



Ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid

## **Tiende voortgangsrapportage implementatie SUWI**

**12 december 2005**

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1. Managementsamenvatting .....	5
2. Effectiviteit .....	7
2.1 Voorkomen van instroom naar de WWB en de WW .....	7
2.2 Aantal reïntegratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW .....	8
2.3 Rechtmatigheidsscores per wet.....	10
3. Doelmatigheid .....	12
3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief .....	12
3.2 Huisvestingskosten in meerjarig perspectief.....	15
3.3 ICT-kosten in meerjarig perspectief.....	16
3.4 Overdracht volledige en tijdige dossiers van CWI naar UWV en gemeenten.....	17
4. Klantgerichtheid .....	18
5. De implementatie van SUWI.....	21
5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV .....	21
5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen .....	22
5.3 Stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt .....	23
5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie .....	24
6. Financieel overzicht .....	25
6.1 UWV.....	25
6.2 CWI .....	26
6.3 SVB .....	28
6.4 BKWI .....	28
6.5 IB .....	29
Bijlage 1: scores op prestatie-indicatoren door UWV, CWI en SVB t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal 2005 .....	30

## Inleiding

Dit is de tiende voortgangsrapportage Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI), die in het kader van de procedureregeling grote projecten van de Tweede Kamer is opgesteld.

De voortgangsrapportage is opgezet volgens de gewijzigde procedureregeling grote projecten (Kamerstukken II, 2001-2002, 28 247, nr. 1). Met de voortgangsrapportage wordt tegemoetgekomen aan de informatiebehoefte van de Kamer, zoals deze is weergegeven in de brief van 7 oktober 2004 (kenmerk: 114-04-SZW) van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De commissie wil inzicht verkrijgen in de realisatie van de SUWI-doelen aan de hand van concrete (genormeerde) prestatie-indicatoren. Dit leidt tot de volgende opzet:

1. *Managementsamenvatting*. Dit hoofdstuk bevat tevens een opinie en reactie van de bewindslieden wanneer bijzondere ontwikkelingen daartoe aanleiding vormen;
2. *Effectiviteit*. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag of en in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren;
3. *Doelmatigheid*. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet tegen welk kostenniveau de uitvoeringsorganisaties de SUWI-doelen realiseren;
4. *Klantgerichtheid*. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om klantgericht te opereren;
5. *De implementatie van SUWI*. In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de stand van zaken ten aanzien van de implementatie(processen) van SUWI;
6. *Financieel overzicht*. In dit hoofdstuk wordt, redenerend vanuit de startsituatie in 2001, een meerjarig financieel overzicht gepresenteerd, waarbij bijstellingen ten opzichte van de startsituatie worden toegelicht.

Ten opzichte van de negende voortgangsrapportage SUWI is geen geactualiseerde informatie beschikbaar over de kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening. IWI onderzoekt momenteel dit onderwerp. Zodra het rapport beschikbaar is wordt het aan de Kamer aangeboden. In de volgende voortgangsrapportage (mei 2006) zal op basis van de gevalideerde jaarverslagen 2005 uitgebreid over dit onderwerp worden geraapporteerd.

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de derde kwartaalverslagen 2005 en voor informatie over voorgaande jaren van de jaarverslagen 2002-2004 van UWV, CWI, SVB, IB en BKWI. Eerder dit jaar bent u reeds geïnformeerd over de voortgang in het eerste en tweede kwartaal 2005 (Kamerstukken 26 448, nr. 212 en nr. 224).

Zoals eerder aangegeven (Kamerstukken II 2004/05, 26 448, nr. 165) kan informatie over nage-noeg alle door de Tweede Kamer gewenste indicatoren worden gegeven. Per hoofdstuk wordt vermeld hoe deze indicatoren - indien beschikbaar - worden ingevuld. Een deel van de informatie wordt geleverd in de vorm van prestatie-indicatoren en een deel in de vorm van beleidsinformatie. De resultaten van de SUWI-organisaties worden in een meerjarig perspectief geplaatst. Daarbij is zoveel mogelijk gekozen voor de periode van 2002 tot en met het derde kwartaal van 2005.

De gevraagde informatie betreft grotendeels de prestatie-indicatoren die de SUWI-organisaties sinds 2003 in gebruik hebben.<sup>1</sup> Indien de door de Kamer gewenste indicatoren niet beschikbaar zijn, wordt dit toegelicht.

---

<sup>1</sup> Hierbij wordt de kanttekening geplaatst dat door de jaren heen enkele definities van de prestatie-indicatoren zijn aangepast ter verdere verbetering.

## 1. Managementsamenvatting

Hieronder wordt kort de inhoud van de diverse hoofdstukken samengevat.

### *Effectiviteit*

Voor het realiseren van de doelstelling “Werk boven uitkering” heeft CWI de dienstverlening ingericht op het voorkomen van instroom en het bevorderen van uitstroom in het eerste halfjaar dat de klant van een uitkering afhankelijk is. Op de preventiequote, het percentage werkzoekenden dat niet wordt overgedragen aan UWV c.q. gemeenten, scoort CWI net boven de afgesproken norm. Een ontwikkeling die nog kan bijdragen aan een hogere preventiequote is de vroegtijdige melding en inzet van reïntegratiemiddelen voor nog werkende met werkloosheid bedreigde werkzoekenden. Dit is mogelijk geworden door de aanpassing van artikel 72 WW per 1 juli 2005. UWV draagt bij aan de doelstelling “Werk boven uitkering” onder andere door het aanbieden van reïntegratietrajecten. Van de 25.000 plaatsingen op reïntegratietrajecten die UWV in 2005 wil realiseren, zijn er in de eerste drie kwartalen daadwerkelijk 20.886 cliënten geplaatst. Vanwege de duur van trajecten komen plaatsingspercentages met een vertraging van ongeveer twee jaar beschikbaar. Op dit moment kunnen de plaatsingspercentages van trajecten die gestart zijn tot en met het derde kwartaal 2003 gepresenteerd worden. De norm voor AG wordt nagenoegd gerealiseerd (30%) en die voor WW blijft ten gevolge van conjuncturele ontwikkeling achter bij de norm, 30,4% in plaats van 40%.

De rechtmatigheid is de graadmeter voor een kwalitatief juiste wetsuitvoering. De gepresenteerde halfjaarcijfers over de rechtmatigheid zijn indicatief. Bij UWV, waar juist op de onderdelen van de uitvoering die in het verleden de hoogste rechtmatigheidsscore lieten zien forse veranderingen aanstaande zijn, staat de rechtmatigheid onder druk.

### *Doelmatigheid*

Bij de start van SUWI is voorzien in een reductie van de reguliere uitvoeringskosten van CWI en UWV. Voor SVB, BKWI en IB is in eerste instantie niet voorzien in een reductie van de reguliere uitvoeringskosten. De te behalen doelmatigheidsbesparing voor UWV en CWI zijn ingeboekt in de financiële kaders. Daarnaast hebben gedurende de afgelopen periode aanpassingen van de kaders plaatsgevonden die betrekking hebben op onder meer beleidseffecten, volume-effecten en loon/prijseffecten.

### *Klantgerichtheid*

Uiteindelijk draait het in de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties om de klant. Daarom voeren de uitvoeringsorganisaties om de twee jaar klanttevredenheidsonderzoek uit. Dit zal wederom in 2005 gebeuren, met uitzondering van de SVB die in 2006 daarover rapporteert, waarbij de meeste indicatoren pas het laatste kwartaal 2005 worden opgeleverd. Vooralsnog heeft alleen CWI de eerste resultaten van de klanttevredenheidsmeting ‘Cliënten CWI’ beschikbaar. Uit deze meting blijkt dat de feitelijk genoten dienstverlening wordt gewaardeerd met een rapportcijfer van 7,3. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2003.

Het aantal klachten dat bij UWV wordt ingediend blijft onverminderd hoog. In het derde kwartaalverslag is een daling zichtbaar ten opzichte van het eerste en tweede kwartaal 2005. UWV geeft echter aan dat door opstartproblemen bij de invoering van de nieuwe werkwijze Ziektewet het aantal klachten aan het einde van het derde kwartaal weer stijgt. Dat effect zal ook in het vierde kwartaal nog merkbaar zijn en mogelijk uitstralingseffecten hebben naar de eerste maan-

den van 2006. UWV is begonnen met het project klachtpreventie dat in maart 2006 zicht moet geven op concrete verbetermogelijkheden. SVB heeft 2005 uitgeroepen tot het 'jaar van de klant'. In dit jaar zijn ook voorbereidingen getroffen voor het veranderingstraject SVB Tien. Centraal in het programma SVB Tien staat de dienstverlening aan de klant.

#### *Implementatie SUWI*

Met de invoering van SUWI in 2002 is een omvangrijk veranderproces in gang gezet. Met name de uitvoeringsorganisaties UWV en CWI hebben veel geïnvesteerd en programma's opgezet die de kwaliteit van de dienstverlening op een hoger plan moeten brengen dan wel veranderingen in de dienstverlening vorm moeten geven.

Voor UWV is in 2005 besloten de prioriteit te leggen bij de voortgang van going concern en de invoering van het beleidsprogramma (bijvoorbeeld de WIA). Dit betekent voor het transformatieproces dat projecten deels getemporeerd zijn. In 2005 heeft UWV reeds in diverse aanbestedingsrondes voor doelgroepen zoals jong- en auditief/visueel gehandicapten en uitkeringsgerechtigden van allochtone afkomst reïntegratietrajecten aanbesteed.

De voortgang van CWI bij de nog lopende transformatieprojecten in 2005 is grotendeels conform plan. Een enkel project heeft vertraging opgelopen maar dit heeft geen grote gevolgen voor de dienstverlening waarmee in 2005 aldus CWI de transformatie kan worden afgerond.

## 2. Effectiviteit

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag of en in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn:

1. voorkomen van instroom naar de WWB en de WW;
2. voorkomen van doorstroom van de WW naar de WWB;
3. gemiddelde verblijfsduur fase 1-cliënten;
4. aantal reïntegratietrajecten WAO-gerechtigden en WW-gerechtigden;
5. reïntegratiekans WAO-gerechtigden en WW-gerechtigden;
6. rechtmatigheid (scores per wet).

Het tweede punt, de doorstroomquote, wordt momenteel door de ketenpartners ontwikkeld. Het Ketenprogramma 2005 voorziet in de ontwikkeling van de ketendoorstroomquote. In dit stadium zijn nog geen meetgegevens beschikbaar. De ketenpartners hebben in intensieve samenwerking de definitie van deze prestatie-indicator inmiddels vastgesteld. Gedurende het vierde kwartaal van dit jaar zal een eerste conceptmeting uitgevoerd worden. De resultaten hiervan zullen naar verwachting beschikbaar komen bij de jaarverslagen over 2005. In 2006 zal een verfijning van definitie en metingen plaatsvinden.

Informatie over het derde punt, de indicator ‘gemiddelde verblijfsduur fase 1-cliënten’, is opgenomen onder beleidsinformatie in het verantwoordingsmodel van CWI en CWI zal in de jaarverantwoording 2005 hierover rapporteren. U wordt hierover in de volgende voortgangsrapportage geïnformeerd. Daarbij zal ook worden meegenomen het een zeer recent gepubliceerd IWI onderzoek waaruit blijkt dat een relatief grote groep WW-ers na de duur van één jaar nog steeds als fase 1 geregistreerd staat.<sup>2</sup>

De reïntegratiekans WAO-gerechtigden en WW-gerechtigden zal worden ingevuld aan de hand van het aantal plaatsingen door de prestatie-indicator plaatsingspercentage (paragraaf 2.2). Hieronder wordt nader ingegaan op de beschikbare indicatoren.

