



## **UWV 3<sup>e</sup> kwartaal 2005**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, november 2005

# Inhoud

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>4</b>
<b>VOLUMEONTWIKKELINGEN</b> .....	<b>6</b>
<b>BELEIDSDOELSTELLINGEN</b> .....	<b>8</b>
WERK BOVEN UITKERING .....	8
HERBEOORDELINGEN .....	8
GOING CONCERN WERK BOVEN UITKERING .....	10
KLANTGERICHTHEID .....	12
SAMENWERKING IN DE KETEN.....	15
PREMIE-INNING EN GEGEVENSDIENSTEN.....	17
KWALITEIT.....	18
HANDHAVING .....	19
<b>BEDRIJFSVOERING</b> .....	<b>21</b>
RISICOMANAGEMENT.....	21
VOORTGANG ICT-PROJECTEN.....	21
DE VERANDERAGENDA.....	23
KWALITEIT SOCIAAL MEDISCH HANDELEN.....	26
KWALITEITSMANAGEMENT .....	26
BEVEILIGING EN PRIVACY.....	26
INTEGRITEIT.....	27
PERSONELE HERINRICHTING.....	27
<b>KOSTEN VAN DE UITVOERING</b> .....	<b>29</b>
<b>BIJLAGE 1: PROGRAMMA KOSTEN UWV</b> .....	
<b>BIJLAGE 2: HET VERANDERPROGRAMMA</b> .....	
<b>BIJLAGE 3: OVERIGE VRAGEN SZW</b> .....	

# INLEIDING

Voor u ligt de verantwoording over het derde kwartaal van 2005. Wij rapporteren hierin over de resultaten die tot en met dit derde kwartaal zijn bereikt en over specifieke activiteiten, die in dit kwartaal zijn ondernomen. Basis voor de verantwoording is het jaarplan UWV 2005, zoals dat door de Minister is goedgekeurd.

Absolute prioriteit ligt in 2005 bij waarborging van het going concern en de invoering van de omvangrijke beleidsagenda van het kabinet.

Het going concern is, op enkele aanloopproblemen bij de invoering van nieuwe systemen en processen na, ongestoord blijven verlopen.

De invoering van de beleidsagenda is in volle gang. De herbeoordeling van lopende WAO-, WAZ- en Wajong-cliënten op basis van het aangepaste Schattingsbesluit loopt sinds het vierde kwartaal van 2004. De praktijk leert dat de oorspronkelijke prognoses over doorlooptijd en effect van deze operatie bijstelling behoeven. De beoordeling per cliënt vergt vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid meer tijd dan destijds voorzien. Vooral om die reden zullen de herbeoordelingen niet in het derde kwartaal van 2006, maar medio 2007 worden afgerond. Bovendien is het effect tot op dit moment groter dan voorzien: in circa 38% van de gevallen wordt de uitkering verlaagd of beëindigd. De prognose was circa 25%.

De voorbereidingen voor de invoering van drie grote stelselherzieningen per 1 januari a.s. liggen op schema. De invoering van WALVIS/Wfsv is zover gevorderd dat per 1.1.2006: de premieheffing aan de Belastingdienst kan worden overgedragen, er een werkende polisadministratie bij UWV is en de wetsuitvoering volgens de wet WALVIS kan verlopen. De systeemaanpassingen, noodzakelijk voor de invoering van de Zorgverzekeringswet, zijn op tijd gereed. De voorbereiding op de invoering van de WIA is zover gereed dat in september de eerste reeks aanvraagformulieren aan potentiële rechthebbenden is verzonden. De beoordeling van aanvragen conform de WIA is gestart. De eerste beslissingen zullen pas kunnen worden uitgereikt als de WIA door de Eerste Kamer is behandeld en in het Staatsblad is gepubliceerd. De voorbereidingen voor wijzigingen in de WW, die in de loop van 2006 zullen worden ingevoerd, is eveneens in gang gezet. De veranderingen zijn omvangrijk en complex, elk voor zich en in hun onderlinge samenhang. Hoe nauwgezet de voorbereiding ook verloopt en hoe intensief mogelijke risico's ook worden gemonitord, het is realistisch om ervan uit te gaan dat zich begin 2006 aanloopproblemen zullen voordoen.

Vanwege de hiervoor genoemde prioriteiten was het transformatieprogramma voor 2005 en de kwaliteitsverbetering getemporeerd. Door de druk van de invoering van de beleidsagenda loopt dit programma enige vertraging op, die overigens niet als kritisch kan worden bestempeld. De prestaties liggen gemiddeld op een hoger niveau dan in 2004, zij het dat naar verwachting niet alle prestatienormen voor 2005 zullen worden gehaald.

De druk op onze organisatie en onze medewerkers is door het omvangrijke werkprogramma bijzonder hoog. Wij zijn dan ook trots op het behalen van het ISO-certificaat 9001:2000 en de TNO Certification Award. Dankzij de inzet van onze medewerkers verbeteren we ondanks alle drukte van fusie, transformatie en beleidsagenda stap voor stap onze dienstverlening.

Raad van Bestuur

## SAMENVATTING

In deze rapportage over het derde kwartaal van 2005 ontstaat een beeld over de resultaten die UWV dit jaar zal bereiken. De belangrijkste resultaten vatten wij hier samen.

Nu de *herbeoordelingsoperatie* 12 maanden loopt, krijgen we beter zicht op de feitelijke resultaten van de herbeoordelingen en de capaciteit die nodig is voor een zorgvuldige uitvoering. De productieplanning richt zich op afronding medio 2007. Met het oog daarop is de capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen vergroot. De herbeoordelingsoperatie is mede ingegeven om cliënten te stimuleren hun verdien capaciteit te benutten. In de eerste negen maanden van 2005 zijn ruim 77.000 herbeoordelingen afgerond. Van ruim 31.000 cliënten is de uitkering verlaagd of beëindigd. Ruim 1.500 mensen hebben inmiddels een nieuwe baan gevonden. Van degenen, die al werkten op het moment van herbeoordeling (ca. 10.500 personen) en die zijn aangewezen op reïntegratie bij de werkgever via urenuitbreiding, hebben ruim 8.000 die urenuitbreiding voor of na de herbeoordeling gerealiseerd. Circa 10.800 cliënten komen in aanmerking voor een reïntegratietraject. De resultaten daarvan worden in de loop van 2006 duidelijk. Voor de overige cliënten geldt dat om verschillende redenen – bezwaarprocedures, niet beschikbaar stellen voor de arbeidsmarkt of de cliënt geeft aan zelf werk te kunnen vinden – er (nog) geen reïntegratietraject aan de orde is.

De financiële *reïntegratiemiddelen* zijn onvoldoende om aan de vraag te voldoen. Wij verwachten een forse budgetoverschrijding. Die overschrijding wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door de populariteit van de individuele reïntegratieovereenkomsten. Per eind september vormen deze trajecten 25% van de WW-trajecten en 12% van de AG-trajecten. Bij de WW speelt daarnaast dat de lasten van de trajecten 2002 zich eerder zullen voordoen, doordat de trajecten eerder eindigen dan verwacht. De eis van een sluitende aanpak is niet te combineren met de beschikbare middelen voor reïntegratie. Wij hebben het ministerie dan ook gevraagd hierover zijn standpunt te bepalen.

In de eerste drie kwartalen zijn *20.886 cliënten geplaatst* via een reïntegratietraject. Wij verwachten de doelstelling van 25.000 plaatsingen in 2005 te overtreffen.

De verbetering van de *klantgerichtheid* wordt onder meer mede vormgegeven door bevordering van het gebruik van internet. Op dit moment kunnen 72 formulieren via internet worden ingevuld. De tijdige afhandeling van klachten (wettelijke termijn: 80% binnen 6 weken) is in het derde kwartaal aanzienlijk toegenomen tot 87,4%. Ook het aantal klachten dat binnen 3 weken wordt afgehandeld is gestegen naar gemiddeld 68% in het derde kwartaal. De verbetering van onze telefonische bereikbaarheid en de mogelijkheid om via internet te klagen hebben geleid tot een stijging van het aantal klachten. De invoering van een nieuw ziekte wetsysteem in het 3<sup>de</sup> kwartaal brengt kinderziektes met zich mee. Hierdoor stijgt het aantal klachten weer nadat 2005 aanvankelijk een dalende trend liet zien.

In augustus hebben CWI en UWV een Samenwerkingsmanifest vastgesteld. Binnen de kaders van het *ketenprogramma* maken wij hierin gezamenlijke 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. Het ketenprogramma kent 5 doelstellingen voor 2005. We werken via toonkamers met proces vernieuwingen. In 3<sup>de</sup> kwartaal is een aantal nieuwe toonkamers ingericht. Daarnaast beproeven we vormen van parallelle dienstverlening, we ontwikkelen klant- en risicoprofielen en we toetsen de nalevingsbereidheid van cliënten. De vorming van BVG'en gaat onverminderd door. Op dit moment zijn er 57 bedrijfsverzamelgebouwen. De ontwikkeling van ketenprestatie-indicatoren hebben we voortgezet en bij ICT is de aandacht vooral gericht op ontwikkeling digitaal klant dossier. Voor beoordeling van experimenten en toonkamers hebben ketenpartners in 3<sup>de</sup> kwartaal een toetsingskader vastgesteld.

Ondanks de voorbereidingen op de overgang van de *premie-inning* naar de Belastingdienst op 1 januari 2006 blijven zowel de kwaliteit als de tijdigheid van de uitvoering op hoog niveau.

In het kader van *handhaving* hebben wij in het eerste halfjaar 70% van de fraudes binnen 3 maanden na het ontstaan ervan vastgesteld. Door de complexiteit van de gevallen ligt dit cijfer wat lager dan in 2004. De controle op identiteitsbewijzen hebben we voortgezet. Tijdens acties zijn 30

processen-verbaal opgemaakt en wegens fraude met identiteitsbewijzen zijn 140 processen-verbaal opgemaakt.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal hebben wij *risicobeheersing* verder vormgegeven. UWV is sinds het afgelopen kwartaal geheel ISO-gecertificeerd. Het kwaliteitssysteem sluit aan op de systematiek van risicomangement en ondersteunt het management bij de risicobeheersing. De begroting voor 2006 is door middel van costaccounting onderbouwd. Daarnaast is interne risicobeheersing is geëvalueerd.

Onze *ICT Cockpit* heeft in het 3<sup>de</sup> kwartaal vastgesteld dat de programmadoelen voor 2005 naar verwachting kunnen worden gerealiseerd.

Met betrekking tot de voortgang van het *veranderprogramma* is in een aantal gevallen sprake van enige vertraging. In het derde kwartaal zijn 16 van de 28 voorgenomen mijlpalen bereikt. Een aantal mijlpalen is om diverse interne of externe redenen getemporeerd.

Op gestandaardiseerde wijze zijn ervaringen en knelpunten geïnventariseerd inzake het *sociaal medisch handelen*. Dit is in het derde kwartaal afgerond en zal dan de basis vormen voor het ontwikkelen van een integraal kwaliteitsplaatje. Tevens is een bijdrage geleverd aan het advies van de Gezondheidsraad inzake WIA. Ook hebben we een toetsingkader opgesteld voor het bepalen van de duurzaamheid van arbeidsongeschiktheid.

De *personele reductie* in het 3<sup>de</sup> kwartaal bedraagt 915 fte. Wij hadden op 1 oktober 2005 20.287 medewerkers (17.169 fte's) in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 3.563 medewerkers (2.976 fte's).

Onze *prestaties* laten een gemengd beeld zien. Voor een deel blijven resultaten achter, deels kunnen we ook betere cijfers laten zien dan verwacht. Onderstaand schema geeft weer welke prestaties in de eerste negen maanden zijn behaald en wat de prognose voor heel 2005 is. De resultaten worden in het vervolg van dit kwartaalverslag toegelicht.

