

**KWARTAALVERSLAG
3^e KWARTAAL 2005**

**CENTRALE ORGANISATIE
WERK EN INKOMEN**

Amsterdam, 11 november 2005

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	3
DEEL I: BELANGRIJKSTE RESULTATEN DERDE KWARTAAL 2005.....	5
1. PRESTATIES IN VOGELVLUCHT	6
2. BALANCED SCORECARD CWI T/M DERDE KWARTAAL 2005.....	7
DEEL II: VOLLEDIGE UITWERKING DERDE KWARTAAL 2005	9
3. ARBEIDSMARKTONTWIKKELINGEN.....	10
3.1. SFEERBEELD ARBEIDSMARKT	10
3.2. INVLOED CONJUNCTUUR OP PRESTATIES CWI.....	10
3.3. WET- EN REGELGEVING.....	12
4. BELEIDSEVALUATIE DOELSTELLINGEN EN STREEFWAARDEN CWI.....	13
4.1. TRANSPARANT MAKEN VANDE ARBEIDSMARKT	13
4.2. DIENSTVERLENING AAN WERKGEVERS	15
4.2.1. Vacaturematching voor werkgevers	15
4.2.2. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen.....	23
4.3. POORTWACHTER WW EN WWB EN STIMULATOR ARBEIDSPARTICIPATIE.....	24
4.3.1 Resultaten poortwachter.....	25
4.3.2 Indicatiestelling WSW	28
4.4. KETENSAMENWERKING (INCLUSIEF REÏNTEGRATIEVOORBEREIDING).....	29
5. BELEIDSEVALUATIE MANAGEMENTDOELSTELLING CWI.....	36
5.1. RESULTATEN KLANTGERICHTHEID	36
5.2. RESULTATEN DOELMATIGHEID	38
5.3. RESULTATEN INNOVATIE	40
5.3.1. Pilots A/B-routing.....	40
5.3.2. Digitaal ketencliëntdossier	41
5.3.3. Competentietestcentra.....	41
5.3.4. Overige ontwikkelingen.....	42
6. FINANCIËN BATEN/LASTEN T/M DERDE KWARTAAL 2005.....	44
6.1. BATEN/LASTEN T/M DERDE KWARTAAL 2005 (ZIE TABEL 1)	44
6.2. UITPUTTING (ZIE TABEL 3)	45
6.3. ALGEMEEN.....	46
DEEL III: BIJLAGEN.....	50
BIJLAGE A. WET- EN REGELGEVING	51
BIJLAGE B. VOORTGANG STAPPENPLAN CENTRAAL RAAMWERK VOOR INTERNE BEHEERSING	54
BIJLAGE C. VOORTGANG TRANSFORMATIEPROJECTEN.....	56

VOORWOORD

De economie lijkt zich langzaam te herstellen. Belangrijkste oorzaken voor de opleving zijn de hogere export en de hogere investeringen. Het CPB verwacht dat de economie de rest van het jaar verder doorgroeit. De gunstige economische ontwikkeling heeft nog niet geleid tot een daling van het aantal werklozen. Dit wordt veroorzaakt door de nog steeds dalende werkgelegenheid.

Tegen deze achtergrond is CWI erin geslaagd om een goede prestatie neer te zetten. Deze inspanning is geleverd op een moment waarop er voor de CWI-adviseurs veel veranderingen optreden in hun dagelijkse werk zoals een nieuw automatiseringssysteem (Sonar), de introductie van de E-intake, het opzetten van telefonische dienstverlening en steeds verdergaande samenwerking op de werkvloer met de ketenpartners.

Op het terrein van het bevorderen van de transparantie op de arbeidsmarkt is sprake van een positieve ontwikkeling. Aan het eind van het derde kwartaal is het aantal kenbare vacatures flink toegenomen tot boven de streefwaarde en ligt het aantal gebruikerssessies van www.werk.nl ruim boven de streefwaarde. Het aantal beschikbare CV's bleef daarentegen onder de streefwaarde.

Bij de poortwachtersdoelstelling kunnen we vaststellen dat de preventie-, uitstroom- en poortwachtersquotes inmiddels boven de streefwaarde uitkomen. Hiermee heeft CWI een bijdrage geleverd aan de beperking van de uitkeringslasten.

Deze prestaties zijn geleverd bij een waardering voor de genoten dienstverlening door werkzoekenden van 7,3 (rapportcijfer). Dit blijkt uit een in de verslagperiode gehouden onderzoek onder bezoekers van CWI. 73% van de werkzoekenden die gebruik maken van de dienstverlening van CWI zijn daar (zeer) tevreden over. Jongeren (<23 jaar) en ouderen (>57,5 jaar) zijn meer tevreden dan werkzoekenden uit overige leeftijdsgroepen. In de vier grote steden wordt CWI minder positief beoordeeld. De deskundigheid van de medewerkers van CWI wordt hoog gewaardeerd, met name door klanten die een vast contactpersoon hebben. 57% vindt dat CWI goed in staat is persoonlijke ondersteuning te bieden bij het vinden van werk. 66% van de ondervraagde werkzoekenden zou ook anderen aanbevelen om via CWI werk te zoeken. Driekwart van de ondervraagden vindt CWI een betrouwbare organisatie, die zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat en afspraken nakomt.

Op het terrein van de samenwerking in de keten zijn grote vorderingen geboekt. De ketenpartners weten elkaar steeds beter en sneller te vinden. Dit leidt tot het meer centraal stellen van de cliënt in het werkproces en bevordert de effectiviteit van de organisaties. In het kader van bemiddeling & reïntegratie en handhaving werkt CWI nauw samen met UWV en gemeenten in experimenten rondom een andere wijze van fasering (pilots route A/B) en in initiatieven zoals "de Uitdaging" en de Toonkamers. In het derde kwartaal zijn 8 bedrijfsverzamelgebouwen in gebruik genomen: Amstelveen, Veghel, Zwolle, Winsum, Jongeren BVG Rotterdam, Utrecht Zuid, Heerlen en Den Haag Zuid-Oost. Het totaal staat nu op 57.

CWI is betrokken bij een aantal projecten waarbij werkzoekenden kennis kunnen maken met de mogelijkheid om als zelfstandige aan de slag te gaan. Deze projecten zijn met name gericht op de inzet en inzetbaarheid van ouderen. Hierbij doen diverse partijen mee zoals de ketenpartners, werkgeversvertegenwoordigers en Kamers van Koophandel. Er zijn projecten in Amsterdam, Gooi- en Vechtstreek, Veendam en Flevoland.

Het afgelopen kwartaal hebben de competentietestcentra zich nader ontwikkeld. Het aantal pilotvestigingen bedraagt inmiddels 13. Uit onderzoek blijkt dat klanten tevreden zijn over dit instrument. Nagenoeg alle deelnemers ervaren het als prettig in de gelegenheid gesteld te worden om competentietesten te doen. Driekwart geeft aan door de tests meer inzicht te hebben gekregen in de eigen kwaliteiten. Daarnaast blijkt dat de competentietests een positieve bijdrage leveren aan de arbeidsmobiliteit: 56% geeft aan in het vervolg op meer functies te gaan solliciteren dan voorheen. Op de vestiging Sittard, al vanaf het begin bij de pilot betrokken, zegt ca. 80% nieuwe in-

zichten te hebben verkregen in de eigen kwaliteiten en is tussen de 50 en 60% van de deelnemers inmiddels uitgestroomd naar de arbeidsmarkt. CWI onderzoekt mogelijkheden om op het terrein van competentietests samen te werken met ROC's, Defensie en de politie.

Hoewel de prestaties goed zijn, betekent dit niet dat we er al zijn. De verdere invulling en uitwerking van het dienstverleningsconcept waarbij de kanalen vestiging, telefonie en internet worden onderscheiden, moet er voor zorgen dat we de klant nog beter van dienst kunnen zijn. Er wordt hard aan gewerkt om dit te realiseren.

Amsterdam, 11 november 2005

drs. R. de Groot,

Voorzitter Raad van Bestuur CWI

DEEL I: BELANGRIJKSTE RESULTATEN DERDE KWARTAAL 2005

1. Prestaties in vogelvlucht

Belangrijke bijdrage aan bevorderen transparantie van de arbeidsmarkt

Aan het eind van het derde kwartaal is het aantal beschikbare vacatures flink toegenomen tot boven de streefwaarde en ligt het aantal gebruikerssessies ruim boven de streefwaarde. Het aantal beschikbare CV's blijft door de achterblijvende instroom van werkzoekenden onder de streefwaarde:

- 91.988 beschikbare vacatures (streefwaarde van 75.000).
- 23.313.300 gebruikerssessies (streefwaarde van 15.000.000).
- 331.593 CV's op www.werk.nl; (streefwaarde van 375.000).

Blijvend goede prestaties te werven en te vervullen vacatures

De ambities op het terrein van vacaturevervulling zijn in 2005 flink verhoogd. Desondanks heeft CWI meer vacatures vervuld dan opgenomen in de taakstelling. Ook het aantal geworven vacatures ligt veel hoger dan de taakstelling:

- 231.341 zelf geworven vacatures, een overstijging van de streefwaarde met 40%
- 70.065 vervulde vacatures met voorwerk CWI, waarvan 61.654 door reguliere dienstverlening en 8.411 door het vacatureoffensief; (7% boven de streefwaarde)
- Het aantal jongeren in de door CWI vervulde vacatures is na drie kwartalen 22.409, dit is 32% van het totaal aantal vervullingen

Prestaties bij ontslag- en tewerkstellingsvergunningen boven de streefwaarde

De tijdigheidsnormen van de ontslag- en tewerkstellingsaanvragen zijn ruimschoots gerealiseerd:

- De streefwaarde van 77,0% voor de tijdigheid ontslagaanvragen is met een realisatie van 82,5% in het derde kwartaal overtroffen. Het cumulatieve cijfer is 81,7%;
- De tijdigheid van de tewerkstellingsvergunningen is 91,4% in het derde kwartaal, dit is boven de streefwaarde van 90,0%. Het cumulatieve cijfer is 92,7%.

Prestaties poortwachter verder verbeterd in het derde kwartaal

Mede door CWI hebben 56.304 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn van acht werkdagen geen beroep gedaan op de WW en hebben 65.777 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn geen beroep gedaan op de Wwb.

- Preventiequote WW 20,3% (streefwaarde van 20,0%)
- Preventiequote Wwb 47,5% (streefwaarde van 45,0%)

143.371 aan UWV overgedragen en 17.002 aan gemeenten overgedragen fase 1-cliënten zijn mede door CWI binnen zes maanden uitgestroomd.

- Uitstroomquote WW 58,2% (streefwaarde van 55,0%)
- Uitstroomquote Wwb 59,3% (streefwaarde van 55,0%)
- Poortwachterquote WW 67,7% (streefwaarde van 65,0%)
- Poortwachterquote Wwb 87,8% (streefwaarde van 85,0%).

Goede invulling ketenafspraken

CWI realiseert de normen met betrekking tot tijdige en volledige overdracht van WW-dossiers en de volledige overdracht van Wwb-dossiers. De tijdige overdracht van Wwb dossiers blijft licht onder de ambitieuze norm.

- De tijdigheid van de uitkeringsintake WW is 87,1% (streefwaarde 80,0%) en de volledigheid WW 99,0% (streefwaarde 85,0%);
- De tijdigheid van de uitkeringsintake Wwb is 93,4% (streefwaarde 96,0%) en de volledigheid Wwb is 98,9% (streefwaarde 85,0%).

Tevredenheid werkzoekenden boven de streefwaarde

Werkzoekenden waarderen de genoten dienstverlening met een rapportcijfer van 7,3 (streefwaarde 7,0)

2. Balanced Scorecard CWI t/m derde kwartaal 2005

BALANCED SCORECARD CWI 2005		REALISATIE	STREEFWAARDEN	AFWIJKING	SIGNAAL			RESULTATEN 2005 PER KWARTAAL			
		Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Streefwaarde 2005 (Jaarnorm of norm cum t/m verslagperiode, afhankelijk van de KPI)	Afwijking realisatie t.o.v. norm	Visuele weergave afwijking door middel van stoplichten			1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
					Groen	Oranje	Rood				
1.	CWI draagt zorg voor een transparante arbeidsmarkt										
1.1.	Aantal beschikbare vacatures CWI (standcijfer week)	91.988	75.000	22,7%	X			66.599	86.655	91.988	
1.2.	Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer week)	331.593	375.000	-11,6%			X	405.900	345.049	331.593	
1.3.	Aantal gebruikerssessies	23.313.300	15.000.000	55,4%	X			8.283.312	7.493.412	7.536.576	
2.	CWI verleent diensten aan werkgevers										
2.1.1.	Aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI	231.341	165.000	40,2%	X			65.620	87.741	77.980	
2.1.2.	Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	70.065	65.439	7,1%	X			20.396	25.956	23.713	
	ww regulier	61.654	57.375	7,5%	X			17.904	22.782	20.968	
	ww VO/ESF	8.411	8.064	4,3%	X			2.492	3.174	2.745	
2.2.	Tijdigheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	81,7%	77%	4,7%	X			80,2%	82,4%	82,5%	
2.3.	Tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	92,7%	90%	2,7%	X			92,9%	93,9%	91,4%	
3.	CWI stimuleert ontwikkeling en benutting van talent voor de arbeidsmarkt en voorkomt dan wel bekort de uitkerings situatie										
3.1.1.	Preventiequote WW	20,3%	20%	0,3%	X			19,9%	20,0%	21,1%	
3.1.2.	Preventiequote WWB	47,5%	45%	2,5%	X			47,2%	46,2%	49,1%	
3.2.1.	Uitstroomquote WW fase 1	58,2%	55%	3,2%	X			55,9%	57,1%	61,2%	
3.2.2.	Uitstroomquote WWB fase 1	59,3%	55%	4,3%	X			57,8%	55,9%	64,1%	
3.3.1.	Poortwachtersquote WW	67,7%	65%	2,7%	X			66,4%	66,7%	69,8%	
3.3.2.	Poortwachtersquote WWB	87,8%	85%	2,8%	X			87,8%	86,2%	89,2%	
3.4.1.	Tijdigheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	74,2%	85%	-10,8%			X	98,8%	89,2%	64,5%	
3.4.2.	Tijdigheidsquote herindicatie WSW (% , binnen 16 weken)	76,5%	85%	-8,5%			X	100,0%	86,9%	65,4%	
4.	CWI is ketenpartner Werk, Werkvoorziening en Inkomen										
4.1.1.	Tijdigheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW (% , 8 dagen)	87,1%	80%	7,1%	X			84,3%	89,4%	88,1%	
4.1.2.	Volledigheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW (%)	99,0%	85%	14,0%	X			98,9%	99,0%	99,1%	
4.2.1.	Tijdigheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (% , 8 dagen)	93,4%	96%	-2,6%		X		93,6%	93,9%	92,6%	
4.2.2.	Volledigheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (%)	98,9%	85%	13,9%	X			98,7%	98,9%	99,0%	
5.	CWI is een effectieve, doelmatige, klantgerichte, innovatieve en transparante organisatie										
5.1.1.	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	PM	7					PM	PM	PM	
5.1.2.	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	7,3	7	0,3	X			---	---	7,3	
5.1.3.	Waarderingscijfer intermediairs (1-10)	PM	7					PM	PM	PM	
5.2.1.	Ziekteverzuim (% , inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof)	6,5%	6%	0,5%		X		6,7%	6,7%	6,5%	
5.2.2.	% Stafpersoneel	12,0%	12%	0,0%	X			12,6%	12,1%	12,0%	
5.3.1.	Uitputting regulier budget (%)	75%	<= 75%	0%	X			25%	25%	25%	
5.3.2.	Uitputting incidenteel budget (%)	64%	<= 75%	-11%	X			18%	22%	24%	
5.4.	Medewerkerstevredenheid (1-10)	PM	7					PM	PM	PM	

Bij de cijfers uit de Balanced Scorecard worden twee opmerkingen geplaatst:

1. Door aanloopproblemen bij de implementatie van het nieuwe Sonar-systeem (van PGI naar Sonar) staat de tijdige beschikbaarheid van managementinformatie onder druk. Daarnaast is de betrouwbaarheid van de managementinformatie moeilijk te valideren. CWI heeft een taskforce ingericht om de betrouwbaarheid zo groot mogelijk te laten zijn. De knelpunten die zich daarbij voordoen zijn inmiddels bekend en deels opgelost; voor het resterende deel wordt er naar oplossingen gezocht. De aanloopproblemen kunnen tot gevolg hebben dat eind 2005 de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de managementinformatie niet is aan te tonen. Dit houdt niet in dat de managementinformatie niet betrouwbaar is, echter de betrouwbaarheid is niet onomstotelijk aan te tonen.
2. CWI heeft een interne benchmark ontwikkeld, waarin alle vestigingen onderling met elkaar worden vergeleken. Deze benchmark, gebaseerd op een 10-tal prestatie-indicatoren uit de Balanced Scorecard wordt maandelijks gepubliceerd op intranet en besproken in de landelijke en regionale overlegstructuur.

DEEL II: VOLLEDIGE UITWERKING DERDE KWARTAAL 2005

3. Arbeidsmarktontwikkelingen

3.1. Sfeerbeeld arbeidsmarkt

Recente publicaties van het CBS laten een iets optimistischer beeld van de Nederlandse economie zien dan een kwartaal geleden. In het tweede kwartaal van 2005 is de economie met 1,3% gegroeid ten opzichte van een jaar eerder. In het eerste kwartaal was nog sprake van een krimp van 0,5%. De groei van de economie in het tweede kwartaal is te danken aan hogere export en hogere investeringen. Het CPB verwacht dat de economie in de tweede helft van 2005 licht blijft groeien waardoor het jaarcijfer uitkomt op +0,5%. Ten opzichte van 2004 (+1,7%) valt de economie enigszins terug. Deze terugval is tijdelijk want voor 2006 voorziet het CPB een economische groei van 2,5%.

Aan het einde van het tweede kwartaal stonden bij CWI 693.000 niet-werkende werkzoekenden (NWW) ingeschreven. Sindsdien is het aantal ingeschrevenen bij CWI gestegen met ruim 3.000 tot 696.000 eind september 2005. In het derde kwartaal van 2004 daalde het NWW nog (-5.500). Een stijging in het derde kwartaal houdt in dat het omslagpunt in de NWW nog niet is bereikt. Dit wordt veroorzaakt door de dalende werkgelegenheid. Het aantal banen daalt dit jaar voor het vierde jaar op rij, zij het in mindere mate dan in de afgelopen twee jaar. Gegeven het seizoenspatroon is te verwachten dat het aantal NWW in het vierde kwartaal verder zal stijgen.

In de eerste helft van 2005 ontstonden er aanzienlijk meer vacatures (429.000) dan in de eerste helft van 2004 (381.000). Dit is een toename van een kwart. Dit is een verrassende ontwikkeling omdat in eerste helft van 2005 het aantal banen nog afnam. Deze toename van het aantal vacatures kan te maken hebben met het feit dat het aantal baanwisselingen weer toeneemt en dat werkgevers minder aarzelend zijn geworden en eerder tot herbezetting van betrokken personeel overgaan.

Het CPB geeft aan dat de arbeidsmarkt in 2006 in rustiger vaarwater zal komen. Door het herstel van de productiegroei neemt het aantal banen weer toe waardoor de werkloosheid ook weer kan gaan dalen.

3.2. Invloed conjunctuur op prestaties CWI

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

	Arbeidsmarktontwikkelingen				Prestaties CWI					
	Percentage economische groei	Ontslagaanvragen CWI bedrijfseconomische achtergrond	Niet-werkende werkzoekenden	Totale vacaturemarkt	Vervulde vacatures CWI	Vervulde vacatures CWI in % totale vacaturemarkt	Preventiequote WW	Preventiequote WWb	Uitstroombquote WW	Uitstroombquote WWB
realisatie 2002										
1e kwartaal	-0,2	11.265	498.200	213.000	12.568	5,9%	---	---	---	---
2e kwartaal	0,1	9.124	487.500	200.000	13.189	6,6%	---	---	---	---
3e kwartaal	0,5	10.227	508.500	160.000	13.071	8,2%	---	---	61,5	52,9
4e kwartaal	-0,1	13.074	547.300	162.000	11.226	6,9%	---	---	51,1	45,6
jaartotaal	0,1	43.690		735.000	50.054	6,8%	---	---	56,5	49,6
realisatie 2003										
1e kwartaal	0,4	12.627	590.300	177.000	10.536	6,0%	12,8	34,1	---	---
2e kwartaal	-0,7	14.202	597.700	175.000	14.976	8,6%	18,1	54,5	---	---
3e kwartaal	-0,5	13.237	635.200	141.000	17.821	12,6%	17,5	43,4	52,7	49,8
4e kwartaal	0,2	18.654	678.500	152.000	19.405	12,8%	19,0	50,5	49,4	51,1
jaartotaal	-0,1	58.720		645.000	62.738	9,7%	17,3	45,6	51,0	50,4
realisatie 2004										
1e kwartaal	1,2	16.000	714.000	178.000	20.954	11,8%	18,7	45,2	56,2	59,7
2e kwartaal	1,4	15.949	691.000	203.000	22.826	11,2%	21,1	47,1	59,3	59,0
3e kwartaal	2,0	14.194	686.000	168.000	20.812	12,4%	21,1	49,6	61,6	64,2
4e kwartaal	2,3	17.402	692.000	176.000	17.565	10,0%	19,6	44,7	59,9	63,6
jaartotaal	1,7	63.545		725.000	82.157	11,3%	19,9	46,5	59,1	61,8
jaarplan 2005										
1e kwartaal	1,25		---	206.640	21.875	10,6%	20,0	45,0	55,0	55,0
2e kwartaal	1,25		---	206.640	21.875	10,6%	20,0	45,0	55,0	55,0
3e kwartaal	1,25		---	169.740	19.125	11,3%	20,0	45,0	55,0	55,0
4e kwartaal	1,25		758.000	154.980	19.125	12,3%	20,0	45,0	55,0	55,0
jaartotaal	1,25	70.408		738.000	82.000	11,1%	20,0	45,0	55,0	55,0
realisatie 2005										
1e kwartaal	-0,5	14.145	705.000	217.000	20.396	9,4%	19,9	47,2	55,9	57,8
2e kwartaal	1,3	13.658	693.000	212.000	25.956	12,2%	20,0	46,2	57,1	55,9
3e kwartaal	0,5	11.570	696.000	167.640	23.713	14,1%	21,1	49,1	61,2	64,1
1e t/m 3e kwartaal		39.373		596.640	70.065	11,7%	20,3	47,5	58,2	59,3

Bronnen:

- Percentage economische groei:
Realisatiecijfers 2002, 2003, 2004 en 1e en 2e kwartaal 2005: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS);
Raming/streefwaarde Jaarplan 2005: Jaarplan CWI 2005;
Realisatie 2005 3e kwartaal 2005: Meest actuele raming CPB voor jaar 2005 CPB Nieuwbrief 3; september 2005.
- Ontslagaanvragen met bedrijfseconomische achtergrond: CWI;
Raming jaarplan 2005: Aandeel ontslaaanvragen met bedr ec achtergrond 2004 x raming totaal aantal ontslaaanvragen Jaarplan CWI 2005;
Realisatiecijfers: CWI;
- Niet-werkende werkzoekenden: CWI;
- Totale vacaturemarkt:
Raming/streefwaarde Jaarplan 2005: ECORYS-NEI, SEOR, TNO Inro en Bureau Louter in opdracht van CWI;
Realisatiecijfers 2002, 2003 en 2004 en 1e en 2e kwartaal 2005: CBS; 3e kwartaal 2005: Voorlopige raming CW
- Prestaties CWI: CWI.