### 2.1 Voorkomen van instroom naar de WWB en de WW

Eén van de taken van CWI is het voorkomen van instroom naar de WWB en de WW. Om de resultaten van CWI op dit terrein te meten wordt de prestatie-indicator preventiequote gebruikt. De preventiequote geeft het percentage werkzoekenden weer dat, na melding bij CWI niet wordt overgedragen aan UWV c.q. aan gemeenten, bijvoorbeeld omdat de werkzoekenden in die tijd aan het werk zijn gegaan. Onderstaande tabel laat de resultaten in een meerjarig perspectief zien. Over 2002 zijn geen gegevens bekend (deze prestatie-indicatoren worden sinds 2003 gehanteerd). De resultaten vertonen een licht opgaande lijn over een periode van twee jaar. De realisaties tot en met het derde kwartaal van 2005 liggen boven de streefwaarden voor dat jaar.

---

<sup>2</sup> Inspectie Werk en Inkomen, ‘De gevolgen van selectie bij reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden’ (december 2005) u aangeboden bij de brief van 6 december 2005.

**Tabel 1: preventiequote WW en WWB/Abw in meerjarig perspectief**

	Realisatie 2003	Norm 2003	Realisatie 2004	Norm 2004	Realisatie 2005 t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Norm 2005
Preventiequote WW	17% (71.280)	25%	20% (101.906)	18%	20,3 %	20 %
Preventiequote WWB (Abw)	46% (79.294)	25%	47% (91.493)	40%	47,5 %	45 %

De preventiequote WW tot en met het derde kwartaal bedraagt 20,3%. Ten opzichte van het eerste halfjaar is de quote met 0,4% -punten toegenomen (toen 19,9%) en is de streefwaarde van 20% inmiddels licht overschreden. In het derde kwartaal bedraagt de score 21,1%.

De gerealiseerde preventiequote WWB tot en met het derde kwartaal is 47,5% en is daarmee hoger dan de streefwaarde van 45%. Ten opzichte van het eerste halfjaar (46,6%) heeft zich een stijging voorgedaan. In het derde kwartaal bedraagt de preventiequote WWB 49,1%, ruim hoger dan in het eerste en het tweede kwartaal (resp. 47,2% en 46,2%). Het derde kwartaal is de periode waarin zich veel jongeren (schoolverlaters) bij CWI melden voor het aanvragen van WWB. Jongeren worden zoveel mogelijk eerst met werk geconfronteerd alvorens het aanvragen van een uitkering aan de orde komt. Dit heeft een positieve uitwerking op de preventiequote WWB.

CWI verwacht een hogere preventiequote WW te kunnen realiseren als de werkende met werkloosheid bedreigde werkzoekenden zich eerder bij CWI melden ruim vóór de eerste werkloosheidsdag of uitkeringsdag. Een aanpassing van artikel 72 WW is daartoe doorgevoerd en per 1 juli 2005 kunnen met werkloosheid bedreigden zich maximaal vier maanden voor het einde van de dienstbetrekking op basis van vrijwilligheid bij CWI inschrijven en kunnen reïntegratiemiddelen worden ingezet.

De bestaande systematiek van prestatie-indicatoren is verder uitgebreid met ketenprestatie-indicatoren die inzicht bieden in het resultaat van de ketensamenwerking en de synergie die de ketenpartners daarin met elkaar kunnen bereiken. Inmiddels zijn ketenpreventiequotes en ketenuitstroomquotes voor zowel WW als WWB gedefinieerd. Voor de ketenpreventie en ketenuitstroomquote WW zijn de eerste metingen verricht. Deze worden nog verder verfijnd mede op basis van de inzet van lokale proefomgevingen. Voor het opleveren van de ketenquotes WWB is vertraging opgetreden onder meer door benodigde koppelingen met CBS.

## **2.2 Aantal reïntegratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW**

Ook UWV draagt bij aan de realisatie van de doelstelling werk boven uitkering. UWV doet dit onder meer door het bevorderen van reïntegratie. Ter bevordering van reïntegratie zet UWV onder andere reïntegratietrajecten in.

Voor 2005 heeft UWV in haar jaarplan aangegeven om 25.000 plaatsingen te gaan realiseren. In de eerste negen maanden van 2005 zijn 20.886 cliënten geplaatst.



In de negende voortgangsrapportage SUWI is voor het eerst een presentatie van plaatsingspercentages op basis van kalenderjaar gegeven. Voordeel hiervan is dat alleen de resultaten worden gepresenteerd van trajecten die vrijwel allemaal zijn afgerond. Dit sluit aan bij de presentatiewijze in de brieven bij de eerste en tweede kwartaalverslagen 2005 (Kamerstukken 26 448, nr. 212 en nr. 224) en in de kwartaalberichten arbeidsmarkt.

In onderstaande tabellen zijn de plaatsingsresultaten gerelateerd aan het kalenderjaar waarin de trajecten zijn gestart. De trajecten met instroom in 2002 en die met instroom in het eerste kwartaal 2003, tweede kwartaal 2003 en derde kwartaal 2003 (einddatum van deze trajecten 1 oktober 2005, looptijd maximaal twee jaar) zijn vrijwel allemaal afgerond. De plaatsingspercentages kunnen nog marginaal wijzigen.

**Tabel 2: Plaatsingen van trajecten gestart in kalenderjaar 2002 en eerste 3 kwartalen 2003 WW**

Instroomcohort	Netto Instroom	Plaatsingen	Plaatsingspercentage
Kalenderjaar 2002	9.144	2.946	32,2%
1-1-2003	5.000	1.560	31,2%
1-4-2003	7.434	2.260	30,4%
1-7-2003	8.750	2.620	29,9%
Tussenstand 2003	21.184	6.440	30,4%

Bron: 3<sup>e</sup> kwartaalverslag 2005 UWV

**Tabel 3: Plaatsingen van trajecten gestart in kalenderjaar 2002 en eerste 3 kwartalen 2003 AG**

Instroomcohort	Netto Instroom	Plaatsingen	Plaatsingspercentage
Kalenderjaar 2002	25.990	8.448	32,5%
1-1-2003	11.303	3.346	29,6%
1-4-2003	11.067	3.088	27,9%
1-7-2003	8.745	2.240	25,6%
Tussenstand 2003	31.115	8.674	27,9%

Bron: 3<sup>e</sup> kwartaalverslag 2005 UWV

Van de WW-trajecten die zijn gestart in de eerste negen maanden van 2003 heeft 30,4% geresulteerd in een duurzame plaatsing. Van de AG-trajecten geldt dat voor 27,9%. De norm voor AG ligt in 2003 op 30% en wordt vrijwel gerealiseerd. Zoals ook in het kwartaalbericht arbeidsmarkt september 2005 is gemeld, vallen de resultaten ten gevolge van conjuncturele ontwikkelingen voor de WW vooralsnog lager uit dan de norm (40%). In de volgende voortgangsrapportage SUWI wordt de (vrijwel) definitieve realisatie van trajecten gestart in 2003 gepresenteerd.

Verwacht wordt dat de plaatsingspercentages van het UWV verbeteren als het UWV beter in staat is om maatwerk te leveren. Om dit te bereiken zijn sinds 2003 een aantal ontwikkelingen in gang gezet. Zo wordt de methode om de afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen (profiling) geprofessionaliseerd, waardoor het mogelijk wordt om homogener doelgroepen te onderscheiden en producten in te zetten die meer aansluiten bij de individuele behoefte. De implementatie van de reïntegratiecoach, die 1 oktober 2005 van start is gegaan en 1 april 2006 geheel operationeel zal zijn, maakt het mogelijk dat cliënten tijdens het reïntegratietraject niet uit het zicht van het UWV verdwijnen, maar een vaste contactpersoon hebben om de inzet en voortgang van reïntegratieactiviteiten te bewaken. De mogelijkheid om een individuele reïntegratieovereenkomst te sluiten maakt maatwerk mogelijk, net als het protocol zeer moeilijke plaatsbaren, het scholingsprotocol en

de mogelijkheid tot modulaire inkoop van producten. In hoofdstuk 5 van deze rapportage wordt op een aantal van deze ontwikkelingen nader ingegaan.

### 2.3 Rechtmatigheidsscores per wet

In onderstaande tabel zijn de rechtmatigheidsscores van UWV en SVB per wet gegeven. Ook de totale rechtmatigheid voor beide organisaties is weergegeven. Over de rechtmatigheid wordt halfjaarlijks gerapporteerd. De halfjaarcijfers die gerapporteerd worden in de tweede kwartaalverslagen hebben een indicatief karakter en bieden onvoldoende basis om concrete verwachtingen voor het gehele jaar op te baseren. Minimale streefwaarde voor de rechtmatigheid 2005 (exclusief onzekerheden) op totaalniveau is 99%. De onzekerheden die geconstateerd zijn in de rechtmatigheidsmeting worden, conform de Regeling SUWI, aan aparte voor onzekerheden geldende controletoleranties getoetst.

Tabel 4: Rechtmatigheidsscores per wet in meerjarig perspectief

Rechtmatigheidsscores per wet	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005 (1 <sup>e</sup> halfjaar): incl. onzekerheden	Realisatie 2005 (1 <sup>e</sup> halfjaar): excl. onzekerheden	Minimale streefwaarde rechtmatigheid 2005
<b>SVB</b> <sup>3</sup>					
AKW	99,7%	99,8%	n.b.	99,8%	99%
ANW	99,0%	99,5%	n.b.	99,5%	99%
AOW	99,8%	99,9%	n.b.	99,9%	99%
TOG	100%	100%	n.b.	100%	99%
TAS	100%	100%	n.b.	100%	99%
<i>SVB totaal</i>		99,9%	n.b.	100%	99%
<b>UWV</b> <sup>4</sup>					
BIA	94,9%	99,1%	95,7%	98,6%	99%
Wajong	99,8%	99,7%	99,9%	99,9%	99%
WAO	100%	99,4%	96,2%	99,8%	99%
WAZ	97,8%	98,2%	96,2%	98,6%	99%
WW	93,1%	93,7%	91,1%	97,4%	99%
ZW	92,7%	89,5%	93,7%	95,6%	99%
REA	87,2%	88,8%	90,4%	95,5%	99%
WAZO	98,2%	97,8%	96,5%	99,0%	99%
TW	97,9%	96%	95,6%	98,5%	99%
<i>UWV totaal</i>	97,8%	97,4%	95,0%	98,9%	99%

#### UWV

In het jaarplan 2005 plaatst UWV de kanttekening dat 2005 een kwetsbaar jaar is op het gebied van rechtmatigheid. In de afgelopen jaren was de rechtmatigheidsscore het hoogst bij de collecte-

<sup>3</sup> De weergegeven rechtmatigheidsscores SVB betreffen alleen die fouten die zijn gekoppeld aan het handelen in het verslagjaar, exclusief onzekerheden.

<sup>4</sup> De weergegeven rechtmatigheidsscores UWV “realisatie 2003” en “realisatie 2004” zijn inclusief onzekerheden.

rende functie en de uitvoering van de arbeidsongeschiktheidswetten (>99%). Aangezien juist in deze onderdelen van de organisatie forse veranderingen aanstaande zijn onder meer vanwege de uitvoering van het beleidsprogramma (overdracht premie-inning naar de Belastingdienst en invoering WIA), staat de rechtmatigheid van de uitvoering over de hele linie in onder druk. In het tweede kwartaalverslag 2005 heeft UWV voorlopige, indicatieve cijfers over de rechtmatigheid opgenomen. De rechtmatigheid in de eerste helft van controlejaar 2005 bedraagt voor UWV totaal 98,9% exclusief onzekerheden. De onzekerheden bedragen 3,9%. Het is te vroeg om hier concrete verwachtingen voor geheel 2005 op te baseren.

#### *SVB*

De SVB voldoet sinds 2003 (ruim) aan de wettelijke vereisten inzake rechtmatigheid. Ook in het eerste halfjaar van 2005 liggen de rechtmatigheidsscores van alle wetten ruim boven de norm van 99%. Ook hier geldt dat de gerapporteerde halfjaarcijfers indicatief zijn.

