De Werkloosheidswet

Volumeontwikkeling

Bij de volumeontwikkeling van de WW heeft zich een aantal positieve ontwikkelingen voorgedaan. Zo nam, vergeleken met het tweede kwartaal 2003 het aantal beoordeelde WW-aanvragen in het eerste halfjaar, voor het eerst sedert 2002, af (-0,9%) en steeg het aantal WW'ers dat het werk heeft hervat fors (bijna 12%). Ondanks de stijging van het aantal beëindigde uitkeringen is het lopend bestand ten opzichte van het tweede kwartaal 2003 met ruim 26% gestegen tot 305.000.

De gemiddelde duur van de lopende uitkeringen daalde van 68 naar 63 weken. In het tweede kwartaal 2004 is de omvang van het WW-bestand afgenomen ten opzichte van het eerste kwartaal 2004. In tijden waarin er sprake is van een grote instroom in de WW heeft de gemiddelde snellere uitstroom van de nieuwe gevallen met een korte uitkeringsduur een positief effect op de gemiddelde uitkeringsduur van het totale bestand.

Instroom

In het eerste halfjaar zijn ruim 270.000 aanvragen beoordeeld; een kleine 3.000 minder dan in het eerste halfjaar van 2003, het aantal toekenningen steeg met 2,4% en het aantal afgewezen uitkeringen daalde met 12,1%.

Het instroomrisico (aantal nieuwe uitkeringen per 100 verzekerden) voor alle leeftijdscategorieën samen steeg in het eerste halfjaar 2004 met ruim 7% ten opzichte van het eerste halfjaar 2003 van 1,6% naar 1,7%. De grootste stijging deed zich voor bij jongeren t/m 24 jaar (8,6%). Het instroomrisico bij werknemers van 57 1/2 jaar en ouder daalde sterk (9,3%), ook daalde het bij de groep van 55 tot 57 1/2 jaar (3,6%). Dit bevestigt niet het beeld dat oudere werknemers massaal naar de WW worden weggesluisd.

Overigens hebben in het eerste halfjaar 2004 werknemers in de leeftijdsklassen t/m 24 jaar, tussen 55 en 57 1/2 jaar en van 57 1/2 jaar en ouder een gelijk instroomrisico (2,7%). In de overige leeftijdscategorieën ligt het tussen 2,8% en 3,9%.

TABEL 5				
Ontwikkeling WW-volume				x 1000
	2004 t/m 2e kw	2003	2002	2001
Instroom	217,1	418,7	324,8	251,6
Uitstroom	190,9	343,0	287,4	277,9
Verschil in/uitstroom	26,2	75,7	37,4	-26,3
WW-ers ultimo	305,4	280,3	204,9	165,0
Index cijfer Jaar 2002 = 100	149,0	136,8	100,0	

Uitstroom

Het aantal beëindigde uitkeringen steeg ten opzichte van het eerste halfjaar 2003 met 9% tot bijna 191.000. Hiervan zijn bijna 104.000 uitkeringen beëindigd vanwege werkhervatting, meer dan de helft (54,4%) van het totaal aantal beëindigde uitkeringen. Dit is een stijging van bijna 12% ten opzichte van het eerste halfjaar 2003. Het aantal beëindigde uitkeringen wegens het bereiken van de maximumduur steeg naar ruim 19.000, een stijging van bijna 16%. Het aantal beëindigde uitkeringen bij jongeren steeg met ruim 16%.

De gemiddelde duur van de uitkeringen bij uitstroom was 41 weken.

Lopende uitkeringen

Eind eerste halfjaar 2004 zijn er ruim 305.000 lopende uitkeringen, ruim 26% meer dan eind eerste halfjaar 2003, wel is dit 0,4% lager dan aan het eind van het eerste kwartaal 2004. De sterkste groei van het aantal lopende uitkeringen (circa 35%) deed zich voor bij werknemers tussen 35 en 55 jaar. Bij werknemers van 57 1/2 jaar en ouder groeide het aantal uitkeringen met 4.500; dit is relatief gezien de geringste stijging (ruim 9%). Het stijgingspercentage bij andere leeftijdscategorieën ligt tussen de 23% en 35%.

Reïntegratie en activering

Aanbestedingsprocedure

Het sluiten van contracten met reïntegratiebedrijven geschiedt op basis van Europese aanbesteding. Hierdoor worden op een objectieve en transparante manier opdrachten gegund aan reïntegratiebedrijven.

In het tweede kwartaal hebben we ruim 29.500 trajecten aanbesteed voor de doelgroepen arbeidsgehandicapten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt, arbeidsgehandicapten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en arbeidsgehandicapten van 50 jaar of ouder. Allen hebben lichamelijke beperkingen. De doelgroep arbeidsgehandicapten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt is aanbesteed tegen een vergoeding op basis van no-cure, no-pay.

Ter verdere verbetering van de werking van de reïntegratiemarkt en de aanbesteding zullen we gefaseerd overgaan naar het afsluiten van langjarige contracten met reïntegratiebedrijven. Ook zijn administratieve vereenvoudigingen doorgevoerd waardoor het voor bedrijven gemakkelijker wordt om mee te doen aan de aanbestedingsprocedure.

Plaatsingsresultaten

Om de resultaten op het gebied van reïntegratie te meten zijn de prestatie-indicatoren vastgesteld, die in onderstaande tabel zijn opgenomen.

TABEL 6		
Prestatie-indicatoren: Reïntegratie		
Prestatie	Realisatie 2004 t/m 2e kw	Norm 2004
Snelle start reïntegratietraject		
* AG	82%	85%
* WW	22%	85%
Aantal plaatsingen 2004	9.800	18.000
Sluitende aanpak WW	86%	95% WW
Sluitende aanpak AG	n.b.	90% AG

* 1e kwartaal 2004

Snelle start reïntegratie

Bij arbeidsongeschikten hebben we het beoogde tempo waarmee zij met een reïntegratietraject kunnen starten, vrijwel gerealiseerd. Tot en met het tweede kwartaal ligt het percentage op 82. Wij zullen de norm van 85% binnen 4 weken eind dit jaar dan ook gaan realiseren.

Bij werklozen is dat nog niet het geval. Zij kunnen in 22% van de gevallen tijdig met een reïntegratietraject starten. De gemiddelde doorlooptijd bedraagt in het eerste half jaar 35 dagen in plaats van 20 dagen. Oorzaken hiervoor zijn het grote aanbod van cliënten in combinatie met het beperkte aantal casemanagers, alsmede logistieke problemen. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om deze doorlooptijd te versnellen, waarbij ook het CWI is betrokken. Deze maatregelen lijken hun vruchten af te werpen. In juni is de gemiddelde doorlooptijd reeds 7 à 8 dagen lager dan het gemiddelde in de daaraan voorafgaande maanden. We verwachten dit jaar de doorlooptijd nog met circa 5 dagen te kunnen bekorten.

Aantallen plaatsingen

Voor 2004 hebben we als doelstelling om 18.000 arbeidsongeschikten en werklozen te plaatsen. Het aantal plaatsingen in het eerste kwartaal bedroeg op basis van de definitieve cijfers 4.901. Dit aantal ligt bijna 50% hoger dan in het eerste kwartaal van 2003. Wij verwachten in het tweede kwartaal ook ongeveer 5.000 cliënten te plaatsen en zullen vermoedelijk onze doelstelling voor 2004 gaan halen.

Onderstaande tabel geeft een beeld van de plaatsingsresultaten van de afgelopen contractjaren:

TABEL 7 Plaatsingsresultaten afgelopen contractjaren			
jaar	trajecten	Plaatsing	Opmerkingen
2001	65.000	27.000	42% is geplaatst. De doelstelling van plaatsing van 30% AG en 40% WW is gehaald.
2002	92.000	17.000	18% is gerealiseerd. Dit percentage zal nog stijgen, maar de doelstelling zal vermoedelijk niet worden gehaald.
2003	37.000	n.b.	De inzet van trajecten op basis van het contract 2003 is recent gestart. Raming is nog niet mogelijk.

Sluitende aanpak AG en WW

De sluitende aanpak AG is gedefinieerd als het percentage verzekerden uit de nieuwe instroom WAO dat binnen 12 maanden na de eerste WAO-dag óf voor de (helft van de) resterende verdien capaciteit werkt óf een reïntegratietraject is aangeboden ten opzichte van het totale aantal verzekerden in de doelgroep. Om de doelgroep te kunnen vaststellen is deels dossieronderzoek nodig. Dit vindt plaats in augustus en september. Omdat daarnaast de score wordt bepaald door de periode die gehanteerd wordt voor gestarte trajecten en plaatsingen, namelijk tot april 2004, wordt over deze score gerapporteerd in het derde kwartaalverslag.

Met het Ministerie van SZW is afgesproken dat 95% van onze klanten die een WW-uitkering ontvangen binnen één jaar na de eerste WW dag uitstroomt óf wordt voorgedragen voor een reïntegratietraject dan wel een andere vorm van begeleiding ontvangt. De prestatie-indicator is voor het grootste deel afhankelijk van de uitstroom van klanten binnen 6 maanden. Het grootste deel van deze klanten (de fase 1 klanten) valt de eerste 6 maanden onder de verantwoordelijkheid van CWI. Op dit moment bereiden we een prestatie-indicator voor die meer inzicht biedt in de prestaties van UWV. Hierop zullen we in het derde kwartaalverslag terugkomen. Gedurende de eerste drie maanden van 2003 zijn circa 60.000 klanten behorend tot de doelgroep ingestroomd in de WW. Een jaar later ontvingen hiervan nog ca. 15.400 personen een uitkering WW. Van dit nog lopend bestand zijn in circa 8.500 gevallen géén reïntegratieactiviteiten gerealiseerd. Het percentage sluitende aanpak bedraagt derhalve gemiddeld over de eerste drie maanden van 2004 86%.

Individuele reïntegratieovereenkomst

In het eerste halfjaar van 2004 werden 700 aanvragen voor een individuele reïntegratieovereenkomst ontvangen. Het uitgangspunt is dat de klant zelf een plan maakt. Na overleg met onze cliëntenraad hebben we in het tweede kwartaal een beoordelingskader vastgesteld.

Activering WAO'ers

Om reïntegratie in het arbeidsproces te bevorderen hebben we de volgende initiatieven ondernomen of voortgezet:

> **Zorg maakt werk** . PGGM en UWV hebben onder de naam 'Zorg maakt werk' het initiatief genomen om langdurig arbeidsongeschikten in de sector Zorg en Welzijn te helpen bij hun reïntegratie en het vinden van een passende baan. De mogelijkheden van de WAO'er zijn daarbij het uitgangspunt. Met het project willen PGGM en UWV de deelname van arbeidsongeschikten aan de arbeidsmarkt bevorderen en op die manier een bijdrage leveren aan het oplossen van de arbeidstekorten in de zorg. Het project bestaat uit vijf pilots en loopt gedurende het gehele jaar 2004. Vrijwel alle intakegesprekken zijn zoals gepland op 1 juli 2004 afgerond. Het gaat hierbij om ruim 4.000 personen. Hiervan is in ongeveer 1.500 gevallen geconcludeerd dat een reïntegratietraject niet zinvol is. Inmiddels zijn ruim 400 reïntegratietrajecten gestart en hebben 29 personen het werk hervat of uitgebreid. We verwachten dat uiteindelijk circa 2.400 WAO'ers zullen starten in een reïntegratietraject. Ons doel is om dit aantal per 1 oktober 2004 te bereiken.