Overzicht van prestatie 1e negen maanden				
Prestatie-indicator	Norm 2005	t/m september	Jaarprognose	Realisatie 2004
Gemiddelde verzuimduur vangnetgroep	Niet bepaald		n.v.t	t/m sept.
- uitzendbranche		3,6 week		8,3 week
- zieke werklozen		10,3 week		12,4 week
Snelle start reïntegratietraject AG	85%	74%	74%	83%
Snelle start reïntegratietraject WW	85%, vanaf het 3e kwartaal	41%	50%	25%
Na het derde kwartaal				
Tijdigheid reïntegratieverslag	60%	n.v.t.	50%	53%
Juistheid reïntegratieverslag	70%	Meting einde jaar	70%	Nb
Sluitende aanpak WW	95%	87%	87%	89%
Sluitende aanpak AG	90%	97%	97%	86%
Effectiviteit reïntegratie	25.000	20.886	26.900	21.125
Aantal plaatsingen				
Klanttevredenheid	6	Meting einde jaar	6	Nb
Afdoening klachten (ultimo 2005)	80%	71,5% (sept.)	80%	55%
Verwerking sv-meldingen	90%	98%	98%	95%
Tijdigheid WW	90%	95%	> 90%	91%
Tijdigheid ZW	85%		70%	
• uitzendsector		93% (t/m aug.)		94%
• overig		61% (t/m aug.)		61%
Rechtmatigheid	99%	Meting einde jaar	> 97%	98%
Aantal overtredingen naar duur en omvang	70%	70%	n.n.b.	75%
Compliance	60%	> 75%	> 75%	70%

Een aantal cijfers is nog niet bekend. Enerzijds omdat zij op jaarbasis worden gemeten (klanttevredenheid), anderzijds omdat zij pas in het vierde kwartaal van toepassing worden (de cijfers over tijdigheid beoordeling reïntegratieverslag gaan in 2005 pas gemeten worden bij invoering van de WIA).

# VOLUMEONTWIKKELINGEN

## WW

Het Centraal Planbureau heeft de economische verwachtingen naar boven bijgesteld. In aansluiting daarop hebben we onze prognoses van het aantal WW-uitkeringen verlaagd. De extra instroom in de WW als gevolg van de herbeoordelingen WAO in het kader van het aangepaste schattingsbesluit valt samen met het verlagend effect op het aantal WW-uitkeringen van de afschaffing van de vervolguitering.

<b>Tabel</b>				
<b>Ontwikkeling WW instroom, uitstroom, lopend bestand</b>				
	(x 1.000)			
	<b>Instroom</b>	<b>Afwijzingen</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Lopend ultimo</b>
<b>Gerealiseerd</b>				
2004 totaal	426,2	94,4	383,6	321,7
2005 1e kwartaal	118,7	22,8	101,1	339,5
2005 2e kwartaal	99,8	19,4	114,8	324,0
2005 3e kwartaal	87,0	17,1	98,1	312,9
<b>Raming</b>				
2005 4e kwartaal	118,8	20,0	100,0	331,7
2005 totaal	424,3	79,3	413,9	331,7

## WAO

De instroom in de WAO is in het derde kwartaal verder gedaald tot ruim 3.000. De oorzaak van die daling is de invoering van de wet verlengde doorbetaling tijdens ziekte (wet VLZ). Omdat het aantal toegekende uitkeringen uit "overloop" uit het jaar 2004 iets hoger is dan verwacht, is de prognose voor de instroom in 2005 bijgesteld tot 18.500.

De uitstroom bedroeg in het derde kwartaal circa 20.000. Wel daalt het percentage cliënten van wie de uitkering wordt beëindigd ten opzichte van de vorige kwartaalrapportage. In verband hiermee is de prognose voor de uitstroom in 2005 bijgesteld tot ongeveer 87.000. Als gevolg van ASB is de uitstroom in 2005 duidelijk hoger dan in 2004.

We verwachten dat het aantal personen met een WAO-uitkering in 2005 zal dalen van 766.000 eind 2004 naar 697.000 eind 2005, een afname van bijna 10%.

<b>Tabel</b>			
<b>Ontwikkeling WAO instroom, uitstroom, lopend bestand</b>			
	(x 1.000)		
	<b>Instroom</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Lopend ultimo</b>
<b>Gerealiseerd</b>			
2004 totaal	59,2	78,9	765,7
2005 1e kwartaal	8,1	19,8	754,0
2005 2e kwartaal	5,9	23,1	736,7
2005 3e kwartaal	3,1	19,6	720,3
<b>Raming</b>			
2005 4e kwartaal	1,4	24,3	697,4
2005 totaal	18,5	86,8	697,4

## Vangnet Ziektewet

De ontwikkeling bij de verschillende vangnetgroepen voor de Ziektewet wordt zowel beïnvloed door de ontwikkeling van het verzuimrisico als door de omvang van de verzekerde populatie.

Onder invloed van de stijging van de werkloosheid neemt het aantal zieke werklozen toe. Door het aantrekken van de uitzendmarkt neemt het aantal uitzendkrachten sinds kort weer toe. Bij de ramingen is, evenals in de vorige rapportage, uitgegaan van een stabiele toekenningsfrequentie. Per saldo betekent dit dat het absolute aantal toekenningen in 2005 ten opzichte van 2004 met circa 9% zal toenemen. Per kwartaal kan dit stijgingspercentage fluctueren als gevolg van seizoeninvloeden, die voornamelijk voorkomen bij uitzendkrachten en werklozen.

<b>Tabel</b>				
<b>Ontwikkeling lopend bestand ZW</b>				
	(x 1.000)			
	<b>Uitzendkrachten (sector 52)</b>	<b>Werklozen</b>	<b>Overigen</b>	<b>Totaal</b>
<b>Gerealiseerd</b>				
2004 totaal	118,7	76,8	125,5	321,0
2005 1e kwartaal	43,4	23,0	33,2	99,6
2005 2e kwartaal	34,0	19,0	33,0	86,2
2005 3e kwartaal	29,9	15,3	29,3	73,5
<b>Raming</b>				
2005 4e kwartaal	36,3	21,1	33,2	90,6
2005 totaal	142,6	78,4	128,8	349,8

### Conclusie

In 2005 is het lopend bestand WW gestegen ten opzichte van 2004. Op termijn wordt een daling van het aantal werklozen verwacht, dat dan kan leiden tot een vermindering van werkaanbod. In 2005 echter is het werkaanbod WW nog toegenomen. Bij de WAO is een vermindering van het lopend bestand al langere tijd gaande. De effecten daarvan op het werkaanbod worden gemitigeerd door de herbeoordelingsoperatie.

Doordat het aantal uitzendkrachten en het aantal werklozen stijgt zien we – bij een gelijkblijvende meldingsfrequentie – een stijging van het aantal zieke werknemers ten opzichte van 2004. Dat betekent dat het werkaanbod voor onze arbofunctie in 2005 nog afgezien van de invloed van VLZ hoger is dan in 2004. Ook in 2006 zal dat het geval zijn. De verwachte daling van de werkloosheid zal pas na verloop van tijd zichtbaar worden in een daling van het aantal zieke werklozen.

# Beleidsdoelstellingen

## Werk boven uitkering

Door onze poortwachtersrol en door de herbeoordeling volgens het aangepaste schattingsbesluit daalt het aantal WAO-cliënten aanzienlijk. Dat effect wordt in 2005 eenmalig versterkt door de verlenging van de loondoorbetalingsverplichting tot twee jaar, waardoor er een beperkte instroom in de WAO plaatsvindt. Onze activiteiten op het gebied van reïntegratie laten positieve uitkomsten zien. Het aantal werkhervattingen in de eerste negen maanden ligt hoger dan wij voor 2005 hadden geraamd.

## Herbeoordelingen

### Algemeen

Nu de herbeoordelingsoperatie 12 maanden loopt, krijgen we beter zicht op de feitelijke resultaten van de herbeoordelingen en de capaciteit die nodig is voor een zorgvuldige uitvoering. De productieplanning richt zich op afronding medio 2007.

### Resultaten

Tot en met het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005 is het percentage verlaagde en beëindigde uitkeringen voor alle wetten: 38,4% (WAO: 48,4%, WAZ: 53,8% en Wajong: 9,6%).

Onderstaande tabel laat de resultaten zien van de herbeoordelingen die in de periode 1 januari 2005 t/m 30 september 2005 met een beschikking zijn afgerond. In deze tabel is rekening gehouden met de correcties van 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal als gevolg van met terugwerkende kracht doorgevoerde mutaties op beschikkingen (als gevolg van bijvoorbeeld bezwaarzaken).

Tabel Herbeoordelingen				
	Totaal	WAO	WAZ	Wajong
AO verhoogd	3,1%	4,0%	4,4%	0,5%
AO gelijk	58,5%	47,6%	41,8%	89,8%
AO verlaagd	11,1%	14,5%	17,5%	1,4%
AO beëindigd	27,3%	33,9%	36,3%	8,2%
AO verlaagd + beëindigd	38,4%	48,4%	53,8%	9,6%
AO nieuw nog onbekend	0,4%	0,3%	0,6%	0,5%
Totaal	77.776	55.874	1.653	20.249

### Productie aSB

Medio 2005 hebben we maatregelen getroffen om de voortgang in de herbeoordelingsoperatie te bevorderen. Het gaat met name om maatregelen die de capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen vergroten.

Kort samengevat zijn de maatregelen:

- uitbreiding van de arbeidstijd van de parttime werkende verzekeringsartsen;
- in dienst nemen van extra verzekeringsartsen voor de duur van de aSB operatie;
- inleen op detachingsbasis van artsen van een aantal arbodiensten;
- inhuur van externe verzekeringsartsen;
- aanscherpen van de individuele prestatieafspraken;
- reduceren van het aantal opleidingsuren;
- reduceren van de inzet in veranderprogramma's;
- verkorten van de noodzakelijke rapportagetijd.

Per eind september waren er 757 fte verzekeringsartsen en 1109 arbeidsdeskundigen in dienst (exclusief stafartsen en stafarbeidsdeskundigen). Daarnaast werden er 43 fte verzekeringsartsen en 13,2 fte arbeidsdeskundigen ingehuurd.

Ook hebben wij de volgende maatregelen geïmplementeerd die het aantal aSB herbeoordelingen positief beïnvloeden: bijstelling van beleid m.b.t. professionele en overige herbeoordelingen,



beleggen van de afhandeling administratieve (neven)taken VA en AD bij de backoffice van de uitvoering, een wekelijkse monitoring van de productie en verbeterde informatievoorziening. Daarnaast voeren wij slechts professionele en overige herbeoordelingen uit op verzoek van verzekerde. De overige professionele herbeoordelingen voor verzekerden jonger dan 50 jaar voeren wij als onderdeel van de aSB herbeoordelingen. De afname van het volume professionele herbeoordelingen in het 3<sup>e</sup> kwartaal is nog relatief gering, naar verwachting zal het 4<sup>e</sup> kwartaal 2005 een duidelijke afname tonen.

De eerste resultaten van de getroffen maatregelen zijn zichtbaar in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005 hebben wij circa 23% meer beschikkingen afgegeven dan in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2005 (30.862 t.o.v. 25.037), dit ondanks de normale productiedaling in de vakantieperiode.

Op basis van deze ontwikkelingen verwachten wij per ultimo 2005 circa 120.000 beschikkingen af te ronden. De productie in 2006 en 2007 zal op een zodanig niveau worden gerealiseerd dat met de verwachte resterende "voorraad uitval" in 2006 en 2007 medio 2007 de volledige voorraad herbeoordelingen afgehandeld zal zijn.