### 3. Doelmatigheid

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstellingen van SUWI te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn:

1. totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief;
2. verhouding personeelskosten front-office/staf SUWI-organisaties;
3. verhouding personeel (in fte's) front-office /staf SUWI-organisaties;
4. huisvestingskosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief;
5. ICT-kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief;
6. resultaten verrichte benchmarks;
7. overdracht volledige en tijdige dossiers van CWI naar UWV en gemeenten

Zoals in de negende voortgangsrapportage reeds aangegeven wordt bij de indicatoren onder het tweede en derde punt een voorbehoud gemaakt.<sup>5</sup> Bij CWI is de verhouding staf-uitvoering (het derde punt) wel opgenomen als beleidsinformatie. De streefwaarde voor 2005 is gesteld op 12%. Tot en met het derde kwartaal 2005 is de stafbezetting teruggelopen van 12,6% in het eerste kwartaal 2005 tot 12,0% in het derde kwartaal.

Ten aanzien van het zesde punt. In het kader van sturen op afstand worden prestaties afgesproken en financiële kaders vastgesteld. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van deze afspraken en de wijze waarop deze worden ingevuld ligt bij de Raden van Bestuur van de ZBO's. Ten behoeve van een kwalitatief hoogwaardig uitvoeringsproces en een goede bedrijfsvoering wordt onder meer via regionale benchmarks (vestigingsvergelijkingen) interne managementinformatie verzameld. De Minister heeft geen directe aanleiding deze informatie op te vragen. Het proces binnen de SUWI-ZBO's is dermate uniek dat benchmarken in de markt niet mogelijk is. Wel hebben zij deelgenomen aan eerdere rondes van de Rijksbrede Benchmark. Tevens zijn SVB en CWI mede partij binnen het Handvest Publiek Verantwoord, op basis waarvan betrokken organisaties elkaar evalueren over hun dienstverlening naar de klant en goed bestuur.

Hieronder wordt ingegaan op de overige indicatoren.

#### 3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

De toelichting van de realisaties in de periode 2003 en 2004 en het budget 2005 wordt verwezen naar de negende voortgangsrapportage. In deze rapportage wordt een toelichting gegeven voor de eventuele mutaties van de budgetten en wat de realisaties tot en met het derde kwartaal zijn.

De presentatiewijze van deze tabellen is in lijn met de brieven over de eerste en tweede kwartaalverslagen 2005 (Kamerstukken 26 448, nr. 212 en nr. 224).

---

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2004/05, 26 448, nr. 165. De indicatoren 'verhouding personeelskosten front-office/staf' en 'verhouding personeel (in fte's) front-office/staf' geven een onvoldoende adequaat beeld van de overhead bij een SUWI-organisatie. Deze indicatoren worden in te hoge mate beïnvloed door bijvoorbeeld de inrichting van de werkprocessen en daarmee de organisaties. In samenwerking met de SUWI-organisaties wordt bezien of een eenduidige indicator op dit aspect is te ontwikkelen.

**Tabel 5: Totale kosten excl. transformatie in een meerjarig perspectief**

<b>Totale kosten excl. transformatie</b> (x €1 mln.)	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005 t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Totaal beschikbaar budget 2005
UWV:				
- regulier	1663,1 <sup>6</sup>	1607,1	1173,3	1623,0
- overig	65,9	58,4	92,3	136,6
CWI	362,7	384,7	297,0	405,6
SVB	218,6	210,3	152,7	229,6
BKWI	5,8	7,3	4,6	6,8
IB				
-regulier	4,8	4,5	3,0	4,8
-overig	0,5	1,1	n.b. <sup>7</sup>	2,8

**Tabel 6: Totale transformatiekosten in een meerjarig perspectief**

<b>Totale kosten transformatie</b> (x €1 mln.)	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005 t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Totaal beschikbaar budget 2005
UWV	116,2	156,2	91,2	115,8
CWI	26,2	27,6	20,0	24,7
BKWI	6,2	2,7	1,8	2,2

Bij de start van SUWI is voorzien in een reductie van de reguliere uitvoeringskosten van CWI en UWV. Voor SVB, BKWI en IB is in eerste instantie niet voorzien in een reductie van de reguliere uitvoeringskosten. De te behalen doelmatigheidsbesparing voor UWV en CWI zijn ingeboekt in de financiële kaders. Daarnaast hebben gedurende de afgelopen periode aanpassingen van de kaders plaatsgevonden die betrekking hebben op onder meer beleidseffecten, volume-effecten en loon/prijseffecten.

#### *UWV*

Voor UWV geldt een efficiencytaakstelling van 25% over de periode 2002-2005. De cumulatief gerealiseerde taakstelling wordt in deze periode ingezet ten behoeve van de financiering van de veranderagenda. De keuze om in 2005 voorrang te geven aan de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van de going concern, heeft tot gevolg dat de voor 2005 geplande efficiencytaakstelling doorgeschoven wordt naar 2006. Dit betekent dat de begrote reguliere kosten in 2005 op hetzelfde niveau liggen als in 2004, afgezien van de effecten van loon- en prijsmu-

<sup>6</sup> Op p. 41 van het jaarverslag 2003 rapporteert UWV een bedrag aan reguliere uitvoeringskosten van €1653,6 mln. Dit bedrag is exclusief €3,9 mln. perceptiekosten WAZ en €5,6 mln. invoeringskosten WOOW.

<sup>7</sup> De projectsubsidie is samen met eigen reserve van IB ingezet voor een aantal projecten. In de verantwoording wordt geen onderscheid gemaakt tussen de eigen reserve en de financiering door middel van de projectsubsidie. Bij het jaarverslag 2005 zal dit onderscheid wel zichtbaar zijn.

taties, volumeontwikkelingen en beleidsontwikkelingen. In het verslag over het derde kwartaal 2005 meldt UWV per saldo een positief begrotingsresultaat van €38,3 mln. De totale kosten tot en met het derde kwartaal van 2005 bedroegen €1356,7 mln. In het derde kwartaalverslag gaat UWV uit van een totaalbegroting 2005 van €1875,4 mln. Hiervan is €1623,0 mln. voor reguliere kosten (inclusief kwaliteitsprojecten), €115,8 mln. voor transformatieprojecten en €136,6 mln. voor overige posten (zijde wet- en regelgevingsprojecten en frictiekosten). Het verschil met het toegekende budget voor 2005 (totaal €1811,1 mln., waarvan €1638,4 mln. voor reguliere kosten, €115,8 mln. voor transformatie en €56,9 mln. voor overige posten) wordt voornamelijk verklaard door begrote frictiekosten (sociaal plan en leegstand) ad €40 mln. en uitgestelde wet- en regelgevingsprojecten ad €24,3 mln., die gedekt worden uit de daartoe in de jaarrekening 2004 gevormde bestemmingsreserves. Daarnaast hebben er binnen de UWV-begroting mutaties plaatsgevonden, waarbij sprake is van beperkte verschuivingen tussen de begrote reguliere kosten en de begrote overige kosten. In mijn schriftelijke reactie aan UWV op de kwartaalverslagen heb ik deze mutaties aan de orde gesteld.

#### *CWI*

CWI heeft in tot en met het derde kwartaalverslag een positief exploitatiesaldo vermeld van €7,0 miljoen. De totale kosten bedroegen in het eerste drie kwartalen €317,0 miljoen. De begroting 2005 van CWI gaat uit van een totaalbedrag van €430,3 miljoen.

Voor de reguliere activiteiten gaat de begroting uit van een totaal van €405,6 miljoen. Het verschil met het toegekende budget van €346,3 miljoen wordt verklaard door een lager exploitatieresultaat 2004 dat ingezet mocht worden ter dekking van de begroting 2005. Daarnaast heeft CWI te maken met hogere kosten voor de boedel ABNL en voert CWI uitgestelde additionele reguliere projecten uit ten laste van een schuldpositie op haar balans. In het derde kwartaal heeft CWI €5 miljoen aanvullend budget ontvangen voor de uitvoering van het ontwikkelingsplan Digitaal Klantdossier en tevens de begroting voor € 4 miljoen naar beneden bijgesteld o.a. voor baten leegstandskosten en baten UWV. De realisatie van de totale reguliere kosten bedroegen tot en met het derde kwartaal €297,0 miljoen. Voor de transformatieprojecten gaat CWI uit van een totale begroting van €24,7 miljoen. Het verschil met het toegekende budget van €8,1 miljoen wordt verklaard door uitgestelde transformatieprojecten uit 2004. De totale kosten voor transformatieprojecten bedroegen tot en met het derde kwartaal €20 miljoen.

#### *BKWI*

Het budget BKWI 2005 van €9,0 miljoen bestaat uit een regulier budget van €6,8 miljoen en een transformatiebudget van €2,2 miljoen (naar aanleiding van de realisatie 2004 is het transformatiebudget in het tweede kwartaal 2005 opgehoogd met €0,4 miljoen vanwege het doorlopen van projecten in 2005). Tot en met het derde kwartaal 2005 is er bij de reguliere kosten een realisatie van €4,6 miljoen en bij de transformatie- en projectkosten een realisatie van €1,8 miljoen.

#### *SVB*

Het toegekende budget uitvoeringskosten SVB 2005 bedraagt €227 miljoen. Daarnaast heeft SVB 2,6 miljoen aan uitgestelde activiteiten doorgeschoven naar 2005. Het totaal beschikbare budget uitvoeringskosten 2005 voor SVB bedraagt daarom €229,6 miljoen. Tot en met het derde kwartaal 2005 heeft SVB een realisatie van €152,7 miljoen met betrekking tot haar budget uitvoeringskosten. Volgens de verantwoording van de SVB wordt de realisatie neerwaarts beïnvloed doordat de personeelskosten en de automatiseringskosten lager zijn dan begroot.

## IB

IB heeft een beschikbaar budget voor de uitvoeringskosten van €4,8 miljoen in 2005. Tot en met het derde kwartaal 2005 is er bij IB een realisatie van €3,0 miljoen met betrekking tot het budget uitvoeringskosten. In 2005 is een bedrag van €2,8 mln. aan IB toegekend voor haar projectmatige activiteiten. Tevens heeft IB in het kader van het project Sectorloket het restant van de bestemmingsreserve (€2,4 mln.), waar een betalingsverplichting op rust, doorgeschoven naar 2005.

### 3.2 Huisvestingskosten in meerjarig perspectief

Tabel 7: Huisvestingskosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

Huisvestingskosten (x €1 mln.)	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005 t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Budget 2005
UWV <sup>8</sup>	148,3	115,6	95,5	129,5
CWI	53,9	46,4	33,0	47,4
SVB	23,8	22,2	n.b. <sup>9</sup>	22,7
BKWI	0,4	0,3	0,24	0,4
IB	0,3	0,3	0,2	0,3

#### UWV

De begrote huisvestingskosten 2005 liggen 12% boven de gerealiseerde kosten 2004 onder invloed van het investeringsprogramma in (ver)nieuwbouw. Verwachting volgens het meerjarenbeleidsplan huisvesting UWV 2005-2008 is dat de kosten daarna zullen dalen. De realisatie van de huisvestingskosten tot en met het derde kwartaal van 2005 bedraagt €95,5 miljoen, wat 5,1% lager is dan de begrote huisvestingskosten tot en met het derde kwartaal 2005. Deze onderschrijding wordt veroorzaakt door lagere huur- en servicekosten en lagere afschrijvingen. UWV verwacht dat het gemiddeld aantal m<sup>2</sup> in 2005 ongeveer 6% lager is dan begroot.

#### CWI

De gerealiseerde daling in de huisvestingskosten 2004 t.o.v. 2003 bedraagt circa €7 mln. Ten opzichte van de geplande uitgaven is er sprake van een stijging met €5,9 mln. Deze hogere uitgaven hangen samen met de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen. Met ingang van 2005 is aan CWI hiervoor extra budget toegekend. De realisatie van de huisvestingskosten CWI bedragen tot en met het derde kwartaal €33,0 miljoen.