> **Reïntegratietelefoon**. Bij de Reïntegratietelefoon kunnen klanten zich melden die aan het werk willen, maar die we in de normale processen niet direct bereiken. Door middel van de Reïntegratietelefoon willen wij hen adequaat en snel helpen. In het eerste halfjaar van 2004 zijn ruim 2.900 klanten gestart met een traject. We verwachten daarom dat wij onze doelstelling om in 2004 8.500 reïntegratietrajecten te starten met klanten die zich via de Reïntegratietelefoon melden, niet zullen halen. Het aantal plaatsingen ligt tot nu toe op bijna 200. De waardering van klanten is nog steeds hoog met een 7,3.

> **Tweede kans trajecten**. Ook voor cliënten die al eerder aan een reïntegratietraject begonnen maar niet aan het werk gekomen zijn, geldt dat zij over het algemeen moeilijker bemiddelbaar zijn. Wij bieden deze klanten een tweede kanstraject aan. In het tweede kwartaal hebben we voor ruim 558 klanten een tweede kanstraject ingekocht.

> **Meer jonggehandicapten aan het werk**. We willen de komende drie jaar 6.000 extra jonggehandicapten aan werk helpen. In 2004 worden 1.000 extra trajecten ingekocht. Voor deze doelgroep is een budget van € 11,5 mln. extra beschikbaar. De Commissie Werkend Perspectief heeft geadviseerd over de besteding van dit budget. We hebben intussen voorbereidingen getroffen voor de intensivering van de zogenoemde Jonggehandicaptenteams en voor een aantal nieuwe projecten om een groot aantal jonggehandicapten aan het werk te helpen.

> **Reïntegratie allochtone arbeidsgehandicapte vrouwen**. Op basis van de contracten 2002 zijn voor allochtonen de volgende plaatsingsresultaten te melden:

TABEL 8			
Plaatsingsresultaten contracten 2002			
	Netto instroom	Plaatsingen	Plaatsingspercentage
Allochtone arbeidsgehandicapten			
Mannen	1.046	74	7,1%
Vrouwen	994	54	5,4%
Totaal	2.040	128	6,3%
Allochtone werklozen			
Mannen	1.880	194	10,3%
Vrouwen	1.226	101	8,2%
Totaal	3.106	295	9,5%

De resultaten laten een aanmerkelijk verschil zien met de totale plaatsingspercentages van de contracten 2002 die 19% (AG) en 18% (WW) bedragen. Per 1 april 2004 zijn er nieuwe contracten gegund voor de doelgroep allochtonen. Om de reïntegratie van allochtone vrouwen te bevorderen hebben we in drie regio's de groep allochtone arbeidsgehandicapte vrouwen separaat aanbesteed. We beogen hiermee een meer op de doelgroep toegesneden dienstverlening aan te bieden, wat moet leiden tot betere plaatsingsresultaten.

Activering WW'ers

Met onze ketenpartners hebben wij afspraken gemaakt voor experimenten met en invoering van een meer op maat gesneden activerende aanpak van werklozen. In het hoofdstuk ketensamenwerking gaan we daar verder op in. Voor de activering van werklozen verrichten we verder de volgende activiteiten:

> **Reintegratiegesprekken.** In de eerste vijf maanden van 2004 hebben onze 270 casemanagers 62.000 activerings- en reintegratiegesprekken gevoerd. In de tweede helft van 2004 wordt de inzet van het aantal Casemanagers uitgebreid om het grote werkaanbod te verwerken en de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. Optimaliseren van de effectiviteit van de inzet van Casemanagers heeft onze voortdurende aandacht.

> **ESF.** We doen in 2004 een beroep op middelen van het Europees Sociaal Fonds. Hiertoe selecteren we door middel van Europese aanbesteding een partner die ons bij de uitvoering terzijde staat. De niet-openbare aanbesteding is gestart. De partner is op 1 oktober beschikbaar en zal UWV gedurende één jaar ondersteunen bij de uitvoering. Wij zullen ESF-gelden vanaf 1 oktober 2004 inzetten voor de financiering van trajecten ten behoeve van klanten die vanuit de herbeoordelingsoperatie (aangepast schattingsbesluit AG) aan een traject gaan deelnemen. Vanaf 1 januari 2005 worden ESF-middelen ook ingezet voor de in te kopen scholingen voor deze doelgroep.

> **Sociale activering.** In het eerste halfjaar zijn ruim 800 klanten aangemeld voor een traject in het kader van de Wet werk en bijstand. Voor bijna 400 klanten is het traject gestart. Hiervan is voor bijna 250 klanten een sociale activeringstraject ingekocht.

Samenwerking in de keten van werk en inkomen

De doelstelling van werk boven uitkering - het voorkómen van werkloosheid en de terugkeer naar werk - staat centraal in de samenwerking tussen de ketenpartners CWI, UWV en gemeenten.

Beleidskader

Het programma 'Ketenresultaten 2003-2004' van CWI, UWV en gemeenten bevat prestatieafspraken over overdracht van uitkeringsintakes, reïntegratieadviezen, samenloopsituaties en over het optimaliseren van de doeltreffendheid van de keten in zijn geheel. Daarnaast bevat het afspraken over het afstemmen van werkprocessen (werkproceskoppelingen) en ondersteuning daarvan via ICT-toepassingen.

De ketenpartners hebben inmiddels de ambities voor een nieuw ketenprogramma geformuleerd.

Deze zijn:

- Gezamenlijke definiëring van prestatie-indicatoren voor de keten
- Afstemmen van ICT-investeringen
- Gezamenlijke aanpak van reïntegratie
- Vorming van bedrijfsverzamelgebouwen
- Gezamenlijke handhaving

Doel is uiterlijk 1 oktober een meetbaar en realistisch ketenprogramma vast te stellen.

Gestart is met de voorbereidingen voor een nieuwe serviceniveauovereenkomst met afspraken over overdracht van uitkeringsintake, reïntegratieadvies, meting van prestaties en gebruik van kennisgevingen.

Resultaten

- Gestart is met het inrichten van reïntegratiecoaching voor werkzoekenden. Doel is een uniforme indicatiestelling, het aanbieden van gedifferentieerde dienstverlening en de persoonlijke overdracht van en toelichting op reïntegratieadviezen. Voorop staat de ruimte voor de klant om eigen initiatieven te ontplooiën. Reïntegratiecoaching is erop gericht dat iedere klant die begeleiding nodig heeft een vaste reïntegratiecoach krijgt. De reïntegratiecoach is verantwoordelijk voor een goede diagnose bij de klant en het op basis daarvan inzetten van de juiste middelen en benaderingswijze om de kortste weg naar (duurzaam) werk te kunnen realiseren. Dit gebeurt in goed overleg met CWI, gemeenten en reïntegratiebedrijven. In een proef in Franeker is nader vormgegeven aan de spilfunctie die de reïntegratiecoach vervult. De proef is op 1 juni afgerond en geëvalueerd. Uit de evaluatie blijken kortere doorlooptijden, minder overdrachtmomenten en een hogere klantgerichtheid. De werkwijze zal landelijk worden doorgevoerd in het laatste kwartaal van 2004.
- In mei is de 'warme overdracht' van reïntegratieadviezen volledig ingevoerd. Onder 'warme overdracht' wordt verstaan het direct overdragen van reïntegratieadviezen WW door CWI aan UWV. Naast snelle overdracht leidt dit ook tot een aanmerkelijk betere kwaliteit van de ontvangen reïntegratieadviezen doordat de kennis over de klant en de behoeften van de ketenpartners wordt gedeeld. Verder voeren we in samenwerking met CWI en gemeenten een diagnose-instrument in dat bijdraagt aan dienstverlening op maat voor de klant. Het diagnose-instrument bestaat uit een zestal onderdelen, waarvan er inmiddels drie ontwikkeld zijn: de nalevingsbereidheidstoets, de motivatietoets en de arbeidsmarkttoets. De nalevingsbereidheidstoets zal met ingang van 1 september worden beproefd in Amsterdam Nieuw West. Sinds 24 mei worden de arbeidsmarkttoets en de motivatietoets beproefd in Alphen aan den Rijn. De overige toetsen worden voor 1 oktober ontwikkeld.
- De pilots om workshops voor klanten in te richten en "doe het zelf pakketten" samen te stellen zijn inmiddels afgerond. Deze workshops hadden tot doel het eigen initiatief van de klant te stimuleren. In vervolg hierop worden deze werkwijzen landelijk ingevoerd. We verwachten dat we vanaf het vierde kwartaal in de regio's kunnen starten.
- De invoering van de onafhankelijke arbeidsadviseur is gestart. Op 1 juli zijn 11 locaties operationeel, op 1 oktober 30 en op 1 januari 2005 60.
- De tijdigheid en juistheid van de aanlevering door CWI van dossiers voor de uitkeringsintake WW voldoet in het tweede kwartaal aan de norm.
- We voeren onze dienstverlening WW uit op 103 locaties: 66 CWI-kantoren en 37 bedrijfsverzamelgebouwen (BVG'en).

- Met diverse gemeenten stemmen we af over de doorstroom van WW naar ABW om inzicht te krijgen in het aantal potentiële bijstandgerechtigden. Met acht gemeenten zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop dit inzicht verder wordt vergroot. De mogelijkheid tot verdere gegevensuitwisseling is in samenhang met de privacywetgeving in onderzoek. Er zijn afspraken gemaakt tussen CWI, UWV en zes gemeenten over het uitvoeren van pilots in die gemeenten. Het betreft samenwerking op het gebied van sociale activering, inrichting van WAO-servicedesk, geïntegreerde medische keuringen, expertise-uitwisseling en inzet van de gemeentelijke klantmanager bij samenloop. In Nijmegen, Hilversum, Amsterdam en Gouda is de servicedesk ingericht. Deze WAO-servicedesks hebben per 1 juli een doorstart gemaakt als informatie- en adviespunt Arbeidsintegratie.
- Met meer dan 100 gemeenten is overleg geopend over samenwerking bij reïntegratie. Met de vier grootste gemeenten en meer dan zestig andere gemeenten zijn afspraken gemaakt over thema's als gezamenlijke aanpak van reïntegratie in samenloop situaties ABW-WAO en inzet van sociale activering voor onze klanten. Voor de verdere vormgeving van de aanpak bij samenloop hebben we met VNG en Stimulansz op basis van een aantal best practices een stappenplan ontwikkeld. Het stappenplan is bedoeld voor alle gemeenten en UWV regiokantoren die nog geen volmaakte samenwerking hebben kunnen inrichten voor het plaatselijke samenloopbestand. Dit moet voor 1 januari 2005 leiden tot afspraken met alle gemeenten.
- Daarnaast werken we met meer dan dertig gemeenten samen in wijkgerichte en arbeidsmarktgerelateerde projecten waarbij werkgevers in de regio zijn betrokken. Voor deze activiteiten zijn in het kader van de zogenoemde vrije ruimte met reïntegratiebedrijven contracten gesloten. Voorbereidingen zijn getroffen voor een gezamenlijke meting in 2004 door CWI, UWV en gemeenten van de klanttevredenheid over de keten. Deze meting zal in het derde kwartaal van 2004 plaatsvinden. Uitwisseling van e-mailberichten tussen de ketenpartijen is technisch geregeld. De eerste elektronische werkproceskoppeling (vooraankondiging WW) tussen CWI en UWV is per 1 juni 2004 operationeel.
- Het eerste concept van het document "Beveiliging & Privacy binnen Suwinet" is gereed. Dit document vormt de basis voor het specifieke beveiligingsplan voor Suwinet binnen UWV en de hieruit voortvloeiende beveiligingsmaatregelen. Met de implementatie van de op basis van een audit voorgestelde beveiligingsmaatregelen is gestart.