## Reïntegratie

De cijfers met betrekking tot reïntegratie zien er eind september 2005 als volgt uit:

### Kerncijfers reïntegratie per 30 september 2005

<b>1. Cliënten waarvoor reïntegratieaanbod van toepassing is *</b>	<b>31.313</b>	<b>100%</b>
1a waarvoor nog geen reïntegratievisie is opgesteld	854	2,7%
<b>2. Reïntegratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige</b>	<b>30.459</b>	<b>100%</b>
2a waarvan oordeel: geen reïntegratieacties	<b>6.067</b>	<b>19,9%</b>
- cliënt aangeeft in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	2.805	9,2%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	2.985	9,8%
- cliënt heeft geen reïntegratiemogelijkheden of is vrijgesteld	277	0,9%
2b waarvan oordeel: nog geen reïntegratieacties	<b>2.996</b>	<b>9,8%</b>
- cliënt tekent bezwaar aan tegen beschikking	2.996	9,8%
2c waarvan oordeel: reïntegratie via werkgever (uitbreiding)	<b>10.518</b>	<b>34,5%</b>
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	8.139	26,7%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	2.379	7,8%
2d waarvan oordeel: reïntegratietraject inkopen & begeleiden	<b>10.878</b>	<b>35,7%</b>
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	2.370	7,8%
- cliënt kiest voor een IRO	1.282	4,2%
- cliënt maakt gebruik van reïntegratietraject	7.226	23,7%
- waarvan het een bijzonder traject betreft	299	1,0%
<b>3. Reïntegratietrajecten in te kopen en starten</b>	<b>7.226</b>	<b>100%</b>
- cliënten waarvoor de inkoop nog moet starten	579	8,0%
- traject inkopen voor cliënt bij reïntegratiebedrijf	1.988	27,5%
- cliënten gestart met traject bij reïntegratiebedrijf	4.659	64,5%

\* betreft de aSB-beschikkingen verlaagd/beëindigd dit betreft 31.313 van totaal 77.776 beschikkingen

Uit dienstverbandenregistratie (t/m augustus 2005) blijkt dat circa 1.524 herbeoordeelde personen ná de aSB-beoordeling een dienstverband zijn aangegaan. Hieruit leiden wij af dat deze personen op enigerlei wijze (op eigen kracht, een eerder gestart reïntegratietraject) werk hebben gevonden.

Op het eerste gezicht lijken de resultaten op het punt van reïntegratie beperkt. Daarbij zijn de volgende kanttekeningen van belang:

- Gelet op de gemiddelde doorlooptijd van reïntegratietrajecten voor deze populatie – een tot anderhalf jaar – kunnen op dit moment ook nog niet of nauwelijks resultaten van de reïntegratietrajecten zichtbaar zijn.

- De effecten van de financiële prikkel van verlaging van de uitkering zullen nog maar beperkt aanwezig kunnen zijn vanwege het feit dat de inkomensbescherming op het niveau van voor de herbeoordeling minimaal een periode van 8 maanden bedraagt.
- Met betrekking tot de categorie die al een dienstverband heeft bij de werkgever en waarbij urenuitbreiding aan de orde zou zijn geldt het volgende: van deze categorie (ca. 10.500 cliënten) benutten ruim 8.000 personen hun resterende verdien capaciteit, zoals die na de herbeoordeling is vastgesteld, volledig. Deze personen hebben hun uren uitgebreid of werkten al voor de herbeoordeling meer dan correspondeerde met de arbeidsongeschiktheidsklasse waarin zij voor de herbeoordeling waren ingedeeld. Voor deze categorie is verdere urenuitbreiding in beginsel niet noodzakelijk.

Het voorgaande betekent dat het beeld met betrekking tot het naar vermogen werken c.q. reïntegreren van de personen die zijn herbeoordeeld gunstiger is dan tot nog toe is verondersteld. Op het totaal van ca 31.000 personen gaat het dan om ruim 9.500 mensen die werken, d.w.z. ruim 30%. Daarnaast hebben nog ruim 2.300 personen een dienstverband, waarbij mogelijk urenuitbreiding aan de orde zou kunnen zijn.

### Bezwaar en beroep

Per 30 september waren er 6.263 bezwaren aanhangig gemaakt. Rekeninghoudend met de doorlooptijd en afgezet tegen het aantal aSB-herbeoordelingsbeslissingen (twee maanden) eerder met een aantal van 64.263, maakt 9,8% bezwaar. Afgezet tegen het aantal beslissingen met een verlaging of een beëindiging (22.613), is het percentage bezwaar 27,7%. Dit wijkt niet substantieel af van het 'normale' percentage bezwaar tegen belastende beschikkingen.

### TRI en WW

Tot en met het 3e kwartaal hebben wij 4.482 TRI-aanvragen afgehandeld, waarvan 3.128 aanvragen zijn toegekend (79%). Het aantal WW-uitkeringen dat na een herbeoordeling werd toegekend was ultimo augustus 2.577, het aantal afwijzingen 915.

## Going concern werk boven uitkering

Nu de instroom in de WAO als gevolg van de wet VLZ beperkt is, kan over een aantal indicatoren (nog) niet en over andere beperkt worden verantwoord.

### Prestaties going concern

TABEL Prestatie-indicatoren: Werk boven uitkering				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie t/m 3e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Gemiddelde verzuimduur vangnet	5%		nb	n.v.t.
Snelle start reïntegratietrajecten WW (binnen 4 weken, norm vanaf het 3e kwartaal)	85%	41%	85% in dec.	25%
Snelle start reïntegratietrajecten AG (binnen 4 weken)	85%	74%	74%	83%
Tijdigheid beoordeling reïntegratieverslag (vanaf het 4e kwartaal)	60%	-	50%	53%
Juistheid beoordeling reïntegratieverslag (vanaf het 4e kwartaal)	70%	-	70%	nb
Sluitende aanpak WW	95%	87%	90%	89%
Sluitende aanpak AG	90%	97%	97%	86%
Effectiviteit reïntegratie: aantal plaatsingen	25.000	20.886	26.900	21.125

N.B.: door het gebruik van meerdere registraties hebben de AG-scores een meer dan gebruikelijke onzekerheidsmarge. Wij werken aan de verbetering van de kwaliteit van de informatievoorziening.

### Toelichting

- Over 2005 hanteren wij als indicator de ontwikkeling in de gemiddelde verzuimduur. Deze is in de eerste drie kwartalen 2005 ten opzichte van dezelfde periode in 2004 voor uitzendkrachten en zieke werklozen gedaald van 8.1 naar 3.6 weken resp. van 13 naar 10,3 weken.
- De score over de snelle start van reïntegratietrajecten bij arbeidsongeschikten is beperkt tot de in te kopen trajecten voor de aSB-populatie en betreft niet de IRO-trajecten. Dit geldt ook voor de sluitende aanpak. Als gevolg van de arbeidsintensieve herbeoordelingen en het traject van nazorg blijft de snelle start van reïntegratietraject achter bij de norm. Maatregelen ter verbetering zullen in 2006 effect sorteren.

- Tot en met het derde kwartaal is in 41% van de gevallen een snelle start WW gerealiseerd. Naar verwachting wordt over geheel 2005 een score van 50% bereikt. We verwachten in december 2005 in de buurt van de norm van 85% te komen. Mede door het uitlopen van de selectieprocedure van de reïntegratiecoaches en het volgen van de benodigde opleidingen zijn de voorraden opgelopen en is de score in het derde kwartaal nog niet verbeterd. De huidige meting van "snelle start" berust op twee trajecten, namelijk van CWI naar UWV en van UWV naar het reïntegratiebureau. Deze meting sluit niet aan bij het nieuwe proces reïntegratiecoaching. Het nieuwe proces biedt de reïntegratiecoach mogelijkheid om de cliënt na interventie eerst andere diensten aan te bieden. Vervolgens kan in een later stadium alsnog worden besloten om betrokkene aan te melden bij een reïntegratiebedrijf. Deze mogelijkheid wordt steeds vaker toegepast. In de huidige norm wordt geen rekening gehouden met de andere diensten die tijd kosten.
- Ook in de huidige definitie voor de sluitende aanpak WW wordt geen rekening gehouden met het feit dat de reïntegratiecoach de mogelijkheid heeft om de cliënt na interventie eerst andere diensten aan te bieden. Op basis van deze huidige definitie behalen wij een sluitendheid van 87%. Wanneer wel rekening wordt gehouden met deze andere diensten, behalen wij tot en met september een sluitendheid van 93%.
- Voor 2005 hebben we als doelstelling om 25.000 klanten via een reïntegratietraject in werk geplaatst te krijgen. In de eerste 9 maanden zijn 20.886 cliënten geplaatst. We verwachten dat we onze doelstelling zeker zullen overtreffen. We stellen onze prognose dan ook bij tot 26.900. Het aantal gestarte trajecten in 2005 bedraagt tot nu toe ruim 69.000.

### **Scholingsprotocol**

Het scholingsprotocol is ingevoerd per 1 juli 2005. Op basis van dit protocol wordt beoordeeld of scholing noodzakelijk is om een plaatsing te realiseren. Scholing mag alleen worden ingezet als sprake is van een concrete vacature. Ook bij scholing geldt resultaatfinanciering. Wordt de scholing niet met succes afgerond, dan ontvangt het reïntegratiebedrijf 80% van de kosten. De minister heeft voor de periode 2005 tot 2008 een budget van € 28 mln. beschikbaar gesteld voor de inzet van scholing op basis van het protocol. We verwachten de resultaten van een tussenevaluatie van het scholingsprotocol in december 2005.

### **CBBS**

Aan de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep per 9 november 2004 wordt vanaf 1 juni 2005 voldaan. De nieuwe werkwijze met CBBS vergt circa één uur meer tijd van de arbeidsdeskundige voor het opmaken van de beschikking, met name door de verwerking van de in CBBS getoonde signaleringen en motiveringen.

### **Uitputting reïntegratiebudgetten**

Voor 2005 zijn de volgende bedragen beschikbaar gesteld:

- WW € 80,0 mln.
- AG € 140,0 mln.
- Voorzieningen € 60,0 mln.

Wij verwachten dat de kosten van de WW- en AG-trajecten zullen uitkomen op € 182 mln. resp. € 163 mln. Belangrijke oorzaak van deze budgetoverschrijding is de forse toename van de relatief dure trajecten op basis van de individuele reïntegratieovereenkomsten. Per eind september vormen deze trajecten 25% van de WW-trajecten en 12% van de AG-trajecten.

Bij de WW-trajecten speelt tevens dat de lasten van de trajecten 2002 zich eerder zullen voordoen, doordat de trajecten eerder eindigen dan verwacht. De kosten van de voorzieningen ramen wij op € 100 mln. Het betreft zogenoemde open einde regelingen, waardoor een beroep op deze regelingen moeilijk kan worden voorkomen. UWV heeft de plicht om een sluitende aanpak reïntegratie uit te voeren voor haar cliënten. Een sluitende aanpak verdraagt zich moeilijk met een beperking van het reïntegratiebudget. In samenspraak met het ministerie heeft UWV een prognosemodel ontwikkeld. Op basis van dit model kunnen voorspellingen worden gedaan over de uitgave van het reïntegratiebudget en de mate van overschrijding van het budget. Wij stellen vast dat de eis van een sluitende aanpak niet te combineren is met limitering van de budgetten. Wij hebben het ministerie dan ook gevraagd hier zijn standpunt te bepalen op basis van onze voorstellen.