#### SVB

De huisvestingskosten SVB ontwikkelen zich volgens de verwachtingen. In 2004 is een meerjarenplan voor groot onderhoud voor alle kantoren gereed gekomen. Enkele op de investeringsbegroting opgenomen posten voor groot onderhoud, met name voor het hoofdkantoor, zullen in

<sup>8</sup> De in de tabel weergegeven "realisatie 2003" van huisvestingskosten UWV betreffen de totale uitvoeringskosten, exclusief kosten voor andere taken. De weergegeven "realisatie 2004" en "budget 2005" betreffen de reguliere uitvoeringskosten inclusief kwaliteitsprojecten, exclusief migratiekosten, transformatiekosten, kosten voor overige projecten en kosten voor andere taken. De weergegeven "realisatie 2005 t/m 3<sup>e</sup> kwartaal" is inclusief de kosten voor andere taken.

<sup>9</sup> De SVB rapporteert hierover niet in het derde kwartaalverslag 2005, in de jaarverantwoording over 2005 zal hierover wel informatie worden opgenomen.

2005 worden gerealiseerd. In 2006 zal, tegen het licht van de gevolgen van het programma Vernieuwing en de volgende efficiëncyslagen, besluitvorming plaatsvinden over het totaal aan te houden kantoren.

### 3.3 ICT-kosten in meerjarig perspectief

Tabel 8: ICT-kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

ICT kosten (x €1 mln.)	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005 t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Budget 2005
UWV <sup>10</sup>	313,3	238,1	181,8	270,6
CWI	55,7	58,4	45,0	58,0
SVB	15,2	13,5	n.b. <sup>11</sup>	19,4
BKWI	8,5	6,4	3,1	4,5
IB	1,3	2,3	0,6	1,2

#### UWV

De realisatie van de automatiseringskosten tot en met het derde kwartaal van 2005 bedraagt € 181,8 miljoen, wat 13,6% lager is dan de begrote automatiseringskosten tot en met het derde kwartaal 2005. Deze onderschrijding wordt onder meer veroorzaakt door lagere reguliere kosten kantoorautomatisering en lagere exploitatiekosten.

#### CWI

De automatiseringskosten CWI betreffen zowel de reguliere ICT-kosten alsook de ICT-kosten die CWI maakt in het kader van de projectmatige ontwikkeling van haar ICT-systemen, zoals Sonar en Herstructurering Vacature Service (HVS). De kostenontwikkeling in 2005 wordt gekenmerkt door zowel een daling in de ICT-kosten als gevolg van gunstigere contracten met leveranciers alsook door een stijging van de ICT-kosten als gevolg van de landelijke uitrol van Sonar. Per saldo blijven de ICT-kosten gelijk. De totale automatiseringskosten bedragen tot en met het derde kwartaal €45,0 miljoen.

#### SVB

Voor 2005 is €19,4 mln. begroot voor automatiseringskosten SVB. In het derde kwartaalverslag 2005 is te lezen dat het niveau van de automatiseringskosten lager is dan begroot. Dit is onder meer het gevolg van lagere rente- en afschrijvingskosten en het uitstel van de invoering van het Document Management System (DMS).

<sup>10</sup> De in de tabel weergegeven "realisatie 2003" van ICT-kosten UWV betreffen de totale uitvoeringskosten, exclusief kosten voor andere taken. De weergegeven "realisatie 2004" en "budget 2005" betreffen de reguliere uitvoeringskosten inclusief kwaliteitsprojecten, exclusief migratiekosten, transformatiekosten, kosten voor overige projecten en kosten voor andere taken. De weergegeven "realisatie 2005 t/m 3<sup>e</sup> kwartaal" is inclusief de kosten voor andere taken.

<sup>11</sup> De SVB rapporteert hierover niet in het derde kwartaalverslag 2005, in de jaarverantwoording over 2005 zal hierover wel informatie worden opgenomen.



### *BKWI*

De automatiseringskosten BKWI betreffen zowel de reguliere ICT-kosten alsook de ICT-kosten die BKWI maakt in het kader van de projectmatige doorontwikkeling van het Suwinet. De nadruk van deze activiteiten hebben gelegen in de periode 2002-2003. Hierdoor wordt de daling in de ICT-kosten verklaard. De totale automatiseringskosten bedragen tot en met het derde kwartaal € 3,1 miljoen.

### *IB*

Voor 2005 is €1,2 begroot aan automatiseringskosten IB. Tot en met het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005 is de realisatie van automatisering bij IB in 2005 €0,6 miljoen.

### **3.4 Overdracht volledige en tijdige dossiers van CWI naar UWV en gemeenten**

De prestatie-indicatoren volledige en tijdige overdracht van dossiers door CWI zijn gericht op het proces in de keten. Bij de herziening van de prestatie-indicatoren 2006 is aangegeven dat deze ketenprocesindicatoren reeds voldoende inzicht bieden en niet worden herzien.

**Tabel 9: Overdracht dossiers door CWI in meerjarig perspectief**

CWI	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005 t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Norm 2005
Volledige overdracht dossiers WW	90,1%	98,4%	99 %	85%
Volledige overdracht dossiers WWB (Abw)	86,6%	97,6%	98,9 %	85%
Tijdige overdracht dossiers WW	81,1%	86,2%	87,1 %	80%
Tijdige overdracht dossiers WWB (Abw)	95,6%	96,5%	93,4 %	96%

Volledige overdracht van CWI aan gemeenten betekent dat het dossier alle relevante stukken bevat en als dit niet mogelijk is, dat in het dossier wordt aangetekend welke stukken ontbreken. Tabel 9 toont de opgaande lijn die CWI de afgelopen jaren heeft laten zien op het terrein van tijdige en volledige overdracht van dossiers WW aan UWV. Voor wat betreft de WWB is in de realisatie van de tijdigheid van de overdracht van dossiers aan gemeenten volgens de realisatiecijfers een lichte daling opgetreden. De reden hiervan is dat bij invoering van het Sonar systeem door een technische onvolkomenheid niet van de juiste gegevens kon worden uitgegaan waardoor de telling voor deze quote negatief is beïnvloed. CWI verwacht dat deze omissie in het vierde kwartaal van 2005 is opgelost. In de periode 2002 - 2005 is vooral de volledige overdracht van dossiers WW en WWB sterk verbeterd.

## 4. Klantgerichtheid

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de klantgerichtheid te verbeteren. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn:

- klanttevredenheid werkgevers UWV;
- klanttevredenheid uitkeringsgerechtigde WAO-gerechtigden UWV;
- klanttevredenheid uitkeringsgerechtigde WW-gerechtigden UWV;
- klanttevredenheid cliënten CWI (werkzoekenden en bezoekers);
- klanttevredenheid werkgevers CWI;
- klanttevredenheid cliënten SVB.

UWV levert de informatie onder het tweede en derde punt gecombineerd. Het gaat daarbij dus om de klanttevredenheid verzekerden

**Tabel 10: Klanttevredenheid SUWI-organisaties in meerjarig perspectief**

Klanttevredenheid	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005 t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Norm 2005
Werkgevers UWV	6,1 (premie-inning) 5,5 (uitkeringsverzorging)	-	-	6
Verzekerden UWV	6,5	-	-	6
Cliënten CWI	6,7	-	7,3	7
Werkgevers CWI	7,1	7,1	-	7
Cliënten SVB				
• tel. dienstverlening	3,12	3,215	-	3,2
• internet	3,04	3,06	-	3,1
• correspondentie	3,109	3,06	-	3,2

De SUWI-organisaties voeren periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit. Zij hanteren daarbij verschillende methoden en normen. Zo heeft UWV meerdere cijfers voor de tevredenheid van werkgevers en werkt SVB met een vijfpuntsschaal. Daarnaast worden de onderzoeken niet per definitie jaarlijks gehouden zodat een meerjarig beeld op dit moment nog moeilijk te vormen is. Ook de wijze van onderzoeken en inhoud van de klanttevredenheids onderzoeken is gedurende deze periode niet hetzelfde gebleven waardoor de vergelijkbaarheid tussen de jaren vermindert.

Met UWV, SVB en CWI is afgesproken dat de organisaties tweejaarlijks een klanttevredenheids-onderzoek zullen verrichten. Vanaf 2006 worden de indicatoren meer op elkaar afgestemd en zal tussentijds over specifieke onderwerpen worden gerapporteerd.

### UWV

UWV voert in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit. Eind 2005 komen de resultaten hiervan beschikbaar. Naast het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek heeft UWV de Klantgerichtheidsmonitor ontwikkeld. De monitor wordt elk kwartaal uitgevoerd. De klanten die hun oordeel geven zijn uitkeringsgerechtigden WAO, WW of ZW die recent ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening. De monitor onderzoekt op aspecten van klantgerichtheid, persoonlijke aandacht, snelheid, kwaliteit van de reactie en kwaliteit van de bereikbaarheid/toegankelijkheid. De belangrijkste resultaten van de 0-meting zijn:

- 63% van de klanten is (zeer) tevreden over de dienstverlening; 17% is (zeer) ontevreden
- persoonlijke aandacht krijgt de laagste waardering. Dit aspect heeft een grote invloed op het totaal oordeel.

Daarnaast heeft UWV enkele klantonderzoeken gericht op procesvernieuwing uitgevoerd. Zoals:

- Samenwerking CWI –UWV t.a.v. reïntegratie: nagegaan is of cliënten die hebben deelgenomen aan experimenten om de reïntegratie-dienstverlening te verbeteren een grotere klantgerichtheid hebben ervaren. De algemene tevredenheid over de reïntegratiebegeleiding ligt bij de experimentele groep op 64% en bij de referentiegroep op 51%. WAO-ers van wie de uitkering is verlaagd of ingetrokken hebben grote waardering (7,5) voor de experimentele werkwijze waarbij de reïntegratiecoach de regie voert, maatwerk levert, voorlichting geeft en zelfwerkzaamheid ondersteunt.
- Tweede Kans Reïntegratie: Cliënten die een zogenoemde Tweede Kans Reïntegratie hebben gekregen oordelen in zijn algemeenheid positief. Bijna 75% is (zeer) tevreden.
- Werkgevers: Bijeenkomsten over het nieuwe premiestelsel voor administratie- en accountantskantoren worden zeer gewaardeerd (gemiddeld ruim 7).

Het aantal klachten dat bij UWV wordt ingediend blijft onverminderd hoog. In het eerste kwartaal was er sprake van een sterke stijging vanwege het wegwerken van een achterstand uit eind 2004. In het tweede kwartaal is een lichte daling te zien van het aantal klagers (4.667 ten opzichte van 4.896 in het eerste kwartaal). In het derde kwartaal zet deze daling door: 3.852 klagers. De drie meest voorkomende klachtoorzaken in het derde kwartaal 2005 met het oordeel gegrond zijn voorlichting, behandelingsduur/trage afdoening en betaling aan verzekerde. UWV geeft echter aan dat door opstartproblemen bij de invoering van de nieuwe werkwijze Ziektewet het aantal klachten aan het einde van het derde kwartaal stijgt. Dat effect zal ook in het vierde kwartaal nog merkbaar zijn en mogelijk uitstralingseffecten hebben naar de eerste maanden van 2006. UWV is gestart met het project klachtpreventie. Daartoe worden alle beschikbare klantsignalen verzameld en geanalyseerd. Begin maart 2006 moet dit leiden tot het zicht op concrete verbetermogelijkheden. De verbetertrajecten die de grootste bijdragen kunnen leveren aan de reductie van klachten of substantieel kunnen bijdragen aan klanttevredenheid worden het eerst opgepakt (gereed eind 2006).

#### *CWI*

CWI heeft tussen mei en juli 2005 een tevredenheidsonderzoek gehouden onder 12.000 bezoekers van de CWI-vestigingen. 73% van de werkzoekenden die gebruik maakt van de dienstverlening van CWI waren tevreden over de dienstverlening CWI. Belangrijke aspecten waar bezoekers vinden dat het beter kan zijn de ondersteuning bij het zoeken naar werk, het inspelen op de wensen en het tonen van initiatief. De feitelijk genoten dienstverlening wordt gemiddeld gewaardeerd met het cijfer 7,3 (waarmee de dienstverleningsbeleving door de werkzoekenden in vergelijking met de realisatie over het jaar 2003 licht is gestegen).