Handhaving

Handhaving versterkt onze strategie 'werk boven inkomen'. Ons handhavingsbeleid is gericht op het bevorderen van spontane naleving van regels en het tegengaan van oneigenlijk gebruik en misbruik. De nadruk ligt op preventie. Niet-naleving moet door controle zo snel mogelijk worden ontdekt. Dat beperkt de schade en bevordert een hogere vrijwillige bereidheid tot naleving. Opsporing moet duidelijk maken dat overtreding van regels niet acceptabel is en niet loont. Een als hoog ervaren pakkans leidt eveneens tot een hogere bereidheid tot naleving.

TABEL 9 Prestatie-indicatoren: Handhaving		
Prestatie	Realisatie 2004 t/m 2e kw	Norm 2004
Bekendheid van regels en plichten	70%	Tenminste 60% voor alle regels
Aantal overtredingen naar duur en omvang	n.b.	Eerst: nulmeting, dan norm bepalen
Geconstateerde benadelingsbedrag van opsporingsactiviteiten	€ 24,6 mln.	Ten minste € 60 mln.

Bekendheid rechten en plichten

In het tweede kwartaal heeft het NIPO een onderzoek uitgevoerd onder uitkeringsgerechtigden naar de bekendheid met rechten en plichten. Hieruit blijkt dat de bekendheid van plichten meer dan 70% is. Hiermee wordt voldaan aan de norm van 60% bekendheid. Voorts schat men de kans op controle groter in dan twee jaar geleden; de sanctiekans wordt in 2004 ingeschat op 62%, versus 48% in 2002.

Aantal overtredingen naar duur en omvang

Deze prestatie-indicator zal vanaf 2005 worden toegepast. Omdat wij de realisatiecijfers over 2004 zo compleet mogelijk in beeld willen hebben alvorens een trendmatige ontwikkeling van het betreffende kengetal vast te stellen, voeren wij in december 2004 een nulmeting uit.

Identiteitsfraude

De bestrijding van sofi-nummerfraude en identiteitsfraude behoort tot de speerpunten van het handhavingsbeleid van UWV. In dat kader zijn de volgende activiteiten verricht:

> **Project "Arendsoog".** In januari zijn op twee plaatsen pilots gestart waarin de legitimatiebewijzen van alle personen die een eerste contact met UWV hebben, worden gecontroleerd. Hierbij wordt onder meer gebruik gemaakt van een database met als vermist geregistreerde identiteitsbewijzen. Vanaf 1 april hebben de pilotkantoren tevens de beschikking over MRZ-apparatuur, waarmee aangeboden identiteitsdocumenten worden gescand op echtheidskenmerken. Tot en met juni 2004 zijn ruim 3.200 documenten gecontroleerd. Tot nog toe zijn er geen valse of vervalste identiteitsbewijzen aangetroffen. De pilots worden eind juli afgesloten, waarna wij over de resultaten van het project rapporteren.

> **Team Sofi-nummerfraude.** Het team Sofi-nummerfraude voorziet in een structurele aanpak van sofi-nummerfraude. In de loop van 2004 wordt deze werkwijze landelijk geïmplementeerd en wordt het team opgeheven. In het eerste halfjaar zijn ruim 850 meldingen van mogelijk misbruik van een sofi-nummer ontvangen, waarvan ruim 270 meldingen in onderzoek zijn genomen en een deel nog wordt beoordeeld op onderzoekswaardigheid.

> **Landelijke Actiedagen.** In het eerste halfjaar van 2004 zijn twee landelijke actiedagen gehouden waarbij van een aantal werkgevers alle in de administratie aanwezige ID-bewijzen zijn gecontroleerd.

Tijdens de laatste actiedag eind juni zijn 32 personen aangehouden die werkten op een sofi-nummer dat hen niet toebehoorde.

De resultaten van de drie tot nu toe gehouden actiedagen zijn:

Tabel 10						
Resultaat actiedagen						
Datum	ID-bewijzen	Vals/vervalst	Gestolen/vermist	in orde	Aanhoudingen	Nog in onderzoek
9-dec-03	981	329	164	189	0	299
28-apr-04	500	122	30	133	0	215
29-jun-04	150	*	*	*	32	*
totaal	1631	451	194	322	32	514

* het aantal aangetroffen valse/vervalste en gestolen/vermiste documenten op de actiedag van 29 juni was eind juni nog niet bekend.

Het Openbaar Ministerie hanteert in navolging van het Nederlands Recherche Instituut (NRI) een gemiddeld bedrag aan maatschappelijke schade van € 36.300 per vals/vervalst document per jaar. Daarnaast kost het een slachtoffer van identiteitsfraude tussen de 300 en 400 uur om alles weer in orde te krijgen bij de diverse instanties.

Onze acties leveren feitelijke informatie op, waarmee het aantal "hersteluren" per slachtoffer aanzienlijk vermindert. Hiermee wordt een maatschappelijke schadelastbeperking bereikt, zeker als UWV een vals of gestolen identiteitsdocument aan het maatschappelijk verkeer onttrekt. Tot en met juni leveren onze acties een maatschappelijk rendement op van € 1,4 mln.

Controle en opsporing

Fysieke controles

Over de resultaten van de fysieke controles van 2003 beschikken wij in het derde kwartaal van 2004. Oorzaak hiervan is de relatief lange afhandeltermijn van de onderzoeken. Van de voor 2004 afgesproken 7.000 fysieke controles zijn er in eerste halfjaar 2.242 uitgevoerd.

Opsporing

Het aantal opsporingsonderzoeken naar werkgeversfraude bedroeg in het eerste halfjaar van 2004 598, waarvan er 373 zijn afgesloten met een fraudeconstatering (62%).

Van de in het Handhavingsarrangement afgesproken 101 processen-verbaal werkgeversfraude hebben wij er 41 gerealiseerd.

Het aantal opsporingsonderzoeken naar uitkeringsfraude bedroeg in het eerste halfjaar 2.115. Het aantal opsporingsonderzoeken naar identiteitsfraude bedroeg 100.

Van de in het Handhavingsarrangement afgesproken 649 processen-verbaal werknemersfraude hebben wij er tot en met juni 2004 316 gerealiseerd, waarvan 59 voor identiteitsfraude.

Het totaal geconstateerde benadelingsbedrag van opsporingsactiviteiten is € 24,6 mln., waarvan € 9,3 mln. voor werknemersfraude en € 15,3 mln. voor werkgeversfraude.

Samenwerking

Bij opsporing zijn altijd meerdere instanties betrokken. Zo werkt UWV met instanties als SVB, Belastingdienst, Arbeidsinspectie, gemeenten, Openbaar Ministerie en politie in een groot aantal regionale en branchegerichte structuren samen.

SIOD

In het convenant met de SIOD is afgesproken dat UWV jaarlijks 50 zaken aan de SIOD overdraagt. Het gaat hierbij om complexe en ernstige fraudezaken. In het eerste halfjaar hebben we 42 zaken overgedragen aan de SIOD. Het convenant met de SIOD is in het tweede kwartaal geëvalueerd en heeft niet geleid tot bijstelling van de criteria voor het doen van meldingen aan de SIOD. Wel zijn afspraken gemaakt om terugzending van meldingen zoveel als mogelijk te voorkomen.

Interventieteams

Per 1 januari 2004 is een landelijk netwerk van Interventieteams opgericht met als doel een meer repressieve aanpak van fiscale en sociale zekerheidsfraude, illegale tewerkstelling en daarmee

samenhangende misstanden. Ter borging van lokale belangen zijn negen Regionale Platforms opgericht. De al bestaande Interventieteams in de tuinbouwbranche in het Westland (WIT) en de confectiebranche (CIT) vormen een project in één van de negen regio's. Het CIT heeft in het tweede kwartaal zijn werkzaamheden beëindigd en is opgeheven.

Het WIT heeft in het eerste halfjaar 2004 141 waarnemingen ter plaatse uitgevoerd. Bij acties van het WIT zijn tot en met de maand juni 184 werkgevers en 687 werknemers gecontroleerd. In totaal zijn 29 processen verbaal opgemaakt wegens o.a. overtredingen van bepalingen uit de wet Suwi, valsheid in geschrift en legitimatie met een vervalst/vals reisdocument. Bij de acties zijn in totaal 39, illegaal in Nederland verblijvende, werknemers aangetroffen.

Internationale fraude

UWV voert controles uit bij personen in het buitenland met een Nederlandse arbeidsongeschiktheidsuitkering. In het eerste halfjaar 2004 zijn 396 dossieronderzoeken verricht. Dat leidde tot 356 huisbezoeken bij uitkeringsgerechtigden in Duitsland en Spanje waarbij in 53 gevallen een sanctie wordt overwogen. Ook in Frankrijk is onderzoek verricht, waarbij echter weinig fraude is geconstateerd. Verder zijn risicoanalyses uitgevoerd voor uitkeringsgerechtigden in de Nederlandse Antillen, Aruba en de Verenigde Staten.

Het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) voert vanaf 2004 ook taken uit voor gemeenten in relatie met de Wet Werk en Bijstand. In het eerste halfjaar zijn ruim 200 overeenkomsten met gemeenten afgesloten. Daarnaast voert IBF sinds 2004 bij wijze van proef taken uit voor de SVB. Het IBF ontving in het eerste halfjaar in totaal 882 verzoeken. Hiervan was ca. 36% afkomstig van vooral de gemeenten. Tot en met juni heeft de SVB slechts op beperkte schaal gebruik gemaakt van de diensten van het IBF. Het IBF heeft in het eerste halfjaar 43 fraudemeldingen gedaan.

Handhaving distribuerende functie

Signalen onvoldoende inzet reïntegratie

Arbeidsongeschikten en werklozen worden uitdrukkelijk gewezen op hun verplichtingen bij reïntegratie. Als hun medewerking te wensen overlaat worden wij daarover door reïntegratiebedrijven geïnformeerd. De meest voorkomende signalen zijn: het niet verschijnen op de (eerste) afspraak en het niet meewerken aan een reïntegratietraject. In de periode januari t/m juni 2004 heeft dit geleid tot 1.583 kennisgevingen WW van mogelijk verwijtbaar gedrag. Hiervan zijn er tot en met april 245 afgehandeld, waarvan er 100 tot een sanctie hebben geleid. Onderzoek naar de reden van het relatief hoge aantal niet afgehandelde gevallen heeft uitgewezen dat de communicatie over en de registratie van ontvangen meldingen en van reeds afgehandelde kennisgevingen niet optimaal verloopt.

Fraude ZW

In 2003 is het aantal fraudeconstateringen - ten opzichte van 2002 - sterk gedaald en deze dalende trend heeft zich in het eerste halfjaar 2004 voortgezet. De daling wordt nagenoeg geheel veroorzaakt door de afname van het aantal te late hersteldmeldingen ZW, vooral in de uitzendbranche. Ook is er sprake van een dalend volume van de vangnet ZW-populatie. Met de afname van de fraudeconstateringen is het aantal (niet) opgelegde boetes en waarschuwingen evenredig afgenomen. Reden is dat de geïntensiverde samenwerking met de uitzendbranche op het terrein van het terugdringen van het ziekteverzuim en de bevordering van reïntegratie, heeft geleid tot een aanzienlijke vermindering van het aantal te late hersteldmeldingen. Dit is vooral het gevolg van het elektronisch aanleveren van ziek- en hersteldmeldingen.