De in de tabel genoemde prestaties komen in hoofdstuk 4, de beleidsevaluatie en de verklaringen, uitvoerig aan de orde.

De instroom van werkzoekenden tot en met het derde kwartaal bedraagt 507.038 werkzoekenden. Vergeleken met de raming is het volgende zichtbaar:

	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	1e t/m 3e kwartaal
INSTROOM WERKZOEKENDEN CWI 2005				
Realisatie	183.973	165.027	158.038	507.038
Raming	192.231	192.231	192.231	576.692
Realisatie % Raming	95,7%	85,8%	82,2%	87,9%

De instroom van cliënten is tot en met het derde kwartaal 2005 12,1% lager dan geraamd en 6,7% lager dan over dezelfde periode in 2004 (543.552). Het seizoenspatroon is zodanig dat de instroom in het derde kwartaal altijd relatief laag is. Daardoor is de achterstand ten opzichte van de raming toegenomen van 9,2% aan het einde van het 2^e kwartaal tot 12,1% aan het einde van het derde kwartaal. Het vierde kwartaal kent altijd een relatief hoge instroom. Wanneer in het laatste kwartaal van 2005 dezelfde ontwikkeling in de klantstromen plaatsvindt als de gemiddelde ontwikkeling over het vierde kwartaal van de jaren 2002, 2003 en 2004 dan komt de totale klantstroom over 2005 uit op circa 705.000. Dit is 8,3% onder de jaarraming.

3.3. Wet- en regelgeving

In het derde kwartaal 2005 zijn wijzigingen doorgevoerd in een aantal bestaande wetten en regels die CWI uitvoert, de CWI-organisatie raken of door CWI zijn vastgesteld. In bijlage A "Wet- en regelgeving" zijn deze wijzigingen opgenomen.

4. Beleidsevaluatie doelstellingen en streefwaarden CWI

4.1. Transparant maken van de arbeidsmarkt

Doelstelling

CWI heeft als eerste hoofddoelstelling de arbeidsmarkt transparant te maken door vragers en aanbieders een helder zicht te geven op wat de arbeidsmarkt te bieden heeft. CWI zorgt hiervoor door beiden met elkaar in contact te brengen. Door het transparanter maken van de arbeidsmarkt wil CWI een bijdrage leveren aan het terugdringen van de frictiewerkloosheid en het reduceren van het aantal openstaande vacatures. Voor werkzoekenden betekent de transparantiedoelstelling, toegang tot vacatures, informatie over beroepen, competentieprofielen, opleidingen, arbeidsmarktperspectieven en zicht hebben op eigen mogelijkheden en arbeidsmarktkansen. Voor werkgevers betekent transparantie de mogelijkheid om eenvoudig vacatures te communiceren en toegang tot voldoende CV's van werkzoekenden.

Instrumenten

CWI zet de volgende instrumenten in om de transparantiedoelstelling te bereiken:

- de virtuele beursvloer op de internetportaal www.werk.nl en daarnaast koppelingen met commerciële vacaturesites en sites van (sectorale) branche-organisaties.
- de fysieke beursvloer op alle CWI-vestigingen.
- inzet van personele capaciteit (circa 424 fte's) op de beursvloer en van medewerkers arbeidsmarktinformatie en contentbeheer van de informatiemodules op www.werk.nl.
- marktonderzoek naar wensen van werkzoekenden en werkgevers voor een transparante arbeidsmarkt.
- samenwerking met uitzendbureaus.
- verstrekking van arbeidsmarktinformatie aan de ketenpartners (UWV en gemeenten), het Regionaal Keten Overleg (REKO) en regionale verbanden en instellingen, zoals Regionale Platforms Arbeidsmarkt (RPA's), Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen, intermediairs en uitzendbureaus.

Resultaten www.werk.nl

De resultaten tot en met het derde kwartaal 2005 van de internetsite www.werk.nl zijn:

- aantal gebruikerssessies: 23.313.300 (155,4% van de streefwaarde van 15 miljoen)
- aantal beschikbare vacatures: 91.988 (122,7% van streefwaarde 75.000)
- aantal beschikbare CV's: 331.593 (88,4% van streefwaarde 375.000)

Resultaten transparantie

De werkgever die zelfstandig vacatures wil vervullen moet vacatures op eenvoudige wijze breed kenbaar kunnen maken. Vervolgens kan de werkgever gericht zoeken in het beschikbare arbeidsaanbod of wordt de werkgever zelf benaderd door een werkzoekende of door CWI. CWI heeft het werkgevers mogelijk gemaakt vacatures zelf in te voeren op www.werk.nl.

Aantal beschikbare vacatures CWI (standcijfer)			
	ult kw 1	ult kw 2	ult kw 3
Realisatie	66.599	86.655	91.988
Streefwaarde	75.000	75.000	75.000
Real % streefw	88,8%	115,5%	122,7%

Aan het eind van het derde kwartaal van 2005 zijn er 91.988 vacatures beschikbaar, dat is 22,7% boven de streefwaarde. Een aanzienlijk deel van deze vacatures is door intermediairs ingevoerd.

Aantal beschikbare CV's (standcijfer)			
	ult kw 1	ult kw 2	ult kw 3
Realisatie	405.900	345.049	331.593
Streefwaarde	375.000	375.000	375.000
Real % streefww	108,2%	92,0%	88,4%

Met 331.593 CV's is de streefwaarde voor 88% gehaald. Ten gevolge van de dalende klantstromen neemt op dit moment het aantal beschikbare CV's af. In 2006 nemen de klantstromen nog verder af. CWI raamt het aantal beschikbare vacatures in 2006 daarom op 325.000.

Het klantencontactcentrum van www.werk.nl beantwoordt vragen die binnenkomen via telefoon (0800 8001) en e-mail: in het derde kwartaal ging het in totaal om 23.169 klantcontacten (7.095 via de telefoon en 16.074 per e-mail). De gestelde vragen gaan over de werking van www.werk.nl, brochures van CWI, openstaande vacatures en CWI-acties. In het tweede kwartaal was het aantal gerapporteerde klantcontacten fors hoger (toen 59.425 contacten gerapporteerd waarvan 54.199 via de e-mail). Achteraf bleek dat in het tweede kwartaal een spamfilter niet meer functioneerde waardoor er spam als klantvragen werden geregistreerd. Daardoor was het aantal in het tweede kwartaal gerapporteerde klantvragen te hoog. Dit spamfilter functioneerde het derde kwartaal weer, waardoor het volume van de geregistreerde klantvragen weer op het normale niveau is komen te liggen.

CWI voorziet politiek en samenleving van actuele informatie over de aanbod- en vraagzijde van de arbeidsmarkt. Deze informatie is inzichtelijk via de site www.cwinet.nl. Op de site wordt ééns per maand de Nieuwsflits arbeidsmarkt gepubliceerd. In de nieuwsflits staan de ontwikkelingen over het aantal werkzoekenden en vacatures.

Transparantiebereik vacatures

CWI heeft in het Jaarplan 2005 het transparantiebereik (markt bereik) vacatures niet als prestatie-indicator opgenomen¹. Met SZW is afgesproken om wel over de resultaten te rapporteren zoals CWI dat voorheen deed. Het aantal in de eerste drie kwartalen van 2005 bij CWI-vestigingen ingediende vacatures bedraagt 231.341, terwijl in dezelfde periode 142.310 vacatures via www.werk.nl zijn gemeld. In totaal derhalve 373.651 inzichtelijke vacatures. De omvang van de totale vacaturemarkt in Nederland in de eerste 3 kwartalen van 2005 bedraagt naar schatting 596.640 vacatures. Hiermee komt het transparantiebereik vacatures van CWI uit op 62,6% (373.651 / 596.640). Het transparantiebereik van CWI op de vacaturemarkt is aanzienlijk.

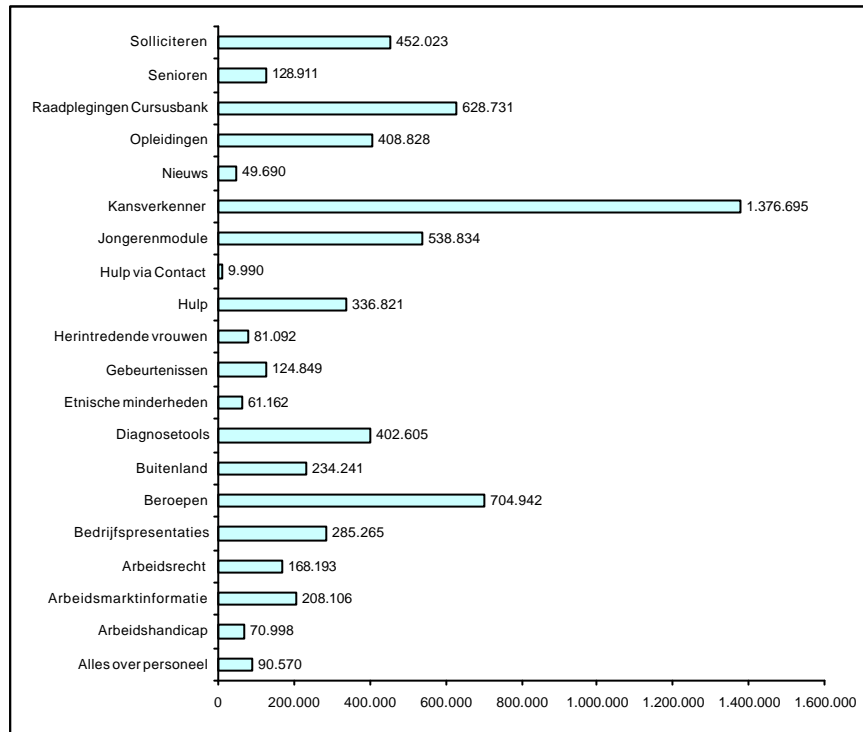
De informatiedomeinen

CWI beschikt over diverse informatiedomeinen op www.werk.nl die voorzien in de behoefte van werkzoekenden en werkgevers aan informatie over de kansen op de arbeidsmarkt, sollicitatievaardigheden, doelgroepinformatie, beroepen en opleidingen. De informatiebehoefte wordt gemeten door het aantal keren dat pagina's zijn opgevraagd.

Een succesvol instrument waarmee arbeidsmarkt informatie over beroepen inzichtelijk gemaakt wordt is de kansverkenner. Deze geeft niet alleen zicht op passende vacatures en aanbod in een beroepsgroep, maar ook op welke wijze vacatures in een specifiek beroep effectief te vinden zijn en hoe groot de kans is dat een werkzoekende in een specifiek beroep binnen een half jaar een baan vindt. De kansverkenner is in het derde kwartaal – evenals in het tweede kwartaal - 1,4 miljoen keer bezocht.

¹ Bij het transparantiebereik past de volgende kanttekening. Er is een discrepantie tussen de exacte telling en definitie van de teller (ingediende vacatures PGI en www.werk.nl) en de noemer (schatting omvang totale vacaturemarkt) van de prestatie-indicator. Op dit punt bestaan er verschillen tussen teller en noemer, onder meer ten aanzien van de mate waarin vacatures voor uitzend-, flex- en detachingsbanen onderdeel uitmaken van respectievelijk teller en noemer. Daarnaast bestaat de teller uit realisatiecijfers terwijl de noemer voor een deel uit prognosecijfers bestaat.

De Jongerenmodule is in het derde kwartaal 539.000 keer bezocht. Dit is aanzienlijk lager dan in het tweede kwartaal (toen meer dan het dubbele nl. 1,2 miljoen bezoeken). Het hoge aantal in het tweede kwartaal is toe te schrijven aan de uitgebreide mediacampagne die CWI in die periode heeft gevoerd.



Aantal bezoeken van informatiedomeinen voor werkzoekenden in derde kwartaal 2005.

Kosteneffectiviteit Transparant maken van de arbeidsmarkt

Een belangrijk deel van de prestatie-indicatoren is gerealiseerd. De kosten voor het bereiken van de doelstelling Transparant maken van de arbeidsmarkt bedragen circa €26 mln., dat is circa 9% van het totale, reguliere CWI-budget².

De Raad van Bestuur concludeert dat CWI in het derde kwartaal van 2005 een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan het transparant maken van de arbeidsmarkt. Hierbij is www.werk.nl een onmisbaar instrument.

4.2. Dienstverlening aan werkgevers

4.2.1. Vacaturematching voor werkgevers

Doelstelling

CWI ondersteunt de vacaturevervulling door werkgevers instrumenten te bieden om zelf vacatures te vervullen en op verzoek daarin te ondersteunen. Een belangrijke ambitie in 2005 is om de dienstverlening aan werkgevers kwalitatief en kwantitatief verder uit te bouwen. Ondanks de relatief ongunstige arbeidsmarktontwikkelingen is een hoog ambitieniveau aangehouden: het werven van 55.000 vacatures en het vervullen van 19.125 vacatures per kwartaal. Met het vacatureoffensief zijn de ambities verder verhoogd met 5.500 extra vacaturevervullingen voor het eerste half-

² De kosteneffectiviteit is berekend op basis van het aantal fte dat is ingezet om de doelstelling te bereiken. De beheers- en exploitatiekosten zijn in deze kostenberekening niet meegenomen.

jaar van 2005 en 5.127 vacatures die in het tweede halfjaar moeten worden vervuld. Een goede bemiddelingspositie van CWI bij werkgevers is immers essentieel voor een slagvaardige poortwachterrol. Poortwachter en preventie (bemiddeling naar passend werk) komen vóór reïntegratie, goede contacten met werkgevers zijn hiervoor onontbeerlijk.

Instrumenten

Het dienstverleningspakket voor vacaturebehandeling bevat de volgende kernpunten:

- vacatureteam op elke CWI-vestiging
- snelle opvolging van een vacaturemelding (72-uurs service)
- persoonlijke dienstverlening in de vorm van een bedrijfsbezoek, gecombineerd met de introductie van sollicitanten
- bemiddelen van sollicitanten
- advisering voor de juiste werving en selectiemethode, het functieprofiel en de inwerkperiode
- distributie van vacatures
- landelijke banenmarkten
- landelijke wervingsacties
- extra adviseurs bemiddeling grote bedrijven
- actieve benadering van grote werkgevers, inclusief samenwerking met sectoren en bevordering van instroom van jongeren op leerwerkplaatsen (JongActief)
- deelname aan de Taskforce Jeugdwerkloosheid, gericht op het bevorderen van de arbeidsparticipatie van jongeren (zonder startkwalificatie)

Resultaten vacaturevervulling³

Tot en met het derde kwartaal van 2005 zijn 70.065⁴ vacatures vervuld, waarvan 61.654 door reguliere dienstverlening en 8.411 door het vacatureoffensief⁵.

Aantal vervulde vacatures - totaal				
	kw 1	kw 2	kw 3	kw 3 cum
Realisatie	20.396	25.956	23.713	70.065
Streefwaarde	21.875	21.875	21.689	65.439
Real % streefw	93,2%	118,7%	109,3%	107,1%

In vergelijking met het eerste kwartaal is het aantal in het derde kwartaal vervulde vacatures een stuk hoger. Ten opzichte van het tweede kwartaal is het aantal vervullingen iets lager maar dat is gebruikelijk in het derde kwartaal wanneer het aantal vacatures vanwege de zomervakantie altijd wat lager is.

³ Door CWI worden de volgende definities van "vacature" en "vacaturevervulling" gehanteerd:

Vacature: een bij een werkgever openstaande functie waarvoor één of meerdere personen worden gezocht die op basis van een arbeidsovereenkomst tegen betaling werkzaamheden verrichten. De melding door een werkgever van een vacature ofwel de zoekvraag naar personeel van een werkgever wordt conform de werkinstructie vacature-intake door CWI afgehandeld. De registratie van een geworven vacature (ABS) vindt plaats zoals hierboven beschreven. Geteld wordt het aantal zoekopdrachten (dus arbeidsplaatsen);

Een vervulde vacature betreft een door bemiddeling van CWI ingevulde arbeidsplaats. Dit is het aantoonbare resultaat van een wederkerige transactie met een werkgever waarbij afspraken zijn gemaakt over door CWI te ondernemen inspanningen, teneinde aan de personeelsvraag van de werkgever te voldoen.

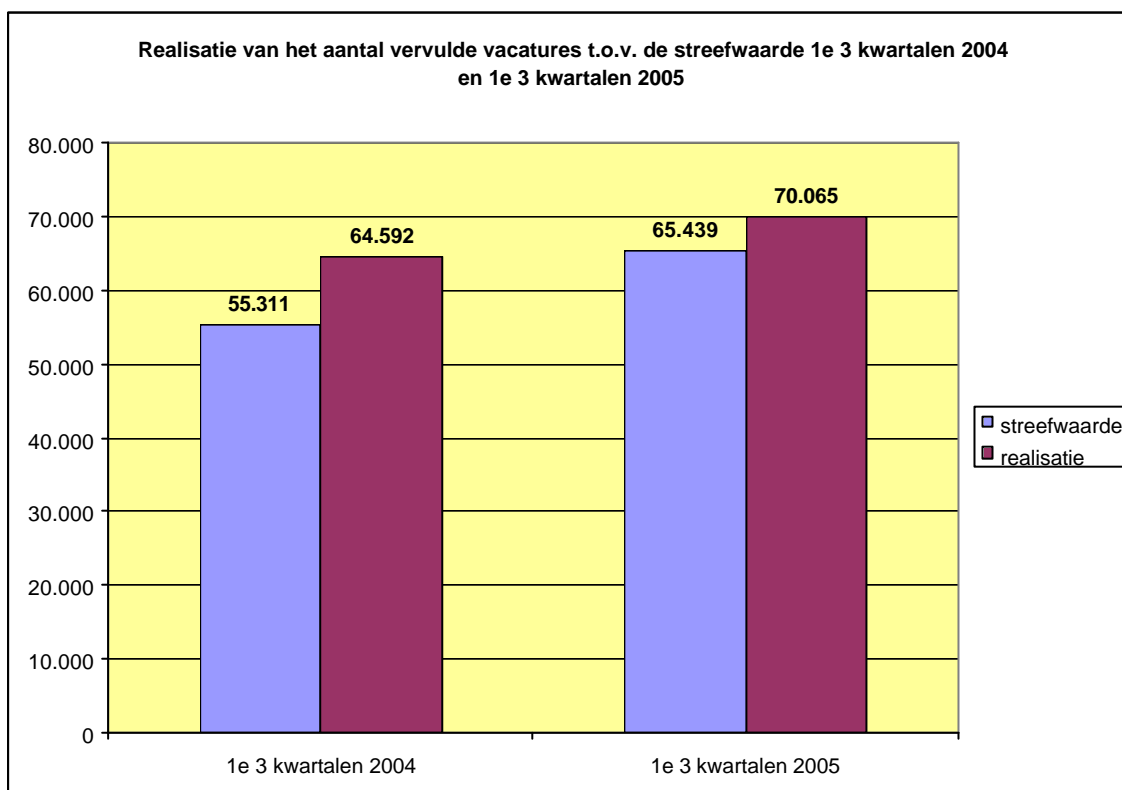
⁴ De 70.065 vervulde vacatures zijn inclusief "attenderingen". Hiervan is sprake als een vacature wordt vervuld door verwijzing van een werkzoekende waarbij de gegevens van de werkzoekende niet in het primaire systeem zijn geregistreerd, maar wel in de CV-databank van www.werk.nl. Het matchings- en bemiddelingsproces is identiek aan de reguliere "verwijzing". In het eerste halfjaar zijn 1.484 attenderingen gerealiseerd.

⁵ De tweede tranche van het vacatureoffensief is gestart in 2004 via ESF-financiering en kende een doorloop in 2005 met een doelstelling van 5.500 extra vacaturevervullingen in het eerste halfjaar van 2005. Voor de extra inspanningen op vacaturevervulling zijn additioneel 100 fte's aangesteld. Daarbij is onder andere gebruik gemaakt van een drietal uitzendorganisaties. Voor de tweede halfjaar 2005 heeft een verdere uitbreiding van het vacatureoffensief via ESF-financiering plaatsgevonden met nog eens 5.127 extra te vervullen vacatures.