#### *SVB*

Het jaar 2005 is voor de SVB het jaar van de klant. In dit kader zijn er activiteiten gepland op het gebied van klachtenmanagement en het uitvoeren van een dienstverleningsconcept. In het derde kwartaal is gewerkt aan een masterplan klantcommunicatie. Eind 2005 zal dit resulteren in een nieuw ontwerp. Met de Manifestpartijen is een gezamenlijke visie op dienstverlening ontwikkeld,

met als doel om door samenwerking de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Het vernieuwingsproject SVB Tien speelt een belangrijke rol bij het klantgericht maken van de uitvoering. SVB is tot nu toe de eerste landelijk werkende organisatie die DigiD gebruikt, waardoor klanten de mogelijkheid hebben om gegevens via de nieuwe internetdiensten van de SVB te raadplegen, wijzigen en te versturen. De SVB voert in 2006 weer klanttevredenheidsonderzoek uit.

## 5. De implementatie van SUWI

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de stand van zaken ten aanzien van de implementatie(processen) van SUWI. Hierbij wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV;
- stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen;
- stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt;
- stand van zaken cliëntenparticipatie.

### 5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV

In overleg met UWV is besloten in 2005 de hoogste prioriteit te leggen bij voortgang van going concern en bij de invoering van het beleidsprogramma. Op basis hiervan heeft herijking plaatsgevonden van het UWV Veranderprogramma 2005. De realisatie van projecten wordt daardoor deels getemporeerd naar 2006. Om te komen tot een aangepast en realistisch veranderprogramma is een vijftal programma's (in plaats van de oorspronkelijke 16) gevormd rond een tweetal thema's:

- “Afronding fusie”, met als programma's:
  - A. Afronden fusie/transformatie
  - B. Walvis/SUB
  - C. Capaciteits- en reductiemanagement
- “Vernieuwing”, met als programma's:
  - D. Werk boven Uitkering en keteninnovatie
  - E. Klantgerichtheid

In het derde kwartaalverslag heeft UWV uitgebreid verslag gedaan van de sturing en voortgang van het veranderproces in 2005.

#### *Sturing*

De RvB is direct opdrachtgevend en besluitvormend orgaan over het veranderprogramma. Een keer per maand vergadert de RvB hier apart over. Eind 2006 wordt de aparte veranderorganisatie opgeheven en moet de veranderfunctie in de reguliere UWV-organisatie opgenomen zijn.

#### *Voortgang*

Uit de UWV-rapportage blijkt dat de voor 2005 voor programma A “Afronden fusie/transformatie” geplande werkzaamheden grotendeels verricht zijn of in het vierde kwartaal verricht zullen worden. Het programma wordt in de loop van 2006 afgerond.

Programma B “Walvis/SUB” verloopt volgens planning. Op 1 januari 2006 zal een werkende polisadministratie beschikbaar zijn. De uitkeringen worden dan in overeenstemming met de wet Walvis verstrekt. In 2006 zullen nog wel slagen worden gemaakt om de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie op orde te brengen. Hierover zijn afspraken gemaakt met UWV, de Belastingdienst en marktpartijen. De polisadministratie heeft op enkele vertraging is opgelopen. Maatregelen zijn getroffen om de effecten van de vertraging tot een minimum te beperken. De gecontroleerde loonaangiftegegevens zullen conform huidige planning vanaf maart 2006 van de Belastingdienst worden ontvangen en - indien goed bevonden - worden verwerkt in de polisadministratie.

In het kader van Programma C “*Mobiliteit*” wordt de inkrimping van het UWV-personeelsbestand geregisseerd. De mobiliteitscentra zijn operationeel. UWV had op 1 oktober 2005 20.287 medewerkers in dienst (17.169 fte’s). Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling met 3.563 medewerkers (2.976 fte’s). Het personeelsbestand neemt de komende jaren verder af.

In het kader van Programma D “*Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking*” dient UWV op termijn van een intern gerichte organisatie in een klantgestuurde organisatie te veranderen. Dit door onder andere nauwe samenwerking met ketenpartners, uitbouw elektronische dienstverlening, reïntegratiecoach, ID-controle, en maatwerk door inkoopreïntegratie. Het programma heeft op onderdelen enige vertraging opgelopen, waarvoor maatregelen zijn getroffen, maar ligt per saldo op koers. In 2006 zullen de reïntegratieactiviteiten voor WW-cliënten en WIA-aanvragers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn, worden uitgevoerd door reïntegratiecoaches. De ondersteuning van cliënten die de WAO-uitkering deels hebben verloren, wordt verzorgd door de betrokken arbeidsdeskundige. Op 1 oktober van dit jaar had driekwart van de coaches deze opleiding afgerond. De rest volgt uiterlijk het eerste kwartaal van 2006. De reïntegratiecoach is aanspreekpunt voor de herbeoordeelde cliënt en reïntegratiebedrijf.

Programma E “*Klantgerichtheid*” betreft een ontwikkel- en vernieuwingsprogramma met het doel UWV meer toegankelijk te maken voor verzekerden en werkgevers. Mediation, klantcontactcentrum, UWV-telefoon, interactieve dienstverlening op internet (elektronische formulieren), training medewerkers, verbetering klachtafhandeling, zijn hier onderdeel van. De uitvoering van dit programma heeft vertraging opgelopen. Het is onduidelijk hoeveel vertraging is opgelopen en wat de consequenties daarvan zijn. UWV wordt naar aanleiding van het derde kwartaalverslag 2005 nadere informatie hierover gevraagd.

## **5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen**

CWI voert in de periode 2002-2005, op basis van het transformatieplan, projecten uit. Deze projecten hebben betrekking op het in 2001 ingezette veranderingsproces van de CWI-organisatie in het kader van de invoering van SUWI. Als gevolg van de opgelopen vertraging bij de uitvoering van de projecten heeft CWI eind 2004 een herzien plan opgesteld, waarbij CWI een herprioritering van de projecten heeft aangegeven. De voortgang van CWI bij de nog lopende transformatieprojecten in 2005 is grotendeels conform plan. Een enkel project heeft vertraging opgelopen maar dit heeft geen grote gevolgen voor de dienstverlening van CWI. CWI geeft aan dat de transformatie kan worden afgerond.

Op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft in mei 2004 een inventarisatie naar de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen plaatsgevonden. Hierbij is uitgegaan van de volgende definitie: er is sprake van een bedrijfsverzamelgebouw indien CWI, UWV en gemeente(n) (een deel van) hun klantcontacten (frontoffice) in samenwerking op de locatie van CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen.

In het derde kwartaal 2005 zijn 8 BVG-en in gebruik genomen. Inclusief 9 tijdelijke BVG-en (functioneren vooruitlopend op huisvesting in een definitief gemeenschappelijk gebouw) zijn aan het einde van het derde kwartaal 57 BVG-en operationeel.

### 5.3 Stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt

UWV heeft een aantal voorstellen gedaan over innovatie van het reïntegratiebeleid. Dit betreft onder meer het afsluiten van reïntegratiecontracten voor twee jaar. Per 1 januari 2005 heeft UWV reïntegratietrajecten aan de doelgroepen jong(arbeids)gehandicapten en auditief/visueel gehandicapten aanbesteed. Hiervoor zijn contracten afgesloten van twee jaar met bedrijven die recente ervaring hebben met de doelgroepen. Ook heeft UWV éénjarige contracten afgesloten met bedrijven die deze ervaring niet hebben, zij het met een optie tot verlenging voor nog een jaar. De aanbesteding heeft plaatsgevonden onder een no cure, less pay financieringssysteem.

Op 1 juli 2005 zijn de reïntegratietrajecten voor arbeidsgehandicapten aanbesteed. Het betreft trajecten voor arbeidsgehandicapten die niet vallende onder de herbeoordelingsoperatie, want die zijn in oktober 2004 reeds aanbesteed. Het gaat nu om cliënten die zich via de reïntegratietelefoon bij het UWV melden en om cliënten die een tweede kans traject krijgen aangeboden. Ook zijn er reïntegratiebedrijven gecontracteerd voor arbeidsgehandicapten zonder werkgever, zoals zieke uitzendkrachten. Voor deze groep cliënten vervult het UWV de Arborol.

Ten slotte zijn er in de aanbesteding van 1 juli voor het eerst trajecten ingekocht voor uitkeringsgerechtigden die begeleid willen worden naar het zelfstandig ondernemerschap. Hiermee geeft het UWV mede invulling aan de wens van de Kamer om zelfstandig ondernemerschap te beschouwen als een serieuze mogelijkheid om uit de uitkering te geraken. Reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden zijn op 1 oktober aanbesteed. Daarnaast zijn op 1 oktober 2005 trajecten ingekocht voor uitkeringsgerechtigden van allochtone afkomst, waarbij het leren van de Nederlandse taal een evidente plaats in het reïntegratietraject behoeft.

Naast de reguliere trajecten kunnen uitkeringsgerechtigden er voor kiezen om gebruik te maken van een individuele reïntegratieovereenkomst (IRO). In de eerste negen maanden van 2005 hebben ruim 19.700 cliënten van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Het grootste deel van deze aanvragen is van WW-cliënten. Inmiddels is gestart met de voorbereiding van een volgende voortgangsrapportage IRO. Deze zal naast inzicht in gebruik en werking van de regeling ook meer inzicht bieden in de mate waarin IRO-trajecten leiden tot duurzame plaatsingen. Op basis van de tweede voortgangsrapportage IRO konden hierover nog geen conclusies worden getrokken. De derde voortgangsrapportage IRO zal in de zomer van 2006 gereed komen.

Tijdens het overleg met de Tweede Kamer over de IRO-regeling in december 2003 heeft de minister toegezegd te bezien hoe de systematiek van de IRO en de systematiek van het PRB op elkaar afgestemd moeten worden. In een later stadium heeft de Tweede Kamer de minister gevraagd de experimenten met het PRB te continueren en te betrekken bij de evaluatie van de IRO. De experimenten zijn daarop gecontinueerd en worden ook in 2006 gecontinueerd en betrokken in de derde voortgangsrapportage IRO. Om van beide instrumenten de waarde te kunnen schatten, wordt de systematiek van de IRO en de systematiek van het PRB vooralsnog niet op elkaar afgestemd. Ook de systematiek van het PRB voor werknemers wordt daarom onveranderd gecontinueerd, tot meer bekend is over de werking en resultaten van deze regeling.

Partijen op de arbo- en reïntegratiemarkt alsmede de RWI en de LCR hebben de intentie om een stichting op te richten die de transparantie op de arbo- en reïntegratiemarkt bevordert. In de stichting worden alle bestaande en nog te ontwikkelen transparantie-instrumenten ondergebracht. De Kamer is bij brief van 18 november 2005 apart geïnformeerd over de voortgang van de transparantie op de arbo- en reïntegratiemarkt.

UWV heeft een scholingsprotocol ontwikkeld in overleg met onder meer BOREA en de Landelijke Cliëntenraad. Er is weinig informatie beschikbaar over de effecten van scholing op de reïntegratiekansen. Door gedurende twee jaar het protocol scholing aan te bieden buiten de reïntegratietrajecten om kan deze lacune in kennis opgevuld worden. Het scholingsprotocol is ingevoerd per 1 juli 2005. Op basis van dit protocol wordt beoordeeld of scholing noodzakelijk is om een plaatsing te realiseren. Scholing mag alleen worden ingezet als sprake is van een concrete vacature. Ook bij scholing geldt resultaatfinanciering. Wordt de scholing niet met succes afgerond, dan ontvangt het reïntegratiebedrijf 80% van de kosten. SZW heeft voor de periode 2005 tot 2008 een budget van €28 mln. beschikbaar gesteld voor de inzet van scholing op basis van het protocol.

Vanaf 1 mei 2006 geeft UWV uitvoering aan het protocol zeer moeilijk plaatsbare cliënten. In dat geval geldt resultaatfinanciering in de verhouding 80-20%. De uitvoering van het protocol wordt begeleid en geëvalueerd door Regioplan.

#### **5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie**

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) bestaat uit zes zetels en drie toegevoegde zetels voor Landelijke cliëntenorganisaties, drie zetels voor vertegenwoordigers van gemeentelijke cliëntenraden en zes zetels voor de vertegenwoordigers van de centrale cliëntenraden van CWI, SVB en UWV. De raad heeft een onafhankelijke voorzitter.