## Overige resultaten

- Van het specifieke budget van € 11,5 mln. voor de doelgroep jonggehandicapten is tot en met september € 5,3 mln. excl. de kosten van de no riskpolis besteed. Vanwege de omvang van de aangegane verplichtingen verwachten wij dat het budget van € 11,5 mln. dit jaar volledig zal worden besteed. Van het budget wordt vermoedelijk circa € 3 mln. besteed aan de uitbreiding van de no-riskpolis, € 2,8 mln. aan experimenten, en € 2 mln. aan de kosten van de inzet van extra arbeidsdeskundigen voor de begeleiding van jonggehandicapten.
- In de eerste 9 maanden van 2005 hebben we ruim 19.700 aanvragen voor een individuele reïntegratieovereenkomst (IRO) gehonoreerd. In 649 gevallen is de aanvraag afgewezen. Het grootste deel van de aanvragen is van WW-cliënten.
- Vanaf 1 mei geven we uitvoering aan het protocol zeer moeilijk plaatsbare cliënten. In dat geval geldt resultaatfinanciering in de verhouding 80-20%. De uitvoering van het protocol wordt begeleid en geëvalueerd door Regioplan. Het aantal gevallen waarbij op basis van het protocol is vastgesteld dat de cliënt zeer moeilijk plaatsbaar is, bedraagt 440.
- De samenwerking met organisaties van branches en bedrijfstakken wordt intensiever.
  - In het project *Zorg maakt Werk* werken we aan de reïntegratie van langdurig arbeidsongeschikten in de sector Zorg en Welzijn. 2.449 cliënten kunnen een reïntegratietraject volgen. Eind september hadden 556 al het werk hervat of uitgebreid. 6.000 cliënten zijn oorspronkelijk benaderd om deel te nemen aan de opleiding casemanager in de zorg. Per eind september was met 442 personen overeengekomen dat zij de opleiding gaan volgen.
  - In het project *Arboplusconvenant* staat directe bemiddeling door uitzendondernemingen centraal. Het project richt zich op (voormalige) WAO'ers van wie na herbeoordeling de uitkering is verlaagd of beëindigd. Het Arboplusconvenant is een aanvulling op de afspraken uit het arboconvenant over de vermindering van het ziekteverzuim en de WAO-instream van uitzendkrachten. Het verwachte aantal aanmeldingen in de vijf regio's waar een pilot is gestart is nog niet gerealiseerd. Cliënten uit de populatie uitzendkrachten waarvoor inmiddels een herbeoordeling is afgerond zullen nadrukkelijker uitgenodigd worden deel te nemen aan de pilots. Verwachting blijft dat het komende jaar ongeveer 4000 uitzendkrachten, die nu in de WAO zitten, aan een uitzendorganisatie voor bemiddeling naar werk zullen worden aangeboden.
  - In het project *Vooraan voor een baan* (Voor(b)aan) werken UWV en ABP samen voor de sector Overheid en Onderwijs. De herbeoordeelden van wie de WAO-uitkering is verlaagd of ingetrokken, worden geholpen meer of weer aan het werk te gaan. Het verkrijgen en vastleggen van banen/vacatures van werkgevers bij Overheid en Onderwijs is een belangrijk onderdeel van het project, naast het in een zo vroeg mogelijk stadium koppelen van de (herbeoordeelde) WAO'ers aan deze vacatures. Vanaf 1 juli 2005 wordt in de regio Den Haag een pilot uitgevoerd. In deze pilot worden tot ultimo 2005 50 reïntegratietrajecten gestart. ABP is in het 3<sup>e</sup> kwartaal een voorlichtingscampagne gestart naar de werkgevers om hen te bewegen vacatures te melden voor dit project. De ontwikkeling van een vacaturebank waarin vacatures en cliënten kunnen worden gematched is gestart en ultimo 2005 zal een vacaturebank operationeel zijn.

## Klantgerichtheid

Klantgerichte uitvoering is een van de speerpunten van de vernieuwing die UWV doorvoert. Centraal staat daarbij de persoonlijke dienstverlening aan cliënten. De reïntegratiecoach is de gesprekspartner voor die cliënten voor wie terugkeer op de arbeidsmarkt aan de orde is. Snelle en actuele informatie krijgt de cliënt via moderne middelen als de klantcontactcentra en internet. Heeft een cliënt bezwaar tegen een beslissing van UWV, dan kan mediation in sommige gevallen een oplossing zijn.

## Prestaties Klantgerichtheid

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie t/m 3e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Klanttevredenheid verzekerden (2 jaarlijkse meting, meting in 2e helft 2005)	6	n.v.t.	6	-
Klanttevredenheid werkgevers (2 jaarlijkse meting, meting in 2e helft 2005)	6	n.v.t.	6	-
Afdoening klachten (% binnen 3 weken, norm ultimo 2005)	80%	71,5% (sep)	80%	55%

## Bereikbaarheid

Wij intensiveren het gebruik van internet. Het aantal formulieren dat via internet kan worden ingevuld is in het derde kwartaal gestegen tot 72. De Vraag & Antwoord database is verder gegroeid en bevat nu ca. 1.000.000 vragen die door klanten zijn gesteld. Wij delen deze kennis met het CWI, omdat ca. 40% van de cliënten dezelfde vraag zowel aan CWI als UWV stelt. Aan het eind van het 3<sup>e</sup> kwartaal was 95% van onze kantoren aangesloten op UWV telefoon Werknemers. Hiermee bereiken we ook ca. 95% van onze klanten. De bereikbaarheid tot en met juni 2005 bedroeg 93%. 83% van de vragen hebben we direct kunnen beantwoorden. UWV Telefoon Werkgevers is op 1 juli 2005 van start gegaan. Wij hanteren ook hier één database voor de beantwoording van vragen door werkgevers via telefoon en internet. Er zal net als bij UWV Telefoon Werknemers sprake zijn van een geleidelijke landelijke uitrol. Op dit moment is 70% van de kantoren aangesloten. De UWV telefoon werkgevers zal op termijn circa 120.000 vragen per maand kunnen afhandelen.

## Klachten

De snelheid van afhandeling van klachten is in het derde kwartaal aanzienlijk toegenomen. Werd in het eerste half jaar van 2005 nog ca. 54% van de klachten binnen 3 weken beantwoord, in het 3de kwartaal is dat percentage gestegen naar gemiddeld 68%. In de maand september 2005 is 71,5% binnen 3 weken afgehandeld. Wij gaan er van uit dat we eind 2005 in ieder geval 80% van de klachten binnen 3 weken zullen afhandelen. Kijken we naar de wettelijk gestelde termijn van 6 weken voor klachtenafhandeling, dan is in het derde kwartaal 87,4% van alle gevallen tijdig behandeld. In de eerste 9 maanden van 2005 komt dit cijfer op 84,6%.

Zoals we al in onze rapportage over het tweede kwartaal aangaven kijken we bij de verantwoording over de klachten niet alleen naar het aantal klachten, maar tevens naar het aantal personen, dat een klacht indient. De ervaring leert ons namelijk dat klagers vaak over meerdere aspecten klachten hebben.

Tabel Aantal klagers*					
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	tot en met 3e kwartaal	4e kwartaal
2004	2.338	2.676	2.826	7.840	3.591
2005	4.896	4.667	3.852	13.415	

\* De aantallen van het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kw 2005 geven een vertekend beeld omdat hier de achterstand in verwerkt is van klachten die nog in 2004 zijn ontvangen.

In het vierde kwartaal van 2004 zien we een sterke stijging van het aantal klagers. Vanaf dat moment is het mogelijk om te klagen via internet. Dat heeft een extra instroom veroorzaakt. Ook de steeds betere telefonische bereikbaarheid leidt ertoe dat klanten makkelijker hun klachten kwijt kunnen. Door deze stijging is eind 2004 een achterstand ontstaan van ruim 600 signalen van klagers.

Begin 2005 lijkt het hoogtepunt van de stijging bereikt met 4.896 klagers in één kwartaal (met inbegrip van de achterstand). Sindsdien neemt het aantal klagers weer af, zij het dat zowel het aantal klagers als het aantal klachten nog boven het niveau van 2004 liggen. Het aantal klagers bedroeg in het 3<sup>e</sup> kwartaal 3.852.

Door opstartproblemen bij de invoering van de nieuwe werkwijze Ziektewet stijgt het aantal klachten aan het einde van het derde kwartaal. Dat effect zal ook in het vierde kwartaal nog merkbaar zijn en mogelijk uitstralingseffecten hebben naar de eerste maanden van 2006.

<b>TABEL</b>		
<b>Afhandeling klachten*</b>		
<b>Oordeel</b>	<b>2005 t/m 3e kw*</b>	
	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Gegrond	10.751	53,0%
Ongegrond	4.692	23,1%
Niet ontvankelijk	515	2,5%
Tussentijds afgehandeld / geen oordeel**	4.341	21,4%
<b>Totaal</b>	<b>20.299</b>	<b>100%</b>

\* excl. Nationale Ombudsman

De drie meest voorkomende klachtoorzaken in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005 met het oordeel gegrond zijn:

- Voorlichting
- Behandelingsduur/trage afdoening
- Betaling aan verzekerde

### Terugdringen aantal klachten

UWV zet op een breed front in op verbetering van de klantgerichtheid. Wij doen dat door de bereikbaarheid te vergroten, waarbij er tegelijkertijd wordt gestreefd naar een snel inhoudelijk antwoord op vragen. Onze brieven zijn of worden verbeterd. Steeds meer zaken kunnen via Internet geregeld worden. Wij starten daarnaast een project klachtpreventie. Het eerste doel is dat zicht ontstaat op – en uitvoering wordt gegeven aan – verbeteringmogelijkheden (gereed 1 maart 2006). Daartoe worden alle beschikbare klantsignalen verzameld en geanalyseerd. De verbetertrajecten die de grootste bijdrage kunnen leveren aan de reductie van klachten of substantieel kunnen bijdragen aan de klanttevredenheid worden eerst opgepakt (gereed eind 2006).

### Cliëntenparticipatie

De Cliëntenraad AG heeft door het Bureau ARCON een onderzoek laten doen naar de dienstverlening van UWV in de regio. De in het rapport vervatte 14 adviezen nemen we over. Deze adviezen betreffen onder meer de eerste uitbetaling van de WW-uitkering, terugbellen van klanten, en het informeren van cliënten met een gecombineerde WW- en WAO-uitkering.

### Specifieke dienstverlening aan werkgevers

De belangstelling van administratie - en accountantskantoren voor de bijeenkomsten over het nieuwe premiestelsel is overweldigend. Het aantal aanmeldingen bedraagt meer dan 6000, waardoor alle bijeenkomsten zijn volgeboekt. De bijeenkomsten die al gehouden zijn, worden zeer gewaardeerd (gemiddeld een 7,3). Via deze bijeenkomsten bereikt UWV ca. 250.000 aangesloten werkgevers.

Binnenkort organiseren wij bijeenkomsten voor grote werkgevers waarin onder andere voorlichting over de WIA wordt gegeven.

### Publiciteitscampagne

In april zijn we onze mediacampagne "Gezond werken" gestart. Doelstelling is dat werkgevers en werknemers met elkaar in gesprek komen om ziekte en arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Wij hebben deze campagne samen met de BOA (Brancheorganisatie van Arbodiensten) ontwikkeld. Op dit moment wordt er een campagne over de WIA voorbereid, die op 10 november van start gaat.

### Klantonderzoek

We hanteren drie vormen van klantenonderzoek: gericht klantenonderzoek, klanttevredenheids-onderzoek en imago-onderzoek.

#### Gericht klantenonderzoek

Gericht klantenonderzoek koppelen we aan procesvernieuwingen. We gaan dan na hoe de cliënt oordeelt over gerealiseerde verbeteringen. In de afgelopen periode zijn meerdere gerichte onderzoeken gedaan:

- Wij hebben 500 cliënten gevraagd hun oordeel te geven over het aSB herbeoordelingsproces, van oproep tot en met beslissing. In een vervolgonderzoek komt het vervolgtraject (inkomen/uitkering en werk/reïntegratie) aan bod. Uitkomst is dat cliënten redelijk tevreden zijn over de dienstverlening (6,5). Dat geldt ook voor cliënten die het niet eens zijn met het herbeoordelingsresultaat. Ook over de deelaspecten van het proces, en de medewerkers die

daarin actief zijn is men overwegend redelijk positief. Opvallend is dat arbeidsdeskundigen hoger gewaardeerd worden dan artsen. Uit het onderzoek bleek geen aanwijsbare oorzaak voor dit verschil in waardering.

- Er zijn twee onderzoeken gehouden naar de samenwerking tussen UWV en CWI op het gebied van reïntegratie. Cliënten die hebben deelgenomen aan een van de experimenten ervaren op verschillende aspecten een grotere klantgerichtheid dan zij die de reguliere aanpak ondergaan. De algemene tevredenheid over de reïntegratiebegeleiding ligt in de experimentele groep op 64%, in de referentiegroep op 51%. Bovendien blijkt dat de aansluiting van UWV op CWI sneller verloopt in de experimentgroep. WAO-ers van wie de uitkering is verlaagd of ingetrokken hebben grote waardering (7,5) voor de experimentele werkwijze waarbij de reïntegratiecoach de regie voert, maatwerk levert, voorlichting geeft en zelfwerkzaamheid ondersteunt.
- Cliënten die een zogenoemde Tweede Kans Reïntegratie hebben gekregen oordelen in zijn algemeenheid positief. 74,3% is (zeer) tevreden. Cliënten ontwikkelen door deze aanpak een groter vertrouwen in hun reïntegratiekansen, waarmee deze aanpak beantwoordt aan zijn doel.