Fraude WAO/WAZ/Wajong

In het eerste halfjaar van 2004 is het aantal fraudeconstateringen ten opzichte van 2003 afgenomen. Dat geldt ook voor het aantal maatregelen en waarschuwingen. Dit hangt voor een belangrijk deel samen met de daling van het aantal aanvragen WAO en van de instroom in de WAO. Gedeeltelijk wordt het ook veroorzaakt doordat het handhavingsbeleid nog niet overal correct wordt uitgevoerd. De taskforce die we hebben ingesteld voor de integrale verbetering van het herbeoordelingsproces neemt verbetering van de handhavingsactiviteiten mee.

Fraude WW

Het aantal fraudeconstateringen WW is aanzienlijk toegenomen (54%). Dit is het gevolg van het feit dat per 1 januari 2004 de fraudesignalen grotendeels in gespecialiseerde teams worden onderzocht en afgehandeld. Ook is door verfijning in de systemen de kwaliteit van de samenloopsignalering (witte fraude) verbeterd en de detectiekans op fraude aanzienlijk toegenomen. Door de introductie van de gespecialiseerde teams en de verbeterde samenloopsignalering is de effectiviteit van het proces toegenomen. Dit blijkt uit de afname van de gemiddelde duur van de fraude, de daling van het gemiddelde benadelingsbedrag WW en de daling van witte fraude. Op basis van onze analyses concluderen we dat als uitkeringsgerechtigden naast hun uitkering een 'witte 'baan hebben en dit voor UWV verzwijgen, de kans op ontdekking hiervan 95% bedraagt.

Onderzoek toont aan dat WW'ers die (bewust) te weinig solliciteren een grotere kans lopen hiervoor bestraft te worden. In 2003 zijn driemaal zoveel mensen bestraft als in 2000. Gecorrigeerd voor de toename van de werkloosheid in deze periode, betekent dit een verdubbeling van de geconstateerde overtredingen. Dit betekent dat UWV op het gebied van de controle op de sollicitatieplicht tussen 2000 en 2003 een aanzienlijke vooruitgang heeft geboekt. Deze trend zet zich voort in 2004.

Handhaving collecterende functie

Non-afdoening werkgeversfraude

Op basis van statistische informatie zou in 2003 37% (173 gevallen) van de constatering werkgeversfraude niet zijn gesanctioneerd. Naar aanleiding hiervan hebben we een onderzoek ingesteld naar de oorzaken van deze non-afdoening werkgeversfraude. Op basis van dit onderzoek blijkt dat de werkelijke non-afdoening fors lager uitvalt dan de geregistreerde non-afdoening. Feitelijk is sprake van een percentage van 11,5%. Dit fors lagere percentage werkelijke non-afdoening werkgeversfraude is vooral te verklaren door foutieve registratie(momenten) in het primaire proces. In de tweede helft van 2004 voeren we een onderzoek uit naar de omvang van de non-afdoening van werkgeversfraude gedurende het eerste halfjaar van 2004.

Klantgerichtheid

Onze dienstverlening is gericht op het activeren en waar nodig begeleiden van mensen naar werk, snelle en duidelijke beslissingen, keuzemogelijkheden voor de klant bij reïntegratie, invloed van klanten(raden) op onze dienstverlening, en een laagdrempelige informatievoorziening en klachtenprocedure. Wij stellen de klant in staat zoveel mogelijk zelf zijn weg te vinden en vertellen hem wat hij van ons kan verwachten. Wij rekenen op een actieve houding van de klant. We beperken de administratieve lasten voor werkgevers, verzekerden en uitkeringsgerechtigden.

TABEL 11 Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid		
Prestatie	Realisatie 2004 t/m 2e kw	Norm 2004
Tevredenheid werkgevers en werknemers	n.b.	Tenminste 6,5
Snelle afwikkeling spontane contacten KCC	79%	70% afgehandeld bij KCC
Snelle afwikkeling klachten	48%	99% binnen 3 weken

Klantencontactcentra (UWV-telefoon)

Voor het beantwoorden van spontane vragen van onze klanten is de UWV-telefoon opgericht. Hiertoe werken we met twee centrale klantencontactcentra. Doel is het verbeteren van de bereikbaarheid en het eenduidig en duidelijk informeren van de klant. Momenteel worden op de klantencontactcentra bijna 35.000 gesprekken per week afgehandeld. Dit is aanzienlijk meer dan in het eerste kwartaal 2004. Eind 2005 zal een vrijwel landelijke dekking zijn bereikt. De geplande contacten vinden plaats in onze frontoffices (AG) en in CWI-locaties en bedrijfsverzamelgebouwen (WW).

Het klantencontactcentrum in Assen werkt voor klanten uit het noorden van het land. Het klantcontactcentrum in Goes is begin maart 2004 gestart met de afhandeling van spontane klantvragen uit de regio zuid. Het werkingsgebied wordt gefaseerd uitgebreid. De overgang van klantcontacten vanuit de kantoren naar het klantencontactcentrum verloopt volgens plan.

De bereikbaarheid was in het eerste halfjaar gemiddeld 94%. De bereikbaarheidscore in het tweede kwartaal van 96% was 6%-punt hoger dan in het eerste kwartaal. Bereikbaarheid heeft voor ons een zeer hoge prioriteit. We ontwikkelen daarom oplossingen die een optimale bereikbaarheid moeten garanderen. Het aantal vragen dat direct kon worden afgehandeld bedraagt 79%.

Uit het hierna vermelde klanttevredenheidsonderzoek over de klantcontactcentra over mei blijkt dat het aantal respondenten waarmee een terugbelafsprake is gemaakt en dat binnen 24 uur is teruggebeld, aanzienlijk is gestegen, en wel van 48% naar 88%. Ook was een groot deel van de respondenten (92%) tevreden over de manier waarop ze door de medewerkers van het klantencontactcentrum te woord werden gestaan (in maart: 89%).

Aan de hand van de vragen die ons via het klantcontactcentrum bereiken verbeteren we onze schriftelijke communicatie en ons internet en passen we onze procedures aan.

Afhandeling van klachten

Klanten kunnen met hun klachten over UWV zowel schriftelijk als telefonisch terecht bij het Centraal Klachtenbureau. Bij alle schriftelijk ingediende klachten wordt telefonisch met de klant contact opgenomen voor ontvangstbevestiging, om toelichting te krijgen of te geven, en om te weten te komen of de klant gehoord wil worden.

Tot en met juni hebben we 5.204 klachten ontvangen. In 2003 was dit in totaal 7.980. We verwachten dan ook dat het aantal klachten in 2004 aanmerkelijk hoger zal zijn dan in 2003. De oorzaken van deze stijging zijn waarschijnlijk gelegen in de toeneming van het aantal klanten, de grotere bekendheid van het centrale meldpunt, het beter 'boven water' komen van de klachten, de grote veranderingsprocessen binnen de organisatie en de publiciteitscampagnes van UWV (dergelijke campagnes leiden ook binnen commerciële organisaties tot een verhoging van het aantal klachten).

In het eerste halfjaar is 74% van de klachten (excl. Klachten die via de Nationale Ombudsman binnenkomen) binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. Onze doelstelling is klachten binnen drie weken af te handelen. Door de verbeterde doorleiding van het Centraal Klachtenbureau naar de regio en de nauwere samenwerking slaagden wij erin juni in ruim 55% van de gevallen in de klacht binnen drie weken af te handelen. Ook de verbetering in de tijdigheid van het afhandelen van de klachten in de regio zet zich door. We zetten ons er voor in om in het vierde kwartaal op 80% binnen 3 weken uit te komen.

Alle telefonisch ontvangen klachten zijn binnen 24 uur doorgeleid. De telefonische bereikbaarheid van het Centraal Klachtenbureau is aanzienlijk gestegen tot bijna 80% in juni. Dit betekent vrijwel een verdubbeling ten opzichte van de score aan het eind van het eerste kwartaal (42,2%). Deze stijging is het gevolg van een volledige bezetting tijdens de piekuren. Onder meer door verdere uitbreiding van de bezetting verwachten we deze score verder te verbeteren.

De tot en met juni afgehandelde klachtaspecten zijn als volgt te classificeren:

TABEL 12		
Afhandeling klachten		
Oordeel	2004 t/m 2e kw	2003
Gegrond	2.655	3.409
Ongegrond	1.215	1.559
Niet ontvankelijk	420	534
Tussentijds afgehandeld / geen oordeel*	1.313	1.426
Totaal	5.603	6.928

N.B.: een klacht kan meerdere klachtaspecten betreffen.

**) Bij 'tussentijds afgehandeld/geen oordeel' is naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet komen, als bedoeld in artikel 9:5 AWB, en wordt geen oordeel gegeven of een klacht gegrond of ongegrond is.*

De belangrijkste klachtaspecten zijn nog steeds: behandelingsduur, betaling, bejegening en voorlichting. Uit een eerste inventarisatie van deze klachtaspecten blijkt dat klachten vaak betrekking hebben op onder meer het zoekraken van werkbriefjes, de uitbetaling ingeval van overgang van WW naar ZW en terug, en het – overigens in afnemende mate - niet nakomen van de toezegging om binnen 24 uur teruggebeld te worden door de regio na contact met het Klantcontactcentrum.

Klanttevredenheidsonderzoek

We hebben de opzet van het klantenonderzoek gewijzigd. We hanteren de volgende indeling: gericht klantenonderzoek, klanttevredenheidsonderzoek en imago-onderzoek.

Het **gericht klantenonderzoek** koppelen we aan procesvernieuwingen binnen UWV. Dit onderzoek wordt geïntensiveerd en beter gestructureerd. Dit laatste houdt in dat we nagaan of de ingevoerde verbetering ook als zodanig door de klant wordt herkend en erkend, door middel van nul- en 1-metingen, zodat inzichtelijk wordt of een procesvernieuwing het beoogde doel bereikt dan wel waar bijsturing nodig is. Deze intensivering houdt in dat het aantal gerichte klantenonderzoeken wordt verhoogd.

In de vernieuwde opzet van het klantenonderzoek voeren we het **klanttevredenheidsonderzoek UWV** in de toekomst kernachtiger en op een meer generiek niveau uit, met een tweejaarlijkse frequentie. De 2-meting is gepland voor 2005. Daarnaast zijn de voorbereidingen gaande voor klantenonderzoek in samenwerking met de ketenpartners (CWI, VNG, Divosa) in het 4^e kwartaal van 2004.

Als derde onderdeel van het klantenonderzoek houden we **imago-onderzoek** onder werkgevers en werknemers. Dit biedt belangrijke informatie over hoe UWV zich in de ogen van de relaties van UWV (klanten, werkgevers, etc) ontwikkelt op de pijlers van de dienstverlening, zoals betrouwbaarheid, klantgerichtheid, duidelijkheid en integriteit, juist ook in relatie tot de andere publieke dienstverleners in Nederland.

Klantenonderzoeken in het eerste halfjaar van 2004

UWV Telefoon

In de periode april 2003 - mei 2004 is een zestal klantenonderzoeken naar UWV Telefoon gehouden, waarvan de laatste in mei.

De deelonderzoeken vertonen op diverse onderdelen een stijgende lijn in de klanttevredenheid. Dat geldt voor de telefonische bereikbaarheid en het directe contact met medewerkers van UWV Telefoon. Klanten zijn tevreden (rapportcijfer: 6,7) over de dienstverlening van UWV Telefoon. De bekendheid van UWV Telefoon is groot: de laatste meting laat een bekendheid van 98% zien. Vervolgonderzoek vindt plaats in het najaar.

Klanttevredenheid rechterlijke macht

Een nulmeting is uitgevoerd naar de tevredenheid binnen de rechterlijke macht over onze dienstverlening.