Het budget van de LCR voor 2005 is op €379.940 vastgesteld. Dit is inclusief de kosten voor de organisatie van het congres, hetgeen op €100.000 is begroot. De LCR is facilitair ondergebracht bij de RWI, dit betreft huisvesting en facilitaire ondersteuning. Deze kosten worden door de RWI bij de LCR in rekening gebracht. De medewerkers van de LCR waren tot 1 oktober 2005 in dienst van het Ministerie van SZW en bij de LCR gedetacheerd. Sinds 1 oktober 2005 zijn de dienstverbanden van de medewerkers van de LCR bij de RWI onder gebracht. De LCR beschikt over een ambtelijk secretariaat dat bestaat uit: een ambtelijk secretaris en een secretaresse, totaal 1,5 fte.

Samen met de Sociale Alliantie voert de LCR een project “ondersteuning cliëntenraden” bij de invoering van de WWB uit. Voor dit project is een aparte projectsubsidie toegekend. Het project is in juli 2004 gestart en loopt tot eind 2005. In het kader van dit project is onder andere bijdragen aan de digitale nieuwsbrief en brochures.

Ook in 2005 heeft de LCR weer zijn jaarlijkse congres georganiseerd dit keer met als thema: “*de zin en onzin van reïntegratie*”. Tijdens het congres werd onder ander het ketenbreed klantenonderzoek dat in opdracht van het AKO (CWI, Divosa, UWV, VNG) uitgevoerd werd, gepresenteerd. De Cliënt in Beeld prijs is uitgereikt en het thema van de prijs was: “*Het ongevraagde advies, initiatieven om het beleid en/of de uitvoering te beïnvloeden*”. De Ab Harrewijn-rede werd uitgesproken door Raf Jansen (directeur Sjakuus).



## 6. Financieel overzicht

In dit hoofdstuk wordt, redenerend vanuit de startsituatie in 2001, een meerjarig financieel overzicht gepresenteerd, waarbij bijstellingen ten opzichte van de startsituatie worden toegelicht. De vragen die hierbij aan de orde zijn:

- Wat was bij aanvang van SUWI meerjarig begroot, uitgesplitst naar organisatie?
- Wat zijn inmiddels de realisaties en ramingbijstellingen (per mutatie toegelicht)?
- Wat wordt meerjarig nog voorzien aan uitgaven?

Deze tiende voortgangsrapportage SUWI is gebaseerd op de informatie uit de derde kwartaalverslagen 2005 van de SUWI-organisaties. Derhalve is ten aanzien van de laatste vraag ‘Wat wordt meerjarig nog voorzien aan uitgaven?’ geen informatie beschikbaar. In de eerstvolgende voortgangsrapportage (mei 2006) wordt hierover wel gerapporteerd.

### 6.1 UWV

Onderstaande tabel geeft voor de periode 2002-2005 een nadere uitsplitsing van de financiële gegevens met betrekking tot UWV, zoals gerapporteerd in de negende voortgangsrapportage SUWI.

- De reguliere kosten betreffen de uitvoeringskosten voor de wettelijke dienstverlening, inclusief de kosten voor kwaliteitsprojecten.
- De migratiekosten betreffen de kosten voor de (korte termijn) fusie van de uitvoeringsinstellingen tot één UWV.
- De transformatiekosten betreffen de kosten voor het omvormen van UWV tot een organisatie die aan de SUWI-doelstellingen voldoet.
- De overige kosten betreffen hoofdzakelijk separate budgetten voor wet- en regelgevingsprojecten die verband houden met gedurende een jaar in te voeren nieuw beleid.

De tabel dient verticaal gelezen te worden, opdat per jaar het oorspronkelijk beoogde kader, de feitelijke budgettoekenning en de realisatie inzichtelijk worden. Het optellen van de verschillende jaren (horizontaal lezen van de tabel) is uitsluitend mogelijk bij het startniveau SUWI, de eindstand budget en de realisatie jaarverslag.

De tabel is als volgt opgebouwd:

- *startniveau SUWI* betreft de meerjarige budgetontwikkeling van UWV die in het najaar van 2001 is vastgesteld. De voorziene doelmatigheidsbesparing is in deze reeks verwerkt. Het startniveau SUWI is opgenomen in de derde voortgangsrapportage SUWI;
- *jaarplan UWV* betreft de begroting van UWV zoals opgenomen in het jaarplan voor het betreffende jaar. Dit komt overeen met de budgettoekenning die bij goedkeuring van het jaarplan van het betreffende jaar heeft plaatsgevonden;
- *eindstand budget* betreft de jaarplanstand van het budget plus eventuele budgetwijzigingen die in de loop van het jaar hebben plaatsgevonden;
- *realisatie jaarverslag* betreft de daadwerkelijk gerealiseerde uitvoeringskosten, zoals gerapporteerd in het jaarverslag van UWV over het betreffende jaar.

**Tabel 11: Financiële ontwikkeling UWV in meerjarig perspectief**

x € 1 mln	2002	2003	2004	2005
<i>startniveau SUWI:</i>				
regulier	1563	1493	1438	1375
migratie	162	0	0	0
transformatie	45	106	166	227
overig	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>*1771</b>	<b>1599</b>	<b>1604</b>	<b>1602</b>
<i>jaarplan UWV:</i>				
regulier	1563	1652	1642	1638
migratie	162	0	31	0
transformatie	45	110	175	116
overig	0	0	90	57
<b>TOTAAL</b>	<b>*1771</b>	<b>1762</b>	<b>*1937</b>	<b>1811</b>
<i>eindstand budget:</i>				
regulier	1602	1652	1642	n.b.
migratie	81	50	31	n.b.
transformatie	45	110	175	n.b.
overig	11	24	104	n.b.
budgetkorting regulier 2004			-6	
<b>TOTAAL</b>	<b>1740</b>	<b>1836</b>	<b>1946</b>	<b>n.b.</b>
<i>realisatie jaarverslag:</i>				
regulier	1606	1663	1607	n.b.
migratie	81	50	27	n.b.
transformatie	35	116	156	n.b.
overig	11	16	31	n.b.
<b>TOTAAL</b>	<b>*1732</b>	<b>1845</b>	<b>1822</b>	<b>n.b.</b>

\* vanwege afronding tellen de afzonderlijke posten niet geheel op tot het totaalbedrag

Voor een uitgebreide toelichting op de belangrijkste mutaties tussen genoemde standen verwijs ik naar mijn brief d.d. 2 december 2005 met als onderwerp ‘Afdoening toezegging AO SUWI d.d. 15 september 2005’ waarin, conform uw vraag, nader wordt ingegaan op de financiële ontwikkeling van UWV.

## 6.2 CWI

Onderstaande tabel geeft voor de periode 2002-2005 een nadere uitsplitsing van de financiële gegevens met betrekking tot CWI zoals gerapporteerd in de negende voortgangsrapportage SUWI. In afwijking van de systematiek die is gehanteerd in de negende voortgangsrapportage, worden de over de jaargrens geschoven middelen expliciet tot uitdrukking gebracht. Daarnaast is het onderdeel “eigen middelen” uit de negende voortgangsrapportage nu verklaard als verschil tussen de eindstand van het budget en de realisaties die in de jaarrekening worden gerapporteerd.

In de weergegeven kosten is tevens een onderscheid gemaakt tussen de reguliere kosten, de kosten voor transformatieprojecten, de kosten voor additionele reguliere projecten en de kosten die CWI heeft gemaakt als gevolg van de boedelscheiding van ABNL.

**Tabel 12: Financiële ontwikkeling CWI in meerjarig perspectief**

x €1 mln	2002	2003	2004	2005
<i>startniveau SUWI:</i>				
regulier	344,0	279,0	263,0	250,0
transformatie	54,4	40,2	11,8	2,7
additionele reguliere projecten	0	0	0	0
ABNL	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>398,4</b>	<b>319,2</b>	<b>274,8</b>	<b>252,7</b>
<i>jaarplan CWI</i>				
regulier	344,0	300,0	331,8	346,3
transformatie	54,4	0	0	0
additionele reguliere projecten	0	0	0	0
ABNL	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>398,4</b>	<b>300,0</b>	<b>331,8</b>	<b>346,3</b>
<i>eindstand budget:</i>				
regulier	368,5	341,5*	372,7*	n.b.
transformatie	54,4	60,2*	40,2*	n.b.
additionele reguliere projecten	0	11,5	15,4*	n.b.
ABNL	24,9	21,7	11,8	n.b.
<b>TOTAAL</b>	<b>447,8</b>	<b>434,9</b>	<b>440,1</b>	<b>n.b.</b>
<i>realisatie jaarverslag:</i>				
regulier	347,3	340,1	367,4	n.b.
transformatie	34,4	26,2	27,6	n.b.
additionele reguliere projecten	0	0,9	5,5	n.b.
ABNL	24,9	21,7	11,8	n.b.
<b>TOTAAL</b>	<b>406,6</b>	<b>388,9</b>	<b>412,3</b>	<b>n.b.</b>

\* eindstand budget is inclusief doorgeschoven budgetten t - 1

De tabel is als volgt opgebouwd:

- *startniveau SUWI* betreft de meerjarige budgetontwikkeling van CWI die in het najaar van 2001 is vastgesteld (inclusief de ophoging van het kader voor transformatie 2003 met €5,3 mln.) Deze gegevens zijn opgenomen in de 3e voortgangsrapportage SUWI;
- *jaarplan CWI* betreft de begroting van CWI zoals opgenomen in het jaarplan voor het betreffende jaar. Dit komt overeen met de budgettoekenning die bij de goedkeuring van het jaarplan van het betreffende jaar heeft plaatsgevonden;
- *eindstand budget* betreft de jaarplanstand van het budget plus eventuele budgetwijzigingen die in de loop van het jaar hebben plaatsgevonden;
- *realisatie jaarverslag* betreft de daadwerkelijk gerealiseerde uitvoeringskosten, zoals gerapporteerd in het jaarverslag van CWI over het betreffende jaar.

De tabel dient verticaal gelezen te worden, opdat per jaar het oorspronkelijk beoogde kader, de feitelijke budgettoekenning en de realisatie inzichtelijk worden. Het optellen van de verschillende jaren (horizontaal lezen van de tabel) is uitsluitend mogelijk bij het startniveau SUWI, de eindstand budget en de realisatie jaarverslag.

Voor een uitgebreide toelichting op de belangrijkste mutaties tussen genoemde standen verwijs ik naar mijn brief d.d. 2 december 2005 met als onderwerp 'Afdoening toezegging AO SUWI d.d. 15 september 2005' waarin, conform uw vraag, nader wordt ingegaan op de financiële ontwikkeling van CWI.

### 6.3 SVB

**Tabel 13: Financiële ontwikkeling SVB in meerjarig perspectief**

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005
Initieel Budget 2002	217,2	217,2	217,2	217,2
<i>Bijstellingen 2002-05</i>				
loon/prijs/volume		9,5	16,4	18,0
beleid*		2,7	3,8	3,8
efficiency		-3,9	-8,9	-12,0
<b>Totaal budget</b>	<b>217,2</b>	<b>225,5</b>	<b>228,5</b>	<b>227,0</b>
<b>Totaal realisatie</b>	<b>215,5</b>	<b>218,6</b>	<b>210,3</b>	<b>n.b.</b>

\*correctie 2003, handhaving en TAS

Met SVB zijn geen meerjarenafspraken gemaakt om te komen tot efficiencyverbetering. In 2002 werd uitgegaan van een constant budget.