#### *Klanttevredenheidsonderzoek en klantgerichtheidsmonitor*

Naast het 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek hebben wij de Klantgerichtheidsmonitor ontwikkeld. De monitor, die elk kwartaal gehouden wordt, voorziet in de behoefte aan regelmatige cijfermatige informatie over de klantgerichtheid van UWV, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven zijn uitkeringsgerechtigden WAO, WW of ZW die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening. De monitor onderzoekt op aspecten van klantgerichtheid, persoonlijke aandacht, snelheid, kwaliteit van de reactie en kwaliteit van de bereikbaarheid / toegankelijkheid.

De belangrijkste resultaten van de 0-meting zijn:

- 63% van de klanten is (zeer) tevreden over de dienstverlening. 17% is (zeer) ontevreden.
- Persoonlijke aandacht krijgt de laagste waardering. Dit aspect heeft een grote invloed op het totaaloordeel, wat ook uit andere recente klantonderzoeken blijkt.

#### *Imago-onderzoek*

In augustus 2005 heeft een imago-onderzoek plaatsgevonden onder werkgevers en werknemers. De belangrijkste resultaten zijn:

- De bekendheid van UWV bij het algemene publiek is ten opzichte van de vorige meting (2004) toegenomen, zowel 'spontaan' als 'geholpen' (87% kent UWV);
- Ook de awareness (iets horen, zien of lezen over UWV) is groter, vooral via de tv (61%);
- Ten aanzien van het imago wordt het profiel van UWV 'scherper', dat wil zeggen dat zowel 'positieve' als 'negatieve' waarden hoger scoren.

## **Samenwerking in de keten**

Om de doelstelling werk boven uitkering te realiseren, ondernemen we samen met CWI en gemeenten diverse initiatieven.

In het Ketenprogramma 2005 is een vijftal ambities vastgesteld. Wij rapporteren hier per ambitie.

### **Initiatieven op lokaal niveau**

#### *a) Bemiddeling en reïntegratie*

Om de doelstelling werk boven uitkering te realiseren, ondernemen wij samen met CWI 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 uitvraag 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 de regio zuid-west, diverse pilots voor parallelle dienstverlening en de ontwikkeling van klant- en risico-profielen, pilots werkgeversbenadering en de deelname aan diverse jongerenloketten.

In het derde kwartaal is het aantal Toonkamers uitgebreid. Naast de Toonkamer in Gouda is in het derde kwartaal gestart in Apeldoorn, Zuid-Limburg, Amsterdam Zuid Oost. De

Toonkamers in Den Bosch, Hilversum, Dordrecht en Groningen zijn gestart per 1 november 2005.

Met gemeenten werken wij samen aan de reïntegratie van cliënten die zowel van UWV als van de gemeente een uitkering ontvangen en aan de inzet van sociale activering én gezamenlijke projecten als wijkgerichte projecten, doelgroepenprojecten, pilots startende zelfstandigen, het gidsenproject en pilots starterskrediet.

Op diverse plekken in het land zijn ook afspraken gemaakt over de overdracht van gegevens bij het bereiken van de maximum uitkeringsduur WW en de uitvoering van een verkorte WWB-toets. Voorbeelden hiervan zijn de pilots "de Uitdaging", Tiel, Utrecht, Amsterdam en Heerenveen.

*b) Handhaving*

In diverse pilots wordt invulling gegeven aan een toets op de nalevingsbereidheid als onderdeel van het Ankermodel en aan de ontwikkeling van gezamenlijke risicoprofielen. Voorbeelden hiervan zijn de pilots "de Uitdaging", en de pilots in Heerlen, Alphen a/d Rijn, Amersfoort en Amsterdam Nieuw West.

*c) Lokale samenwerking en bedrijfsverzamelgebouwen*

In het derde kwartaal 2005 zijn er 8 bedrijfsverzamelgebouwen 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) bedraagt het totaal 57 Bedrijfsverzamelgebouwen in het derde kwartaal 2005.

Voor het verspreiden van best practices brengen ketenpartners lokale samenwerkingsinitiatieven voor reïntegratie & bemiddeling, handhaving en BVG vorming in kaart. Wij richten ons daarbij op een aantal geselecteerde experimenten, inclusief de Toonkamers. Voor het vaststellen of beloftevolle praktijken ook bewezen praktijken zijn hebben de ketenpartners in het derde kwartaal een toetsingskader ontwikkeld. Voor 1 december 2005 worden de geselecteerde pilots door expertgroepen geanalyseerd.

Op basis van de ervaringen van diverse pilots en verschillende innovatieve ontwikkelingen hebben de ketenpartners in het derde kwartaal een gemeenschappelijke klantbenadering ontwikkeld. Daarin schetsen wij onze gezamenlijke horizon: één gezamenlijk frontoffice, één aanspreekpunt voor de klant, digitaal klantdossier en eenmalige gegevensuitvraag, diagnose aan de kop van het proces, risicogestuurde handhaving en geïntegreerde dienstverlening.

## **Initiatieven op centraal niveau**

*d) Ketenprestatie-indicatoren*

Voor zowel WW als WWB zijn een ketenpreventiequote en een ketenuitstroomquote gedefinieerd. 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 in de BVG'en Nijmegen en Hilversum.

De ketenpreventiequote CWI-UWV over het 2<sup>e</sup> kwartaal bedraagt 33%, dat wil zeggen dat éénderde van alle mensen die zich bij CWI hebben gemeld voor een WW-uitkering deze uiteindelijk niet gekregen hebben. De ketenuitstroomquote WW voor het 2<sup>e</sup> 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 en UWV of gemeenten 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.

De cijfers over het 3<sup>e</sup> kwartaal zijn eerst beschikbaar in november.

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



e) *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. In verband met de uitwerking van het ketenprogramma 2006 wordt geïnventariseerd 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 van de werkproceskoppeling 'einde uitkering WW', aansluiting van de polisadministratie op inkijk, 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 samen met CWI gewerkt aan een plan van aanpak voor de ontwikkeling van het digitaal klantdossier.

In het derde kwartaal is begonnen met de uitbreidingen van Suwinet inkijk en de aansluiting van Sonar op inkijk. Er zijn diverse werkproceskoppelingen in productie genomen. Hierbij gaat het om de overdracht tussen UWV en CWI 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.

Overige samenwerking

*Samenwerkingsmanifest CWI-UWV.*

In augustus 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 wordt de 15.000ste 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. 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 functie opvatting 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.

## Premie-inning en gegevensdiensten

### Prestaties werkgeversdiensten

TABEL				
Prestatie-indicator: Premie-inning en gegevensdiensten				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie t/m 3e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Verwerking meldingen SV (% binnen 7 dagen)	90%	98%	98%	95%

*Toelichting*

De score Verwerken meldingen SV is ruim boven de afgesproken norm en zal naar verwachting ook over het gehele jaar de afgesproken norm overtreffen.

Ondanks het feit dat er binnen de premie-inning een reorganisatie gaande is met forse personele gevolgen, kunnen wij vaststellen, dat werkgeversdiensten niet alleen op voornoemde indicator maar ook op andere kengetallen beter presteert dan in 2004. De verzending van de herindelingsbeslissingen ligt op 99% en de tijdigheid van de premie-inning is 99%. De tot nu toe in 2005 gerealiseerde premiebatens bedragen € 14,4 mld. Voor de reguliere looncontroles geldt dat

prioriteit wordt gegeven aan afdoening van zaken die behoren tot de 80%-populatie, zodat zal worden voldaan aan de rechtmatige eisen met betrekking tot de loonsomdekking.

Het vast personeelsbestand van werkgeversdiensten is tot en met september afgenomen met 653 fte's (30%). Dit is inclusief de detachering bij de Belastingdienst van 434 fte's per 1 juli 2005. Voor de rest van het jaar wordt nog een vertrek verwacht van 75 fte's.

Het Inrichtings- en Migratieplan Werkgeverszaken is vastgesteld. Dit plan geeft inzicht in de inhoud, omvang en organisatie van de taken die resteren na de overdracht van de premieheffing naar de Belastingdienst en in de afbouw en opbouw van de organisatie-onderdelen. Onderliggend hieraan is ook een plan opgesteld voor de nieuwe per 1 januari a.s. te starten eenheid Gegevensdiensten UWV (GDU). Dit plan beschrijft de positionering en de door de deze eenheid intern en extern te leveren diensten. Gelijktijdig met het vaststellen van de plannen is het management van GDU benoemd.

Het veranderprogramma WALVIS/SUB, waarvan de stand van zaken is beschreven in de bijlage bij dit kwartaalverslag, geeft inzicht in de overdracht van taken naar de Belastingdienst en de inrichting van de polisadministratie binnen UWV.

## Kwaliteit

In ons jaarplan geven wij aan ons in te zetten voor een zo hoog mogelijke rechtmatigheid, doch ten minste 97%. Voor de tijdigheid gelden verschillende normen voor verschillende wetten. Verbetering van de kwaliteit is een continu proces, waaraan in de uitvoering veel aandacht wordt besteed. Dit is geborgd in ons kwaliteitsmanagementsysteem.

### Prestaties Kwaliteit

TABEL Prestatie-indicatoren: Kwaliteit				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie t/m 3e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Tijdigheid beslissing ontslag WW (beschikking op aanvraag binnen 8 weken, norm ultimo 2005)	90%	95%	> 90%	91%
Tijdigheid claimbeoordeling WAO / WIA (vanaf 4e kwartaal)	-	n.v.t.	-	72%
Tijdigheid claimbeoordeling ZW * (beschikking op aanvraag binnen 4 weken, norm ultimo 2005)	85%	71%	70%	nb
Rechtmatigheid (excl. onzekerheden, meting na 2e kwartaal en na afloop jaar)	99%	> 97%	> 97%	98%
* betreft prognose 4e kwartaal 2005 i.p.v. jaar gemiddelde				

#### Toelichting

De tijdigheid WW voldoet met 95% ruim aan de norm van 90% binnen 8 weken. Het aantal beslissingen binnen 4 weken is gestegen tot 80%. De komende maanden verwachten we enige druk op het realiseren van de tijdigheid vanwege het verwerken van de jaarlijkse zomerpiek binnen de sector O&O, met name bij onderwijzend personeel. In de toonkamers Arnhem en Breda experimenteren wij met een doorlooptijd voor beslissen/betalen van ten hoogste 4 weken om de dienstverlening aan de klanten verder te verbeteren. Uit de analyses tot nog toe blijkt dat de strenge rechtmatige eisen op gespannen voet staan met deze beoogde verbetering van de dienstverlening.

De tijdigheid ZW voor uitzendkrachten bedraagt tot en met augustus 93% en ligt daarmee eveneens ruim boven de norm. Voor alle overige vangnetcategorieën inclusief WAZO is de score 61%. Deze laatste score wordt met name veroorzaakt door de te late aanlevering van loongegevens door de werkgever. Met de realisatie van het project Zwaluw wordt een uniform proces gerealiseerd en mag na een tijdelijke verlaging als gevolg van de implementatie in het vierde kwartaal een beperkte verbetering van de tijdigheid worden verwacht.

Per 1 september is de uitvoering van de CAO-toeslagen op de uitkeringen binnen de uitzendbranche overgedragen aan de ABU/Achmea. UWV verstrekt de informatie over de ZW-uitkeringen aan de ABU. In relatie tot de invoering van het nieuwe ZW-systeem (project Zwaluw) is die informatievoorziening nog niet op orde. De getroffen maatregelen zijn gericht op foutloze informatie vanaf november 2005.