Uit het onderzoek blijkt dat de rechterlijke macht de kwaliteit van de geleverde dienstverlening goed waardeert, bijvoorbeeld waar het gaat om dossierkennis en kennis van wet- en regelgeving, kwaliteit van het optreden ter zitting. Op enkele onderdelen die voldoende worden geacht maar voor verbetering vatbaar zijn heeft UWV maatregelen ter verbetering getroffen.

In 2005 vindt de 1-meting plaats.

Klachtafhandeling Centraal Klachtenbureau

Een nulmeting is gehouden naar de afhandeling van klachten door het Centraal Klachtenbureau. Over de contacten met de medewerkers van het Centraal Klachtenbureau zijn de respondenten tevreden (vriendelijke medewerkers, begrip en goede uitleg procedure). Een deel van de klachten (15%) wordt na telefonische interventie door een CK-medewerker direct ingetrokken. De werkwijze van het Centraal Klachtenbureau krijgt als rapportcijfer een 6,4. Ook de informatievoorziening van UWV (folder, brieven, Internet) wordt positief beoordeeld.

De tijdigheid en volledigheid van de afhandeling en de beoordeling van de klachten is een verbeterpunt. Hierbij moet opgemerkt worden dat de tevredenheid veelal gerelateerd is aan het oordeel van UWV: men is niet tevreden als de klacht ongegrond is verklaard.

De 1-meting vindt in het 4^e kwartaal plaats.

Cliëntenraden

We laten ons landelijk en regionaal adviseren door 20 cliëntenraden: 6 regionale WW-raden, 11 regionale AG-raden, 1 landelijke WW-raad, 1 landelijke AG-raad en een Centrale Cliëntenraad. Een evaluatierapport over de cliëntenparticipatie is toegezonden aan alle raadsleden en deelnemende partijen. Na bespreking van de conclusies en aanbevelingen in een werkconferentie eind juni worden concrete verbeteringsuggesties geformuleerd op basis waarvan wij beleid zullen maken.

De landelijke cliëntenraden hebben een website aangelegd om cliëntenparticipatie te bevorderen. Verder is er een sociale kaart van de regio Noord opgeleverd die een uitgebreid beeld geeft van de instanties die werkzaam zijn op het gebied van de sociale zekerheid en een overzicht bevat van de spreekuren voor arbeidsongeschikten/gehandicapten en de voor deze doelgroepen belangrijkste websites.

Specifieke dienstverlening aan werkgevers

Met werkgevers, brancheorganisaties, administratie- en accountantskantoren wordt zowel gestructureerd als ad hoc contact onderhouden over verbetering van onze dienstverlening. We hebben in mei alle 150 bedrijven die een groter dan gemiddelde WAO-instroom hebben, bezocht en geattendeerd op de risico's en financiële gevolgen van een grote WAO-instroom. In het eerste kwartaal van 2004 verminderde de WAO-instroom bij deze bedrijven met 23% tegenover een landelijke daling van 10%.

In het kader van de Wet instroomcijfers WAO zijn alle werkgevers waarvan de instroomcijfers eind juni zijn gepubliceerd, ruim van tevoren geïnformeerd over de eigen cijfers. We hebben de bemensing van onze helpdesk afgestemd op mogelijke reacties van werkgevers op de publicaties. Verder hebben we voorlichtingsbijeenkomsten gegeven aan werkgevers over onder meer het Arboconvenant Uitzendbranche, ontwikkelingen op het gebied van de sociale verzekeringen, ontwikkelingen bij UWV en eigen risicodragerschap WAO. Ook spelen we in op vragen over de Loonaangifte 2006.

Kwaliteit en kosten van de uitvoering

Ons doel is verbetering van de kwaliteit van de uitvoering in overeenstemming met de wet en met inachtneming van doeltreffendheid en doelmatigheid.

Kwaliteitsmanagement

Om de kwaliteit te borgen en te verbeteren voorzien we in kwaliteitsmanagement. We stellen ons ten doel om voor de gehele organisatie in 2005 het ISO-kwaliteitscertificaat 9001 te behalen. We hebben inmiddels circa 95% van de vereiste generieke processen en kaders in het overkoepelende kwaliteitsmanagementsysteem gereed. Per 1 april 2004 hebben we de onderdelen strategie, beleid, kaders en algemene processen afgerond. De P&O-kaders en het P&O-beleid komen in het derde kwartaal van 2004 gereed. Ook het financieel beleid en het reïntegratiebeleid zullen dan worden vastgesteld.

In het tweede kwartaal is de divisie Werkgevers gecertificeerd. Van de overige vijftien bedrijfsonderdelen zijn er vier deels gecertificeerd. In de loop van 2004 wordt 70% van het kwaliteitsmanagementsysteem aantoonbaar certificeerbaar.

Bedrijfsvoeringsverantwoording 2004

In het jaarverslag 2004 zal UWV voor het eerst een verantwoording bedrijfsvoering opnemen. In de verantwoording bedrijfsvoering verantwoordt de Raad van Bestuur van UWV zich over de opzet en werking van het interne beheersingssysteem en benoemt de op dat moment nog bestaande risico's ten aanzien van de interne beheersing.

Om voldoende inzicht te hebben in de bestaande risico's en zekerheid te hebben over de effectieve beheersing van deze risico's (risicomanagement) heeft de Raad van Bestuur beleid ten aanzien van risicomanagement vastgesteld over het ambitieniveau en de verantwoordelijkheidsverdeling binnen UWV. Voorts heeft de Raad van Bestuur de strategische risico's voor UWV vastgesteld en een plan van aanpak risicoanalyse bedrijfsvoering. Deze risicoanalyse zal conform planning in september gereed zijn.

Rechtmatigheid van de uitvoering

De rechtmatigheid van het distribuerende proces is in de eerste helft van 2004 gestegen van 97,8% over het controlejaar 2003 tot 98,5%. Hierbij is er vanuit gegaan dat de geconstateerde onzekerheden in de loop van het jaar worden opgelost. Deze onzekerheden zijn het gevolg van nog niet afgehandelde posten. Eerst over een volledig controlejaar is sprake van een steekproefomvang op basis waarvan een uitspraak met voldoende betrouwbaarheid kan worden gedaan.

Analyse van de onderliggende cijfers leert dat de meeste rechtmatigheidsscores zijn verbeterd. Dit geldt onder meer voor de WW, ZW en de REA. Daarentegen is de rechtmatigheid van de WAO wat gedaald van ca. 100 tot 99%.

In de bijlage wordt per wet een overzicht gegeven van de rechtmatigheidsscores en wordt voor die wetten waarvoor de rechtmatigheidsscore lager is dan 99%, een korte toelichting gegeven op de belangrijkste bevindingen.

Tijdigheid van de uitvoering

Tijdigheid distribuerend proces

TABEL 13 Prestatie-indicatoren: Tijdigheid distribuerend proces			
Prestatie	Realisatie 2004 t/m 2e kw	Realisatie 2003	Norm 2004
Tijdigheid claimbeoordeling WAO	74%	76%	90% binnen 13 weken
Tijdigheid beslissing ontslag WW	91%	86%	86% binnen 8 weken (op basis van overdracht vanuit CWI)
Tijdigheid beoordeling WAZ	60%	57%	90% binnen 13 weken
Tijdigheid beoordeling Wajong	80%	82%	90% binnen 13 weken
Tijdigheid beoordeling ZW uitzendkrachten	93%	91%	90% binnen 4 weken
Tijdigheid beoordeling ZW overig incl. WAZO	63%		90% binnen 4 weken
Tijdigheid beoordeling REA-voorzieningen	78%	74%	90% binnnen 6 weken

De tijdigheid en productiviteit van de *claimbeoordeling WAO, WAZ en WAJONG* hebben zich in het tweede kwartaal hersteld. Diverse maatregelen hebben geleid tot een stijging van de productiviteit tot 95%. We verwachten evenwel in het derde kwartaal 2004 een afname van de productiviteit als gevolg van de geplande systeemconvergentie en de opleidingen in het kader van de invoering van het aangepaste Schattingsbesluit en de herbeoordeling van WAO-ers jonger dan 55 jaar.

De tijdigheid zal in de tweede helft van 2004 negatief worden beïnvloed door de afwerking van aanvragen, die zich vanaf 1 juli voordoen en waarvan het eventuele recht op uitkering op 1 oktober 2004 ingaat. Deze categorie moet worden beoordeeld op basis van het aangepaste schattingsbesluit, terwijl het beoordelingssysteem (CBBS) nog niet gereed is. Om dubbele arbeidsdeskundige beoordeling te voorkomen is met de Minister afgesproken dat deze beoordeling na 1 oktober plaatsvindt.

De tijdigheidscore voor beslissingen over *REA-voorzieningen* ligt thans op 78%. Onze prognose is dat door de introductie van een nieuwe werkwijze vanaf 1 juli 2004 de norm van 90% wordt gehaald voor beslissingen op nieuwe aanvragen en vanaf 1 augustus 2004 voor alle beslissingen.

De tijdigheidscore *WW* over het eerste halfjaar van 2004 voldoet ruimschoots aan de gestelde norm van 86%. Ondanks het verwerken van de laatste restanten van de winterpiek in het aantal *WW*-aanvragen en de uitfasering van de systemen van de ex-*uvi* Cadans heeft de tijdigheidscore zich gestabiliseerd op 91%. Voor de komende maanden verwachten we een toename van het tijdigheidpercentage. Het verder invullen van de voorwaarden ter verbetering van de tijdigheid heeft onverminderd grote aandacht. We streven naar een verkorting van de beslistermijn van 8 naar 4 weken door een reductie van overdrachten op de toekomstige back-offices.

De tijdigheid *ZW* voor uitzendkrachten bedraagt 93% en voor alle overige vangnetcategorieën inclusief *WAZO* 63%. Door recent uitgevoerde systeemaanpassingen en hernieuwde afspraken met overkoepelende werkgeversorganisaties over tijds aanlevering van informatie zal deze score verbeteren. Voor de categorie zieke werklozen en vrijwillig verzekerden was de score tot en met juni 78%.

Tijdigheid collecterend proces

TABEL 14 Prestatie-indicatoren: Tijdigheid collecterend proces			
Prestatie	Realisatie 2004 t/m 2e kw	Realisatie 2003	Norm 2004
Verwerking msv'n	95%	97%	95% binnen 7 dagen
Verzending (her)indingsbeslissing	97%	97%	99% binnen 13 weken na verzoek
Inning definitieve premienota's	100%	98%	99% uiterlijk 31 dec. 2004

De tijdigheid van de inning van definitieve premienota's is in het tweede kwartaal toegenomen en voldoet thans aan de norm. Hier is blijkens de 100%-score sprake van een zeer goed lopend

proces. Ook de tijdigheid van de verwerking van meldingen sociale verzekeringen beantwoordt aan de norm. Hiermee wordt in belangrijke mate bijgedragen aan de betrouwbaarheid van de basisregistraties, die dienen als bron voor de rechtmatige uitvoering van zowel de premievaststelling en premie-inning als de uitvoering van de WAO, WW en ZW. De norm voor verzending van (her)indulingsbeslissingen is nog niet gehaald door tijdelijke capaciteitsproblemen. Door de inzet van vervangende capaciteit verwachten we de norm aan het eind van het jaar te realiseren.