### 6.4 BKWI

**Tabel 14: Financiële ontwikkeling BKWI in meerjarig perspectief**

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005
Budget				
Regulier	7,0	6,1	6,7	6,8
Projecten	7,1	4,7	1,8	1,8
Eigen middelen		2,9	1,0	
<b>Totaal budget</b>	<b>14,1</b>	<b>13,7</b>	<b>9,5</b>	<b>8,6</b>
Realisatie				
Regulier	3,9	5,8	7,3	n.b.
Projecten	4,1	6,2	2,7	n.b.
<b>Totaal realisatie</b>	<b>8,0</b>	<b>12,0</b>	<b>10,0</b>	<b>n.b.</b>

In 2002 is bij de projecten €2,9 mln. doorgeschoven naar 2003. In 2003 is een bedrag van €1,4 mln. doorgeschoven naar 2004.

## 6.5 IB

Tabel 15: Financiële ontwikkeling IB in meerjarig perspectief

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005
Budget				
Regulier		4,5	4,9	4,8
Projecten		2,7	0	2,8
Eigen middelen		0,3	2,4	
<b>Totaal budget</b>	<b>8,8</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>
Realisatie				
Regulier	6,2	4,8	4,5	n.b.
Projecten	2,5	0,5	1,1	n.b.
<b>Totaal realisatie</b>	<b>8,7</b>	<b>5,3</b>	<b>5,6</b>	<b>n.b.</b>

Vanaf 2003 bedraagt de structureel beschikbare begroting ca. €4,5 miljoen, exclusief loon- en prijscompensatie en beleidsaanpassingen. In 2002 is een extra bedrag beschikbaar gesteld ten behoeve van de versterking van de organisatie. In 2003 is €2,3 miljoen van de €2,7 miljoen doorgeschoven als bestemmingsreserve Sectorloket Gemeenten (SLOG) naar 2004. Ook in 2004 is een bedrag in dit verband doorgeschoven als bestemmingsreserve naar 2005. Bij het jaarverslag 2005 zal IB over de besteding van deze bestedingsreserve rapporteren.

## Bijlage 1: scores op prestatie-indicatoren door UWV, CWI en SVB t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2005

### Prestatie-indicatoren UWV - realisatie tot en met derde kwartaal 2005

<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>	<b>realisatie 2004</b>	<b>norm 2005</b>	<b>realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 2<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
1. Tijdigheid beoordeling reïntegratieverslag	53%	60%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
2. Juistheid beoordeling reïntegratieverslag	n.b.	70%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
3. Uitvoering arborol – hersteld vóór einde wachttijd	93%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
3b gemiddelde verzuimduur vangnetgroep in weken - uitzendbranche - zieke werklozen	n.v.t.	n.b.	3,2 9,1	3,5 9,7	3,6 10,3
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>	<b>realisatie 2004</b>	<b>norm 2005</b>	<b>realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 2<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
4. Tijdigheid WW (beschikkingen op aanvraag binnen 8 weken genomen)	91%	90%	94%	94%	95%
5. Tijdigheid WAO (beschikkingen op aanvraag binnen 13 wk genomen)	72%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
6. Tijdigheid ZW (beschikkingen op aanvraag binnen 4 weken genomen)	94% uitzendkr. 61% overige	85%	73%	71%	71%
7. Rechtmatigheid	97,4	99%	n.b.	>97%	n.b.
8. Compliance	70%	60%	n.b.	n.b.	>75%
9. Aantal overtredingen naar duur en omvang (% schade door fraude dat binnen 3 maanden na ontstaan is vastgesteld )	75%.	70%	n.b.	n.b.	70%
<b>Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie/uitstroom</b>	<b>realisatie 2004</b>	<b>norm 2005</b>	<b>realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 2<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
10. Aantal plaatsingen (cumulatief) Plaatsingspercentages	21.125	25.000 plaatsings%: 50% WW 40% AG	5.200	12.292	20.886
11. Sluitende aanpak WW	89%	95%	90%	88%	87%
12. Sluitende aanpak AG	86%	90%	n.b.	82%	97%

13. Snelle start reïntegratietrajecten (binnen 4 weken na vaststelling afstand tot arbeidsmarkt of reïntegratievisie een aanmelding naar reïntegratiebedrijf)	83% AG 25% WW	85% AG 85% WW	78% AG 42% WW	77% AG 43% WW	74% AG 41% WW
<b>Resultaatgebied 4: klantgericht</b>	<b>realisatie 2004</b>	<b>norm 2005</b>	<b>realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 2<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
14. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek werknemersscore	n.b.	6,0	n.b.	n.b.	n.b.
15. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek, werkgeversscore	n.b.	6,0	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Resultaatgebied 5: efficiency</b>	<b>realisatie 2004</b>	<b>norm 2005</b>	<b>realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 2<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
16. Efficiënte uitvoeringsprocessen (efficiencyverbetering)	gerealiseerd	18% bezuinigd eind '05 t.o.v. '02	Binnen budget	Binnen budget	Binnen budget

## Toelichting

### Ad 1 en 2. Tijdigheid en juistheid beoordeling reïntegratieverslag

Het proces van toetsing van reïntegratieverslagen is nog voor verbetering vatbaar. Onderzoek heeft geleid tot aanbevelingen voor verbeteringen van zowel de tijdigheid als de juistheid van de toetsing. Vanwege de invoering van de verlenging van de loondoorbetaling bij ziekte (VLZ) worden er vanaf oktober 2004 tot oktober 2005 geen reïntegratieverslagen ingediend. Dit betekent dat deze indicatoren pas weer relevant worden vanaf het 4<sup>e</sup> kwartaal 2005.

### Ad 3. Uitvoering arborol

De indicator "uitvoering arborol" die in 2004 gehanteerd is (% herstel voor einde wachttijd WAO) heeft voor 2005 geen functie als gevolg van de invoering van de VLZ. In het jaarplan 2005 heeft UWV daarom als indicator de ontwikkeling van het verzuimpercentage opgenomen: daling van het verzuim (meldingsfrequentie x verzuimduur) ten opzichte van 2004 met 5%. In het eerste kwartaalverslag 2005 geeft UWV echter aan dat deze indicator niet te berekenen is, omdat de arbeidsomvang van deze categorie geen constante is. UWV rapporteert in 2005 derhalve over de omvang van de gemiddelde verzuimduur. Deze gegevens zijn slechts indicatief van aard. Immers vanwege de VLZ stromen er in 2005 tijdelijk veel minder mensen uit vanwege het bereiken van de maximale uitkeringstermijn. De gemiddelde ziekte duur wordt hierdoor in 2005 tijdelijk lager (want iemand telt pas mee in de berekening als deze persoon uitstroomt) en is dus niet goed vergelijkbaar met de verzuimduur in 2004.

#### Ad 4. Tijdigheid WW

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

#### Ad 5. Tijdigheid WAO

Als gevolg van VLZ is de indicator tijdigheid WAO in 2005 niet van toepassing.

#### Ad 6. Tijdigheid ZW

De tijdigheid ZW bedroeg in 2004 voor uitzendkrachten 94%, en voor alle overige vangnetcategorieën inclusief WAZO, 61%. Deze laatste score wordt met name beïnvloed door de te late aanlevering van loongegevens door de werkgever. UWV heeft verbetermaatregelen getroffen, en verwacht dat dit in het vierde kwartaal 2005 de score positief beïnvloed. UWV geeft echter aan te verwachten dat de norm niet gehaald wordt in 2005. UWV verwacht 75% tijdigheid te realiseren versus de norm van 85%. In het derde kwartaal bedroeg de tijdigheid ZW in totaal 71% (voor uitzendkrachten 93% en voor alle overige vangnetcategorieën 61%).

#### Ad 7. Rechtmatigheid

De rechtmatigheid wordt tweemaal per jaar gemeten. De cijfers worden gepresenteerd in het halfjaarverslag en in het jaarverslag. De rechtmatigheid in 2004 bedroeg 97,4%, en voldeed daarmee niet aan de gestelde norm van 99%. Ook voor 2005 bedraagt de norm 99%. UWV plaatst hierbij de kanttekening dat 2005 een kwetsbaar jaar is voor de rechtmatigheid. Dit komt doordat op de onderdelen van de uitvoering waar de rechtmatigheidsscore het hoogst is (de collecterende functie en de uitvoering van de arbeidsongeschiktheidswetten) grote veranderingen op stapel staan. In het tweede kwartaalverslag wordt bij de tussentijdse meting een rechtmatigheidsscore verkregen van 98,9% exclusief onzekerheden. Gezien de mate van onzekerheid van 3,9% is het nog te vroeg om hier verwachtingen voor geheel 2005 op te baseren. In het jaarverslag wordt de definitieve meting van de rechtmatigheid opgenomen.

#### Ad 8. Compliance

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

#### Ad 9. Aantal overtredingen naar duur en omvang

Deze prestatie-indicator heeft UWV in 2004 niet toegepast. In het eerste kwartaalverslag 2005 geeft UWV aan met ingang van het tweede kwartaal de trendmatige ontwikkelingen met betrekking tot deze indicator te kunnen laten zien. In het tweede kwartaalverslag presenteert UWV de ontwikkeling in de periode 2002-2004. Hieruit blijkt dat de gemiddelde fraudeduur, het gemiddelde schadebedrag en de schade gerelateerd aan het uitgekeerde bedrag in 2004 lager waren dan in 2002. Als indicator wordt gehanteerd: percentage schade door fraude dat binnen 3 maanden na ontstaan is vastgesteld. In 2004 bedroeg dit 75% van alle fraudeschades. Meting na afloop van het tweede kwartaal geeft een daling in het eerste half jaar aan naar 70%. Voornaamste oorzaak hiervan is het gestegen aandeel van moeilijker aan te tonen en langer durende fraudes in het totaal.



#### Ad 10. Plaatsingspercentage WW en AG / Aantal plaatsingen

Omdat definitieve plaatsingspercentages vanwege de doorlooptijd van trajecten pas 2 jaar na de start van trajecten beschikbaar komen, geeft UWV de voorkeur aan het aantal plaatsingen als prestatie-indicator. Voor 2004 was de doelstelling van UWV om 18.000 cliënten te plaatsen, deze doelstelling is ruimschoots gehaald. Voor 2005 bedraagt de norm 25.000 plaatsingen. De realisatie tot en met het derde kwartaal bedroeg 20.886 plaatsingen. UWV verwacht de doelstelling over 2005 te zullen realiseren.

#### Ad 11. Sluitende aanpak WW

De sluitende aanpak WW voldeed in 2004 niet aan de gestelde norm. UWV geeft in het jaarverslag aan dat de gepresenteerde cijfers met betrekking tot sluitende aanpak onvoldoende betrouwbaar zijn. Maatregelen zijn getroffen om de betrouwbaarheid van deze cijfers in 2005 te verbeteren. De in het eerste kwartaalverslag opgenomen score van 90% heeft uitsluitend betrekking op de maand januari. In het derde kwartaal ligt de score op 87%. UWV geeft aan dat 87% ook als jaarprognose geldt. Wanneer echter rekening gehouden wordt met het feit dat de reïntegratiecoach de mogelijkheid heeft om de cliënt na interventie eerst andere diensten aan te bieden, zou de sluitendheid t/m het derde kwartaal 2005 uitkomen op 93%.

#### Ad 12. Sluitende aanpak AG

De sluitende aanpak AG voldeed in 2004 niet aan de gestelde norm. UWV geeft in het jaarverslag aan dat de gepresenteerde cijfers met betrekking tot sluitende aanpak onvoldoende betrouwbaar zijn. Maatregelen zijn getroffen om de betrouwbaarheid van deze cijfers in 2005 te verbeteren. Door systeemaanpassingen is de score over sluitende aanpak AG in het eerste kwartaal 2005 nog niet beschikbaar. In het tweede kwartaalverslag geeft UWV een score van 82% aan. Inmiddels is een sluitendheid van 97% bereikt t/m het derde kwartaal 2005. Dit heeft met name te maken met de geleverde inspanningen op de herbeoordelingsoperatie.