Aantal vervulde vacatures - regulier				
	kw 1	kw 2	kw 3	kw 3 cum
Realisatie	17.904	22.782	20.968	61.654
Streefwaarde	19.125	19.125	19.125	57.375
Real % streefw	93,6%	119,1%	109,6%	107,5%

De realisatie van de reguliere vervulling is 7,5% hoger dan de streefwaarde.

In het tweede kwartaalverslag is aangegeven dat de vacaturevervulling in het tweede halfjaar door seizoensinvloeden wellicht onder druk zou komen staan. In het derde kwartaal is dat niet het geval geweest. Het realisatiepercentage ten opzichte van de streefwaarde nam namelijk toe van +5,9% tot en met het tweede kwartaal tot +7,1% tot en met het derde kwartaal. De na het eerste kwartaal ingezette intensivering van de werkgeversdienstverlening werpt nog steeds zijn vruchten af. CWI is vastbesloten om deze ontwikkeling voort te zetten.



In de eerste drie kwartalen van 2005 is de vacaturevervulling 8,5% hoger dan in dezelfde periode in 2004.

Vacatureoffensief

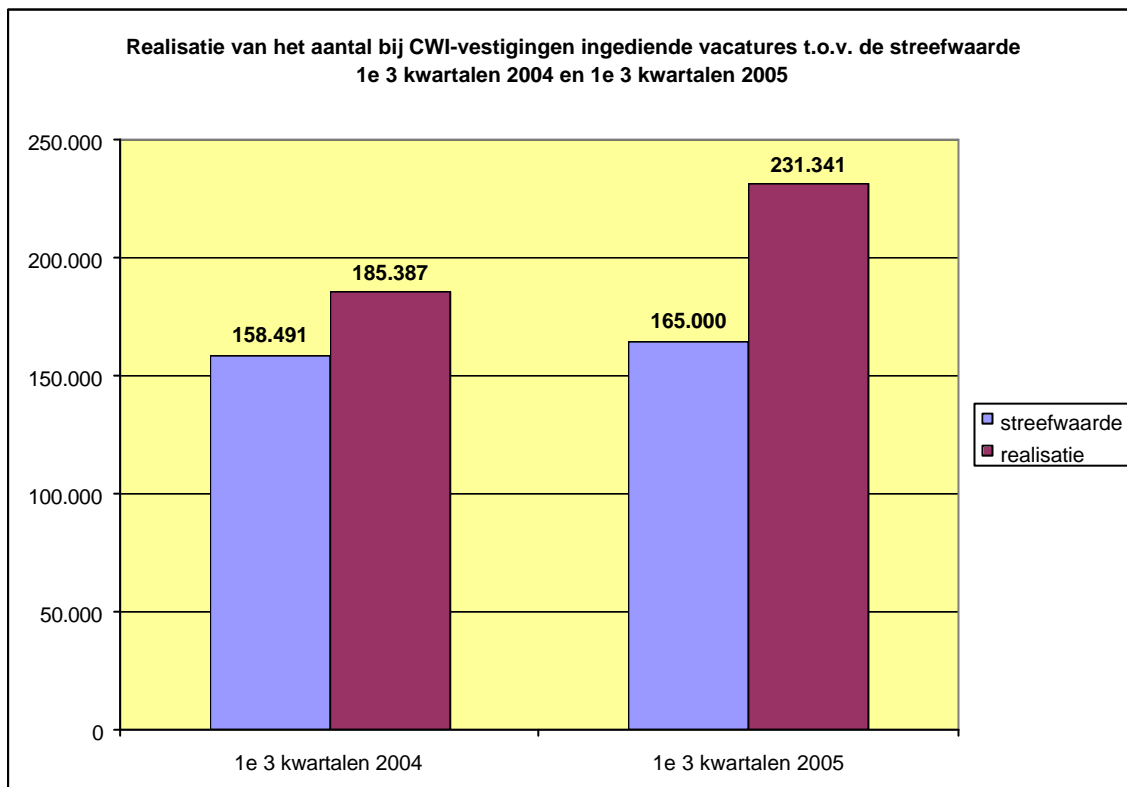
De bevindingen van het in het tweede kwartaalverslag genoemde onderzoek naar de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten en naar de ervaringen en de gunstige resultaten van het project zijn aanleiding geweest voor CWI om het vacatureoffensief in het tweede halfjaar van 2005 te continueren. Door het Agentschap ESF is een subsidieaanvraag toegekend voor de financiering van honderd additionele adviseurs om in het tweede halfjaar van 2005 nog 5.127 extra vacaturevervullingen te realiseren. De resultaten van het vacatureoffensief zien er als volgt uit:

Aantal vervulde vacatures - vacatureoffensief			
	kw 1 + 2	kw 3	kw 3 cum
Realisatie	5.666	2.745	8.411
Streefwaarde	5.500	2.564	8.064
Real % streefsw	103,0%	107,1%	104,3%

De tabel laat zien dat de streefwaarde van 5.500 voor het eerste halfjaar met 3% is overschreden. In het 3^e kwartaal is de kwartaalstreefwaarde met 7% overschreden.

Resultaten vacaturewerving

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI-vestigingen in behandeling genomen vacatures bedroeg in de eerste 3 kwartalen 231.341. Dit is 40,2% boven de taakstelling van 165.000 vacatures. In vergelijking met dezelfde periode in 2004 blijkt dat de instroom van vacatures met 24,8% is gestegen (van 185.387 naar 231.341).



Werkgevers melden ook vacatures aan op het virtuele vacature-portal www.werk.nl. Tot en met het derde kwartaal hebben werkgevers 142.310 vacatures zelfstandig op de internetsite geplaatst. Dit is 11% meer dan in de eerste drie kwartalen van 2004 (toen 128.019). De instroom van deze extra vacatures biedt CWI de mogelijkheid om naast de dienstverlening aan werkgevers in de vorm van vacaturevervulling, ook de dienstverlening aan werkzoekenden in de vorm van gerichte vacatureverwijzing verder te concretiseren.

In de rapportage over het eerste kwartaal van 2005 heeft CWI uitvoerig stilgestaan bij de redenen voor de in die periode achterblijvende resultaten op vacaturevervulling. Tevens werden maatregelen aangekondigd om de werkgeversdienstverlening niet alleen verder te intensiveren, maar ook tot een extra productie-impuls te komen. CWI constateerde in de halfjaarrapportage reeds dat dit tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als nader wordt ingegaan op de destijds aangekondigde maatregelen dan kan geconstateerd worden dat de voorjaarsacties in de vorm van een reclamecampagne en 'Lenteoffensief' vooral veel spin off gehad hebben in de instroom van vacatures (in het 2e kwartaal 60% boven de taakstelling en in het 3e kwartaal 40%). De intensivering van het vacatureoffensief en de aandacht die is besteed aan de kwaliteit en effectiviteit van de

werkprocessen op de vestigingen (inclusief het doorvoeren van verbeteringen in het automatiseringssysteem ABS), hebben de slagvaardigheid bij het vervullen van vacatures verder versterkt. Hierdoor heeft de extra vacature-instroom ook het gewenste vervullingsrendement opgeleverd. Van een achterstand van 7% in het eerste kwartaal was toen weer sprake van een voorsprong van 6% ten opzichte van de raming. Na het derde kwartaal is die voorsprong gegroeid naar 7%. CWI is vastbesloten om deze ontwikkeling voort te zetten, hoewel de resultaten in het 4e kwartaal door de kerst-/eindejaarsperiode enigszins onder druk kunnen staan.

Banenmarkt

Op zaterdag 1 oktober vond op vrijwel alle CWI-vestigingen voor de derde keer de Landelijke Banenmarkt plaats. Ruim 300.000 werkzoekenden werden met een persoonlijke brief uitgenodigd voor de Landelijke Banenmarkt. Tienduizenden werkgevers werden per brief en in diverse media opgeroepen om (extra) vacatures aan te melden. Diverse prominenten zoals landelijke en lokale politici maar ook bekende sporters werden ingezet om vacatures binnen te halen voor de banenmarkt. Zo belden de Willem II voetballers Michel Kreek en Martijn Reuser op 20 september namens CWI Tilburg onder het motto "Werk zoeken, een sport op zicht" 40 werkgevers uit Tilburg en omgeving. Na een deskundige werkinstructie wisten zij 17 vacatures binnen te halen.



Martijn Reuser

aan het werk bij het CWI Tilburg

De banenmarkt trok naar schatting 115.000 bezoekers. In de pers was er veel aandacht voor. Op de banenmarkt was veel lokale tv, radio en schrijvende pers aanwezig. Ook de politiek had veel interesse. Verspreid door het hele land hebben verschillende Tweede Kamerleden een bezoek gebracht. In Amsterdam was de banenmarkt uitgesmeerd over twee dagen: vrijdag en zaterdag. De in samenwerking met de gemeente en het MKB Amsterdam georganiseerde Werkmarkt Amsterdam in de RAI, was het een druk bezocht evenement.

Het resultaat wordt in de loop van het vierde kwartaal duidelijk. Het effect van de vacaturewerving in de weken voorafgaand aan 1 oktober was al eerder zichtbaar. Per week worden tot nu toe gemiddeld ruim 5.900 vacatures geworven. In de weken 37, 38 en 39 waren dat er dankzij de werving voor de banenmarkt ruim meer, respectievelijk 6.932, en 10.935.

Resultaten vacaturevervullingen www.werk.nl

Sinds eind januari wordt aan werkgevers bij het verwijderen of inactief maken van een vacature⁶ gevraagd een korte enquête in te vullen. De drie vragen in de werkgeversenquête zijn:

1. Hebt u via www.werk.nl een geschikte kandidaat gevonden met wie u een dienstverband aangaat⁷?
2. Maakt u naast www.werk.nl gebruik van andere wervingskanalen?
3. Hebt u nog andere suggesties of aanmerkingen?

De reacties via deze enquête geeft input voor verbeteringen aan www.werk.nl. De resultaten van de enquête laten het volgende beeld zien⁸:

Overzicht resultaten werkgeversvragen			
Vraag	Antwoorden	Aantal antwoorden	Percentage per vraag
1. Hebt u via werk.nl een kandidaat gevonden met wie u een dienstverband aangaat?	Ja	13.107	17%
	Nee	62.263	83%
2. Maakt u naast werk.nl gebruik van andere wervingskanalen?	Nee	60.201	80%
	Ja, namelijk: (met redenen)	15.169	20%
3. Hebt u nog suggesties of aanmerkingen?	Nee	72.252	96%
	Ja, namelijk: (met redenen)	3.116	4%
Statistieken			
Periode:	29-01-2005 - 30-09-2005		
Totaal aantal ingevoerde vragenlijsten:	75.245		
Vacatures door werkgever op inactief geplaatst:	75.264	38%	
Vacatures automatisch door werk.nl op inactief geplaatst:	125.258	62%	
Vacatures door werkgever verwijderd:	26.755	18%	
Vacatures automatisch door werk.nl verwijderd:	124.668	62%	

Uit de tabel is af te leiden dat 17% van de werkgevers aangeeft de door hun geplaatste vacature via www.werk.nl te hebben vervuld. Het gaat hier om 13.107 werkgevers. Sinds de invoering van de enquête, begin 2005, is dit cijfer licht gedaald. De daling is toe te schrijven aan de afnemende bereidheid van werkgevers om de enquête in te vullen.

Het totaal aantal vervulde vacatures door of via CWI komt daarmee 83.172 (70.065 via de CWI-vestigingen en 13.107 via www.werk.nl).

De enquêteresultaten hebben betrekking op vacatures die de werkgever zelf op inactief zet. Dit betreft 38% van het totaal aantal op inactief gezette vacatures. Daarnaast worden vacatures automatisch inactief gemaakt als de maximale presentatieperiode van 28 dagen is overschreden. De suggesties en aanmerkingen van werkgevers bij vraag 3 zijn voor CWI voortdurende input voor verbeteringen aan de website.

De Raad van Bestuur stelt vast dat de werkgeversaanpak ook in het derde kwartaal tot goede resultaten heeft geleid. Alle streefwaarden worden overtroffen. Zowel de werving als de vervulling van vacatures is voorspoedig verlopen.

Eures

Onder de vlag van Eures (European Employment Services) organiseert CWI Europese bemiddeling. Eures is bedoeld voor Nederlandse werkgevers die buitenlandse werknemers zoeken uit de Europese Economische Ruimte (EER) en voor Nederlandse werkzoekenden die in andere landen van de EER willen werken.

⁶ Voordat een vacature verwijderd kan worden dient een vacature op inactief geplaatst te worden. Het "inactieve" stadium kan na een periode weer worden opgeheven, wanneer bijvoorbeeld geen geschikte kandidaat uit een sollicitatieronde is gekomen of dit stadium wordt gewijzigd in verwijderd wanneer de vacature vervuld is. Wanneer de werkgever de vacature verwijdert krijgt hij de bovenstaande vragen als verplicht veld om in te vullen.

⁷ De eerste vraag is enigszins aangepast ten opzichte van het eerste kwartaal. In de nieuwe vraagstelling wordt specifiek gevraagd aan te geven of er daadwerkelijk een dienstverband is aangegaan met de werkzoekende en niet slechts of er een geschikte kandidaat is gevonden.

⁸ Deze gegevens zijn exclusief verloren gegevens van 10 dagen bij een nieuwe release begin september.

	Kw 1 2004	Kw 2 2004	Kw 3 2004	Kw 4 2004	Kw 1 2005	Kw 2 2005	Kw 3 2005
Aantal klantcontacten	13.167	9.815	10.433	15.535	11.328	9.368	7.250
W.v. individueel	12.206	8.802	9.978	14.392	10.192	8.493	6.612
W.v. in groepsverband	961	1.013	455	1.143	1.136	875	638
Aantal nieuw in behandeling genomen EURES vacatures	536	519	668	855	2.108	829	742

CWI neemt ten opzichte van vorig jaar steeds meer Europese vacatures in behandeling. Het hoge aantal nieuwe vacatures in het eerste kwartaal 2005 is het gevolg van een bemiddelingsproject tussen Cyprus en Nederland. Het aantal klantcontacten van de Eures-adviseurs daalt omdat de Eures-adviseurs meer tijd zijn gaan besteden aan coaching en training waarbij de CWI-adviseurs de klantcontacten beginnen over te nemen. De Eures-klantcontacten van de CWI-adviseurs zijn niet in bovenstaande cijfers meegenomen.

Op het gebied van de ondersteuning en informatievoorziening in het kader van Europese werving en bemiddeling, is door EURES-adviseurs in het afgelopen kwartaal geparticipeerd in diverse beurzen en banenmarkten in binnen- en buitenland. Deze activiteiten waren vooral gericht op jongeren, seizoenswerk en verkenning van mogelijkheden voor samenwerking. Naast informatievoorziening via publieksevenementen, is er ook een EURES-pagina voor www.werk.nl ontwikkeld specifiek voor jongeren.

In het kader van de beurzen en banenmarkten zijn er met betrekking tot het EURES-promotiemateriaal afspraken opgenomen binnen de reguliere CWI voorzieningen op dit gebied.

Servicepunten Arbeidsmarkt MKB en project Seizoensarbeid

Servicepunt Arbeidsmarkt MKB

In het Servicepunt Arbeidsmarkt MKB wordt gestalte gegeven aan de samenwerking tussen CWI en het MKB. In het derde kwartaal heeft verdere inhoudelijke afstemming plaatsgevonden met de clusters en de branche-organisaties. Er is nader inhoud gegeven aan de acquisitie (marktwerking) en relatiebeheer van de branche-organisaties waarbij elk van de adviseurs van het Servicepunt een account toegewezen heeft gekregen. Naar aanleiding van de inzichten op het terrein van arbeidsmarkt worden er met nieuwe en bestaande relaties bezoeken afgelegd en afspraken gemaakt. Deze werkzaamheden worden ook verricht in het kader van de jeugdwerkloosheid(JongActief). In het 4^e kwartaal wordt een beoordeling opgemaakt van de eerste resultaten.

Om het bewustzijn over de consequenties van de vergrijzing te verhogen, ontwikkelt het Servicepunt de toolkit "Ouderen en arbeid in het mkb". Deze bevat instrumenten voor branches, werkgevers en werknemers. In het derde kwartaal is gewerkt aan het geven van inhoud aan onderdelen van deze toolkit die begin 2006 zal worden opgeleverd. Op 8 september 2005 heeft een brancheplatform "Ouderen en Arbeid" plaats gevonden. Met 13 branchevertegenwoordigers is er een actieve en open discussie gevoerd over de eigen activiteiten in het kader van de doelgroep ouderen en over het thema "Ouderen en Leren". Deze bijeenkomst krijgt een vervolg in het 1e kwartaal van 2006.

In nauwe samenwerking met de accountmanagers van JongActief werkt het Servicepunt aan de opzet van de Beroepenscan MKB. Er is inmiddels voldoende inhoudelijke materie aangedragen voor de inhoud van deze module. Aan het einde van het 3e kwartaal is aan de stuurgroep een conceptdraaiboek proefprojecten Beroepenscan MKB opgeleverd. Het voorstel is om in het 4e kwartaal 3 pilots te organiseren om praktijkervaring op te doen om na te gaan of het samenwerkingsprogramma voorziet in de behoefte bij zowel de CWI's als de branches in het kader van de werving en selectie. Verder heeft het servicepunt voor de promotiecampagne "Nieuwe carrière in het mkb volop keuze" in samenwerking met JongActief, deelgenomen aan de landelijke banenmarkt van CWI op 1 oktober jl..

Project Seizoensarbeid

CWI en de Land- en Tuinbouworganisatie (LTO) Nederland zijn samen het project Seizoenarbeid overeengekomen. Vanaf medio 2004 wordt binnen het project gewerkt met een bemiddelings-team dat als doelstelling heeft om in 2005 1.000 plaatsingen te realiseren. Het project heeft twee steunpunten, één in Zevenaar voor de provincies ten noorden van de grote rivieren en één in Tilburg voor de provincies ten zuiden van de grote rivieren. Daarnaast zijn er contactpersonen op CWI's waar vacatures zijn.

Tot en met het 3^e kwartaal zijn 10.133 werkzoekenden verwezen op vacatures van werkgevers in de agrarische sector. Hierop werden 845 werkzoekenden met succes bemiddeld. In het eerste halfjaar van 2005 bedroeg dit 452. Daarnaast stroomden diverse werkzoekenden die geconfronteerd werden met een concrete baan in de land- en tuinbouw, uit naar een baan in een andere sector.

In de regio's Den Haag/Westland, Noord-Holland Noord en Eindhoven/Venlo werkt CWI samen met gemeenten en werkgevers mee aan drie pilots opgezet naar aanleiding van het RWI-voorstel "Van het Land". Kernpunt is dat werkzoekenden via detachering bij een bedrijf in de land- en tuinbouwsector aan het werk kunnen gaan. In het Westland loopt het pilotproject maar zijn de plaatsingsresultaten nog beperkt door het geringe aantal vacatures. In West-Friesland zijn de besprekingen nagenoeg afgerond waarna gestart zal worden met de uitvoering. De plaatsing van een 6-tal werkzoekenden in Venlo is beëindigd omdat het karakter van de werkzaamheden bij de geselecteerde werkgevers niet aansluit bij de mogelijkheden van werkzoekenden.

In de samenwerking met gemeenten komt naar voren dat bemiddeling naar seizoenarbeid veel extra inspanningen vergt. Deze extra inspanning bestaat uit het selecteren van kandidaten op geschiktheid en motivatie, het begeleiden van kandidaten in het sollicitatietraject om non-motivatie goed te kunnen toetsen en begeleiding na plaatsing ook bezien uit het oogpunt van de diversiteit van werkzaamheden en verschil in zwaarte van de werkzaamheden in de agrarische sector. De ketenpartners worden voortdurend geïnformeerd over verwijtbaar gedrag van werkzoekenden in relatie tot binnen het project seizoenarbeid gemelde vacatures.

Eind juli is een bellijn ingericht waarop werkzoekenden rechtstreeks hun belangstelling voor seizoenarbeid bij CWI bekend kunnen maken. Dit werd ondersteund door een landelijke advertentiecampagne. Tot het einde van het derde kwartaal zijn er 55 klantcontacten via de bellijn geweest. Voor 7 werkzoekenden werd er direct via e-mail een afspraak gearrangeerd bij een CWI, een teleurstellend resultaat.

Het aantal werkgevers dat participeert in het project Seizoenarbeid bedraagt 2.223 tot en met het derde kwartaal (1.767 tot en met het tweede kwartaal). Tot en met eind september hebben werkgevers 23.469 vacatures gemeld (17.314 tot en met eind juni). CWI verwacht dat de toename van het aantal aangemelde vacatures in de loop van 2005 zal stabiliseren.

Project bij defensie

Op 23 maart van dit jaar hebben CWI, de Taskforce Jeugdwerkloosheid en het Ministerie van Defensie, een uitvoeringsconvenant getekend over de vacaturevervulling bij Defensie. Doel is de vervulling van jaarlijks 7.000 vacatures van Defensie. De werving is gericht op kandidaten tot 32 jaar, maar ook ouderen kunnen solliciteren.

Tot en met het 3^e kwartaal heeft Defensie bij de CWI-vestigingen 3.232 vacatures ingediend. Hierop zijn 2.998 werkzoekenden verwezen. 332 vacatures zijn inmiddels vervuld. CWI heeft van Defensie van een groot deel van de verwijzingen nog geen terugkoppeling ontvangen.

Kosteneffectiviteit Dienstverlening aan werkgevers (inclusief Juridische dienstverlening, zie volgende paragraaf)

Er zijn goede prestaties gerealiseerd, waarbij de verschillende streefwaarden zijn gehaald. De kwaliteit en uniformiteit van de uitvoering werkgeversdienstverlening (inclusief de borging van de kwaliteit) blijft een verbeterpunt alsmede de functionaliteit van de bemiddelingsautomatisering. De

kosten voor het bereiken van de doelstelling Dienstverlening aan werkgevers (inclusief de juridische dienstverlening) bedragen circa € 64 mln., dat is circa 23% van het totale, reguliere CWI-budget.