Tijdigheid bezwaar en beroep

TABEL 15			
Prestatie-indicatoren: Tijdigheid bezwaarschriften			
Prestatie	Realisatie 2004 t/m 2e kw	Realisatie 2003	Norm 2004
Afhandeling bezwaarschriften AG-medisch/ arbeidskundig	50%	48%	70%, incl. termijnopschorting
Afhandeling bezwaarschriften werknemers overig	71%	73%	80%, incl. termijnopschorting
Afhandeling bezwaarschriften werkgevers	92%	82%	80%, incl. termijnopschorting

De tijdigheid van de afhandeling van bezwaarschriften van werkgevers voldoet met 92% ruimschoots aan de norm van 80%. De tijdigheid van de medische bezwaarzaken is in het tweede kwartaal verder gestegen ten opzichte van 2003 en bedraagt thans 50%. Sturing op de werkvoorraad en met name oude bezwaarzaken (first in first out) hebben nog steeds een negatieve invloed op deze tijdigheidsscore. Door verdere verbetering van de samenwerking met de primaire afdelingen, betere sturing en volledige implementatie van het Referentiewerkproces zullen de scores in de loop van het jaar toenemen. Implementatie van deze verbeteracties zal uiteindelijk leiden tot een tijdigheidsscore in de maand december die nagenoeg gelijk is aan de gestelde norm 2004. Onze prognose van het voortschrijdend gemiddelde 2004 voor AG medisch bedraagt 61% en voor bezwaar werknemers overig 72%.

Ontwikkeling werkvoorraden

Ontwikkeling werkvoorraden WAO en WW

TABEL 16			
Ontwikkeling werkvoorraden 2004			
	2004 2e kw	2004 1e kw	2003 4e kw
Einde wachttijd WAO			
Werkvoorraad < 13 weken ultimo	16.524	16.843	20.113
Werkvoorraad > 13 weken ultimo	1.290	2.337	2.475
	17.814	19.180	22.588
Wettelijke herbeoordelingen WAO - WAO/WAZ/Wajong			
Werkvoorraad < 13 weken ultimo	54.678	41.793	31.244
Werkvoorraad > 13 weken ultimo	20.213	16.810	8.900
	74.891	58.603	40.144
Werkvoorraden WW			
Werkvoorraad < 8 weken ultimo	28.375	35.372	36.290
Werkvoorraad > 8 weken ultimo	917	1.737	1.075
	29.292	37.109	37.365

De totale werkvoorraad en achterstand einde wachttijd zijn in het tweede kwartaal verder gedaald. Met name de daling van de achterstand in het tweede kwartaal is aanzienlijk (45%).

De totale werkvoorraad van 17.814 ligt onder de normvoorraad van 19.300, de achterstand van 1.290 ligt eveneens onder de normvoorraad van 1.500. Hiermee is de doelstelling om medio 2004 de achterstand op orde te krijgen gehaald.

Tot nu toe was de verantwoording over de voorraad wettelijke herbeoordelingen beperkt tot de herbeoordelingen WAO om daarmee een aansluiting te hebben met de verantwoording in de voorbije jaren. In verband met de invoering van het aangepaste schattingsbesluit en het vervallen van de wettelijke herbeoordelingen voor alle wetten vanaf 1 oktober 2004 is voor de stand eind tweede kwartaal de voorraad weergegeven voor WAO, WAZ en Wajong tezamen. Deze voorraad moet nog op basis van de methodiek van het huidige schattingsbesluit worden beoordeeld.

Onder deze totale werkvoorraad valt tevens de recent bekend geworden verhoging van de werkelijke voorraad van circa 24.000 die het gevolg is van onvolkomenheden in het registratieproces, die zich sinds februari hebben voorgedaan. Per 1 oktober 2004 zal de totale werkvoorraad van 'oude' wettelijke herbeoordelingen teruggebracht worden tot een maximum van één maand werkvoorraad (maximaal 17.000 stuks). Deze restvoorraad zal in het vierde kwartaal via het oude schattingsbesluit afgehandeld worden.

De totale WW-voorraad is in het tweede kwartaal aanzienlijk gedaald van 37.109 naar 29.292 (een daling van 21%). De werkvoorraad van aanvragen ouder dan 8 weken is met 917 aanvragen ruim 30% lager dan aan het eind van het eerste kwartaal 2004 en is met 2% van de gemiddelde instroom aan WW-aanvragen, 13%-punt beter dan de norm van 15%.

Ontwikkeling werkvoorraden REA-voorzieningen

De werkvoorraad is in het eerste halfjaar teruggebracht van 3.170 dossiers tot 1.450 dossiers: een daling van ruim 54%. Hierdoor zitten we ruim onder de reguliere werkvoorraad.

Ontwikkeling werkvoorraden Bezwaar en Beroep

De totale werkvoorraad Bezwaar en Beroep is in het tweede kwartaal met bijna 1.800 zaken afgenomen en ligt onder de normwerkvoorraad, die is gedefinieerd als de instroom van het laatste kwartaal + 20%. Sturing op de ouderdom van de werkvoorraad op basis van het first in-first out principe zal er dit jaar toe leiden dat uiterlijk 1 januari 2005 maximaal 10% een ouderdom heeft van 6 maanden en 0,1% een aanvangsdatum vóór 1 januari 2004.

Openstaande posten

Ongelabelde posten zijn uitkeringsdebiteuren die nog niet in een invorderingstraject zijn opgenomen. Gelabelde posten zijn uitkeringsdebiteuren die wel in een invorderingstraject zijn opgenomen.

TABEL 17		<i>(in miljoenen euro's)</i>			
Ontwikkeling werkvoorraden openstaande posten					
		2004 2e kw	2004 1e kw	2003 4e kw	norm
	Ongelabelde posten				
AG		39,0	43,6	41,5	
WW		6,7	8,0	7,7	
		45,7	51,6	49,2	65,7
	Gelabelde posten				
AG		169,9	167,5	166,4	
WW		78,5	81,1	78,6	
		248,5	248,6	245,0	254,9
	Totaal	294,2	300,2	294,2	320,6

De in de tabel opgenomen bedragen betreffen de bruto uitkeringsdebiteuren.

Ongelabelde Posten

Het bedrag aan ongelabelde posten is in het tweede kwartaal gedaald van € 51,6 mln. naar € 45,7 mln. en voldoet daarmee ruimschoots aan de norm van € 65,7 miljoen.

De belangrijkste ontwikkelingen in ongelabelde posten hebben plaats gevonden bij twee bedrijfsonderdelen:

- In het bedrag aan ongelabelde posten is een bedrag opgenomen als gevolg van convergentietrajecten bij een bedrijfsonderdeel. Uit nadere analyse is gebleken dat het gaat om een bedrag van € 12,3 mln. Dit is iets hoger dan eerder is gerapporteerd.

De overdracht van de vorderingen aan de afdeling die belast is met de invordering is vertraagd door onvoldoende beschikbare capaciteit.

- Bij een bedrijfsonderdeel loopt een project ten behoeve van het opschonen van de vorderingenadministratie en de betrokken systemen. Mede door dit project is het volume ongelabelde posten bij dit bedrijfsonderdeel in het eerste halfjaar met ruim € 8 mln. teruggebracht van € 20,8 mln. naar € 14,6 mln. De verwachting is dat het bedrag ongelabelde posten bij dit bedrijfsonderdeel in het tweede halfjaar van 2004 verder wordt teruggebracht tot een normaal werkvolume.

De verwachting voor het tweede halfjaar is dat het volume ongelabelde posten zal gaan afnemen, en daarmee verder onder het normpercentage zal dalen.

Gelabelde Posten

Het bedrag aan gelabelde posten blijft op basis van de gegevens ultimo juni 2004 onder het normpercentage van 1,50% (€ 254,9 mln.). Het bedrag is in het tweede kwartaal nagenoeg gelijk gebleven. Het normbedrag gerelateerd aan een stijgend uitkeringsvolume is in deze periode echter gestegen. Het percentage aan gelabelde posten is daarmee gedaald van 1,48% tot 1,46% van het uitkeringsvolume.

De hiervoor vermelde convergentietrajecten hebben ook invloed op het bedrag aan gelabelde posten. Dit bedrag is gedaald met € 8,4 miljoen.

Bij de overige bedrijfsonderdelen heeft een stijging van het bedrag aan gelabelde posten plaatsgevonden, gerelateerd aan het gestegen uitkeringsvolume.

Door het project Uitkeringsdebiteuren is het bedrag aan gelabelde posten bij een bedrijfsonderdeel in het eerste halfjaar, conform verwachting, gestegen (met € 4,7 miljoen).

De verwachting voor het tweede halfjaar is dat het bedrag aan gelabelde posten verder toe zal nemen en tijdelijk de norm van 1,5% van het uitkeringsvolume te boven zal gaan.

Dit wordt veroorzaakt door de piek in de instroom als gevolg van de convergentietrajecten bij twee bedrijfsonderdelen.

We verwachten dat maatregelen om de piek in de instroom af te handelen ertoe zullen leiden dat eind 2004 het bedrag aan gelabelde posten maximaal 1,55% van het uitkeringsvolume zal bedragen en medio 2005 weer zal dalen onder het normpercentage van 1,50%.

Beveiliging en Privacy

In het tweede kwartaal 2004 hebben we gewerkt aan de verdere verbetering van Beveiliging en Privacy (B&P). We zijn gestart met de uitvoering van het invoeringsplan B&P. Met de uitvoering ervan bereiken we ultimo 2004 UWV-breed het voor dit jaar vereiste streefniveau van beveiliging en privacy. Hiertoe hebben we de volgende onderwerpen als prioriteiten aangemerkt:

1. de implementatie van toegangsbeveiliging tot informatiesystemen:
We hebben in het tweede kwartaal het proces controle op useraccounts geïmplementeerd en leidinggevend ontvangers ter controle periodiek overzichten van useraccounts. Ook hebben we een aanpak voor controle op autorisaties ontwikkeld. Dit proces zal in het derde en vierde kwartaal van 2004 – met een uitloop naar 2005 – worden ingevoerd.
2. de regeling en toetsing van de bedrijfscontinuïteit (uitwijk, back-up, escrow):
We hebben de continuïteitseisen voor de doelsysteemcomplexen vergeleken met de continuïteitsmaatregelen die door ICT-leveranciers zijn getroffen. Op basis van deze analyse zullen zij verbetermaatregelen treffen. Wij zullen hierover in het tweede halfjaar van 2004 met de ICT-leveranciers nadere contractuele afspraken maken.
In het tweede kwartaal is de communicatiestructuur bij calamiteiten getest. Aanbevelingen hieruit zullen in het derde kwartaal worden geïmplementeerd. Ook zal dan een permanente crisisorganisatie worden ingericht.
De crisisorganisatie zal in het tweede halfjaar van 2004 worden beschreven in een calamiteitenhandboek waarin eveneens de calamiteitenprocedures worden opgenomen.
3. de verbetering van de werking van de organisatie inzake beveiliging en privacy:
In het kader van de integratie van Beveiliging en Privacy in de reguliere bedrijfsvoering zijn we gestart met de invoering van Beveiliging & Privacy taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de decentrale organisatie. Deze werkzaamheden lopen door tot eind 2004.

4. het verhogen van het bewustzijn op het gebied van beveiliging en privacy:
Alle bedrijfsonderdelen is gevraagd in 2004 bewustwordingsactiviteiten uit te voeren op het gebied van Beveiliging en Privacy. Deze activiteiten worden in het tweede halfjaar van 2004 ondersteund door centrale communicatie-uitingen over deze onderwerpen, waarin het belang dat UWV hecht aan Beveiliging en Privacy wordt onderstreept.

Integriteit

Algemeen

In 2003 is gestart met de vormgeving van het integriteitbeleid binnen UWV. We hebben een meldpunt integriteit opengesteld, waar vragen over en meldingen van schending van de integriteit naar toe gestuurd kunnen worden. Vanaf de start van dit meldpunt heeft dit geleid tot een toenemende stroom signalen en vragen. Ook is er een 0800-nummer opengesteld.