## Handhaving

### Prestaties Handhaving

<b>TABEL</b>				
<b>Prestatie-indicatoren: Handhaving</b>				
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie t/m 3e kw</b>	<b>Jaar Prognose</b>	<b>Realisatie 2004</b>
Compliance (% uitkeringsgerechtigden en werkgevers dat bekend is met de plichten en de bijbehorende sancties) (meting in 3e kwartaal)	60%	>75%	>75%	70%
Aantal overtredingen naar duur en omvang (van zowel uitkeringsgerechtigden als werkgevers) (1e meting na afloop 2e kwartaal)	70%	70%	n.n.b.	75%

#### *Toelichting*

In september heeft onder ongeveer 800 mensen met een WW- of WAO-uitkering een telefonisch onderzoek plaatsgevonden naar hun kennis van de rechten en plichten die bij een uitkering horen. Daarnaast moet het onderzoek antwoord geven op de vraag hoe groot uitkeringsgerechtigden de kans achten dat ze worden gecontroleerd. Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid van plichten voor de verschillende groepen van uitkeringsgerechtigden tussen 75% en 90% ligt. De kans dat iemand die de regels overtreedt, daadwerkelijk wordt gestraft, wordt ingeschat op gemiddeld 64%, een lichte stijging ten opzichte van 2004 (62%). De spontane kennis van rechten is vrijwel nihil. Circa 70% van de WW'ers en 85% van de WAO'ers vinden de regels redelijk.

We hebben invulling gegeven aan de wens van het ministerie om een norm te ontwikkelen voor het aantal overtredingen naar duur en omvang. We maken gebruik van een percentage omdat 'aantal' moeilijk is te normeren. Daarbij richten wij ons op de schades die het gevolg zijn van fraude en misbruik. De duur en omvang hiervan drukken we uit in de factor tijd. Immers, hoe eerder fraude wordt beëindigd, hoe geringer het schadebedrag en vice versa. De zogenoemde nulschades hebben we buiten beschouwing gelaten. Dit levert de indicator op: percentage schade door fraude dat binnen 3 maanden na ontstaan is vastgesteld.

Bedroeg dit percentage in 2004 nog 75% van alle fraudeschades, in de eerste helft van 2005 is dit gedaald naar 70%. Voornaamste oorzaak hiervan is het gestegen aandeel van moeilijker aan te tonen en langer durende fraudes in het totaal – van 13% in 2004 naar 17% in de eerste helft van 2005. Dit zien we deels ook terug in de stijging van het aantal opgespoorde zwarte fraudes tot en met het derde kwartaal 2005, met 70% ten opzichte van 2004.

#### **Samenwerking in de keten**

In AKO-verband is een "gemeenschappelijke klantbenadering" ontwikkeld, waarin het Ankermodel is samengevoegd met de door CWI gehanteerde A/B-routing en de handavingsvisie in de keten. In het keten-Handavingsplan 2006 en verder, komen duidelijke uitgangspunten te staan over de uitvoering van handavingsactiviteiten in de keten.

Een groep experts is belast met het vaststellen best practices risicomodellen. De expertgroep risicosturing heeft geconstateerd dat er in de modellen meerdere gezamenlijke kenmerken zijn. Vanuit enkele gemeenten is voorgesteld de gemeentelijke fraudescorekaart op SUWI-net te plaatsen en deze gefaseerd tot ketenbreed instrument te maken. In overleg met de ketenpartners is besloten de doorontwikkeling van de gemeentelijke fraudescorekaart en de (UWV) toets Nalevingsbereidheid op te nemen in het Ketenprogramma 2006.

In het kader van identiteitscontroles heeft de expertgroep id-controle een voorstel aan het AKO voorgelegd. Hierin worden de kaders geschetst van een ketenbreed controleproces, rekening houdend met de komst van een elektronisch klantdossier. Het AKO heeft in een eerste reactie positief gereageerd en neemt dit voorstel als inhoudelijke ondersteuning mee in haar "gemeenschappelijke klantbenadering".

## Overige resultaten

- Door een achterblijvende vraag van de interventieteams, onder meer vanwege de overgang van looncontroles naar de Belastingdienst, hebben we in de eerste drie kwartalen van 2005 minder uren besteed aan de interventieteams dan beoogd (41.300 ten opzichte van de jaarnorm 70.000).
- We onderzoeken nog hoe we omgaan met de raakvlakken tussen premiefraude en uitkeringsfraude. Inmiddels zijn met de Belastingdienst principeafspraken gemaakt; procedures voor de periode na 1 januari 2006 moeten nog worden vastgesteld. Het inregelen van de overdracht van fraudesignalen staat hierbij centraal.
- Het aantal uitgevoerde fysieke controles in de eerste negen maanden van 2005 bedraagt circa 13.700 (jaarnorm = 17.000). Uit een analyse van de effecten van de fysieke controles in 2004 blijkt onder meer:
  - bij 6% van de uitgevoerde controles is een tekortkoming BMTI geregistreerd (2003: 7%),
  - een bedrag van ruim € 200.000 is teruggevorderd,
  - van de boetes, opgelegd na een fysieke controle, is 83% een direct gevolg van de fysieke controles.
- In de eerste drie kwartalen van 2005 zijn vier landelijke actiedagen gehouden voor de controle op identiteitsbewijzen. Tijdens de acties zijn 30 processen-verbaal ID-fraude opgehaald.
- In de eerste negen maanden zijn wegens fraude met identiteitsbewijzen 140 processen-verbaal opgehaald. Tot en met september zijn 519 processen verbaal opgehaald en ingezonden naar het Openbaar Ministerie tegen personen, die zich niet konden legitimeren op de werkplek. In totaal zijn 604 dienstverbanden uit de polisadministratie verwijderd.
- In de eerste drie kwartalen van 2005 heeft IBF 1.135 verzoeken ontvangen om informatie over mogelijke internationale fraude. IBF heeft 1.006 acties uitgezet bij diverse instanties in binnen- en buitenland. Uit de door de gemeenten aan het IBF verzonden afloopberichten blijkt dat voor een bedrag van bijna € 4,5 mln. aan fraude is vastgesteld. Het Interventieteam Buitenland heeft 932 dossieronderzoeken uitgevoerd en 357 huisbezoeken in diverse landen afgelegd. In 85 gevallen heeft dit geleid tot het advies om een maatregel en/of boete op te leggen.
- In de eerste negen maanden van 2005 hebben wij ruim 3.700 signalen van mogelijk verwijtbaar gedrag wegens het niet meewerken aan reïntegratie ontvangen. Dit is circa 20% minder dan in de eerste negen maanden van 2004. UWV heeft in de eerste negen maanden van 2005 1178 sancties opgelegd, dit is een toename van circa 88% ten opzichte van de eerste negen maanden van 2004.
- Het totaal geconstateerde benadelingsbedrag van de fraudeopsporing en bijzondere gevalsbehandeling bedroeg eind september € 34,2 mln.
- Wij onderzoeken mogelijkheden om de techniek van de Gemeenschappelijke Verwijsindex te verbeteren, teneinde oneigenlijke signalen te voorkomen. Sinds eind 2004 is de signalenstroom verminderd met 88.330 signalen op jaarbasis. Ook via andere maatregelen dringen we de vervuiling in GVI terug. Met deze maatregelen verbetert de effectiviteit met ongeveer 35% ten opzichte van 2004.

# BEDRIJFSVOERING

## Risicomanagement

UWV voert een omvangrijk, complex en ambitieus werkprogramma uit. De beheersing van de risico's voor dit werkprogramma is een wezenlijk onderdeel van de bedrijfsvoering.

UWV heeft het risicomanagement geborgd in de reguliere planning- en controlcyclus. Voor 2005 is een UWV-brede risico-analyse uitgevoerd. Het jaarplan UWV en de wet- en regelgeving gelden als normenkader om de risico's voor de bedrijfsvoering te benoemen. De bedrijfsonderdelen hebben in hun eigen jaarplannen de bedrijfsdoelstellingen en de prestatieafspraken voor 2005 nader uitgewerkt en de risico's geïnventariseerd. Maandelijks rapporteren de verantwoordelijke directeuren over de realisatie van hun jaarplan.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal hebben de volgende ontwikkelingen een positieve invloed gehad op onze risicobeheersing:

- UWV is sinds het afgelopen kwartaal geheel ISO-gecertificeerd.
- Het kwaliteitssysteem sluit aan op de systematiek van risicomanagement en ondersteunt het management bij de risicobeheersing.
- De begroting voor 2006 is door middel van cost-accounting onderbouwd.
- De interne risicobeheersing binnen UWV is geëvalueerd. In het 4<sup>e</sup> kwartaal worden een aantal maatregelen genomen om risicobeheersing binnen de organisatie te optimaliseren. Verder vindt er op dit moment een monitoring plaats op de werking van risicomanagement.

Een belangrijk risico voor UWV is de complexiteit van en de samenhang binnen het werkprogramma. Het tegelijk implementeren van een aantal grote wetswijzigingen, het afronden van de fusie en het doorvoeren van efficiëncymaatregelen met de daarbij gepaard gaande forse personele reductie leggen een grote claim op het verandervermogen van de organisatie, hebben een grote invloed op de uitvoering en vragen dan ook een enorme inspanning van medewerkers en management. Een kleine tegenslag in één van de onderdelen van het werkprogramma kan, door de grote samenhang en onderlinge afhankelijkheden, grote gevolgen hebben voor de overige onderdelen van het werkprogramma.

De onderwerpen die in het kader van de risicobeheersing onze specifieke aandacht vragen zijn:

1. De productie en productiviteit van de aSB-herbeoordelingen;
2. De invoering van de WIA;
3. Het realiseren van het programma SUB/Walvis;
4. De motivatie en kwaliteit van onze medewerkers als gevolg van de personele reductie;
5. De beheersing van de ICT-agenda.

Op dit laatste onderwerp wordt hierna ingegaan.

## Voortgang ICT-projecten

### *Beheersing van de ICT agenda*

Zoals eerder gememoreerd is de veranderagenda van UWV in 2005 drukbezet. Dit vereist een specifieke en nauwgezette sturing en monitoring van veranderactiviteiten. Veel van deze activiteiten komen samen in het ICT-domein. UWV geeft dit domein daarom extra aandacht. In dat kader is begin 2005 de ICT Cockpit ingesteld.

In aansluiting op de reguliere monitoring voert de ICT Cockpit de volgende doelstellingen uit:

- ❖ analyseren van de ICT-veranderprojecten op samenhang en voortgang
- ❖ vaststellen van eventuele risico's en knelpunten
- ❖ hierover rapporteren aan de projecten en het verantwoordelijke management, en adviseren van maatregelen
- ❖ bewaken van maatregelen

Overall stelt de ICT Cockpit voor het derde kwartaal het volgende vast:

- ❖ De programmadoelen voor 2005 kunnen naar verwachting worden gerealiseerd.
- ❖ Wel ondervinden veel projecten in toenemende mate tijdsdruk. Dit leidt in sommige gevallen tot vertragingen. Deze vertragingen hebben inhoudelijk nog geen kritisch karakter.
- ❖ Met de uitvoering van de genoemde projecten bereikt UWV haar doel voor het terugbrengen van de doelsystemen van 6 naar 3 en in het geval van Ziektewet zelfs van 6 naar 1.