4.2.2. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen

Doelstelling

CWI wil aanvragen van werkgevers voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen tijdig en correct behandelen. Daarbij geeft CWI informatie en advies over ontslag en tewerkstelling en over arbeidsrechtelijke vragen.

Tijdigheid ontslagaanvragen⁹ en tewerkstellingsvergunningen

Tot en met het derde kwartaal van 2005 is 81,7% van de aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld (streefwaarde 77,0%). Ten opzichte van het eerste halfjaar heeft een stijging plaatsgevonden (toen 81,3%). Het tijdigheidspercentage voor het derde kwartaal bedraagt 82,5%.

Tot en met het derde kwartaal van 2005 is 92,7% van de aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen vijf weken afgehandeld (streefwaarde 90,0%). Ten opzichte van het eerste halfjaar heeft een lichte daling plaatsgevonden (toen 93,5%). Het tijdigheidspercentage voor het derde kwartaal is 91,4%.

Productiecijfers CWI Juridische Zaken

CWI JURIDISCHE ZAKEN	2005	Raming t/m kw3 2005	Realisatie 2005								
			t/m kw3			kw1	% tijdig	kw2	% tijdig	kw3	% tijdig
			aantal	% t.o.v. raming	% tijdig						
Ontslagvergunningen											
ingediende aanvragen (*)	100.000	75.000	56.929	75,9%		19.945		19.942		17.042	
afgehandelde aanvragen			58.412	77,9%	81,7%	19.997	80,2%	20.544	82,4%	17.871	82,5%
Aanvragen Toets verwijtbaar werkloos											
ingediende aanvragen	2.000	1.500	929	61,9%		320		363		246	
afgehandelde aanvragen			657	43,8%		239	83,9%	270	92,2%	148	89,4%
Tewerkstellingsvergunningen (twv)											
ingediende aanvragen	40.000	30.000	44.431	148,1%		11.372		16.502		16.557	
afgehandelde aanvragen			44.361	147,9%	92,7%	10.283	92,9%	16.450	93,9%	17.628	91,4%
Verklaringen (RSP, VSK)											
ingediende aanvragen	900	675	393	58,2%		115		131		147	
afgehandelde aanvragen			426	63,1%	89,9%	129	82,9%	124	98,4%	173	89,0%
Informatie en Advies											
ingediende aanvragen	170.000	127.500	127.485	100,0%		42.495		42.495		42.495	
afgehandelde aanvragen			127.485	100,0%	100,0%	42.495	100,0%	42.495	100,0%	42.495	100,0%
Juridische procedures											
ingediende procedures Wav (twv)	620	465	235	50,5%		72		82		81	
afgehandelde procedures Wav (twv)			342		48,1%	175	32,3%	89	53,2%	78	58,7%
ingediende procedures WSW	240	180	673	373,9%		103		309		261	
afgehandelde procedures WSW			99			8	50,0%	20	25,0%	71	14,1%
ingediende overige procedures (centraal)	160	120	104	86,7%		43		38		23	
afgehandelde overige procedures (centraal)			104			41		32		31	
ingediende overige procedures (decentraal)	65	49	57	116,9%		16		24		17	
afgehandelde overige procedures (decentraal)			59			21		20		18	

Ontslagvergunningen

Het aantal ingediende ontslagaanvragen tot en met het derde kwartaal van 2005 bedraagt 56.929, 24,1% onder de cumulatieve raming. De verwachting is in 2005 uit te komen op 78.000 ontslagaanvragen. In het derde kwartaal zijn minder aanvragen ingediend dan in de eerste twee kwartalen (ca. 15%). Dit betreft een seizoensmatige terugloop.

Aanvraag Toets verwijtbare werkloosheid

Op verzoek van UWV toetst CWI of er sprake is van verwijtbare werkloosheid bij uitkeringsaanvragen. Het gaat om toetsingsverzoeken bij bepaalde reorganisatieontslagen. Het aantal door UWV ingediende toetsingsverzoeken tot en met het derde kwartaal van 2005 bedraagt 929 dit 61,9% van de voor deze periode toetsingsverzoeken.

⁹ De weergegeven tijdigheidspercentages hebben betrekking op verleende vergunningen.

Tewerkstellingsvergunningen

Het aantal ingediende aanvragen om tewerkstellingsvergunningen tot en met het derde kwartaal 2005 bedraagt 44.431, 48,1% meer dan geraamd. Het aantal aanvragen in het derde kwartaal is ongeveer gelijk aan dat van het tweede kwartaal maar aanzienlijk hoger dan het eerste kwartaal. Naar verwachting bedraagt het aantal aanvragen over geheel 2005 54.000.

Het aantal verstrekte tewerkstellingsvergunningen blijft hoog. Dit wordt voor een groot deel veroorzaakt door de toename van de deelname van werkgevers aan het Project Seizoensarbeid. Dit project van CWI en LTO kent eigen procedureafspraken om te voorzien in de personeelsbehoefte van werkgevers.

CWI kan sectoren/beroepsgroepen aanwijzen waarvoor ten aanzien van aanvragen tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen uit de nieuwe lidstaten van de Europese Unie een versoepelde toets geldt. Per 1 augustus 2005 zijn voor 3 maanden de functies matroos, volmatroos en stuurman in de binnenvaart vrijgesteld van een individuele arbeidsmarkttoets.

Verklaringen (regeling schoonmaakpersoneel, startkwalificatie en fonds A+O)

Er bestaat een aantal regelingen op basis waarvan een werkgever in aanmerking kan komen voor subsidie of fiscaal voordeel, als deze een werkloos werkzoekende in dienst neemt (regeling schoonmaakpersoneel, arbeidsmarkt- en opleidingsfonds (A+O) of opleidt tot een bepaald niveau (startkwalificatie). CWI verstrekt aan de werkgever een verklaring waarmee de subsidie of het fiscaal voordeel kan worden verkregen. Het totaal aantal ingediende aanvragen tot en met het derde kwartaal 2005 lag met 393 op 58,2% van de raming van 675. In het derde kwartaal zijn 147 aanvragen ingediend.

De Raad van Bestuur stelt vast dat de normen voor tijdige afhandeling van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen ruimschoots zijn gehaald.

4.3. Poortwachter WW en Wwb en stimulator arbeidsparticipatie

Doelstelling

CWI behoudt talent voor de arbeidsmarkt en voorkomt instroom in een uitkering. Uitgangspunt is om werkzoekenden te stimuleren en te ondersteunen bij het vinden van de kortste weg naar werk tegen de laagste kosten. Deze doelstelling kent de volgende subdoelstellingen:

- CWI voorkomt onnodige en onterechte instroom van direct kansrijke (aanstaande) werklozen in de WW of Wwb. CWI bevordert daartoe zelfwerkzaamheid, geeft voorlichting, advies en ondersteuning en hanteert handhavinginstrumenten;
- CWI bekort de uitkeringsduur voor direct kansrijke, bemiddelbare werklozen;
- CWI geeft ondersteuning aan niet direct kansrijke werkzoekenden;
- CWI stimuleert (voortijdig) schoolverlaters en herintredende vrouwen om op de arbeidsmarkt te participeren;
- CWI werft vacatures om de slaagkans van de werkzoekenden te vergroten.

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

Instrumenten

Om de bovengenoemde doelstelling te behalen zet CWI de volgende instrumenten in:

- inzet van een personele capaciteit van in totaal circa 1.627 fte's
- alle CWI-vestigingen
- de Internetsite www.werk.nl
- project Focus op Jongeren
- project Herintredende vrouwen
- Internationale Diplomawaardering (IDW)
- Eerder/elders verworven competenties (EVC)
- primair informatiesysteem (PGI/Sonar)
- informatiesysteem ABS-2 (matchen op vacatures)

4.3.1 Resultaten poortwachter

De poortwachterfunctie van CWI past in de CWI-subdoelstelling om onnodige en onterechte instroom van direct kansrijke werkzoekenden te voorkomen dan wel te bekorten.

Preventiequote

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%. Door goede samenwerking tussen de vestigingen en de eigen juridische kolom worden met ontslag bedreigden eerder naar werk bemiddeld waardoor geen WW-uitkering aangevraagd hoeft te worden.

De vestigingen Den Burg (33,9%), Jongerenloket Rotterdam (33,5%) en Alphen a/d Rijn (32,1%) scoren het hoogst op deze quote. De laagste scores zijn te vinden bij de vestigingen Groningen Noord-Oost (12,8%), Hoogezand (12,6%) en Noordenkwartier (12,1%). De lage scores hebben te maken met het grote aandeel moeilijk bemiddelbare instroom en het gering aantal vroegmelders.

Mede door CWI hebben 56.304 werkzoekenden in de eerste drie kwartalen binnen de overdrachtstermijn van 8 werkdagen geen beroep gedaan op de WW. Hierdoor is een grote besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten.

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. De hoogte van de preventiequote Wwb is sterk afhankelijk van lokale afspraken die zijn gemaakt tussen CWI en gemeente. De samenwerkingsverbanden kunnen een positief en een negatief effect hebben. Wanneer is afgesproken dat de werkzoekende wordt overgedragen aan de gemeente waarna deze vervolgens met behoud van uitkering aan het werk gaat, heeft dit een negatief effect op de preventiequote Wwb. Wanneer is afgesproken dat CWI eerst naar werk bemiddelt en de klant pas aan de gemeente overdraagt als dat niet binnen afzienbare tijd lukt, heeft dit een positief effect.

De vestigingen Jongerenloket Rotterdam (86,2%), Apeldoorn (84,2%) en Den Burg (84,1%) scoren het hoogst op deze KPI. De hoge score van het Jongerenloket Rotterdam is toe te schrijven aan de hiervoor genoemde aanpak voor jongeren. De hoge score van Apeldoorn heeft te maken met de specifieke afspraken die zijn gemaakt met de gemeente voor de pilot A/B routing. In Oost Achterhoek (31,8%), Veendam (31,7%) en Zaltbommel (28,9%) is de score het laagst.

Mede door CWI hebben 65.777 werkzoekenden in de eerste drie kwartalen van 2005 binnen de overdrachtstermijn geen beroep gedaan op de Wwb. Hierdoor is een grote besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten.

Uitstroomquote

De gerealiseerde uitstroomquote WW¹⁰ tot en met het derde kwartaal is 58,2% en voldoet hiermee aan de streefwaarde van 55%. In vergelijking met het eerste halfjaar is de quote gestegen (toen 56,5%). De stijging is voor een groot deel toe te schrijven aan het herstellen van een fout in het Sonar-systeem. Aanvankelijk werden in bepaalde gevallen werkzoekenden abusievelijk niet uitgeschreven en dus ook niet als uitstroom geteld. Het effect van deze in het derde kwartaal uitgevoerde herstelactie bedraagt 1,5- à 2%-punten.

¹⁰ De uitstroomquote meet het aantal fase 1-werkzoekenden dat binnen 6 maanden is uitgestroomd. Aangezien pas 6 maanden na afloop van het moment van instroom kan worden bepaald of de cliënt binnen die periode is uitgestroomd, heeft deze KPI altijd betrekking op de groep die in de periode (t - 6 maanden) is ingestroomd.

De vestigingen Buitenpost (71,1%), Nijverdal (70,2%) en Den Burg (69,0%) hebben de hoogste uitstroomquote WW. De laagste score is te vinden bij de vestigingen Heerlen (50,9%), Den Haag Jongeren (50,2%) en Maastricht (44,2%).

CWI heeft er in de eerste 3 kwartalen van 2005 mede voor gezorgd dat 143.371 aan UWV overgedragen fase 1-cliënten binnen 6 maanden zijn uitgestroomd. Hierdoor is een grote besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten.

De gerealiseerde uitstroomquote Wwb tot en met het derde kwartaal is 59,3%, 4,3%-punt hoger is dan de streefwaarde van 55%. In het eerste halfjaar bedroeg de quote 56,8%. Ook hier is de stijging voornamelijk toe te schrijven aan de bij de uitstroomquote WW genoemde herstelactie.

De hoogste uitstroomquotes Wwb zijn terug te vinden bij de vestigingen Leiden (76,0%), Den Burg (75,0) en Rotterdam Oost (71,7%). De laagste scores komen uit de vestigingen CWJongerenloket Rotterdam (45,1%), Land van Cuijk (42,7%) en Den Helder (42,3%).

De quote houdt in dat CWI in de eerste drie kwartalen van 2005 er mede voor heeft gezorgd dat 17.002 aan gemeenten overgedragen fase 1-cliënten binnen 6 maanden zijn uitgestroomd. Hierdoor is een grote besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten.

Poortwachtersquote WW en Wwb

De gerealiseerde poortwachtersquotes WW en Wwb zijn respectievelijk 67,7% (streefwaarde: 65%) en 87,8% (streefwaarde: 85%). Beide scores zijn ruim boven de streefwaarden en zijn ten opzichte van het vorige kwartaal toegenomen.

Zelf werk vindders

De werkzoekendenbemiddeling bij CWI is opgezet vanuit een sluitende aanpak/caseload-filosofie, gericht op uitstroom naar (structureel) werk. Zelfwerkzaamheid van de cliënt en actieve bemiddeling door adviseurs zijn daarbij communicerende vaten. In paragraaf 4.2.1. is gerapporteerd dat in de eerste drie kwartalen van 2005 70.065 werkzoekenden aan het werk zijn gegaan op bij de CWI-vestigingen gemelde vacatures. Daarnaast zijn er in de verslagperiode 90.328 werkzoekenden vanuit de caseload van de CWI-adviseur aan het werk gegaan op een niet bij CWI ingediende vacature.

De Raad van Bestuur constateert dat alle preventie-, uitstroom- en poortwachtersquotes inmiddels boven de streefwaarden uitkomen. Daarmee heeft CWI de poortwachtersdoelstelling ook voor het derde kwartaal van 2005 gerealiseerd.

Jeugdwerkloosheid

De bestrijding van de jeugdwerkloosheid past in de algemene doelstelling van CWI om instroom in WW of Wwb te voorkomen of te beperken en in de specifiek op jongeren gerichte subdoelstelling om (voortijdig) schoolverlaters te stimuleren om op de arbeidsmarkt te participeren. De aanpak van de jeugdwerkloosheid heeft een hoge prioriteit binnen CWI. Dit komt tot uiting in extra capaciteit die wordt ingezet voor jongeren en in de bijbehorende intensieve dienstverlening. De instelling van klantgroepmanagement voor de jongeren heeft als doel de dienstverlening verder te verbeteren en de uniforme uitvoering binnen de totale organisatie te waarborgen.

Tot en met het 3^e kwartaal heeft CWI 22.409 vacatures ingevuld met een jongere, een aandeel van 32%. Dit is een toename ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2004 toen 17.993 vacatures werden vervuld met jongeren (aandeel 28%).

Daarnaast zijn er in de verslagperiode 17.813 jongeren uit fase 1 aan het werk gegaan op een niet bij CWI ingediende vacature. Dit betreft uitstroom naar werk vanuit de caseload. Daarnaast 2.671 jongeren uit een andere fase dan fase 1 aan het werk gegaan op een niet bij CWI ingediende vacature.

Herintredende vrouwen

CWI hanteert als subdoelstelling herintredende vrouwen te stimuleren om op de arbeidsmarkt te participeren.

In het derde kwartaal van 2005 hebben er geen grote veranderingen plaatsgevonden in de aanpak en dienstverlening voor Herintredende Vrouwen en/of Allochtone Vrouwen.

Het accent heeft gelegen op projecten voor werkzoekende allochtone vrouwen zoals het coachproject: "Geef kleur aan je werk!", ZZ-Top en Life Skills.

In het derde kwartaal zijn er op initiatief van CWI een aantal bijeenkomsten belegd met alle lokale Convenantspartijen om te komen tot een eindspurt. De uitkomst is dat er geen nieuwe impuls richting activiteiten voor Herintredende Vrouwen gaat, maar dat er een slotdocument gemaakt wordt, waarin aanbevelingen komen over hoe, tot het moment dat de economische groei aantrekt, de dienstverlening aan herintredende vrouwen up to date gehouden kan worden. Half november vindt er een, door SZW georganiseerde, slotmanifestatie plaats.

Op initiatief van CWI en in samenspraak met de Commissie PaVEM testen CWI en TNO in 8 pilots (4x2) groepsgewijze bemiddelingsmethodieken voor allochtone (herintredende) vrouwen uit. SWZ (Dienst Coördinatie Emancipatie) stelt hiervoor in het kader van de "Doe Mee"-campagne, middelen ter beschikking. Het gaat om de projecten "ZZ-Top" en "Life Skills". De pilots zijn gericht op werkzoekende allochtone vrouwen uit fase 1,2 en 3. De methodieken zijn verschillend: ZZ Top staat voor Zelfredzaamheid, Zelfwerkzaamheid en de Top (het vinden van een baan) en duurt maximaal een half jaar. Life Skills is een vijfdaagse workshop, gericht op het ontwikkelen van toekomstplannen en het vinden van passend werk. Inmiddels doen de volgende vestigingen mee: Maastricht (alleen ZZ-Top), Amsterdam-Oost,, Nijmegen en Almere (zowel ZZ-Top als Life Skills). De gemeenten Delft en Apeldoorn hebben interesse getoond om deze bemiddelingsmethodieken eventueel in te kopen. In het najaar van 2005 zullen hier gesprekken over plaatsvinden. Zowel CWI's als gemeenten zijn enthousiast over deze bemiddelingsmethodieken. De daadwerkelijke uitvoering van de pilots zal na 1 november 2005 van start gaan.

In het derde kwartaal heeft het project "Geef Kleur aan je werk!" weer volop in de belangstelling gestaan van de media. Het project valt onder de commissie PaVEM (Participatie van Vrouwen uit Etnische Minderheidsgroepen). In het project zijn allochtone werkneemsters opgeroepen om zich in te zetten als coach voor werkzoekende allochtone vrouwen. Ook CWI doet hier als werkgever aan mee. De coaches hebben in september een extra workshop gehad over het effectief gebruik van de werkmappen in de coaching. Deze workshop heeft veel informatie opgeleverd over de specifieke kenmerken van de groep werkzoekende allochtone vrouwen. Dit heeft geresulteerd in een aanvulling op de werkmappen. In totaal hebben 75 CWI-medewerkers de workshop gevolgd, waarna er 67 ook gestart zijn met het coachen van een allochtone vrouw. Er zijn 158 vrouwen in het coachproject opgenomen, daarvan zijn er 90 coachtrajecten beëindigd met als reden:

Werk gevonden:	37	(41%)
No show na 1e gesprek	12	(13%)
Anders	41	(46%)

De laatste groep betreft personen die alsnog zijn overgedragen aan de uitkerende instantie voor een reïntegratietraject of afgehaakt zijn wegens persoonlijke omstandigheden.

Internationale Diplomawaardering (IDW)

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI sinds 1 januari 2003 naast de reguliere taken de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit.

Tot en met het derde kwartaal 2005 zijn 4.055 aanvragen voor waardering ingediend, dit is 68% van de jaarraming van 6.000. Per 1 januari 2005 was de werkvoorraad (het aantal ingediende aanvragen voor waarderingen nog in behandeling) vastgesteld op 1.124. De instroom tot en met het derde kwartaal 2005 is 17% lager dan de instroom van de eerste drie kwartalen van het vorige jaar (instroom 4.895). Of de dalende tendens structureel is, is moeilijk te voorspellen en zal

mede beïnvloed worden door de nieuwe Wet Inburgering. Het aantal afgegeven diplomawaarderingen is 3.251 tot en met 30 september 2005. Het aantal besluiten waarvoor geen waardering mogelijk was bedroeg 507. Het gaat hier om dossiers waarbij onvoldoende informatie aanwezig was, of waarbij de opleiding te kort heeft geduurd. 386 dossiers zijn afgesloten omdat zij niet volledig zijn aangereikt door de klant aanvrager en/of CWI-adviseur. Het aantal aanvragen per 30 september 2005 in behandeling bij het IcdW (Colo en Nuffic) was 1.035. De werkvoorraad is licht gedaald ten opzichte van de eerste twee kwartalen van 2005.

Projecten Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP)

CWI is betrokken bij een aantal projecten waarbij werkzoekenden kennis kunnen maken met de mogelijkheid om als zelfstandige aan de slag te gaan. Deze projecten zijn met name gericht op de inzet en inzetbaarheid van ouderen. Hierbij zijn onder meer ketenpartners, werkgeversvertegenwoordigers en de Kamer van Koophandel betrokken. Genoemd kunnen worden:

- project "ZZP" in Amsterdam
- project "Startersbalie" in de Gooi- en Vechtstreek
- project "Ouderen aan de slag" in Flevoland
- project in Veendam

Kosteneffectiviteit Poortwachter WW en Wwb en stimulator arbeidsparticipatie

Er zijn goede prestaties gerealiseerd. De geformuleerde prestatie-indicatoren zijn vrijwel allemaal gehaald. De kosten voor het bereiken van de doelstelling Poortwachter WW en Wwb en stimulator arbeidsparticipatie bedragen circa € 100 mln, dat is circa 36% van het totale, reguliere CWI-budget.

4.3.2 Indicatiestelling WSW

Sinds 1 januari 2005 voert CWI de indicatiestelling WSW uit. Hiermee wil de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bereiken dat de indicatie landelijk meer uniform en onafhankelijk wordt uitgevoerd. Omdat CWI de criteria voor toelating tot de WSW uniform en conform de regelgeving toepast, wordt dit door de (lokale) omgeving (gemeenten, SW-bedrijven) in sommige gevallen als restrictief vergeleken met het oude regime ervaren.

Als prestatie-indicatoren zijn twee tijdigheidsquotes in de Balanced Scorecard opgenomen: de tijdigheidsquote eerste indicatie WSW en de tijdigheidsquote herindicatie WSW.

Tijdigheidsquote eerste indicatie WSW (% binnen 16 weken)

De gerealiseerde tijdigheidsquote eerste indicatie WSW is 74,2% tegenover een streefwaarde van 85%.

Tijdigheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)

De tijdigheidsquote herindicatie WSW is 76,5% tegenover een streefwaarde van 85%.

De tijdigheidsindicator gaat uit van de periode van aanvraag tot het moment van de afgifte van de beschikking. Zoals al in de vorige rapportage aangegeven zijn deze prestatie-indicatoren onder druk komen te staan en inmiddels onder de streefwaarde van 85% gekomen. De oorzaken daarvoor zijn de hoge aantallen aanvragen en de problematiek van de levering van de deskundigenadviezen. Inmiddels heeft CWI het proces onder controle. De ingezette verbeteracties geven een beeld dat vertrouwen geeft voor de toekomst. Desalniettemin gaan er nog wel enkele maanden overheen voordat dit cijfer weer op het juiste niveau zit. Aanvullende capaciteitsmaatregelen zijn genomen. Tevens zijn er onderzoeken gaande naar mogelijke procesverbeteringen.

Productiecijfers WSW

Aanmeldingen

De omvang van het aantal meldingen is hoog: ultimo september 2005 bedraagt het aantal meldingen 16.064, 25% boven de geraamde 12.831. Het beeld blijft dat het aantal aanmel-

dingen hoog blijft. Inmiddels is er voldoende aandacht voor de opgelopen wachttijd voor een aanmeldingsgesprek en zijn er voor het vierde kwartaal extra mensen ingezet.

Aanvragen

Bij aanvragen is het onderscheid tussen aanvragen eerste indicatie of herindicatie aan de orde. Het beeld over de eerste drie kwartalen laat zien dat met 18.149 aanvragen de realisatie 14% boven de geraamde 15.909 aanvragen ligt.

Het aantal aanvragen voor een eerste indicatie loopt achter op de prognose; realisatie van 77% tot en met het derde kwartaal. De omvang van het aantal aanvragen voor herindicatie is echter tweemaal zo hoog als de prognose. Gesprekken met de SW-bedrijven leren dat het aantal herindicatieaanvragen voor de rest van dit jaar op het huidige maandgemiddelde zal blijven en dus beduidend hoger uit zal komen dan de jaarprognoses. Het hoge aantal herindicatieaanvragen is naast specifieke overgangen per 1 januari en per 1 april 2005, vooral toe te schrijven aan een te lage door SZW opgestelde prognose. Dit maakt het noodzakelijk om met SZW te overleggen om de gevolgen van deze hogere aantallen aanvragen voor herindicatie door te nemen.

Besluiten

In vergelijking met de vorige twee kwartalen is het aantal besluiten in het derde kwartaal meer dan verdubbeld. De afgifte van het aantal beschikkingen is goed op niveau gekomen en het proces van uitvoering is goed onder controle. Over de eerste twee kwartalen lag het aantal op 4.100 en de teller staat per 1 oktober 2005 op 9.500. Dit geeft aan dat de productie in het derde kwartaal op een goed niveau is gekomen. Ten opzichte van de cumulatieve raming blijft het aantal besluiten nog 27% achter (was 53% tot en met het tweede kwartaal). Extrapolatie naar het eind van het jaar geeft aan dat de teller dan op ongeveer 15.000 uit zal komen, zo'n 14% onder de jaarraming van 17.500 besluiten.

4.4. Ketensamenwerking (inclusief reïntegratievoorbereiding)

Doelstelling

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

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

Instrumenten

Om deze doelstellingen te bereiken zet CWI de volgende instrumenten in:

- inzet van een personele capaciteit van in totaal circa 867 fte's;
- overdracht van uitkeringsaanvragen, reïntegratieadviezen, kennisgevingen verwijtbaar gedrag;
- alle CWI-vestigingen;
- actieve deelname aan AKO Ketenprogramma (inclusief ontwikkeling van ketenbrede prestatie-indicatoren) en regionaal ketenoverleg (REKO);
- actieve deelname aan realisatie van bedrijfsverzamelgebouwen.

Resultaten tijdigheid en volledigheid WW en Wwb

- De gerealiseerde tijdigheid Wwb, een overdracht aan de gemeenten binnen acht werkdagen na de uitkeringsintake, is tot en met het derde kwartaal 93,4% (streefwaarde van 96%). Door een onvolkomenheid in Sonar wordt in sommige gevallen de verkeerde datum als datum uit-

keringsintake geteld waardoor deze quote te laag uitvalt. In het vierde kwartaal wordt deze onvolkomenheid naar verwachting opgelost.

- 98,9% van de Wwb-dossiers is tot en met het derde kwartaal volledig overgedragen aan gemeenten. Een dossier is, conform de afgesproken definitie met de ketenpartners, volledig wanneer op het begeleidende overdrachtsformulier is aangegeven welke relevante gegevens en bewijsstukken in het dossier aanwezig zijn.
- De cumulatief gemeten WW-tijdigheid van de overdracht is met 87,1% hoger dan de norm van 80%;
- De volledigheidsquote WW bedraagt na drie kwartalen 99,0% (norm 85%).

De Raad van Bestuur stelt vast dat CWI, met uitzondering van de ambitieuze doelstellingen voor tijdige Wwb-overdracht, de doelstellingen voor tijdige WW-overdracht en volledige overdracht WW en Wwb heeft gehaald.

Ambities Ketenprogramma 2005

In het Ketenprogramma 2005 is een vijftal ambities vastgesteld voor de komende periode:

1. Bemiddeling en reïntegratie
2. Handhaving
3. Lokale samenwerking en bedrijfsverzamelgebouwen
4. Ketenprestatie-indicatoren
5. Afstemming ICT-ontwikkelingen en –investeringen

Ad 1 Bemiddeling en reïntegratie

Om de doelstelling werk boven uitkering te realiseren, onderneemt CWI samen met UWV en gemeenten meerdere initiatieven. Voorbeelden hiervan zijn de experimenten in het kader van de WWB in West Friesland, Amsterdam, Alphen a/d Rijn en Apeldoorn, waarin met name ervaring wordt opgedaan in het werken met een andere wijze van fasering (t.w. routing A/B) en een beperking in de uitdraag van gegevens in het kader van de WWB-aanvraag, pilots “de Uitdaging” in Capelle a/d IJssel, Bergen op Zoom, Roosendaal en startend op diverse locaties in Zuidwest, diverse pilots voor parallele dienstverlening en de ontwikkeling van klant- en risicoprofielen, pilots werkgeversbenadering en de deelname aan diverse jongerenloketten.

In het derde kwartaal is het aantal Toonkamers (ketenbreed werkproces op basis van 1 aanspreekpunt en 1 dossier) uitgebreid. Naast de Toonkamer in Gouda is in het derde kwartaal gestart in Apeldoorn, Zuid-Limburg en Amsterdam Zuidoost. De prognose voor de startdatum van de Toonkamers in Den Bosch, Hilversum, Dordrecht en Groningen is 1 november 2005.

Ad 2 Handhaving

De ketenpartners werken aan een nieuwe handhavingaanpak als onderdeel van de geïntegreerde dienstverlening. De nadruk van deze aanpak ligt op het integreren van bemiddeling en nalevingsbereidheid (handhaving) op basis van risicoprofielen en het effectief afhandelen van fraude-signalen binnen de keten. Ook controle van identiteitsdocumenten en persoonsverificatie hebben prioriteit. In diverse pilots wordt invulling gegeven aan de nalevingsbereidheidstoets als onderdeel van het Ankermodel¹¹ en de ontwikkeling van gezamenlijke risicoprofielen. Voorbeelden hiervan zijn de pilots “de Uitdaging” en de pilots in Heerlen, Alphen a/d Rijn, Amersfoort en Amsterdam Nieuwwest.

Met het oog op het realiseren van een sluitende handavingsketen zijn zeven CWI-vestigingen met gemeenten (Almelo, Apeldoorn, Hilversum, Leeuwarden, Nijmegen, Rotterdam, Tilburg) pilots gestart. Het streven naar inhoudelijke samenhang en het ontwikkelen van good practices staat voorop. In november 2005 verschijnt de eindrapportage van deze ketenexperimenten. De resultaten van en inzichten vanuit de ketenexperimenten zijn meegenomen in de handavings-

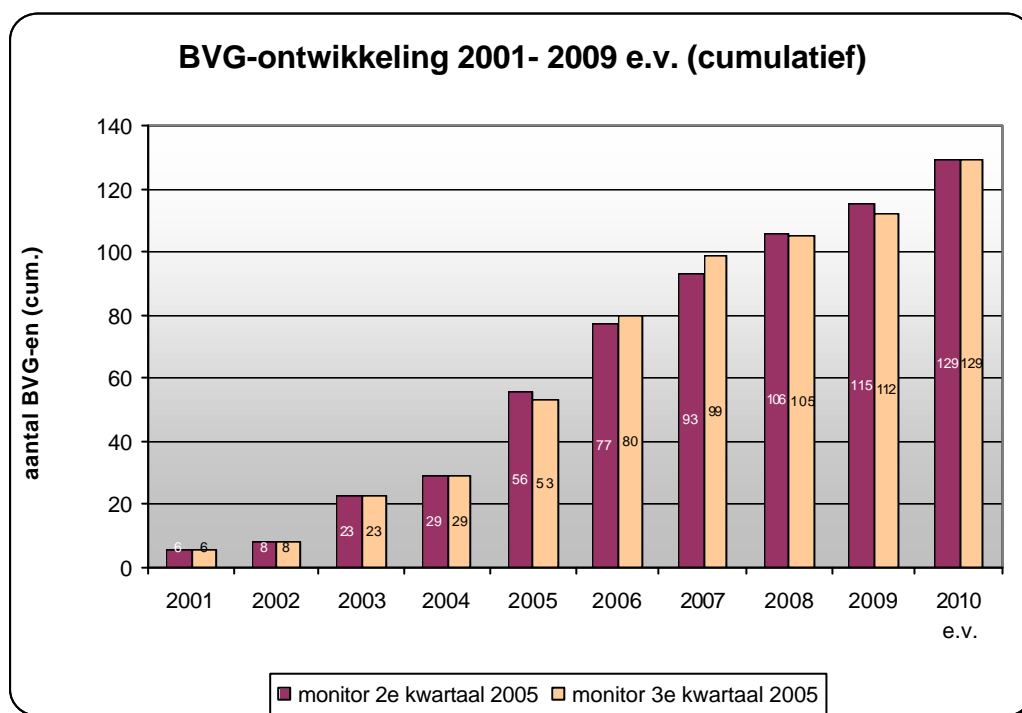
¹¹ ANKER staat voor “ANalyse van Kansen En Risico's” en is een instrument ontwikkeld om de medewerker te faciliteren bij het stellen van de diagnose. Het ANKERmodel brengt kansen en risico's in beeld, zowel gericht op het 'kunnen' als op het 'willen' van de individuele klant.

ambities van het ketenprogramma 2006 en zullen met het Ministerie van SZW worden besproken.

Ad 3 Lokale samenwerking en bedrijfsverzamelgebouwen

In het derde kwartaal 2005 zijn er 8 bedrijfsverzamelgebouwen (BVG) in gebruik genomen: Amstelveen, Veghel, Zwolle, Winsum, Jongeren-BVG Rotterdam, Utrecht Zuid, Heerlen en Den Haag Zuid-Oost. Inclusief 9 tijdelijke BVG'en (deze fungeren feitelijk als BVG vooruitlopend op huisvesting in een definitieve gemeenschappelijke locatie) komt het totaal aantal bedrijfsverzamelgebouwen op 57 aan het einde van het derde kwartaal 2005.

In de onderstaande grafiek is de cumulatieve ontwikkeling van het aantal BVG'en zichtbaar gemaakt. Het overzicht is exclusief de tijdelijke BVG'en.



Het aantal gerealiseerde BVG'en in 2005 zal lager zijn dan aan het begin van dit jaar gedacht. Toen werd uitgegaan van de oplevering van 31 BVG'en in 2005, inmiddels is het aantal bijgesteld tot 24. Een nadere analyse van het verschil laat zien dat in al deze gevallen de geplande inhuizing verschoven is naar medio 2006 (vooral naar het eerste halfjaar). In de BVG-monitor 2^e kwartaal 2005 is een vertraagd bouwproces als oorzaak voor de bijstelling aangegeven. De vertragingen worden met name door de volgende factoren veroorzaakt:

- uitloop van de planning in de ontwerpfase; concreet kan dit betekenen dat goedkeuring van het definitief ontwerp (incl. definitieve begroting) vertraging oploopt doordat één van de betrokken partijen het er niet mee eens is;
- uitloop van de planning in de bouwvoorbereidingsfase; een oorzaak kan zijn dat de offertes van uitvoerende partijen boven de opgestelde begroting uitkomen, waardoor een plaanpassing nodig is;
- uitloop van de uitvoeringsplanning; het lukt de aannemer niet om binnen de geplande tijd zijn werkzaamheden af te ronden.

De financiële gevolgen van bovengenoemde oorzaken zullen gering zijn. In uitzonderlijke situaties kan CWI in de problemen komen doordat de huurtermijn in het 'oude' pand verstreken is voordat naar het 'nieuwe' pand verhuisd kan worden. In deze gevallen is het gelukt om enkele maanden bij te huren. In deze periode wordt enkele maanden meer dubbele huur betaald.

Als gekeken wordt naar de totale breedte van de BVG-vorming in de periode t/m 2010, dan is ten opzichte van prognoses in eerdere jaren telkens een verschuiving naar achteren te zien geweest. De oorzaak is niet zozeer een vertraagd bouwproces, maar eerder de ingewikkelde besluitvorming op lokaal niveau om tot samenwerking in een BVG te komen of om tot een door alle partijen gedragen pandkeuze te komen. Verstoringen of breuken in één van beide processen kunnen leiden tot grote vertragingen. Aan de andere kant is het ook voorgekomen dat processen die zeer moeizaam verliepen, opeens tot versnelling kwamen. De onvoorspelbaarheid is met name in de eerste stappen van BVG-vorming vrij groot.

De financiële consequenties die hierbij horen kunnen ingrijpender zijn. Macro gezien heeft de vertraging geleid tot twee effecten:

- investeringen worden naar achteren geschoven, waardoor de kapitaalslasten (rente en afschrijving) minder hoog zijn opgelopen dan was gepland;
- de toekomstige huurkosten van CWI zijn afgevlakt doordat het fenomeen van de dubbele huurkosten deels wordt vermeden: de tijd tussen het verhuizen naar een ander pand (bijv. 2006 wordt 2007) en het aflopen van het 'oude' huurcontract (bijv. 2009) wordt korter.

In het geactualiseerde meerjarenhuisvestingsplan 2006 – 2010 wordt hierop uitgebreid ingegaan.

Vanwege de vorming van BVG's in Amsterdam, waarbij gekozen is voor de inrichting van 6 BVG's waar er nu 7 CWI-vestigingen zijn, kent Amsterdam vanaf begin september 2005 nog 6 CWI-vestigingen. De vestigingen Amsterdam Centrum en Amsterdam Oudwest zijn daarbij samengevoegd. Al deze CWI-vestigingen zijn reeds geheel of gedeeltelijk ondergebracht in een BVG.

De gemeente Haarlem heeft in overleg met de ketenpartners UWV en CWI besloten te komen tot één BVG in Haarlem. Hierop vooruitlopend heeft het CWI besloten vanaf half september 2005 de twee bestaande CWI vestigingen onder te brengen in één van de bestaande vestigingen, de vestiging Haarlem Jansweg.

Voor het verspreiden van best practices brengt de zgn. "Monitorgroep" lokale samenwerkingsinitiatieven voor reïntegratie & bemiddeling, handhaving en BVG-vorming in beeld. De Monitorgroep richt zich voor het beschrijven en beoordelen in opdracht van het AKO op een aantal geselecteerde experimenten, inclusief de Toonkamers.

Voor het vaststellen of beloftevolle praktijken ook bewezen praktijken zijn heeft de Monitorgroep in het derde kwartaal een toetsingskader ontwikkeld. Voor 1 december worden de geselecteerde pilots in opdracht van de Monitorgroep door expertgroepen geanalyseerd. Ook heeft de Monitorgroep de opdracht (ook in het nieuw vastgestelde ketenprogramma 2006) alle initiatieven in de keten in beeld te krijgen en te houden. Dit beeld wordt vertaald naar een landkaart van de samenwerkingsthema's. De planning is deze in november op te leveren.

Op basis van de ervaringen van diverse pilots en verschillende innovatieve ontwikkelingen heeft de Monitorgroep in het derde kwartaal een gemeenschappelijke klantbenadering ontwikkeld. De gemeenschappelijke klantbenadering is vastgesteld in het AKO van 31 augustus en schetst de horizon waarnaar gewerkt wordt waar het gaat om een gezamenlijke front-office, één aanspreekpunt voor de klant, digitaal klant dossier en eenmalige gegevensvraag, diagnose aan de kop van het proces, risicogestuurde handhaving en geïntegreerde dienstverlening.

Ad 4 Ketenprestatie-indicatoren

In het Ketenprogramma is afgesproken dat ketenprestatie-indicatoren worden ontwikkeld op het niveau van processen, cliënten en prestaties. Op procesniveau worden de afspraken, al vastgelegd in de Prestatie Niveau Overeenkomsten (PNO's). Op cliëntniveau is het ketenklantonderzoek reeds opgeleverd (zie eerste kwartaalverslag).

Op prestatieniveau zijn ketenprestatie-indicatoren ontwikkeld die inzicht bieden in het resultaat van de samenwerking. Voor zowel WW als WWB zijn een ketenpreventiequote en een ketenuitstroomquote gedefinieerd. Tot nu toe heeft de ontwikkelgroep zich vooral gericht op het ontwikke-

len van de methodiek van de preventie- en uitstroomindicatoren; de indicatoren zijn gebaseerd op reeds beschikbare rapportages van CWI, UWV en CBS. Per 2005 worden deze per kwartaal gepresenteerd. Ieder kwartaal wordt de meting en de definiëring van de KPI's verder verfijnd, mede op basis van de inzet van lokale proefomgevingen, zoals die zijn opgestart in de BVG'en Nijmegen en Hilversum. De ketenpreventiequote WW over het 2e kwartaal bedraagt 33%, dat wil zeggen dat éénderde van alle mensen die zich bij CWI hebben gemeld voor een WW-uitkering deze uiteindelijk niet hebben gekregen.

De ketenuitstroomquote WW voor het 2e kwartaal bedraagt 73%. Dat betekent dat van de mensen die daadwerkelijk een WW-uitkering hebben ontvangen, bijna driekwart binnen een jaar weer is uitgestroomd.

Het gaat hier om gezamenlijke prestaties waaraan zowel CWI als de ketenpartner een bijdrage leveren. De ketenuitstroomquote wordt bijvoorbeeld bepaald door de bemiddelingsinspanningen van CWI, maar ook door de handhavings- en reïntegratie-inspanningen van de uitkerende instanties en de samenwerking die daarbij een rol speelt. Met deze indicatoren ontstaat inzicht in de mate waarin ketenpartners er samen in slagen schadelast te voorkomen of te beperken. Op basis van deze kennis kunnen ketenpartners gericht werken aan verbetering van dit gezamenlijke resultaat.

Voor het opleveren van de ketenquotes die betrekking hebben op WWB zijn koppelingen met bestanden van het CBS noodzakelijk. Bij de oplevering is vertraging opgetreden onder meer omdat CBS de definities van bepaalde gegevens begin 2005 heeft gewijzigd. Daarom is het nog niet mogelijk om de ketenpreventiequote WWB te berekenen en zijn voor de ketenuitstroomquote WWB ten opzichte van de vorige verslagperiode geen nieuwe cijfers beschikbaar.

In 2005 wordt ook een ketendoorstroomquote WW-WWB ontwikkeld. De hiervoor inmiddels vastgestelde gemeenschappelijke definitie wordt in het 4e kwartaal verder uitgewerkt om in december te kunnen komen met een eerste concept meting.

Ad 5 Afstemming ICT-ontwikkelingen en –investeringen

Op het gebied van proces en ICT bevat het ketenprogramma circa dertig aparte onderwerpen die als ambitie voor 2005 en verder zijn geformuleerd. Het volgen van de realisatie hiervan is belegd bij het Platform Processen en ICT (PPI)¹². In verband met de uitwerking van het ketenprogramma 2006 wordt geïventariseerd welke activiteiten zijn gestart en worden gerealiseerd in 2005, welk deel wordt doorgeschoven naar 2006 en welk deel onderdeel uitmaakt van de realisatie van het digitaal klantdossier.

De activiteiten die zullen doorlopen in 2006 betreffen onder andere de ontwikkeling en implementatie einde uitkering WW, aansluiting van de polisadministratie op inkiijk, verdere ontwikkeling van E-dienstverlening, ontwikkeling van de BVG infrastructuur en doorontwikkeling van de keten architectuur.

Voor een groot deel zijn de ambities voor 2005 nu gerelateerd aan de ontwikkeling van het digitaal klantdossier. In het 3e kwartaal is onder het trekkerschap van CWI gewerkt aan een plan van aanpak voor de ontwikkeling van het digitaal klantdossier (zie onderdeel 5.3.2. "digitaal ketencliëntdossier").

In het derde kwartaal is begonnen met de uitbreidingen van Suwinet inkiijk, de aansluiting van Sonar op inkiijk en zijn diverse werkproceskoppelingen uitgerold en in productie genomen. Hierbij gaat het om de overdracht tussen CWI en UWV van kennisgevingen en reïntegratieadviezen. Voor het opstellen van een blauwdruk voor de BVG infrastructuur zijn pilots gestart. In het derde kwartaal is de Ketenarchitectuur SUWI uitgewerkt en vastgesteld in het AKO.

¹² Platform Processen ICT; waarin de Suwikolommen (UWV, CWI, VNG, SZW,SVB) met elkaar overleggen op strategisch niveau omtrent Informatie-aangelegenheden.

Ketenprogramma 2006

In het derde kwartaal is samen met het PPI, de ontwikkelgroep KPI en de keten Monitorgroep gewerkt aan de voorbereidingen voor het ketenprogramma 2006.