Een gedragscode in de vorm van 'Ons Blauwe Boekje' is in het leven geroepen om iedere medewerker in staat te stellen zich nader te verdiepen in het thema integriteit en de bijbehorende procedures. Daarnaast is actief geïnvesteerd in de bewustwordingscampagne en de kernmodule Integriteit van de UWV-Academie voor managers en staffunctionarissen.

Deze inspanningen leidden tot een toename van het aantal meldingen van integriteitschendingen als mede een toename van verzoeken tot ondersteuning bij integriteitkwesties.

Integriteitonderzoeken

In principe wordt in alle gevallen van melding integriteitschendingen overgegaan tot het instellen van een feitenonderzoek en wordt direct gezocht naar schadebeperkende maatregelen. Het beperken van de schade wordt zowel preventief als repressief ter hand genomen door te voorkomen dat de frauduleuze handelingen nog vaker voor kunnen komen en het verzamelen van informatie opdat via juridische procedures zoveel mogelijk van de schadebedragen kan worden teruggevorderd.

Wij betrekken alle geledingen binnen UWV bij het thema integriteit. Hierdoor wordt een breed draagvlak gecreëerd en wordt voor iedere medewerker duidelijk dat het gevoerde beleid UWV-breed, serieus en op uniforme wijze wordt uitgevoerd.

Integriteitschendingen

Na de start in 2003 hebben wij in dat jaar 56 meldingen van integriteitschending ontvangen. In het eerste halfjaar van 2004 bedraagt het aantal meldingen 82. Naar verwachting komt het aantal meldingen in 2004 boven de 150 uit.

Preventievoorstellen

Op basis van de onderzoeksresultaten worden regelmatig preventievoorstellen gedaan aan het lijnmanagement of accountantdienst. Het betreft hier onder andere voorstellen tot aanpassing van controlemethodieken, wijziging van fraudegevoelige formulieren, aanpassingen van toegangsbeleid UWV-ruimten, wijziging betalingsprocedures, aanbevelingen voor het gebruik telefonie/internet etc.

Toekomst

Wij hebben besloten de aansturing van het bureau Interne integriteit onder rechtstreekse verantwoordelijkheid van een lid van de Raad van Bestuur te positioneren.

Kosten van de uitvoering

Tabel 18 Budgetresultaat UWV					
	t/m 2e kwartaal 2004				Begroting 2004
	realisatie	begroting	verschil	%	
Netto structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	812,4	795,9	16,5	2,1%	1.591,8
Vrijval voorzieningen	20,8				
Netto structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	791,6	795,9	-4,3	-0,5%	1.591,8
Kwaliteitsprojecten	10,7	32,7	-22,0	-67,3%	92,7
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	802,3	828,6	-26,3	-3,2%	1.684,5
Migratiekosten	19,8	21,4	-1,6	-7,5%	30,5
Transformatieprojecten	35,2	67,8	-32,6	-48,1%	175,0
Overige projecten	20,1	32,8	-12,7	-38,7%	37,7
Totaal PROJECTKOSTEN	75,1	122,0	-46,9	-38,4%	243,2
Totale kosten	877,4	950,6	-73,2	-7,7%	1.927,7

Financiële taakstelling

In de begroting van de Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is een besparing van € 166,2 mln. (11%) ten opzichte van 2001 verdisconteerd. Daarnaast is door de Minister bij de goedkeuring van het jaarverslag 2003 op 17 mei 2004 een extra financiële taakstelling voor 2004 opgelegd van € -9,5 mln.

Budgetresultaat

Over het eerste halfjaar is er sprake van een overschrijding van de netto structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening van 2,1% van de begroting. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door onvoldoende compensatie van het loon- prijs- en pensioeneffect 2004. Na vrijval van de voorzieningen is er sprake van een onderschrijding van 0,5%. Voor het jaar 2004 is de verwachting dat UWV zowel de besparing van € 166,2 mln. als de extra taakstelling van € -9,5 mln. zal realiseren.

Dit budgetresultaat is inclusief de kosten die samenhangen met de uitvoering van het Outcomeproject AG "werk boven uitkering" zoals opgenomen in het jaarplan 2004. Dit project wordt uitgevoerd met vrijgekomen professionele capaciteit als gevolg van daling instroom AG. Vanaf 1 oktober 2004 zal deze capaciteit aangewend worden voor de uitvoering van het gewijzigde schattingsbesluit zoals reeds eerder gemeld in het concept jaarplan 2005.

Toelichting op de begroting 2004

De begroting van € 1.927,7 mln. bestaat uit een bedrag van € 1.937,2 mln. conform de brief van de Minister van 27 november 2003 en de bij de goedkeuring van het jaarverslag 2003 op 17 mei 2004 opgelegde extra financiële taakstelling van € -9,5 mln.

De specificatie in aansluiting op bovenstaand overzicht luidt als volgt:

- Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening 2004 (reguliere kosten € 1.530,2 mln. Outcomeproject AG "werk boven uitkering" € 52,4 mln.) CBBS € 18,7 mln. en extra taakstelling van € -9,5 mln. € 1.591,8 mln.
- Kwaliteitsprojecten (€111,4 mln. -/- CBBS € 18,7 mln.) € 92,7 mln.
- Migratieprojecten € 30,5 mln.
- Transformatieprojecten € 175,0 mln.
- Overige projecten € 37,7 mln.
- Walvis /SUB 2004 (€ 31,3 mln.),

Invoering WW/ZW overheids personeel (WW-USZO) (€ 5,0 mln.)
 Vrijstelling VerzekeringsVerklaring Werkgevers (€ 1,4 mln.)

Categorale kostenbegroting 2004 UWV

Tabel 20 Categorale kostenbegroting					
	t/m 2e kwartaal 2004				Begroting 2004
	realisatie	begroting	verschil	%	
Personeel	561,9	558,6	3,3	0,6%	1.136,0
Huisvesting	62,5	55,6	7,0	12,6%	113,0
Automatisering	125,4	124,5	0,9	0,7%	253,3
Kantoor	24,5	30,7	-6,2	-20,3%	62,5
Overig	28,0	37,8	-9,8	-26,0%	76,8
Sub totaal	802,3	807,2	-4,9	-0,6%	1.641,6
Extra Financiële Taakstelling		-4,8			-9,5
Outcomeproject AG "werk boven uitkering"		26,2			52,4
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	802,3	828,6	-26,3	-3,2%	1.684,5

De categorale kostenbegroting 2004 UWV komt overeen met de verdeling vermeld in het jaarplan 2004. Deze verdeling was - zoals aangegeven in het jaarplan 2004 - indicatief van aard. In het laatste kwartaal van 2003 is intern besloten over de feitelijke toewijzing van budgetten naar divisies en directoraten en (daarvan afgeleid) naar kostensoorten.

In bovenstaande tabel zijn de kosten die zijn gemaakt in het kader van het outcomeproject AG "werk boven uitkering" opgenomen in de kostencategorieën.

Andere taken

De andere taken worden geïntegreerd uitgevoerd met de reguliere sv-taken. Deze niet-wettelijke taken worden kostendekkend uitgevoerd en in rekening gebracht bij de diverse opdrachtgevers. Derhalve zijn de kosten in deze rapportage geëlimineerd.

Vrijval voorzieningen

Over het eerste halfjaar is de toereikendheid van de voorzieningen bepaald. Dit heeft geleid tot een vrijval van in totaal € 20,8 mln. Er zijn in het eerste halfjaar geen dotaties aan voorzieningen noodzakelijk gebleken.

De vrijval is als volgt te specificeren:

- Vutafkopen als onderdeel van de reorganisatievoorzieningen (€ 4,8 mln.)
- Voorziening gedeeltelijke arbeidsongeschikten (€ 2,0 mln.)
- Herwaardering pensioenverplichtingen (€ 2,5 mln.)
- Herberekening herstelkosten huisvesting. (€ 3,5 mln.)
- Voorziening juridische verplichtingen (€ 8,0 mln.)

De reservering voor de mogelijke claim van de bonden als gevolg van de beëindiging van de werkgeversbijdrage bedrijfsspaarregeling is niet langer noodzakelijk, gegeven de afspraken hierover in de CAO-onderhandelingen.

De voorzieningen zijn gevormd ten laste van de gebudgetteerde uitvoeringskosten.

Projecten

Ten behoeve van de sturing van het fusieproces is een veranderprogramma ontwikkeld dat een groot aantal projecten heeft samen gebracht in 15 veranderprogramma's en dat een samenhangende regie mogelijk maakt.

In 2004 loopt het transformatieprogramma samen met invoering van het beleidsprogramma van het kabinet. Invoering van wetwijzigingen en de voorbereiding op WALVIS/SUB hebben ingrijpende consequenties voor de ontwikkeling en aanpassing van werkprocessen en systemen. Dat betekent dat een deel van de voor transformatie geplande verandercapaciteit daarvoor moet worden ingezet. Aangezien de verandercapaciteit gelimiteerd is, loopt het transformatieprogramma enige vertraging op. Ook de nadere afspraken met de overheid over de afstoting van andere taken

en de herijking van het huisvestingbeleid leiden tot een langere doorlooptijd van de betreffende programma's en van het programma personeel.

Van de beschikbare transformatie- en kwaliteitsbudgetten zal naar verwachting een deel niet besteed gaan worden in 2004. Mede als gevolg van de vertraging in het transformatieproces vindt de afbouw van het personeel later plaats, waardoor bijvoorbeeld het gereserveerde bedrag voor sociaal plankosten later besteed zal worden.

Wij komen binnenkort met een voorstel om de in 2004 niet bestede bedragen door te schuiven naar de periode na 2005.

Omvang en verloop personeel

Tabel 20 Personeelsverloop					
	2004	2003	2002	Ultimo 2003 t.o.v. 1-1-2003	Stand 1-7- 2004 t.o.v. 1-1-2003
Medewerkers					
Stand 1 januari	23.347	23.850	22.781		
Stand 1 juli	22.903				-947
Stand 31 december		23.690	23.784	-160	
gemiddeld	23.125	23770	23283		
Vast					
Stand 1 januari	20.701	21.142	20.744		
Stand 1 juli	20.470				-672
Stand 31 december		20.760	20.526	-382	
gemiddeld	20.586	20951	20635		
Tijdelijk					
Stand 1 januari	2.276	2.361	1.555		
Stand 1 juli	2.125				-236
Stand 31 december		2.569	2.930	208	
gemiddeld	2.201	2465	2243		
NAR/Wachtgeld					
Stand 1 januari	370	347	482		
Stand 1 juli	308				-39
Stand 31 december		361	328	14	
gemiddeld	339	354	405		
Fte's					
Stand 1 januari	20.002	20.145	19.817		
Stand 1 juli	19.322				-823
Stand 31 december		20.136	20.885	-9	
Gemiddeld	19662	20.141	20.351		
Externen					
gemiddeld (in fte's)	1.077*	1.134	1.310		-57

* t/m juni

De cijfers 2002 uit het Sociaal Jaarverslag, met uitzondering van de gegevens over externen, zijn afkomstig uit de systemen van de 6 ex-Uvi's en het Lisv. Deze gegevens zijn onvoldoende betrouwbaar. Daarom is gekozen voor startmoment 1 januari 2003 als referentie voor de personele ontwikkeling.

Bij UWV waren in het eerste halfjaar 2004 gemiddeld 23.125 medewerkers in dienst (23.347 begin 2004 en 22.903 per 1 juli 2004). Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 947 medewerkers.