Belangrijkste aandachtspunten in de projecten:

- In het tweede kwartaal heeft een herplanning plaatsgevonden van de aansluiting tussen de Polis administratie en de Belastingdienst. Daardoor heeft ook een herplanning moeten plaatsvinden van diverse mijlpalen binnen het project Polisadministratie. Dit had vervolgens weer consequenties voor de projecten die afhankelijk zijn van het project Polisadministratie. Dit gold bijvoorbeeld voor het project Arbeidsverledenbeschikking (AVB): mede vanwege van de planningswijziging van Polis is besloten om de inspanningen voor dit project voorlopig terug te brengen tot een minimum en op een later tijdstijd te reactiveren. De leverancier past zich aan de herplanning aan.  
Om de informatie tussen de Polisadministratie en de basisregistraties (BRS'n) gelijk te houden is de monosync functionaliteit gerealiseerd.  
Aan het eind van het jaar zal een plan opgeleverd worden waarin de uitfasering van de BRS'n wordt verduidelijkt. De programmatuur van de Belastingdienst en de programmatuur van de polisadministratie zullen gefaseerd opgeleverd worden tot eind 2006. De informatie in de Polisadministratie zal door extra ontwikkelde controles in het daartoe ingerichte project Kwaliteitscirkel zo goed mogelijk gevalideerd zijn, vanaf het moment (voorjaar 2006) dat deze informatie beschikbaar zal zijn.
- Het project Zwaluw (uniformeren ZW -systeem: afronden fusie/ transformatie): in de loop van 2005 zijn aanvullende eisen gesteld en koppelingen noodzakelijk gebleken. Het project heeft begin september zijn eerste release opgeleverd. De nazorg voor deze release kost meer tijd dan voorzien. Dit creëert tijdsdruk bij andere projecten, die afhankelijk zijn van (de resources van) Zwaluw. Zo heeft het project Walvis een herplanning op de agenda staan; daarbij blijft overigens het uitgangspunt dat de programmadoelstelling voor 2005 wordt gehaald. Ten behoeve van deze aanvullende eisen en koppelingen, en de extra nazorg waren er extra middelen noodzakelijk voor een bedrag van circa € 14,5 mln. Dit is gefinancierd uit onderschrijving van andere projecten van het Veranderprogramma.
- Het project Nood Oplossing WIA (NOW) verloopt volgens plan. Wel kent de koppeling met de nieuwe dagloonsystematiek enige vertraging. Er is voorzien in een tijdelijke workaroud, en NOW stuurt op de tijdige oplevering van een structurele oplossing.
- Het project Systeem Integratie Platform/ Operational Data Storage (SIP/ODS) heeft begin september de beoogde centrale databasevoorziening opgeleverd. Aan deze database dienen diverse systemen te worden gekoppeld, waarvan een aantal worden opgeleverd door andere projecten (Zwaluw, Excasso, Overige Systemen WW (OSW)). De wisselwerking tussen de betrokken systemen verliep niet direct naar wens. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om de problemen te verhelpen. Verder is de samenwerking tussen de Businessprojecten en ICT (Business ICT alignment) versterkt, zodat het testen op dergelijke 'integrale' wisselwerking voortaan beter zal worden uitgevoerd.
- Het project Verwerkingsinfrastructuur (VI) is het verhuizen van applicaties van huidige dienstenleveranciers naar het nieuwe rekencentrum. Het project is op koers wat betreft het realiseren van het nieuwe rekencentrum. Het overhevelen van applicaties naar het rekencentrum (de zogenaamde consolidatiestrategie) ondervindt momenteel vertraging. Dit is het gevolg van gecompliceerde afstemming tussen de huidige ICT-dienstenleveranciers, de nieuwe dienstenleverancier en de zwaarbelaste gebruikers in de businessorganisatie. In het derde kwartaal is een extra bestuurlijk overleg ingeregeld om de afstemming te bespoedigen. In 2005, als voorbereiding op de grootschalige verhuizingen, zijn vier zogenaamde inregelapplicaties beproefd. De ervaringen van deze inregelapplicaties, zoals afstemming met huidige en nieuwe leveranciers, afhankelijkheden met overige projecten en effecten op de uitvoering, worden meegenomen in het bepalen van de verhuiskalender 2006. De kalender 2006 wordt binnen de ICT cockpit beoordeeld op haalbaarheid, afhankelijkheden en impact van/op andere projecten.
- Het project Project Uniforme Inrichting Kantoorautomatisering voor UWV (PUIK) heeft bij het implementeren van de nieuwe kantoorautomatisering vertraging opgelopen, vanwege organisatorisch-logistieke problemen, onvoldoende afstemming met afhankelijke projecten en teams in de businessorganisatie, het feit dat er veel meer applicaties moesten worden ingebracht en veel meer tussenbewegingen en verhuizingen waren dan bij de voorbereiding

van de begroting 2005 bekend was. Om de problemen op te lossen heeft binnen het project een organisatorische herpositionering plaatsgevonden. Verder is herziening van de planning noodzakelijk gebleken. Bezien wordt nog of er verdere maatregelen nodig zijn. Om deze redenen was er voor een bedrag van circa € 18,5 mln. aan extra middelen noodzakelijk. Ook dit is gefinancierd uit onderschrijving van andere projecten van het Veranderprogramma.

In het vierde kwartaal zal met name de aandacht uitgaan naar de projecten Walvis, WIA en Polis, die gezamenlijk het kritieke pad uitmaken voor de realisatie van de veranderdoelstellingen 2005. De ICT Cockpit gaat er op dit moment van uit dat deze veranderdoelstellingen, ondanks de genoemde tijdsdruk, vrijwel alle binnen de hierboven genoemde bijgestelde plannings zullen worden gerealiseerd.

Begin 2005 is besloten voor een beheersbare ICT agenda om de programma's Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking en Klantgerichtheid zoveel mogelijk buiten het spinnenweb te houden. Met de ontwikkelingen van commissie Keller, Ketenprogramma, Andere Overheid en Manifestgroep staat dit uitgangspunt onder druk. Binnen de ICT cockpit wordt op dit moment bezien met alle lopende activiteiten op welke beheersbare manier geanticipeerd kan worden op genoemde ontwikkelingen.

### **Checks en Balances**

Een vraag die regelmatig gesteld wordt is in hoeverre het UWV checks and balances voor het veranderprogramma heeft georganiseerd? Gartner heeft een onderzoek uitgevoerd naar de fusiestrategie. Uit dit onderzoek komt een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn overgenomen door het UWV. In het meerjarenbeleidsplan 2005 – 2006 wordt referentie gedaan aan dit onderzoek. Dit meerjarenbeleidsplan is medio 2004 vastgesteld door de Raad van Bestuur en vervolgens aangeboden aan het Ministerie van SZW.

In het jaarverslag over 2005 zal uitgebreider aandacht aan de ICT-agenda worden besteed.

## **De Veranderagenda**

### **Veranderprogramma UWV 2005 derde kwartaal**

De inhoudelijke voortgang van het veranderprogramma ligt over het algemeen op koers. In het derde kwartaal zijn 16 van de 28 voorgenomen mijlpalen bereikt. Een aantal mijlpalen is getemporeerd. De redenen voor temporisatie zijn divers. Soms was de planning van desbetreffende mijlpaal te ambitieus en is die planning bijgesteld. In een aantal gevallen zijn mijlpalen bewust getemporeerd omdat prioriteiten gesteld zijn en betreffende mijlpaal nog marge had. Ook zijn externe (niet beïnvloedbare) factoren debet aan het feit dat mijlpalen getemporeerd zijn. Een belangrijk feit is dat het veranderprogramma van UWV in beweging is. Op basis van veranderde omstandigheden en nieuwe inzichten worden nieuwe, scherpere en beter op het eindresultaat afgestemde mijlpalen gedefinieerd en behaald. In de bijlage "Veranderprogramma UWV 2005 derde kwartaal" wordt zowel ingegaan op de, in het Veranderprogramma UWV 2005 gedefinieerde, mijlpalen als op de overige behaalde resultaten. Hieronder de conclusie van de voortgang per programma

### **Conclusie voortgang per programma**

#### *Programma A: Fusie/Transformatie*

Het programma heeft de onduidelijkheden en problemen zoals die aan het begin van 2005 bestonden in kaart gebracht en heeft grip gekregen op de verschillende projecten. Langzaam maar zeker komen veel convergentieprojecten in de afrondingsfase. De projecten die gedurende 2006 nog door zullen lopen zijn intussen goed op stoom. De verwachting voor het 4<sup>e</sup> kwartaal is dat de meeste convergentietrajecten zullen zijn overgedragen aan de reguliere organisatie en dat de projecten die in 2006 doorlopen de vervolgplannen hebben opgeleverd.

#### *Programma B: Sub/Walvis*

De ontwikkeling van de Polisadministratie verloopt volgens planning. Op 1 januari 2006 zal er een werkende Polisadministratie beschikbaar zijn. De voortgang bij met name de Belastingdienst maakt het noodzakelijk dat meer gegevensuitvraag bij werkgevers zal moeten plaats vinden dan bij de aanvang van SUB/Walvis is voorzien.

### Programma C: Mobiliteit

Het uitvoeren van de activiteiten en voorgenomen resultaten binnen het programma verloopt in hoofdlijnen conform planning en binnen budget.

### Programma D: Werk boven Uitkering door ketensamenwerking

Het programma Werk Boven Uitkering door Ketensamenwerking is in het derde kwartaal over de volle breedte goed op gang gekomen. Met de ketenpartners zijn duidelijke afspraken gemaakt; de sturing over de toonkamers heen is ingeregeld door het instellen van een ketenbrede stuurgroep. Op onderdelen werd enige vertraging opgelopen: het duurde langer dan verwacht om de Toonkamers operationeel te krijgen; de opleiding van de resterende groep reïntegratie-coaches AG is als gevolg van werkdruk in de uitvoering verplaatst naar begin 2006; de werving en selectie van de reïntegratiecoaches WW verliep moeizamer dan voorzien en in het project ID fraude ontstonden softwareproblemen.

Op deze tegenvallers zijn passende maatregelen genomen, zodat per saldo kan worden gesteld dat het programma op koers ligt.

### Programma E: Klantgerichtheid

De uitvoering van een aantal projecten binnen het programma loopt achter bij de oorspronkelijke mijlpalenplanning. Inmiddels is actie ondernomen om dit proces bij te sturen. Wel is de start van de uitrol van mediation in het bezwaarproces WW gerealiseerd.

## Uitputting 3<sup>e</sup> kwartaal 2005 per programma naar soort project

Uitputting 3e kwartaal 2005 per Programma naar soort project.					
Programma	Transformatie	Kwaliteit	Walvis/SUB	Overig	Totaal
Afronden Fusie & Transformatie	76,6	7,0			83,6
Walvis/SUB		0,5	48,5		49,0
Capaciteit- en Reductiemanagement	0,3	5,3	6,1		11,7
WBU en Ketensamenwerking		11,1			11,1
Klantgerichtheid	3,6	12,7			16,3
Overige W&R projecten				19,2	19,2
Overig	10,7	9,3			20,1
<b>Totaal</b>	<b>91,2</b>	<b>46,0</b>	<b>54,6</b>	<b>19,2</b>	<b>211,0</b>
Budget	86,9	55,4	66,2	6,3	214,8
<b>Verschil</b>	<b>4,3</b>	<b>-9,4</b>	<b>-11,6</b>	<b>-12,9</b>	<b>-3,8</b>

De huidige onderuitputting vindt vooral plaats op het kwaliteitsbudget. De reden hiervoor is dat een aantal kwaliteitsprojecten heeft moeten temporiseren als gevolg van prioriteiten van going concern en wet- en regelgeving (beleidsagenda minister). Van het binnen het Veranderprogramma ingezette kwaliteitsbudget van € 73,9 mln. is tot en met september € 46,0 mln. besteed.



TABEL					
Veranderprogramma UWV					
	t/m verslagperiode				
	realisatie	begroting	verschil	%	begroting
<b>Afronden Fusie &amp; Transformatie</b>	83,6	62,6	21,0	34%	83,4
<b>Walvis/SUB</b>	49,0	59,9	-10,9	-18%	79,8
<b>Capaciteit- en Reductiemanagement</b>	11,7	14,7	-3,0	-20%	19,6
<b>WBU en Ketensamenwerking</b>	11,1	15,7	-4,6	-29%	21,0
<b>Klantgerichtheid</b>	16,3	21,7	-5,4	-25%	29,0
<b>Overig</b>	20,1	25,5	-5,4	-21%	34,0
<b>Centrale reservering</b>		8,4	-8,4	-100%	11,2
<b>Totaal veranderprogramma</b>	<b>191,8</b>	<b>208,5</b>	<b>-16,7</b>	<b>-8%</b>	<b>277,9</b>
<b>Overige W&amp;R projecten</b>	19,2	6,3	12,9	205%	8,4
<b>Totaal projecten UWV</b>	<b>211,0</b>	<b>214,8</b>	<b>-3,8</b>	<b>-2%</b>	<b>286,3</b>

Uit bovenstaande tabel blijkt dat tot en met het 3<sup>e</sup> kwartaal voor het Veranderprogramma € 3,8 mln. minder besteed is dan was begroot voor deze periode. De herijking van programma's en projecten begin dit jaar heeft geleid tot een latere start van projecten en daarmee een lagere realisatie in het begin van 2005. In het derde kwartaal is € 77,6 mln. besteed ten opzichte van een begroting van € 67,3 mln. Wij verwachten achterstanden grotendeels nog in 2005 te kunnen inhalen.