De hoofdlijnen van het ketenprogramma zijn op 31 augustus vastgesteld door het AKO en in september besproken met de staatssecretaris.

Op inhoud zijn onderstaande speerpunten voor 2006 vastgesteld:

- gemeenschappelijk dienstverleningsconcept werkzoekenden
- gemeenschappelijk dienstverleningsconcept werkgevers
- realiseren 1 aanspreekpunt voor de klant
- digitaal klantdossier en overig ICT
- prestatiemeting
- implementatie handhavinginstrumentarium
- competentieontwikkeling professionals

Het ketenprogramma is in september verder uitgewerkt in samenhang met de jaarplannen van CWI en UWV.

Er is sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het realiseren van het ketenprogramma. Voor de speerpunten van het ketenprogramma zijn vanuit het AKO portefeuillehouders benoemd, verantwoordelijk voor proces en planning van de projecten. Voor de uitwerking van gezamenlijke plannen van aanpak en de uitvoering daarvan zijn projectleiders benoemd. In oktober en november dienen zij de ketenprojectplannen bij het AKO. Ook wordt de ondersteunende structuur voor de portefeuillehouders en de projectleiders en de aan het AKO gerelateerde overlegstructuur nog uitgewerkt om vervolgens te kunnen starten met de inrichting daarvan.

Overige samenwerking

Samenwerkingsmanifest CWI-UWV.

Op 1 september hebben de Raden van Bestuur van CWI en UWV het Samenwerkingsmanifest CWI-UWV vastgesteld. Binnen de kaders van het ketenprogramma maken beide organisaties hierin afspraken over samenwerking op het terrein van de geïntegreerde dienstverlening aan klanten, communicatie, kennisdeling en deskundigheidsbevordering, de informatie-infrastructuur, de aansturing en de samenwerking met derden. Via het bestuurlijk overleg tussen beide Raden van Bestuur wordt de voortgang in de samenwerking op genoemde terreinen gevolgd.

Adviespunt arbeidsintegratie

Op 1 oktober zijn er 64 onafhankelijke arbeidsadviseurs werkzaam op 62 locaties.

Begin oktober werd de 15.000-ste klant van informatie en advies voorzien.

Deze functionarissen ondersteunen cliënten in hun contacten met de instellingen. De ketenpartners hebben samen de invulling van deze functie vormgegeven.

In juli is de tussenevaluatie over de werking van deze informatie- en adviespunten opgeleverd en besproken met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze evaluatie richt zich op de vraag of de arbeidsadviseurs voldoende gefaciliteerd zijn om hun functie te kunnen uitoefenen. Gebleken is dat onder de arbeidsadviseurs een verschil in functieopvatting aan het ontstaan is: er is een groep die de functie breder opvat dan de bedoeling is en die namens de klant zaken afhandelt. Er is actie ondernomen om de functie uniform en volgens het functieprofiel te laten uitoefenen.

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur rapporteert TNO periodiek over klantcontacten en klantvragen die betrekking hebben op de arbeidsadviseurs. In de periode juni tot en met augustus van 2005 zijn er in totaal 5.429 klantcontacten geweest. In deze periodieke monitoring wordt geen onderzoek gedaan naar de tevredenheid van klanten over arbeidsadviseurs.

Kosteneffectiviteit Ketensamenwerking

Er zijn goede prestaties gerealiseerd, waarbij de doelen met betrekking tot gegevensoverdracht naar de ketenpartners zijn gehaald. De kosten voor het bereiken van de doelstelling Ketensamenwerking (inclusief reïntegratievoorbereiding) bedragen circa € 53 mln., dat is circa 19% van het totale, reguliere CWI-budget.

De Raad van Bestuur stelt vast dat ketenpartners elkaar steeds beter en sneller weten te vinden. Dit leidt tot het meer centraal stellen van de cliënt in het werkproces en bevordert de effectiviteit van de organisaties.

5. Beleidsevaluatie managementdoelstelling CWI

Doelstelling

De managementdoelstelling van CWI is een effectieve, doelmatige, klantgerichte, responsieve, innovatieve en transparante organisatie te zijn. De managementdoelstelling is uitgesplitst in de volgende subdoelstellingen ten behoeve van de uitwerking van de in te zetten instrumenten en de kosten daarvan:

- CWI richt de werk- en evaluatieprocessen in op doelbereik
- CWI optimaliseert voortdurend de kosten-effectverhouding
- CWI stelt de cliënt-werkzoekende en de klant-werkgever centraal met inachtneming van wet- en regelgeving
- CWI zoekt pro-actief naar nieuwe concepten en instrumenten
- CWI is volstrekt transparant naar de opdrachtgever en de samenleving
- CWI leert van klachten ten behoeve van kwaliteitsverbetering
- CWI draagt actief bij aan de Europese samenwerking op het gebied van arbeidsvoorziening

Instrumenten

Om deze doelstellingen te bereiken zet CWI met name de volgende instrumenten in:

- inzet van personele capaciteit (staf en management) van circa 578 fte's
- klanttevredenheidsonderzoek en interne (kwaliteits-)audits
- planningcycli (beleids- en controlcyclus, verbetercycli)
- vernieuwing van primaire informatiesysteem
- vernieuwende projecten

5.1. Resultaten klantgerichtheid

Bezoekersonderzoek 2005

Tussen mei en juli 2005 is een onderzoek gehouden onder 12.000 bezoekers van de CWI-vestigingen. In het onderzoek is aan de bezoekers van de vestigingen gevraagd om een oordeel te geven over de verschillende aspecten van de CWI-dienstverlening. 73% van de werkzoekenden die gebruik maken van de dienstverlening van CWI zijn daar (zeer) tevreden over. Jongeren (<23 jaar) en ouderen (>57,5 jaar) zijn meer tevreden dan de overige leeftijdsgroepen. In de vier grote steden wordt CWI minder positief beoordeeld. De deskundigheid van de medewerkers van CWI wordt hoog gewaardeerd, met name door klanten die een vast contactpersoon hebben. 57% vindt dat CWI goed in staat is persoonlijke ondersteuning te bieden bij het vinden van werk. 66% van de ondervraagde werkzoekenden zou ook anderen aanbevelen om via CWI werk te zoeken. Driekwart van de ondervraagden vindt CWI een betrouwbare organisatie, die zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat en afspraken nakomt.

De feitelijk genoten dienstverlening wordt gemiddeld gewaardeerd met een rapportcijfer van 7,3. Dit is ook het cijfer dat in de Balanced Scorecard is opgenomen.

Op een aantal aspecten tonen de bezoekers meer tevredenheid ten opzichte van het vorige in 2003 uitgevoerde onderzoek. De top drie van stijgers is:

1. zorgvuldigheid met betrekking tot persoonlijke gegevens
2. sfeer
3. nakomen van afspraken

Wat beter kan is de ondersteuning bij het zoeken naar werk, het inspelen op wensen en het tonen van initiatief. Dit vinden bezoekers belangrijke aspecten van de dienstverlening.

Verbetermeter werkgevers

CWI gaat voortaan elk kwartaal de klanttevredenheid van werkgevers onderzoeken in de zogeheten verbetermeter. Op basis van kwalitatief onderzoek worden vragenlijsten op internet uitgezet en krijgen zo'n 7.000 werkgevers de vraag dit in te vullen. Met de resultaten uit deze intensieve

klantmetingen wil CWI haar dienstverlening op een hoger niveau krijgen. CWI streeft ernaar in 2006 het rapportcijfer 7 te halen. Onderzoeksbureau Interview NSS ondersteunt CWI bij de opzet en uitvoering van de verbetermeter.

De eerste vragenlijsten zijn half september verstuurd naar werkgevers die een vacature in behandeling hebben gegeven bij CWI en deze behandeling ook weer hebben beëindigd. Met of zonder vervulling van de vacature door CWI. Een contactpersoon van een werkgever wordt hooguit voor één vacature benaderd. Alle kanalen van CWI komen in de vragenlijst aan bod.

Operational audits (interne audits)

Diverse in het derde kwartaal lopende audits worden in het vierde kwartaal afgerond. In het jaarverslag wordt hierover gerapporteerd.

Verder zijn met de IWI de werkzaamheden afgestemd met betrekking tot de onderzoeken claimbeoordeling, doelmatigheid, kwaliteit informatievoorziening, regionaal ketenoverleg, ontwikkeling Suwi-dossier, toezicht project Sonar, privacy en Suwinet en digitaal klantdossier. Deze afstemming heeft als doel vorm te geven aan "control-op-control"-filosofie van de IWI en het structureren van de audits die binnen CWI worden uitgevoerd. Tevens heeft afstemming plaatsgevonden tussen CWI en team toezicht CWI van IWI over de procedurele afstemming van onderzoeken.

In het derde kwartaal zijn met de accountant de werkzaamheden afgestemd. CWI heeft met de externe accountant een gemeenschappelijke audit vormgegeven naar de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de prestatie-indicatoren en heeft inhoudelijk commentaar geleverd op de managementletter van de accountant.

Klachtenrapportage

In het derde kwartaal is, in overleg met de cliëntenraden van CWI, verder gewerkt aan een aanpassing van de klachtenregeling van CWI. Over de structuur waarlangs klachten in de toekomst worden behandeld, is inmiddels overeenstemming. Deze structuur zal vermoedelijk op 1 januari 2006 ingaan. De klachtenregeling zelf wordt op dit moment aangepast aan de in te richten structuur.

In de huidige klachtenregeling zijn in het derde kwartaal 2005 241 klachten geregistreerd. Het betreft hier klachten van werkzoekenden (cliënten) en werkgevers die binnen zijn gekomen op de CWI's, CWI Hoofdkantoor en CWI Juridische Zaken. In het tweede kwartaal bedroeg het aantal klachten 276, in het eerste kwartaal 261. In het derde kwartaal zijn 248 klachten afgehandeld. 38% van de klachten is gegrond verklaard en 11% gedeeltelijk gegrond.

	Aantal
Soort klachten	
Aantal klachten	241
Mondeling	56
Schriftelijk	185
Schadeclaims	
Aard van de klacht	
Aantal klachten	245
Producten(o.a. hulpmiddelen)	23
CWI werkprocessen	34
Uitvoering van de werkzaamheden	54
Houding en gedrag medewerkers	34
Gebrek aan/verkeerde informatie	24
Discriminatie	3
Hoofdkantoor (werk.nl en BJA)	17
Ketenpartners	17
Overige	39
Besluitvorming	
Aantal klachten	248
Aantal gegrond	93
Aantal gedeeltelijk gegrond	28
Aantal ongegrond	69
Aantal niet ontvankelijk	7
Doorgezonden naar ketenpartners	5
Doorgezonden naar hoofdkantoor	7
Ingetrokken	6
Overig	4
Nog niet afgerond	29

5.2. Resultaten doelmatigheid

Ziekteverzuim (%)

CWI hanteert een streefwaarde van 6% voor het ziekteverzuim in 2005 (inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof). Het gerealiseerde voortschrijdend 12 maandsgemiddelde ziekteverzuim tot en met september bedroeg 6,5%. Er is sprake van een dalende tendens want tot en met het tweede kwartaal bedroeg hetzelfde cijfer 6,7%. Het percentage ziekteverzuim dat korter is dan één jaar bedraagt 4,9%; het langdurig verzuim (langer dan een jaar) is 1,6%.

Aandeel stafpersoneel (%)

Het aandeel stafpersoneel geeft inzicht in de mate waarin de ondersteuning van het primaire proces efficiënt is ingevuld. Dit leidt tot het volgende overzicht:

	Streefwaarde	Realisatie
	Jaarplan	2005 t/m september
	2005	excl. trafo proj
Staf	554,8	579,7
Uitvoering	4.068,5	4.266,5
Totaal (staf + uitvoering)	4.623,3	4.846,2
Aandeel staf in totaal	12%	12,0%

De stafbezetting is in de loop van 2005 teruggelopen van 12,6% op het eind van het eerste kwartaal naar 12,1% tot en met juni 2005 naar 12,0% tot en met het derde kwartaal. De streefwaarde van 12% is daarmee bereikt.

De begrote formatie uit het Jaarplan 2005 wordt onder andere overschreden door de uitrol van extra benodigde formatie bij de implementatie van Sonar, extra formatie in het kader van het lente-offensief en de verlenging van het vacatureoffensief.

De Raad van Bestuur concludeert dat de verhouding staf/uitvoering conform planning is.

Relatie kosten, personeel, productie en prestaties

FACTSHEET CWI	Begroting 2002	Realisatie 2002	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Begroting 2005	Realisatie 2005
		regulier	regulier	regulier	reg excl WSW	t/m 3e kwartaal
PRODUCTIE						
Aantal werkzoekenden	600.000	646.085	811.171	741.995	769.000	507.038
Aantal vacaturewervingen	220.000	125.030	185.628	231.700	220.000	231.341
Aantal ontslagaanvragen	46.000	70.926	85.881	90.253	100.000	56.929
Aantal tewerkstellingsvergunningen	39.000	43.489	47.372	54.214	40.000	44.431
Productie-eenheden in uren	3.289.194	3.295.923	4.192.287	4.063.281	4.137.515	3.975.655
Productie-eenheden in uren (index)	100,0	100,2	127,5	123,5	125,8	120,9
PRESTATIES						
Aantal vacaturevervullingen		50.054	62.738	82.157	82.000	70.065
Preventiequote WWV			17,3%	19,9%	20,0%	20,3%
Preventiequote WWB			45,6%	46,5%	45,0%	47,5%
Uitstroombquote WWV		56,5%	51,0%	59,1%	55,0%	58,2%
Uitstroombquote WWB		49,6%	50,4%	61,8%	55,0%	59,3%
Tijdigheid WWV	80,0%	77,0%	81,1%	86,2%	80,0%	87,1%
Overall prestatiequote index		100,0	103,8	120,4	115,0	124,0
Kosten (in bedragen van 2002)	€ 351.698.678	€ 350.302.482	€ 352.337.277	€ 367.229.963	€ 368.350.000	€ 276.000.000
Loon- en prijscorrectie			€ 11.000.000-	€ 15.000.000-	€ 16.300.000-	€ 12.225.000-
Totaal kosten excl. loon- en prijscorrectie	€ 351.698.678	€ 350.302.482	€ 341.337.277	€ 352.229.963	€ 352.050.000	€ 263.775.000
Totaal kosten excl. loon- en prijscorrectie index	100,0	99,6	97,1	100,2	100,1	100,0

In de bovenstaande tabel zijn kosten, personeel, productie en prestaties van CWI tot en met het derde kwartaal 2005 in beeld gebracht en afgezet tegen begroting 2005 en cijfers uit voorgaande jaren waarbij de begroting 2002 het ijkpunt vormt¹³.

Ten opzichte van de begroting 2002 is de tot en met het 3^e kwartaal gerealiseerde productie 20,9% hoger. Ten opzichte van de realisatie 2003, 2004 en de begroting 2005 (resp. 27,5, 23,5% en 25,8% meer productie dan begroot voor 2002), blijft de productie achter. Vooral de instroom van werkzoekenden en het aantal ontslagvergunningen blijven achter bij de begroting 2005. Het aantal vacatures en het aantal tewerkstellingsvergunningen is daarentegen ruim hoger.

Als de realisatie van zes belangrijke KPI's in procenten van de realisatie 2002 wordt uitgedrukt in een overall prestatiequote¹⁴ dan komt deze gemiddeld 24,0% boven de in 2002 benoemde streefwaarde uit. Dit is beduidend hoger dan begroot voor 2005 (+15% ten opzichte van 2002) en gerealiseerd in voorgaande jaren.

In de verslagperiode zijn de reguliere kosten (gecorrigeerd voor loon- en prijscorrectie) gelijk aan driekwart van de begroting 2002 (index 100,0). De kosten zijn iets lager dan driekwart van de begroting 2005 (index 100,0 ten opzichte van index 100,1).

De Raad van Bestuur concludeert dat de verhouding tussen kosten en effectiviteit gunstig is.

¹³ Dit geldt niet voor de prestaties. Omdat de gehanteerde prestatie-indicatoren niet in de begroting 2002 zijn opgenomen, is bij de prestaties de realisatie 2002 het ijkpunt.

¹⁴ Preventiequote WWV, preventiequote WWB, uitstroombquote WWV, uitstroombquote WWB en tijdigheid dossieroverdracht WWV en vacaturevervulling.

5.3. Resultaten innovatie

5.3.1. Pilots A/B-routering

In het derde kwartaal zijn de experimenten Alphen a/d Rijn, West Friesland, Apeldoorn en Amsterdam Nieuwwest geëvalueerd. Uit de ervaringen met routeren en parallelle dienstverlening blijkt dat:

- de focus van medewerkers meer dan voorheen ligt op het zoeken naar mogelijkheden en oplossingen: meer werkzoekenden worden in bemiddeling genomen in plaats van voorgedragen voor een zorg en/of reïntegratietraject. Het vertrekpunt bij routeren is immers dat iedereen werk kan zoeken tenzij ernstige belemmeringen dat (tijdelijk) in de weg staan;
- de routeplanner naar werk¹⁵ dienstverlening op maat mogelijk maakt. In de routeplanner staat gedurende het hele proces van werk zoeken de eigen verantwoordelijkheid en de (veranderende) ondersteuningsbehoefte van de werkzoekende centraal. De ketendienstverlening sluit daar steeds op aan;
- de samenwerking tussen de ketenpartners op lokaal niveau is geïntensiveerd en verbeterd;
- de inzet van andere/bijgestelde methodieken en instrumenten heeft geleid tot een grotere schadelastbeperking, tot grotere klanttevredenheid en tot grotere zelfwerkzaamheid van de werkzoekenden;
- dankzij de taakverschuivingen binnen de experimenten de ketendienstverlening efficiënter, effectiever en transparanter is.

Bij ketendienstverlening zijn de ketenpartners gezamenlijk verantwoordelijk voor de klant. Daarbij zijn de volgende succesfactoren van toepassing:

- CWI richt zich op het ondersteunen van de zoek- en sollicitatieactiviteiten, bemiddeling en de poortwachterrol;
- de uitkerende instanties richten zich op de uitkeringsverstrekking, de zorg- en reïntegratietrajecten en handhaving;
- Klantmanagement: een vaste klantregisseur voor elke werkzoekende;
- Een evenwichtige klantbenadering, dat wil zeggen een balans tussen ondersteunen en controleren (handhaven), waarbij de insteek is dat in principe iedere klant werk wil, kan en moet zoeken;
- Frequent contact met de werkzoekenden, ook met zelfwerkzame werkzoekenden. Dat betekent dat de klantregisseur daarvoor voldoende ruimte (tijd) moet hebben;
- Frequent cliëntoverleg aan de hand van het dossier tussen de ketenpartners, mits efficiënt ingericht: via e-mail, telefoon etc.;
- De mogelijkheid om flankerend beleid en reïntegratieopstapjes al in de preventiefase in te zetten, dat wil zeggen voor instroom in de uitkering;
- Koppeling tussen de dienstverlening aan werkzoekenden en de dienstverlening aan werkgevers.

Verder is gebleken dat de beleving over hoe parallelle/integrale ketendienstverlening ingevuld zou moeten worden, per gemeente uiteen loopt.

Ook blijkt dat de onderlinge afstemming en communicatie over de parallelle dienstverlening moeite kost omdat ketenpartners onvoldoende toegang hebben tot de klantinformatie van elkaar (onvoldoende koppeling van systemen). Het toekomstige ketenklantdossier (Keller) is onder andere een antwoord op dit probleem.

Conclusie

¹⁵ Een instrument dat de adviseur helpt bij het maken van keuzes in de eerste weken van het proces met de klant: het eerste contact met de werkzoekende, het advies- en bemiddelingsgesprek en de vervolcontacten.

De experimenten laten zien dat ketendienstverlening op basis van de routeplanner klantgerichter, effectiever en efficiënter is dan ketendienstverlening op basis van faseren. Daarbij is wel een voorwaarde dat de ketenpartners vooraf overeenstemming hebben over de invulling van de routeplanner en dat er sprake is van een evenwichtige taakverdeling ten aanzien van klanten die werk kunnen zoeken. Bovendien is het noodzakelijk dat de ketenpartners voldoende capaciteit hebben om klantmanagement (klantregisseur en frequent klantcontact) in te richten.

5.3.2. Digitaal ketencliëntdossier

De staatssecretaris van SZW heeft CWI de opdracht gegeven om voor 1 juli 2005 in overleg met de ketenpartners in het Suwi-domein een plan van aanpak op te stellen voor de ontwikkeling van een gemeenschappelijk digitaal cliëntdossier. Met dit digitale dossier wordt beoogd dat in 2007 geen sprake meer zal zijn van meervoudige uitvraag van gegevens aan cliënten. Op 1 juli is het door de ketenpartners geaccordeerde ontwikkelingsplan aangeboden aan de staatssecretaris. Op 22 augustus is het akkoord op het voor het jaar 2005 gevraagde budget ontvangen en zijn alle projecten die benoemd zijn in het projectenprogramma opgestart in nauwe samenwerking met ketenpartners.

Op 1 september is conform planning het uitvoeringsplan aangeboden aan de staatssecretaris. In dit uitvoeringsplan zijn met name de begroting en activiteiten voor 2006 opgenomen. Dit uitvoeringsplan bestaat uit het ontwikkelingsplan, het projectenprogramma en het communicatieplan.

Het 3e kwartaal heeft met name in het teken gestaan van het uitwerken van de diverse plannen van aanpak en het inrichten van de projectgroepen om uitvoering te geven aan de plannen van aanpak. Het coördinatiepunt ICT van Divosa heeft haar achterban georganiseerd in de vorm van een kopgroep gemeenten en een klankbordgroep gemeenten. Op deze wijze wordt de input in het programma Digitaal klantdossier vanuit de gemeenten geborgd. Ook UWV en CWI hebben een interne projectorganisatie ingericht.