#### Ad 13. Snelle start reïntegratietrajecten

Waar het gaat om arbeidsongeschikten voldeed UWV in 2004 bijna aan de gestelde norm voor de snelle start van een reïntegratietraject. Voor de WW ligt de realisatie in 2004 echter nog ver onder de gestelde norm. Verwachting is dat na de werving van reïntegratiecoaches en de volledige implementatie van het proces reïntegratiecoaching, vanaf het derde kwartaal 2005 verbeteringen zichtbaar worden. UWV geeft in het derde kwartaal een realisatie aan van 41% en spreekt de verwachting uit dat vanaf december de norm van 85% gehaald wordt. Dit zal over 2005 gemiddeld resulteren in een score van 50%. De score in het derde kwartaal is nog niet verbeterd door het oplopen van de voorraden door het volgen van benodigde opleidingen en het uitlopen van de selectieprocedure van de reïntegratiecoaches.

#### Ad 14 en 15. Klanttevredenheid

UWV heeft in 2004 geen integraal klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wel zijn in 2004 gerichte klantenonderzoeken uitgevoerd, gekoppeld aan procesvernieuwingen binnen UWV. In de tweede helft van 2005 is de eerstvolgende 2-jaarlijkse meting van het klanttevredenheidsonderzoek gepland. Hierover wordt in het jaarverslag 2005 gerapporteerd.

Ad 16. Efficiënte uitvoeringsprocessen

In 2004 is UWV ruimschoots binnen de begroting gebleven. Deels is dit ingegeven door efficiënter werken. Voor een gedeelte wordt het ook veroorzaakt doordat UWV voor bepaalde activiteiten het ambitieniveau heeft bijgesteld en de planning heeft aangepast.

Vanwege het temporiseren van de transformatie/bezuinigingsdoelstelling is het percentage efficiency (t.o.v. 2001) in 2005 gelijk aan het percentage in 2004.

**Prestatie-indicatoren CWI - realisatie tot en met derde kwartaal 2005**

<b>Prestatie-indicatoren CWI 2005</b>					
<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>	<b>Realisatie 2004</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>Realisatie 2e kw. '05</b>	<b>Realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
1. Preventiequote WW	19,9%	20%	19,9%	20 %	21%
2. Preventiequote WWB	46,5%	45%	47,2%	46,2 %	49,1%
3. Uitstroomquote (WW en WWB fase 1)		55%	55,9% en 57,8%	57,1 % en 55,9%	61,2% (WW) en 64,1% (WWB)
4. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	82.157	82.000	20.396	25.956	23.713
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>	<b>Realisatie 2004</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>Realisatie 2e kw. '05</b>	<b>Realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
5. Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	98,4% (WW) 97,6% (WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	98,9 % (WW) 98,7 % (WWB)	96,7 % (WW) 98,9 % (WWB)	99,1% (WW) 99 % (WWB)
6. Tijdigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	86,2% (WW) 96,5% (WWB)	80% (WW) 96% (WWB)	84,3 % (WW) 93,6 % (WWB)	89,4 % (WW) 93,9 % (WWB)	88,1% (WW) 92,6% (WWB)
7. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	-	85%	98,8 %	89,2 %	64,5%
8. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	-	85%	100 %	86,9 %	65,4%
<b>Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie</b>	<b>Realisatie 2004</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>Realisatie 2e kw. '05</b>	<b>Realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
9. Kwaliteitscijfer reïntegratieadviezen	6,4 (UWV) 5,0 (gemeenten)	-			-
10. Kwaliteitscijfer kennisgevingen verwijtbaar gedrag UWV en gemeenten	5,7 (UWV) 6,2 (gemeenten)	-			-
<b>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</b>	<b>Realisatie 2004</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>Realisatie 2e kw. '05</b>	<b>Realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
11. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI / werkzoekenden	-	7			7,3
12. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7,1	7			-
13. Klanttevredenheid bij CWI	7,1	7			-

van intermediairs					
<b>Resultaatgebied 5: efficiency</b>	<b>Realisatie 2004</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 1<sup>e</sup> kw. '05</b>	<b>Realisatie 2e kw. '05</b>	<b>Realisatie 3<sup>e</sup> kw. '05</b>
14. Efficiencytaakstelling	€51 mln.	€65 mln.	Binnen budget	Binnen budget	Binnen budget

## Toelichting

### Ambitieniveau Prestatie-indicatoren

Enkele streefwaarden van de prestatie-indicatoren zijn voor 2005 licht verhoogd zoals het aantal beschikbare CV's werk.nl met 5000, aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI met 10.000, aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI met ruim 7500. De volledigheidquote WWB gaat met 5% omhoog naar 85%.

De streefwaarden zijn over het algemeen behoorlijk hoog. Momenteel werkt CWI aan het kunnen aantonen van de betrouwbaarheid van een aantal indicatoren. Dit hangt nauw samen met de invoering van Sonar. In afwachting van volledige invoering van Sonar is een aantal prestatie-indicatoren voor het jaar 2005 nagenoeg gelijk gebleven.

### Verskil tussen realiseren van streefwaarden preventiequote WW en WWB

N.a.v. het grote verschil tussen de streefwaarden preventiequote voor de WW (20%) en WWB (45%): Het WW-dossier moet binnen 8 werkdagen na melding aan UWV worden overgedragen. De WWB kent meer mogelijkheden om de termijn van 8 dagen te verlengen. Dit alles biedt CWI de mogelijkheid om bij de WWB een periode in te lassen tussen de melding en het moment van de feitelijke aanvraag, waardoor er meer kans van slagen is om mensen uit de uitkering te houden.

### Marktbereik vacatures is niet meer als prestatie-indicator opgenomen

De prestatie-indicator marktbereik is niet in het jaarplan 2005 opgenomen. Voor het jaar 2006 zal een nieuwe prestatie-indicator marktbereik vacatures in het jaarplan worden opgenomen. De prestatie-indicator marktbereik zal in 2006 bestaan uit het aantal vacatures dat met voorwerk CWI is binnengehaald, de door werkgevers aangemelde vacatures en het aantal vacatures dat via partnermodules door sectoren is aangemeld, gedeeld door de totale vacaturemarkt (CBS-cijfer).

### Aantal ingediende en vervulde vacatures in absolute cijfers i.p.v. vervullingsquote

Bij de prestatie-indicatoren die betrekking hebben op de dienstverlening aan werkgevers (vacatuervervulling) is de vervullingsquote niet meer opgenomen in het jaarplan CWI 2005. De vervullingsquote gaf het percentage vervulde vacatures door actieve bijdrage van CWI ten opzichte van het totaal aantal bij CWI ingediende vacatures.

De normen behorend bij beide componenten (vervulde vacatures en totaal ontvangen vacatures) worden nu in cijfers (absolute aantallen) uitgedrukt: streefwaarde ingediende vacatures 220.000 en streefwaarde vervulde vacatures 82.000. Voor deze prestatie-indicator zeggen absolute cijfers meer dan een percentage.

### Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

CWI voert vanaf 1 januari 2005 de WSW-indicatiestelling uit. Aangezien het hier de uitvoering van een geheel nieuwe taak betreft voor een specifieke doelgroep is de WSW-indicatiestelling tot en met 2006 als apart project benoemd. Dit betekent dat de voor de WSW-indicatiestelling benodigde middelen geoormerkt aan CWI worden verstrekt en dat nauwlettend wordt gemonitord hoe de uitvoering verloopt. Elk kwartaal vindt overleg plaats tussen SZW en CWI over de uitvoering. CWI heeft aangegeven dat de dalende tendens voor wat betreft het tijdig vaststellen van de (her)indicatiebesluiten primair wordt veroorzaakt door capaciteitsproblemen bij de externe leverancier van artsen en psychologen en dat dit probleem inmiddels is ondervangen door inschakeling van extra capaciteit. De verwachting is uitgesproken dat over geheel 2005 de in het kader van het jaarplan 2005 afgesproken 85% wordt benaderd en dat in 2006 een realisatie te zien zal zijn boven de 85%. Afgesproken is dat aan de hand van de gegevens in het jaarverslag 2006 zal worden bezien of de verwachte resultaten daadwerkelijk zijn behaald of dat nadere actie benodigd is.

### Kwaliteitscijfer reïntegratieadviezen en kennisgevingen verwijtbaar gedrag

Beide prestatie-indicatoren komen niet in het jaarplan 2005 van CWI voor. In het Ketenprogramma 2005 stellen de ketenpartners voor gezamenlijke ketenprestatie-indicatoren te ontwikkelen.

### Prestatie-indicatoren 10 en 11

Resultaten bij deze indicatoren zijn niet beschikbaar omdat deze eenmaal per jaar worden geleverd.

### Efficiencytaakstelling

De efficiencytaakstelling 2005 van €65 mln. is verwerkt in het toegekende budget 2005. In principe kan worden gesteld dat indien CWI binnen de vastgestelde begroting blijft de efficiencytaakstelling is gehaald. De uitputting van de eerste 3 kwartalen 2005 (75%) laat een beeld zien dat CWI binnen het budget blijft.

**Prestatie-indicatoren SVB - realisatie tot en met derde kwartaal 2005**

<b>Prestatie-indicatoren SVB 2005</b>	<b>Realisatie 2004</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 1<sup>e</sup> kwartaal 2005</b>	<b>Realisatie 2<sup>e</sup> kwartaal 2005</b>	<b>Realisatie 3<sup>e</sup> kwartaal 2005</b>
<b><i>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom.</i></b>					
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
<b><i>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</i></b>					
1. Rechtmatigheid					
a Anw	99,5%	99%	-	100%	-
b AKW	99,8%	99%	-	99,9%	-
c AOW	99,9%	99%	-	100%	-
2. Handhaving (kwantitatief de volgende kengetallen)					
a bekendheid met regels	n.v.t. 2.793	Geen	-	-	-
b aantal fraudesignalen	€8.581.166	normstelling bij de	-	-	-
c totaal fraudebedrag	97,9%	kengetallen	-	-	-
d afdoeningspercentage	n.v.t.		-	-	-
e incassoratio					
3. Nationale tijdigheid					
a AOW	96%	95%	98%	98%	95%
b ANW	86%	85%	94%	93%	83%
c AKW	97%	95%	95%	97%	96%
4. Internationale tijdigheid					
a AOW	87%	85%	95%	94%	88%
b ANW	86%	85%	90%	89%	79%
c AKW	89%	85%	93%	89%	87%
<b><i>Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie</i></b>					
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
<b><i>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</i></b>					
5. klanttevredenheid (a, b en c gemeten op een vijf-puntsschaal)	(5 pnt schaal)	(5 pnt schaal)			
a telefonische dienstverlening	3,2	3,2	-	-	-
b e-mail dienstverlening	3,1	3,1	-	-	-
b e-mail dienstverlening	3,1	3,2	-	-	-

c schriftelijke dienstverlening	78,2%	85%	-	-	-
d afhandeling call center	74,8%	70%	-	-	-
e tijdigheid call center					
6. Klachtenmanagement					
a Tijdigheid klachtenafhandeling	-	95%	-	-	-
b Tevredenheid klachtenafhandeling	-	2,8	-	-	-
<b>Resultaatgebied 5: efficiency</b>					
7. Efficiency	8%	1,5%	-	-	-

## Toelichting

### Handhaving

- In het tweede kwartaal is de *Rapportage Handhaving SVB 2004* gepubliceerd. Deze rapportage bevat een uitgebreide weergave van het handhavingsbeleid, de daaruit voortvloeiende activiteiten, de resultaten daarvan en de toekomstige activiteiten. De voornaamste punten uit de rapportage:
  - De aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer uit het rapport *Fraudebestrijding, stand van zaken 2004* zijn door de SVB opgepakt, net als de beoordeling IWI van de *Rapportage Handhaving SVB 2003*.
  - Samen met SZW wordt gewerkt aan een vernieuwd beoordelingskader.
  - In het kader van 'SVB 2010' is er aandacht voor handhaving. In de komende jaren zullen de verdere modernisering en het uitvoeringsproces op onderdelen nieuwe risico-analyses en nieuwe handhavingsmaatregelen vergen.

### Tijdigheid

- De tijdigheid van de SVB is achteruitgegaan in het derde kwartaal. De streefwaarden voor de Anw zijn niet gehaald. Dit wordt veroorzaakt door de invoering van het Document Management Systeem in mei 2005. De SVB verwacht dat de streefwaarden over het hele jaar 2005 wel gehaald zullen worden.