Dit waren gemiddeld 19.662 fte's (20.002 begin 2004 en 19.322 per 1 juli 2004). Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 823 fte's.

Het aantal extern ingehuurd medewerkers tot en met juni was gemiddeld 1.077. Dit is gemiddeld 57 externen minder dan 2003 en 243 minder dan 2002

Het Veranderprogramma

Ten behoeve van de sturing van het fusie- en transformatieproces is een veranderprogramma ontwikkeld dat een groot aantal projecten heeft samengebracht in 15 veranderprogramma's. In het eerste half jaar zijn de meeste mijlpalen en resultaten zoals voorzien behaald. Voor veel programma's betekent dit dat ze conform planning eind 2004 of 2005 zullen worden afgerond. Voor belangrijke programma's zoals ICT, huisvesting en personeel zullen de noodzakelijke activiteiten echter langer doorlopen. De combinatie van de veranderprogramma's met nieuwe wet- en regelgeving als WALVIS./SUB, de vernieuwing van het WAO-stelsel, eventuele wijzigingen in de WW en 'kleinere' wijzigingen in wet- en regelgeving maakt het noodzakelijk nadere prioriteiten te stellen. Hierover is inmiddels bestuurlijk overleg met de minister geopend in het kader van het concept-jaarplan 2005.

Hieronder besteden wij kort aandacht aan de belangrijkste ontwikkelingen in het eerste half jaar, waarbij we vooral ingaan op afwijkingen van de planning. In het bijlagenboek wordt per programma elk te behalen resultaat benoemd en de stand van zaken weergegeven.

Walvis/SUB

De programma's WALVIS/SUB realiseren de invoering van WALVIS, de overgang van heffen en innen per 1-1-2006 naar de Belastingdienst, inclusief de overgang van personeel, en de bouw van de polisadministratie. De planning van het programma staat onder druk ondanks dat in het tweede kwartaal de noodzakelijke resultaten zijn behaald, zoals de gunning van de bouw van de polisadministratie na Europese aanbesteding (contract getekend) en de start van de bouw van de polisadministratie. Ook de service-organisatie die mensen van werk naar werk begeleidt, is volop in bedrijf.

Om te waarborgen dat aan de wettelijke verplichtingen per 1 januari 2006 zal worden voldaan, wordt binnen het project een aantal what-if scenario's onderzocht. Begin augustus zijn de eerste inzichten beschikbaar, uiteindelijke besluitvorming in de stuurgroep-SUB is gepland in begin oktober.

Risico's binnen dit programma zijn het hernieuwd overleg met de Belastingdienst over de structuur en inhoud van het pana-bericht en enkele wetswijzigingen. In september zal een impactanalyse terzake verschijnen.

FO/BO (inrichting front en back offices)

Het overleg met de minister over huisvesting heeft tot vertraging geleid. De Raad van Bestuur heeft het vestigingsbeleid definitief vastgesteld. Ook zijn enkele aanvullende beslissingen genomen over de vestigingsplaatsen voor front- en backoffices. Op basis van het nieuwe meerjarenbeleidsplan huisvesting worden alternatieven ontwikkeld om het programma samen met de invoering van het nieuwe besturingsmodel zo goed mogelijk te laten voortgaan.

Ontvlechting Andere Taken (OAT)

Met alle opdrachtgevers zijn afspraken gemaakt ten aanzien van de overdracht of is aangegeven op welke punten nadere afstemming, in het belang van de klant, nodig is. Naar verwachting zullen de voor de tweede helft van 2004 beoogde resultaten behaald worden, dit met inachtneming van de volgende afspraken. Voor de O&O sector zal overdracht van taken later (uiterlijk 2008 (WW) resp. uiterlijk 2011 (AG)) plaatsvinden. Met de uitzendbranche (ABU) is afgesproken dat de dienstverlening wordt gecontinueerd tot april 2005, de datum van afloop van de cao. Uit interne audits is gebleken dat er geen onbeheersbare risico's zijn.

POOA (overhead analyse en reductie)

Dit programma loopt niet geheel conform planning. De personele stafreductie van 400 fte'n zal naar verwachting in 2004 gerealiseerd worden. De beweging van de huidige staf naar een staf die anders, beter en kleiner is, schuift op. Hierbij spelen o.a. de latere afbouw van andere taken een rol, het invoeren van nieuwe wet- en regelgeving en daardoor onstane vertragingen in het transformatieprogramma een rol. Er wordt thans in grotere samenhang aan deze trajecten gewerkt om de vertraging zoveel als mogelijk te beperken.

Huisvesting

Vanwege vertraging die is opgetreden als gevolg van het overleg met de minister over het toetsingskader voor verwerving van huisvesting zijn de beoogde resultaten voor het eerste halfjaar slechts beperkt gehaald. Er is een volledig herzien en bijgesteld Meerjarenbeleidsplan Huisvesting en Jaarplan Huisvesting 2005 opgesteld, waarin eerdere doelen zijn bijgesteld. Voor het einde van het jaar wordt een nieuwe gecentraliseerde organisatie huisvesting gerealiseerd.

Uitvoeringstoetsen SZW tweede kwartaal 2004

Datum brief SZW	Uitvoeringstoets	Datum verzending toets aan SZW
24-02-04	Kenmerk UB/IBA/04/8922a Uitvoeringstoets aanvulling conceptvoorstel Vereenvoudiging van wetten op het terrein van sociale verzekeringen	01-04-04
27-02-04	Kenmerk UB/IBA/2004/8103 Uitvoeringstoets wetsvoorstel Aanscherping toetredingsvoorwaarden WW	29-04-04
03-03-04	Kenmerk UB/IBA/2004/13348 Uitvoeringstoets wijziging Tijdelijk besluit proefplaatsing en Tijdelijk besluit loonsuppletie	13-05-04
05-03-04	Kenmerk UB/IBA/04/12440 Uitvoeringstoets Zieke werklozen	06-05-04
06-04-04	Kenmerk UB/IBA/2004/24299 Tweede uitvoeringstoets ontwerpvoorstel Uitbreiding rechtsvervolgen verklaring arbeidsrelatie	04-05-04
08-04-04	Kenmerk UB/04/25550 Uitvoeringstoets conceptbesluit Functieduiding en maatmaninkomensgarantie arbeidsongeschiktheidswetten	26-04-04 en 10-05-04
29-04-04	Kenmerk UB/IBA/04/25221 Uitvoeringstoets Wet beëindiging Toeslagenwet binnen EU	21-06-04
13-05-04	Kenmerk UB/IBA/04/33615 Uitvoeringstoets wetsvoorstel houdende invoering van een maximum voor hetgeen ten laste van het wachtgeldfonds voor de uitzendsector wordt gebracht met betrekking tot de ziekengeldlasten en enige andere wijzigingen in verband met de Wet verlenging loondoorbetalingsverplichting bij ziekte 2003	16-06-04
14-05-04	Kenmerk UB/IBA/2004/33979 Uitvoeringstoets aanpassing lagere regelgeving in verband met de Wet verlenging loondoorbetaling bij ziekte 2003	17-06-04
25-05-04	Kenmerk UB/IBA/2004/36050 Uitvoeringstoets wijziging Reïntegratie-instrumentenbesluit REA	08-06-04

Kerncijfers UWV

Tabel 21 Kerncijfers UWV									
(Aantal x 1.000)	t/m 2e kwartaal				jaar 2004				2003
	Realisatie 2004 ²	Realisatie 2003	verschil	%	Prognose actueel	Prognose vooraf ¹	verschil	%	Realisatie
WW									
Nieuwe uitkeringen	217,1	212,1	5,0	2%	512,0	514,0	-2,0	0%	418,7
Beëindigde uitkeringen	190,9	175,2	15,7	9%	442,0	429,0	13,0	3%	343,0
Lopende uitkeringen (ultimo)	305,4	241,7	63,8	26%	350,0	365,0	-15,0	-4%	280,3
WAO									
Nieuwe uitkeringen	30,1	36,3	-6,2	-17%	62,0	68,0	-6,0	-9%	66,3
Beëindigde uitkeringen	40,1	42,0	-1,8	-4%	79,0	80,0	-1,0	-1%	83,2
Lopende uitkeringen (ultimo)	775,6	796,8	-21,2	-3%	769,0	774,0	-5,0	-1%	785,6
WAZ									
Nieuwe uitkeringen	2,9	4,2	-1,3	-32%	7,1	8,2	-1,1	-13%	6,9
Beëindigde uitkeringen	3,3	3,9	-0,5	-14%	7,0	7,4	-0,4	-5%	7,2
Lopende uitkeringen (ultimo)	55,4	56,5	-1,1	-2%	56,0	57,8	-1,8	-3%	55,9
Wajona									
Nieuwe uitkeringen	4,4	4,1	0,3	9%	8,7	8,2	0,5	6%	8,2
Beëindigde uitkeringen	2,4	2,1	0,3	14%	4,2	4,7	-0,5	-11%	4,4
Lopende uitkeringen (ultimo)	140,2	136,3	3,9	3%	142,7	141,4	1,3	1%	138,2
ZW									
Toegekende uitkeringen	154,7	170,7	-16,0	-9%	309,0				330,5
Beëindigingen	183,6	201,6	-18,0	-9%	367,0				393,2
Gemiddeld lopende uitkeringen	62,5	66,4	-3,9	-6%	64,2				65,9
WAZO (zwangerschap werknemers)									
Toegekende uitkeringen	63,2	73,2	-10,0	-14%	126,0				143,7
Beëindigde uitkeringen	60,8	65,6	-4,8	-7%	122,0				131,0
Gemiddeld lopende uitkeringen	40,6	44,8	-4,1	-9%	43,0				45,5
Omvang ³									
Nieuwe werkgevers	15,5	30,4	-14,9	-49%					35,4
Beëindigde werkgevers	20,2	27,8	-7,6	-27%					38,7
Actuele werkgevers (ultimo)	353,4	362,0	-8,7	-2%					356,0
Actuele verzekerden (ultimo)	6.902	7.020	-117	-2%					6.931
¹ Conform jaaruitvoeringsnota financiële ontwikkeling UWV-fondsen 2003-2004									
² Voorlopige cijfers									
³ Cijfers 2004 deels geraamd									

Toelichting

- Bij de ZW-uitkeringen geldt dat het aantal toekenningen altijd lager is dan het aantal beëindigingen. Elke ziekmelding leidt tot een beëindiging, maar niet elke ziekmelding leidt tot het toekennen van een uitkering. Als er sprake is van herstel binnen de wachtdagen wordt er geen ZW-uitkering toegekend. Uit het aantal toekenningen en beëindigingen kan dan ook niet het aantal lopende uitkeringen worden afgeleid.

- Het aantal lopende ZW-uitkeringen wordt berekend als een gemiddeld aantal lopende uitkeringen per dag over de verslagperiode.

- Bij ongeveer 11.900 personen is de totale WW-uitkering opgebouwd uit twee of meer WW-rechten. Hierdoor worden, eind juni 2004, de 305.400 WW-uitkeringen aan 291.900 personen verstrekt. Van deze personen ontvangen er circa 32.700 (11%) ook een uitkering wegens gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid.

- In totaal wordt eind juni 2004 aan 956.600 personen 971.200 AO-uitkeringen verstrekt. Ongeveer een kwart van de personen met een AO-uitkering heeft werk. Bij de WAO sec ligt dit percentage op een derde. Ca. 55% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten werkt. Circa 3% heeft wel recht op een uitkering, maar ontvangt geen betaling wegens andere inkomsten of een schorsing.