5.3.3. Competentietestcentra

In de 1e helft van 2005 zijn op 4 locaties Competentietestcentra (CTC's) gerealiseerd: Tiel, Hoogeveen, Sittard en Rotterdam-Schiekade. Op basis van de evaluatie van deze vier CTC's over het 1e halfjaar 2005 is door de Raad van Bestuur van CWI medio juli conform het projectplan Pilot CTC besloten tot verdere uitbreiding van het aantal CTC's voor de 2e helft van 2005. Deze uitbreiding vond plaats in twee stappen. In de zomer werden aan de vier bestaande CTC-pilotlocaties twee nieuwe locaties toegevoegd (Gouda en Den Bosch) in samenhang met de pilot Arbeidsgehandicapten, die in september operationeel werd. In augustus werden de voorbereidingen getroffen voor nog zeven locaties (Amsterdam-Zuid, Alkmaar, Almelo, Utrecht-Zuid, Groningen, Dordrecht en Nijmegen). Het totaal aantal CWI-vestigingen dat deelneemt aan de pilot CTC komt daarmee uit op 13, 3 meer dan oorspronkelijk voorzien. In samenhang met de pilot CTC wordt onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden van samenwerking ten aanzien van het gebruik van testfaciliteiten met ROC's. Het betreft 10 ROC's gevestigd in plaatsen met CWI-vestigingen, die deelnemen aan de pilot-CTC. Het meest concreet is dat op dit moment in Almelo, Nijmegen en Tiel. Daar wordt niet alleen gesproken over samenwerking rondom testfaciliteiten, maar ook over het realiseren van Servicecentra EVC als speerpunt van de projectdirectie Leren en Werken en samenwerking binnen het BVG.

Tegen de achtergrond van de pilot CTC zijn in de verslagperiode in samenwerking met Jongactief respectievelijk het Servicepunt MKB de eerste stappen gezet om te komen tot een branchege-schiktheidsscan. Voorts wordt er overleg gevoerd met de Defensie-organisatie over de toeleiding van werkzoekenden (met name jongeren zonder startkwalificatie) naar krijgsmachtonderdelen, waarbij expliciet het instrument CTC wordt ingezet. Ook met de politie wordt gesproken over samenwerking.

Gedurende de pilot is een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen bij de deelnemende werkzoekenden met de volgende resultaten:

- Nagenoeg 100% heeft het als prettig ervaren in de gelegenheid gesteld te worden om een competentietest te doen;
- 75% heeft aangegeven door de test meer inzicht te hebben gekregen in de eigen kwaliteiten;
- 56% zegt in het vervolg op meer functies te gaan solliciteren;
- ruim 60% heeft meer zicht gekregen op andere beroepen en functies;
- 70% verwacht op basis van de testresultaten beter geholpen te kunnen worden door CWI.

In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat de reacties positief zijn en dat deze vorm van dienstverlening van CWI hoog wordt gewaardeerd. Daarnaast blijkt dat de competentietests een positieve bijdrage leveren aan de arbeidsmobiliteit: 56% geeft aan te solliciteren op andere functies dan voorheen.

Op de vestiging Sittard, al vanaf het begin bij pilot betrokken, heeft ca. 80% nieuwe inzichten verkregen in de eigen kwaliteiten en is tussen de 50 en 60% van de deelnemers inmiddels uitgestroomd naar de arbeidsmarkt. CWI onderzoekt op dit moment de uitstroom naar werk van alle werkzoekenden die een competentietest hebben ondergaan. In het jaarverslag wordt over de uitkomsten gerapporteerd.

Ter voorbereiding op de verdere uitrol van de Competentietestcentra in 2006, is in het 3e kwartaal een start gemaakt met de Europese aanbesteding van met name testleveranciers. In het 4e kwartaal 2005 vindt operationalisering van de uitkomst van de Europese aanbesteding plaats door raamovereenkomsten met meerdere leveranciers.

5.3.4. Overige ontwikkelingen

Sonar

Sonar het nieuwe primair processysteem van CWI, wordt gefaseerd uitgerold in 2005. De landelijke uitrol SONAR is gestart in januari 2005. De uitrolplanning van SONAR kent vier blokken. De eerste drie blokken zijn in het 2e kwartaal van dit jaar afgerond. Begin juli was SONAR uitgerold op 90 vestigingen. Het vierde uitrolblok is gestart op 26 september met de uitrol van 8 vestigingen waarmee het aantal SONAR vestigingen op het einde van het derde kwartaal 98 bedraagt. Afronding van de uitrol is gepland eind dit jaar.

Door de komst van Sonar verandert er veel in het dagelijkse werk van de CWI-adviseur. Dit vergt aanpassing. Daarnaast is een consequentie dat gedurende de overgang van oude naar nieuwe systemen de managementinformatie niet altijd volledig of tijdig beschikbaar is.

In de afgelopen periode heeft verdere applicatie-ontwikkeling plaatsgevonden. In de 2e helft van augustus is een nieuwe SONAR-release in productie genomen. De nog resterende formulieren en documenten zijn hierin omgezet naar de huisstijl van CWI. Tevens zijn diverse technische verbeteringen doorgevoerd. Dit betreft onder meer het printen en een aantal beheerfunctionaliteiten. Vanaf begin augustus is gewerkt aan het realiseren van de doelgroepgerichte aanvraag WW in SONAR en route A/B. Ook is een aanpassing gerealiseerd ten behoeve van de toegang van UWV-medewerkers tot Sonar. De pilot rond het gebruik van SONAR in het reïntegratietraject WW door UWV-medewerkers vindt plaats op de vestiging in Alphen aan den Rijn en start aan het einde van het jaar. Deze pilot vindt plaats in het kader van het Digitaal Klantdossier.

De verwachting is dat eind 2005 de systemen adequaat zullen functioneren en een bijdrage zullen leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening.

De Raad van Bestuur concludeert dat de uitrol van Sonar beheerst verloopt. De invoering van Sonar vergt tijdelijke inzet van extra medewerkers ter voorkoming van productieverlies; ook de beschikbaarheid en validiteit van de managementinformatie en arbeidsmarktinformatie is afgenomen.

E-intake

Aansluitend op de ontwikkelingen om communicatie met cliënten via elektronische weg te laten verlopen is CWI in 2005 gestart met de mogelijkheid voor werkzoekenden om via internet de ge-

gegevens voor inschrijving en de eventuele aanvraag van een WW-uitkering in te vullen en in te sturen. In het afgelopen kwartaal is dit voor 20 vestigingen gerealiseerd. Hierdoor is het per 1 oktober voor werkzoekenden van 80 vestigingen mogelijk om de inschrijving bij CWI en de evt. WW-aanvraag via internet te doen. Daarnaast is het op alle vestigingen mogelijk om de elektronische inschrijving/aanvraag vanaf een klant-pc te doen. De koppeling tussen E-intake en SONAR is in het derde kwartaal in gebruik genomen in een pilot op zes vestigingen. Het resultaat van deze pilot is positief. Besloten is om in de periode van 1 oktober tot 1 december de koppeling volledig uit te rollen.

Koppeling UWV

Het berichtenverkeer met UWV is eind juni in productie genomen op een CWI-vestiging, Arnhem-Zuid. Op basis van de ervaringen heeft vanaf eind augustus de uitrol van het berichtenverkeer tussen CWI en UWV naar alle CWI-vestigingen plaatsgevonden. Daarmee is het berichtenverkeer volledig operationeel op alle vestigingen.

Doelgroepgerichte aanvraag WW

In overleg met UWV heeft CWI voor de WW de doelgroepgerichte aanvraag ontwikkeld. Doel hiervan is een meer klantgerichte uitvraag van gegevens. Dit betekent: geen dubbele en onnodige gegevens vragen. Doelgroepgerichte aanvraag houdt concreet in dat UWV en CWI 8 klantgroepen hebben vastgesteld. Voor elke klantgroep zijn er specifieke uitkeringsformulieren gedefinieerd. Voor de klant betekent dit dat hij geen vragen meer hoeft te beantwoorden die voor hem niet relevant zijn. Het formulier volledige aanvraag WW kent 160 items. Het meest uitgebreide doelgroepgerichte WW formulier kent 25% minder vragen. Het derde kwartaal heeft in het teken gestaan van de technische realisatie van de aanvraag nadat de pilots (in Breda, Amsterdam Oudwest, Delfzijl, Roermond en Hengelo) eerder dit jaar positief waren verlopen. De adviseurs vinden de manier van uitvragen prettig en de vragen en formulieren goed bruikbaar. Uit de evaluatie met adviseurs blijkt ook dat de doelgroepgerichte aanvraag WW daadwerkelijk tijdwinst oplevert en dat de kans op fouten kleiner is. Ook de cliënten zijn tevreden over de duidelijkheid van de vragen en formulieren. Verbeterpunten uit de pilot zijn meegenomen in het definitieve ontwerp. De landelijke uitrol staat gepland voor week 51 direct na de landelijke uitrol van Sonar.

CWI Academie

CWI wil een toonaangevende publieke dienstverlener zijn en de expert op het gebied van werk. Deze ambitie vereist een toonaangevend leer- en ontwikkelcentrum. Daartoe wordt de CWI Academie opgezet. Deze biedt de mogelijkheid om te investeren in de professionele ontwikkeling van medewerkers, de CWI-organisatie en de keten. De ambitie van de academie wordt in fasen gerealiseerd. Dit jaar is de CWI Academie gericht op de eigen organisatie. Het huidige opleidingsaanbod voor CWI-medewerkers wordt geleidelijk vernieuwd en opgenomen in de academie. Ook komen dit jaar steeds meer 'producten' en diensten van de academie beschikbaar. Op 13 oktober heeft een kick-off-bijeenkomst plaatsgevonden voor CWI-medewerkers. Waar mogelijk wordt het initiatief genomen tot (verdergaande) samenwerking met ketenpartners. In fase twee worden deze banden versterkt en worden de eerste stappen gezet in de richting van andere organisaties die zich begeven op het gebied van werk. In de derde fase, over een jaar of twee, zal CWI zich nadrukkelijker als expert en autoriteit op het gebied van werk profileren. De academie wordt ondergebracht in de CWI-vestiging Utrecht-Noord.

Kosteneffectiviteit Managementdoelstelling

Er zijn goede prestaties gerealiseerd. De geformuleerde doelen zijn grotendeels gehaald. De kosten voor het bereiken van de managementdoelstelling bedragen circa €33 mln., dat is circa 12% van het totale, reguliere CWI budget (niet het Transformatiebudget).

6. Financiën Baten/lasten t/m derde kwartaal 2005

6.1. Baten/lasten t/m derde kwartaal 2005 (zie tabel 1)

In de bijgevoegde tabel 1 worden de gerealiseerde baten/lasten vergeleken met de begroting 2005 aangepast met de gerealiseerde/te realiseren aanvullingen en correcties. Bij de vergelijking is het volgende op te merken.

Begroting (zie tabel 2)

Het totaal van de beschikbare middelen is met een totaal van € 430,4 mln. weergegeven in tabel 2: Begroting/beschikbaar 2005:

De begroting 2005 is goedgekeurd in de SZW brief UB/A/2004/70466 d.d. 3 december 2004 voor een totaal bedrag van € 392,5 mln. De samenstelling van dit bedrag is in de Begroting/beschikbaar 2005 tabel 2 via arcering zichtbaar gemaakt. Op deze begroting zijn inmiddels door voortschrijdend inzicht een aantal mutaties doorgevoerd (kolom "Correctie"):

- Het bestemmingsfonds 2003 dat ter dekking van de 2005 begroting zou dienen is € 0,1 mln. lager dan in het jaarplan werd aangenomen;
- Het exploitatie overschot 2004 dat ter dekking van de 2005 begroting zou dienen is € 0,6 mln. lager uitgevallen dan in het jaarplan werd aangenomen;
- De taken t.b.v. het UWV zijn bijgesteld van € 1,3 mln. naar € 0,3 mln. op jaarbasis;
- De in de begroting opgenomen € 4,4 mln. claim op Arbeidsvoorziening inzake huisvesting is bijgesteld van het vorige kwartaal € 3,9 mln. naar € 0,0 mln. nu

Na en met deze correcties saldeert het reguliere budget in € 361,1 mln. Verder zijn in tabel 2 de projectmatig beschikbare middelen toegevoegd. De projectmatige middelen worden gevormd door:

- In 2005 te ontvangen transformatie middelen;
- In 2005 verwachte boedelclaim;
- Op de balans 2004 gevormd bestemmingsfonds;
- Op de balans opgenomen schuld aan SZW;
- Overige projectmiddelen waaronder de in het 3e kwartaal toegekende € 5,0 mln. voor het Digitale Klanten Dossier (DKD);

Van het totaal van de project middelen die salderen tot € 69,3 mln. wordt € 26,3 mln. gezien als uitvoeringsprojecten:

- € 18,3 mln. voor WSW indicatie;
- € 0,1 mln. voor EVC voorbereiding en ID banen;
- € 7,9 mln. voor Matchen op Competenties, euro CV en Digitaal klantendossier.

Realisatie januari t/m september 2005 (zie tabel 1)

De realisatie t/m september 2005 betreft alle gemaakte en voorziene kosten. Deze kosten zijn niet zonder meer met 75% van de totale begroting 2005 te vergelijken omdat kosten niet gelijkmatig zijn verdeeld over het jaar. Met name voor het projectmatige deel van de beschikbare middelen worden de baten in de loop van het jaar in overeenstemming met het kostenpatroon (in de tijd) geboekt.

Op het reguliere budget is tot en met het 3e kwartaal een overschot van € 7 mln. vastgesteld. Daarbij moet opgemerkt worden, zoals ook hierboven is aangegeven, dat de kosten niet gelijkmatig over het jaar verdeeld worden terwijl de reguliere baten tijdsevenredig in de exploitatie worden opgenomen. In de volgende paragraaf "Prognose 2005" corrigeert zich dat door de voorziene hogere kosten in het laatste kwartaal. Zoals gesteld worden de baten voor wat betreft het reguliere

deel tijdsevenredig aan de verantwoordingsperiode toegerekend; de overige baten in het reguliere deel zijn opgenomen conform realisatie.

Met ingang van 2005 maakt de indicatiestelling WSW deel uit van de reguliere CWI taken. Met in acht name van de stagnatie in de doorlooptijd van de deskundigenvraag zijn de kosten voortsnog in overeenstemming met de voorliggende projectbegroting.

In de baten wordt de afwijking met de begroting gevonden in

- € 1,5 mln. rentebaten;
- € 2,9 mln. doorgefactureerde kosten (deze verhogen ook de kosten);
- enigszins hogere onderhuur;
- € 5,0 mln. ESF baten als declarabel bedrag voor het Vacature Offensief (deze verhogen ook de kosten);
- € 1,9 mln. balansvrijval van de per 31-12-2004 opgenomen balansposities.

Bij de projectmatig beschikbare middelen ontstaat geen resultaat door het hierboven beschreven kostenmatchings principe. De Raad van Bestuur volgt strikt de uitvoering en besteding van de projectmatige middelen door rapportage en overleg met de budgetverantwoordelijken.

Prognose 2005 (zie tabel 1)

Over het jaar 2005 prognosticeert CWI een positief resultaat van €5 mln. mede ingegeven door zich naar beneden ontwikkelende klantstromen. Mede hierdoor en door verwachte, maar nog niet in deze kwartaalrapportage verwerkte, vrijval op balansposten van 31-12-2004 is de inschatting dat het exploitatieoverschot uitkomt rond € 10 mln. Met het ministerie van SZW is in het begrotingsoverleg 2006 vastgesteld dat dit exploitatie overschot 2005 tot een bedrag van € 10 mln. gebruikt mag worden ter dekking van het tekort op de begroting 2006.

De totale afwijking in de baten van € 16 mln. ten opzichte van de begroting wordt gevormd door

- € 1 mln. rente baten;
- € 4 mln. door te factureren kosten;
- € 7 mln. ESF baten als declarabel bedrag voor het Vacature Offensief;
- € 1 mln. hogere onderhuur;
- € 3 mln. vrijval op balansposten per 31-12-2004

De totale afwijking in de kosten is € 11 mln. en wordt o.a. veroorzaakt door de ESF / Vacature Offensief kosten, waarvoor de verwachte declaratie bij de baten is opgenomen, en doorgefactureerde kosten die ook de baten verhogen. Doordat met name de projectmatige middelen voor het grootste deel niet categoriaal verdeeld werden zijn de afwijkingen per kostencategorie in deze opstelling niet relevant. Met betrekking tot de afwijking van de realisatie ten opzichte van het budget bij de externe loonkosten moet opgemerkt worden dat in de begroting 2005 onder deze categorie alleen de meerkosten met betrekking tot externen zijn opgenomen; hierdoor wordt een overschrijding in de externe loonkosten gecompenseerd door een onderschrijding van de eigen loonkosten. Bovendien worden de ESF declarabele maar niet in de begroting opgenomen kosten ook ingevuld door externen.

Het verschil tussen de jaarprognose en de totale jaarbegroting wordt zichtbaar in de kolom "Verschil prognose minus begroting" in tabel 1.

Tabel 1 laat zien dat de externe personeelskosten de begroting overschrijden. In de jaarbegroting 2005 zijn onder de post "Kosten extern personeel" alleen de meerkosten van het externe personeel ten opzichte van de vergelijkbare kosten het eigen personeel opgenomen. In de realisatie van januari tot en met september alsmede in de jaarprognose worden onder de post "Kosten extern personeel" de totale kosten van het extern personeel verantwoord dan wel als prognose opgenomen.

6.2. Uitputting (zie tabel 3)

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

- Uitputting regulier budget;
- Uitputting incidenteel budget

Deze KPI's zijn zichtbaar gemaakt in tabel 3 zowel voor de realisatie tot en met het derde kwartaal 2005 als voor de jaarprognose 2005; daarbij is de volgende splitsing gemaakt:

- Regulier;
- Uitvoeringsprojecten;
- Transformatie en bestemming;
- Boedel.

De uitputtingspercentages tot en met het derde kwartaal bedragen resp. 75% voor het reguliere budget en 64% voor het incidentele budget.

De verwachte uitputtingspercentages voor geheel 2005 zijn resp. 103% voor het reguliere budget en 100% voor het incidentele budget.

De overschrijding van 3% bij het reguliere budget wordt meer dan gecompenseerd door rente baten, doorgefactureerde kosten, de ESF declaratie en de vrijval van balansreserveringen.

6.3. Algemeen

Vacatureoffensief

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

Het project liep tot 1 juli 2005. Voor de periode vanaf 1 juli is opnieuw een aanvraag ingediend. In de uitvoering en in deze kwartaalrapportage is er vanuit gegaan dat deze gehonoreerd wordt. Het berekende declarabele bedrag is in deze rapportage verwerkt.

Project Lenteoffensief Jongeren

In overleg met het Ministerie van SZW is besloten in de lente van 2005 speciale aandacht te geven aan het verlagen van de werkloosheid onder jongeren en daar extra fte's voor in te zetten. De financiering zou mogelijk zijn vanuit een balansvoorziening voor uitgegeven jeugdbaancheckes per ultimo 2004. Het verzoek tot herbestemming van de bedoelde voorziening is inmiddels bij het ministerie ingediend in combinatie met een aantal andere verzoeken tot herbestemming.

Claim Arbvo inzake leegstand ten gevolge van opzegging door Kliq

CWI heeft begin 2002 de bestaande huisvestingssituatie overgenomen van Arbeidsvoorziening waarbij Kliq als onderhuurder mede voor dekking van de huisvestingslasten zorgdroeg. Na de opzegging van de onderhuurovereenkomst door Kliq per 2004 is deze dekking weggefallen en heeft het Min. van SZW geadviseerd in de jaarbegroting 2005 hiertoe een claim op Arbeidsvoorziening op te nemen. In overleg met SZW is dit bedrag in deze kwartaalrapportage (nog) niet als budget opgenomen.

Matchen op competenties

In 2005 is €2,8 mln. aan het CWI budget toegevoegd voor matchen op competenties. Voornamelijk door Europese aanbesteding is het project vertrapd gestart waardoor de verwachting is dat €0,6 mln. kosten pas in 2006 gerealiseerd gaan worden.

Gelet op de totale verplichting die we hebben geaccepteerd zouden we het niet in 2005 bestede deel van deze projectmiddelen via de balans gereserveerd willen houden voor deze bestemming.

Overige transformatie projecten

Eerder is aangegeven dat de Raad van Bestuur stuurt op afronding van de transformatie projecten in 2005.

Tabel 1: baten/lasten

Rapportage totale CWI-organisatie t/m 3e kwartaal 2005 (excl. BKWI)

Bedragen x € 1 mln *)

	Realisatie januari t/m september 2005					2005		Verschil prognose minus begroting
	Regulier	Uitvoerings projecten	Trafo + Best.	Boedel	Ttl	Jaar Prognose	Jaar Begroting	
Baten								
- SZW regulier	267				267	356	356	0
- SZW regulier additionele projecten		13			13	26	26	0
- SZW boedel				8	8	8	8	0
- SZW trafo incl. doorgeschoven proj.			20		20	35	35	0
- Digitaal klantendossier					0	0	0	0
- Claim Arbvo inz. Huisvesting	0				0	0	0	0
- Overige baten (o.a. rente)	4				4	6	0	6
- ESF	5				5	7	0	7
- UWV taken	0				0	0	0	0
- Onderhuur	4				4	5	4	1
- Overig	2				2	3	0	3
Totaal baten	283	13	20	8	324	446	430	16
Lasten								
Personeelskosten	161	6	4	1	171	236	251	-15
Kosten extern personeel	21	1	4	2	28	37	6	31
Afschrijvingskosten	4				4	7	7	0
Huisvestingskosten	31	1	1	1	33	48	47	0
Beursvloerbeveiliging	3				3	4	0	3
ICT kosten	33	1	7	4	45	65	47	18
Overige materiele kosten	24	5	3	0	33	45	31	15
Gespec. naar proj. maar niet categoriaal verdeeld					0		41	-41
Ttl lasten	276	13	20	8	317	442	430	11
Exploitatiesaldo	7	0	0	0	7	5	0	5

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

Tabel 2: Begroting/beschikbaar 2005

Verslagperiode: t/m 3e kwartaal 2005

Bedragen x € 1 mln. *)

Beschikbare middelen

Jaar: 2005

Komt gedurende het jaar beschikbaar in de realisatie overeenkomstig de kosten realisatie

Begrotingsspecificatie 2005	Origineel budget			Beschikbaar 2005								Aanwending uit eigen exploitatie			Totaal beschikbaar 2005	
	Origineel budget	Correctie	Totaal regulier	Besk. kneds 2004	Trafo 2005	Boedel	SZW/adv aan SZW 31 12 2004	WPNV indicatie	Van agentschap	Regulier additionele projecten	Wapen 1 t/m 2005 en >	Totaal indicatief	Aanwending uit eigen exploitatie	ESF/Verzuim Offensief		
Baten																
Regulier budget	328,1		328,1						18,3		18,3				346,4	
Omhangen "matchen op Comp."	-2,8		-2,8						2,8		2,8				0,0	
Bestemmingsfonds 2002			0,0	6,1							6,1				6,1	
Bestemmingsfonds 2003	10,6	0,0	10,5	9,8			10,6				20,4				31,0	
Exploitatie overschot 2004	21,2	-0,6	20,6								0,0				20,6	
UWV taken	1,3	-1,0	0,3								0,0				0,3	
Onderhuur	4,4		4,4								0,0				5,1	
Claim Arbo inz. Huisvesting	4,4	-4,4	0,0								0,0	0,7			0,0	
Trafo tranche 2004					5,4						5,4				5,4	
Trafo tranche 2005					2,7						2,7				2,7	
Boedel						1,6					1,6				1,6	
Boedel						6,6					6,6				6,6	
Projecten:																
Comm.plan Vac. Off.											0,0				0,0	
PVA Jongactief											0,0				0,0	
Jongerenmodule werk.nl											0,0				0,0	
EVC voorbereiding									0,1		0,1				0,1	
EVC									0,0		0,0				0,0	
ZZ-Top en Life Skills							0,2				0,2				0,2	
ID banen									0,0		0,0				0,0	
Euro CV									0,1		0,1				0,1	
Digitaal klantendossier									5,0		5,0				5,0	
ESF													6,7		6,7	
Ov. baten												4,5			4,5	
Rente												1,5			1,5	
Uitkering Cap Gemini												0,5			0,5	
Balansvrijval Cap Gemini IM reserveringen											tussen telling	2,0			2,0	
Totaal baten 1)	367,2	-6,1	361,1	16,0	8,1	8,2	10,7	18,3	0,1	7,9	0,0	69,3	430,4	9,2	6,7	446,3
Lasten																
Personeelskosten	242,8		242,8					8,6			8,6					251,4
Kosten extern personeel	5,6		5,6					0,6			0,6					6,2
Afschrijvingskosten	7,1		7,1								0,0					7,1
Huisvestingskosten	44,6		44,6		0,7	0,7		1,4			2,7					47,3
ICT-kosten	45,2		45,2				0,9	1,0			1,9					47,1
Overige materiele kosten	21,9		21,9		2,1			6,8			8,8					30,7
Rentelasten	0,0		0,0								0,0					0,0
Gespecificeerd naar projecten maar niet categoriaal verdeeld																
		-6,1	-6,1	16,0	5,4	6,6	10,7		0,1	7,9	0,0	46,7	9,2	6,7		56,6
Totaal lasten	367,2	-6,1	361,1	16,0	8,1	8,2	10,7	18,3	0,1	7,9	0,0	69,3	430,4	9,2	6,7	446,3
Exploitatiesaldo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

1) Het totaal van de gearceerde bedragen komt uit op **392,5**
 Incl. toevoeging "Machen op competenties" 2,8
 Het bedrag van € 392,5 mln. komt overeen met de goedkeuring van het jaarplan en begroting 2005 volgens de brief van Min. van SZW nr. UB/A/2004/70466 d.d. 03 12 2004

NB door afronding kan het optisch lijken dat tellingen niet sluiten

Tabel 3: Uitputtings kpi's *)

3e kwartaal 2005							
	<i>Regulier</i>	<i>Uitvoerings projecten</i>	<i>Sub regulier + uitv.proj.</i>	<i>Trafo + Best.</i>	<i>Boedel</i>	<i>Sub trafo + best. + boedel</i>	<i>Totaal</i>
Totaal beschikbaar budget **)	361	26	387	35	8	43	430
Uitputting t/m 3e kwartaal 2005	276	13	290	20	8	28	317
Uitputtings% t/m 3e kwartaal 2005	76%	51%	75%	56%	98%	64%	74%

Prognose 2005							
	<i>Regulier</i>	<i>Uitvoerings projecten</i>	<i>Sub regulier + uitv.proj.</i>	<i>Trafo + Best.</i>	<i>Boedel</i>	<i>Sub trafo + best. + boedel</i>	<i>Totaal</i>
Totaal beschikbaar budget **)	361	26	387	35	8	43	430
Totaal van de geprognosticeerde kosten ***)	372	26	399	35	8	43	442
Geprognosticeerd uitputtings % geheel 2005	103%	100%	103%	100%	100%	100%	103%

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

**) de beschikbaarheid is op basis van de ministeriele budgetgoedkeuring

***) kostenoverschrijdingen worden meer dan gecompenseerd door extra baten zoals die gespecificeerd zijn in
 "Tabel 2: Begroting/beschikbaar 2005" in de kolom
 "Aanvulling uit eigen exploitatie" 9 mln.
 "Aanvulling ESF/Vacature-Offensief" 7 mln.

DEEL III: BIJLAGEN

Bijlage A. Wet- en regelgeving

In het derde kwartaal zijn wijzigingen doorgevoerd in bestaande regelgeving die CWI uitvoert of die de CWI-organisatie raken. Hieronder zijn deze wijzigingen opgenomen.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging Beleidsregels CWI inzake uitvoering Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de CWI d.d. 14 juni 2005, Stcrt. 2005, 136.	art. 1 Delegatie- en uitvoerings- besluit Wav en 4:81 Awb	1 juli 2005 en geldt voor een periode van zes maanden	In paragraaf 19 van de Uitvoeringsregels Wav wordt de CWI de mogelijkheid geboden te besluiten voor bepaalde categorieën functies de verplichte vacaturemelding, als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder b, van de Wav, gedurende een termijn van maximaal zes maanden achterwege te laten, indien zij van oordeel is dat prioriteitgenietend aanbod niet als werkzoekend is geregistreerd en niet op korte termijn zal worden geregistreerd. Op grond van dit besluit wordt bij de behandeling van een aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning voor de volgende categorieën van functies de bovengenoemde verplichte toetsing achterwege gelaten: a. hogere leidinggevende en specialistische functies met een brutosalaris van tenminste € 3.900 per maand; b. coaches sport; c. sporters; d. circusartiesten.
Wijziging Besluit werkgebieden CWI Besluit van de CWI van 11 januari 2005, CWI 05/002 en goedkeuring minister van SZW 5 juli 2005, Stcrt. 2005, 133	art. 21 en 24 Wet Suwi	15 juli 2005 en werkt terug tot 1 januari 2005	In het Besluit werkgebieden CWI staan de vestigingen van de CWI's vermeld met de daarbij behorende werkgebieden. Elk werkgebied omvat een aantal gemeenten. Het besluit is aangepast i.v.m. ondermeer gemeentelijke herindelingen.
Wijziging Rechtspositieregeling voorzitter Raad van bestuur CWI en Rechtspositieregeling lid Raad van bestuur CWI Besluit van de staatssecretaris van SZW d.d. 6 juli 2005, 05/46022, Stcrt. 2005, 136	art. 5 Wet SUWI	20 juli 2005	Dit besluit wijzigt de rechtspositieregelingen voor de voorzitter en de leden van de Raad van Bestuur van de CWI. Met deze wijziging wordt beoogd om op specifieke punten zoveel mogelijk aan te sluiten bij de bepalingen van de voor de CWI geldende CAO. Dit naar analogie van de rechtspositieregelingen die gelden voor de voorzitter en de leden van de Raad van Bestuur van het UWV en de SVB.
Wijziging Uitvoeringsregels Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de minister van SZW d.d. 25 juli 2005, 05/56083, Stcrt. 2005, 142	art. 8 Wav en 7 Delegatie- en uitvoerings- besluit Wet arbeid vreemdelingen	27 juli 2005	In paragraaf 20 van de Uitvoeringsregels Wav wordt CWI in nader omschreven situaties de mogelijkheid geboden te besluiten ten behoeve van de bevordering van internationale handelscontacten, de verplichte vacaturemelding en de arbeidsmarkttoets achterwege te laten. Het wijzigingsbesluit geeft uitbreiding aan de reeds vermelde situaties met de situatie waarin een Nederlands bedrijf goederen verkoopt aan een buitenlands bedrijf en het noodzakelijk is dat voor aflevering van

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
			die goederen inspecties of daarmee vergelijkbare werkzaamheden door personen uit het land van de afnemer in Nederland plaatsvinden.
Wet van 16 juli 2005, Stb. 382 tot wijziging WW i.v.m. preventief inzetten van reïntegratieinstrumenten, opdragen van reïntegratietaken aan overheids-werkgevers, ondersteunen WAO-herbeoordeelde bij scholing, subsidiëren scholing in kader van de Wajong en enkele andere wijzigingen in wetten die de reïntegratieinstrumenten betreffen (Kamerstukken 30 016)	art. 72, 72a, 76, 93, 97f, 130l WW, 6 Wet kinderopvang, 87b Wet Rea, 108 Wfsv, 50a, 65 Wajong, 83c t/m 83j Wet SUWI	29 juli 2005, Stb. 2005, 383 (de artikelen uit de WW, de Wet kinderopvang en Wet Rea werken terug tot en met 1 juli 2005 m.u.v. art 76 uit de WW dat terug werkt tot en met 1 januari 2005)	Met deze wet worden in diverse wetten wijzigingen opgenomen die de reïntegratie-instrumenten betreffen. Na behandeling in de Tweede Kamer is het wetsvoorstel uitgebreid met de mogelijkheid voor het UWV tot het opleggen van een bestuurlijke boete bij het niet voldoen aan de verplichting gegevens te verstrekken door de werkgever of ex-werkgever of een onderneming waarvoor een uitkeringsgerechtigde werkzaamheden heeft verricht.
Wijziging Beleidsregels CWI inzake uitvoering Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de CWI d.d. 29 juli 2005, 05/007, Stcrt. 2005, 150	art. 1 Delegatie- en uitvoerings- besluit Wav en 4:81 Awb	7 augustus 2005 en werkt terug tot 1 augustus 2005 en geldt voor een periode van drie maanden	In paragraaf 19 van de Uitvoeringsregels Wav wordt de CWI de mogelijkheid geboden te besluiten voor bepaalde categorieën functies de verplichte vacatu-remelding, als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder a en b, van de Wav, gedurende een termijn van maximaal drie maanden achterwege te laten, indien zij van oordeel is dat prioriteitgenietend aanbod niet als werkzoekend is geregi-streerd en niet op korte termijn zal worden geregistreerd. Met dit besluit wordt bij de behandeling van een aanvraag van een tewerkstel-tingsvergunning voor vreemdelingen uit Slovenië, Hongarije, Tsjechië, Est-land, Letland, Slowakije, Litouwen en Polen, de verplichte toetsing achterwe-ge gelaten voor de volgende functies: Matroos, volmatroos en stuurman in de binnenvaart.
Wijziging overgangsrecht i.v.m. opdragen reïntegratie-verantwoordelijkheid aan overheids-werkgevers Brief van de minister van 11 augustus 2005 aan de Tweede Kamer (kamerstukken 30 016 nr. 10).			Vanaf 1 juli 2005 zijn de overheids-werkgevers verplicht verantwoorde-lijk voor de reïntegratie van de overheids-werknemers die uit hoofde van hun publiekrechtelijke dienstbetrekking werkloos worden. Als over-gangsbepaling zal in de toekomstige Verzamelwet sociale verzekering-2006 worden opge-nomen dat dit alleen geldt voor de overheids-werknemers die een eerste werk-loosheidsdag hebben vanaf 1 juli 2005. Indien dat niet het geval is blijft het UWV verantwoordelijk voor de reïntegratie, tenzij de overheids-werkgever het UWV had verzocht de taak om de inschakeling in de arbeid te bevorderen over te dragen aan die overheids-werkgever. Het UWV zal gevraagd worden hierop te anticiperen. De nieuwe overgangsbepaling is, aldus de minister, niet belastend voor overheids-werkgevers. Vastgesteld is dat anticiperen op de overgangsbepaling voldoet aan de criteria van het gedoogbeleid van IWI inzake contra-legem kwesties.

Bijlage B. Voortgang Stappenplan Centraal Raamwerk voor Interne Beheersing

CWI heeft deze voortgangsrapportage geactualiseerd voor de beheersmaatregelen tot en met het 3^e kwartaal 2005. Een uitgebreide voortgangsrapportage is beschikbaar.

In deze externe verantwoording beperken we ons tot de bereikte resultaten in het 3^e kwartaal 2005¹⁶.

	Wat	Stand van zaken
Ad 1	Voor einde van elk jaar de strategische risico's in kaart brengen die de interne beheersing in gevaar kunnen brengen	
1.1.2	<i>Beschrijven en uitwerken doelmatigheidskader, zodat efficiëntie eenduidig kan worden gemeten en verantwoord.</i>	Is gerealiseerd. In aansluiting ligt bij het Ministerie van SZW de actie om de controlevoorschriften bij te stellen. Zie brief CWI/2005/4316 van 30 augustus 2005.
1.2	<i>De Informatievoorziening analyseren op gevolgen voor normering en meetbaarheid.</i>	Vanaf het 3 ^e kwartaal van 2005 zijn CWI en de accountant gestart met de opstelling van een normenkader ten behoeve van de ordelijke en controleerbare totstandkoming. Het kader zal beschikbaar zijn voor het jaarverslag 2005.
Ad 2	Interne beheersinstrumenten opnemen in "Handboek Interne beheersing" en op toegankelijke wijze beschikbaar stellen aan management	
2.4	<i>Administratieve Organisatie en Interne Controle maatregelen (ook voor niet-financiële processen) uniformeren en toegankelijk maken (via intranet).</i>	De processen zijn inmiddels beschreven. Op 4 oktober j.l. heeft de RvB besloten de coördinerende rol voor het Handboek Interne Beheersing te beleggen bij de afdeling F&C. Inmiddels is gestart met een plan van aanpak dat in het 4 ^e kwartaal zal worden voorgelegd aan de RvB. Het hierna toegankelijk maken van dit handboek op intranet is voorzien in het voorjaar van 2006.
2.6	<i>Intern beveiligingsplan (onderdeel jaarplan Automatisering) afstemmen met beschrijving reguliere en overige ondersteunende processen.</i>	Beveiligingsplan 2005 is gereed. De accountant is in het 3 ^e kwartaal gestart met de audit op de werking.
2.7	<i>Opstellen ordeningsplan voor een adequate (volledige en toegankelijke) archivering van beheers- en verantwoordingsdocumenten.</i>	De opzet voor het ordeningsplan is gereed. Om het plan efficiënt te laten functioneren krijgt het ordeningsplan een geautomatiseerde vorm. CWI is nog bezig om invulling te geven aan het technisch ontwerp en het implementatieplan. Door prioriteit te geven aan de landelijke uitrol van Sonar, is de oorspronkelijke planning (gereed eind maart 2005) verschoven naar eind 2005.
Ad 3	Het Raamwerk Interne Beheersing zo breed en transparant mogelijk communiceren binnen de organisatie CWI	
3.1	<i>Organisatie van ondersteuningsgesprekken en workshops in districten en op vestigingen.</i>	In alle monitorgesprekken is aandacht besteed aan Risicomanagement. Tevens is een periodiek afstemmingsoverleg gestart met de districten waarin o.m. best practices worden uitgewisseld. Voorts is in het 3 ^e kwartaal een gezamen-

¹⁶ De nummering correspondeert met de nummering en presentatie van onderwerpen in het Stappenplan Centraal Raamwerk voor Interne Beheersing 1^e kwartaal 2005.

		lijke workshop gehouden met staf en district ten behoeve van de selectie van de strategische risico's voor 2006 door de RvB, inclusief de verdere aanpak. Dit laatste onderdeel loopt tot eind 2005.
3.2	<i>Presentatie raamwerk en risicoanalyse via Intranet aan alle lagen van de organisatie.</i>	Het raamwerk inclusief de risicoanalyse is gepresenteerd op intranet. Middels publicatie in het personeelsorgaan is en wordt er via praktijkthema's vanaf het 2 ^e halfjaar 2005 meerdere malen aandacht besteed aan risicomanagement.
Ad 4	Voortgangbewaking via Monitoring in de P&C cyclus	
4.1	<i>Integratie van verbeteracties voortkomend uit de (kwaliteit)audits in de periodieke verantwoording over de resultaten via de P&C cyclus voor staf en uitvoering (per afgesproken verantwoordingsperiode).</i>	Hiervoor geldt vanaf het 3 ^e kwartaal de volgende procedure: <ul style="list-style-type: none"> • Alle door de RvB vastgestelde beheers- en verbeteracties worden opgenomen in het Risicobeheersingregister, gesorteerd naar proceseigenaar en gemonitord via de P&C cyclus • Per staf- en districtmanager vinden er periodiek monitorgesprekken plaats met hun leidinggevende (lid van de RvB);
4.2	<i>Coördinatie jaarlijkse audit betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening.</i>	De audits 2005 zijn ingepland en worden gecoördineerd door de afdeling Internal Audit. Vanaf 2005 is onder leiding van de voorzitter van de RvB een coördinatiecommissie Audit ingesteld, met als doel de juiste prioriteitstelling voor de beschikbare auditcapaciteit.
4.3	<i>Centrale administratie van de beheersmaatregelen vanuit de risicoanalyses in een Risicobeheersing-register, als basis voor de landelijke risico's en de hieruit voortvloeiende strategische speerpunten voor de mededeling over de bedrijfsvoering.</i>	Het landelijk Risicobeheersingregister is in opzet gereed en ingedeeld naar de hoofddoelstellingen en de hieruit voortvloeiende werkprocessen. Vanaf het 2 ^e kwartaal 2005 wordt de realisatie van de beheersmaatregelen periodiek gemonitord, waarbij in het lopende leerproces telkens per manager nadere concretisering en actualisering plaats vindt in de vorm van afspraken.

Bijlage C. Voortgang transformatieprojecten

In deze bijlage verantwoordt CWI zich over de voortgang van de (nog) lopende Transformatieprojecten waar een *vertraging* of een *significante afwijking* is geconstateerd ten opzichte van de planning. Het betreft derhalve zoals is afgesproken met het Ministerie van SZW een uitzonderingsrapportage; de volledige rapportage is beschikbaar bij CWI.

Overzicht voortgang transformatieprojecten CWI derde kwartaal 2005

nr.	projectnaam	voortgang				
		1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Aparte toelichting
2	Aanpak en afbouw hoog ziekteverzuim					nee
6	Externe naamsbekendheid en positief imago					nee
8	Doorontwikkeling huisvesting					nee
9	Tijdelijke huisvesting					nee
10	Doorontwikkeling signing					nee
12	Oplevering te verlaten panden					nee
13	Beheersen leegstandskosten					nee
16	Multichanneling					nee
18	Digitale formulieren					nee
20	Uitrol VOIP		⇔	⇔		ja
21	Invoeren systeem juridische zaken	⇔	⇔	⇔		ja
22	Gegevensuitwisseling in de keten					nee
24	Salaris en personeelsinformatiesysteem					nee
25	Centraal inkoopstelsel financiële adm.					nee
26	Prestatiemeting					nee
27	Koeriersdiensten en formulieren					nee
28	Integr. Arbeidsm.- en B&E syst.					nee
36b	KS / Werkgevr benadering					nee
36c	KS / Competentiedenken					nee
36d	KS / Efficiency en effectiviteits onderzoek			⇔		ja
36e	KS / Bedrijfsbureau					nee
36f	KS / Certificering					nee
36g	KS / Tijdelijk personeel HRM					nee
36h	KS / Verb infrastructuur					nee
36i	KS / Outplacement personeel					nee
36j	KS / COSO model					nee
	Volgens plan					
	Afwijking					
	Significante afwijking					
	⇔ Vertraging					
	Overgeheveld					
	Afgerond					

Toelichting bij overzicht voortgang Transformatieprojecten CWI derde kwartaal 2005

Project 20: uitrol VoIP

Met uitzondering van vier vestigingen zijn alle vestigingen operationeel met VoIP. De aanpassingen naar aanleiding van het onderzoek ten aanzien van de geluidskwaliteit zijn succesvol. Invoering en aansluiting op CWI Service loopt en zal verder geoptimaliseerd worden.

Project 21: invoeren systeem juridische zaken

Het project is tijdelijk stilgezet, omdat de begrote kosten hoger waren dan het beschikbare budget. Het onderzoek naar een best passende oplossing is stilgezet als gevolg van aanstaande wetswijzigingen, waarvan de impact op het CWI nog onbekend is. De huidige systemen zullen eerst worden gemigreerd naar de nieuwe exploitatiepartij die per 1 januari 2006 de verwerkingsinfrastructuur gaat exploiteren.

Project 36d: efficiency -en effectiviteitonderzoek (kwaliteitsslag)

Het project ligt niet op schema, door het ontbreken van NWW-gegevens ten gevolge van de uitrol van Sonar. Hierdoor is het niet mogelijk om een nieuwe versie van het verklaringsmodel te draaien. Dit moet worden uitgesteld tot het cijfermateriaal beschikbaar is, de nieuwe versie zal hierdoor pas in 2006 gedraaid kunnen worden. Het project zal daardoor in 2005 geen verdere stappen kunnen zetten.