Net als in het tweede kwartaal zijn de extra uitgaven in het derde kwartaal vooral veroorzaakt door het programma Afronden Fusie & Transformatie. Vooral het overzetten van applicaties naar de nieuwe omgeving voor kantoorautomatisering (Puik) en het uniformeren van de ziektebewysesystemen (Zwaluw) kosten veel meer dan tot dusverre was voorzien. Om alle geplande activiteiten te kunnen uitvoeren verwachten we voor geheel 2005 de volgende overschrijdingen: voor Puik wordt uitgegaan van een overschrijding van € 18,5 mln. (budget € 9,5 mln.); voor Zwaluw een overschrijding van € 14,5 mln. (budget € 13,5 mln.). In de ICT-paragraaf van dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de oorzaken van deze overschrijdingen en de genomen maatregelen.

De onderuitputting op programma Walvis/SUB is voornamelijk het gevolg van lagere kosten dan begroot bij het project Walvis. Deze onderuitputting ontstaat omdat de ICT-activiteiten voor alle deelprojecten later zijn gestart bij de leverancier. Hierdoor vindt realisatie van de automatiseringskosten later plaats.

De beschikbare centrale reservering wordt dit jaar niet meer op programma's ingezet, maar wordt gebruikt om de overschrijding bij programma 'Afronden Fusie'. Voor geheel 2005 verwacht UWV voor het Veranderprogramma ongeveer budgettair neutraal uit te komen op het Veranderprogramma.

#### *Overige W&R-projecten*

Het budget t/m het 3<sup>e</sup> kwartaal voor de overige W&R-projecten wordt met € 12,9 mln. overschreden. In de begroting van W&R-projecten zijn alleen de door SZW toegekende budgetten opgenomen. Dit betekent dat nog geen begroting opgenomen is voor de projecten WIA, Arbeidsverledenbeschikking, TRI en Reflex. De gerealiseerde kosten van deze vier wet- en regelgevingprojecten bedragen € 16,6 mln. en zijn in bovenstaande tabel verwerkt. Voor geheel 2005 verwacht UWV op genoemde vier projecten van het gevraagde budget van € 52 mln. ongeveer € 42 mln. te gaan besteden. Zonder aanvullend budget zal UWV het budget van Overige

W&R-projecten met ongeveer € 42 mln. gaan overschrijden. Uit bovenstaande tabel blijkt dat de realisatie tot en met het 3<sup>e</sup> kwartaal een overschrijding vertoont van € 12,9 mln.

## **Kwaliteit Sociaal Medisch Handelen**

In 2004 is een model ontwikkeld voor herinrichting van de sociaal medische functie. In 2005 heeft dit zijn vorm gekregen door inrichting van een klein stafdirectoraat op centraal niveau en aanstelling van regionale staffunctionarissen voor de vakinhoudelijke aansturing van de uitvoerend professionals. De belangrijkste doelstelling is het bevorderen van de professionaliteit van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen en daarnaast het versterken en borgen van de vakinhoudelijke kwaliteit en inrichting van een herkenbaar aanspreekpunt op het gebied van sociaal medisch handelen.

Het eerste halfjaar 2005 stond vooral in het teken van inrichting, vormgeving en positionering van de regionale staffunctionarissen en van het centrale directoraat. Gestart is met de ontwikkeling van instrumenten voor de vakinhoudelijke aansturing. Zo hebben we een systeem ontwikkeld voor het bepalen van reële productiedoelstellingen. In het derde kwartaal hebben we daar ervaring mee opgedaan. Op gestandaardiseerde wijze zijn ervaringen en knelpunten geïnventariseerd inzake het sociaal medisch handelen. Dit is in het derde kwartaal afgerond en zal dan de basis vormen voor het ontwikkelen van een integraal kwaliteitsplaatje. Tevens is een bijdrage geleverd aan het advies van de Gezondheidsraad inzake WIA. Ook hebben we een toetsingkader opgesteld voor het bepalen van de duurzaamheid van arbeidsongeschiktheid.

In het derde kwartaal zijn we gestart met de ontwikkeling van een instrument voor het meten van de kwaliteit van de contacten tussen de professionals en de klant. We ontwikkelen toetscriteria ten aanzien van de vakinhoudelijke kwaliteit en een instrument ter monitoring van de Arborol.

## **Kwaliteitsmanagement**

In het derde kwartaal 2005 is het ISO-certificaat aan ons uitgereikt. Tevens hebben we de TNO certification award ontvangen wegens de bijzondere prestaties op het gebied van management van het kwaliteitssysteem conform ISO 9001: 2000 voor de gehele organisatie. Als vervolgstap in de kwaliteitsontwikkeling hebben we de Kwaliteitsvisie 2005-2008 vastgesteld. Besloten is dat een aantal kwaliteitsinstrumenten wordt ingezet om de kwaliteit van de bedrijfsvoering verder te verbeteren. Uitgangspunt voor de instrumentkeuze is dat vooral verbetering van de aansturing en ontwikkeling van medewerkers de gewenste verbeteringen zal versnellen. In de loop van 2006 wordt op basis van de uitkomst van een aantal pilots in de uitvoering een aanpak voor de implementatie bepaald.

## **Beveiliging en privacy**

In het derde kwartaal hebben we onverkort de geplande Beveiliging & Privacy (B&P) activiteiten voortgezet.

### Organisatie en Personeel

B&P is als onderwerp opgenomen in de reguliere management rapportage van UWV.

Bedrijfsonderdelen zijn bezig om B&P te borgen in hun processen. Verder is een rapportageprotocol gereed om UWV breed managementinformatie m.b.t. beveiligings- en privacy incidenten op te leveren. Invoering hiervan vindt plaats vanaf het vierde kwartaal 2005. Ook in het derde kwartaal is er UWV breed aandacht voor bewustwording m.b.t. de Beveiliging & Privacy thema's.

### Logische toegangsbeveiliging

Naast de periodieke controle van de toegang tot de kantoorautomatiseringsomgeving, hebben we het proces van controle op toegang tot systemen en autorisaties beschreven. Vanaf het vierde kwartaal zal dit controleproces ingevoerd worden. Hiermee hebben we een verdere stap gezet om de toegang tot informatiesystemen en autorisaties te beheersen. We hebben daarnaast een inrichtingsplan geschreven ter uniformering van de autorisatiebeheer processen van UWV.

### Continuïteit

We hebben additionele uitwijkvoorzieningen voor informatiesystemen gecontracteerd. Verder zijn we in kaart aan het brengen of uitwijkvoorzieningen voor informatiesystemen afdoende zijn en periodiek worden getest.

We zijn volop bezig te inventariseren welke systemen in aanmerking komen voor Escrow. Naar verwachting ronden we dit in het vierde kwartaal af.

Er heeft een training van de crisisorganisatie plaatsgevonden en op basis van deze training zijn er actiepunten gedefinieerd ter verbetering van de crisisorganisatie.

## **Integriteit**

Binnen UWV is een meting uitgevoerd naar de integriteitbeleving bij de medewerkers. De resultaten van deze meting worden gebruikt voor het nemen van verbetermaatregelen. Alle organisatieonderdelen maken in overleg met hun medewerkers een plan van aanpak met tenminste drie speerpunten ter verbetering van de integriteit. Over de voortgang van de verbetermaatregelen wordt door het management maandelijks gerapporteerd. Over twee jaar zal de meting opnieuw plaatsvinden en zullen de effecten van de getroffen verbetermaatregelen zichtbaar worden.

In de eerste acht maanden van 2005 zijn in het totaal 104 onderzoeken volledig afgesloten. Daarin hebben we ten aanzien van 14 medewerkers arbeidsrechtelijke maatregelen moeten treffen en is in 4 gevallen aangifte bij de politie gedaan. In 35 gevallen zijn preventieve maatregelen getroffen om de betreffende soorten incidenten te voorkomen. Daarnaast is in 2 gevallen door middel van het inzetten van beslagprocedures het aan UWV toegebrachte nadeel op de betrokken medewerkers verhaald.

Verder is de afgelopen maanden een model voor het uitvoeren van risicoanalyses op bedrijfsprocessen ontwikkeld op basis van enkele in de praktijk uitgevoerde risicoanalyses. Gekoppeld aan het model zullen de komende tijd de nodige beheersinstrumenten worden ontwikkeld.

## **Personele herinrichting**

De personele reductie, die noodzakelijk is door de fusie, het afstoten van taken en teruglopende volumina, is na een intensieve voorbereiding volop van start gegaan. Inmiddels zijn 915 medewerkers boventallig verklaard. Deze medewerkers verlaten de actieve dienst om zich geheel te kunnen richten op het hervinden van werk. Voor zover dat binnen UWV niet mogelijk is, staan mobiliteitscentra klaar om de medewerkers te begeleiden. Met outplacementbureaus zijn afspraken gemaakt voor de concrete begeleiding.

Wij gaan zelf echter ook actief op zoek naar geschikte vacatures. In dat kader staan wij in contact met de Bestuursdienst van de centrale overheid. Ook leggen wij contacten met andere overheidsdiensten en ZBO's. In het najaar organiseren we een werkconferentie voor ZBO's om te zien of we kunnen samenwerken bij het opvangen van personele stromen. De minister heeft zijn medewerking aan deze conferentie al toegezegd.

### *Ontwikkeling personele reductie*

Voor de personele reductie wordt 1 januari 2003 als referentiemoment gehanteerd. Wij hadden op 1 oktober 2005 20.287 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 3.563 medewerkers. Het aantal van 20.287 medewerkers bestaat uit 19.232 vaste, 925 tijdelijke medewerkers en 130 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld.

Op 1 oktober 2005 bestond de bezetting uit 17.169 fte's. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling met 2.976 fte's.

Per 1 juli 2005 waren – rekening houdend met 1.600 werkzame uren per jaar per fte – 2.254 externe fte's werkzaam bij UWV, waarvan 1.328 in de reguliere uitvoering en 926 in projecten.

<b>Tabel</b>				
<b>Personeelsverloop</b>				
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Stand 1-10-2005 t.o.v. 1-1-2003</b>
<b>Medewerkers*</b>				
Stand 1 januari	22.056	23.349	23.850	<b>-3.563</b>
Stand 1 oktober	20.287			
Stand 31 december		22.363	23.690	
gemiddeld	21.172	22.855	23.770	
<b>Vast*</b>				
Stand 1 januari	20.107	20.703	21.142	<b>-1.910</b>
Stand 1 oktober	19.232			
Stand 31 december		20.124	20.760	
gemiddeld	19.670	20.413	20.951	
<b>Tijdelijk*</b>				
Stand 1 januari	1.730	2.286	2.361	<b>-1.436</b>
Stand 1 oktober	925			
Stand 31 december		1.970	2.569	
gemiddeld	1.328	2.123	2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>				
Stand 1 januari	219	360	347	<b>-217</b>
Stand 1 oktober	130			
Stand 31 december		269	361	
gemiddeld	175	320	354	
<b>Fte's</b>				
Stand 1 januari	18.612	19.603	20.145	<b>-2.976</b>
Stand 1 oktober	17.169			
Stand 31 december		19.001	20.136	
Gemiddeld	17.891	19.302	20.141	
<b>* Aantal arbeidverhoudingen</b>				

## KOSTEN VAN DE UITVOERING

Bij de start van UWV is afgesproken dat de kosten voor de uitvoering van de wettelijke taken in de periode 2002 t/m 2005 met 25% zouden moeten dalen. In 2005 zal in overleg met het ministerie worden vastgesteld onder welke condities 10% van deze besparing structureel wordt geherinvesteerd in kwaliteit. De financiële taakstelling leidt uiteindelijk tot een reële reductie van 15% per jaar op de totale uitvoeringskosten. Tot en met 2004 is een reële reductie van 11% gerealiseerd. De voor 2005 resterende efficiencytaakstelling van 4% netto (7% bruto) is in verband met het omvangrijke beleidsprogramma doorgeschoven naar 2006.

<b>TABEL</b>				
<b>Prestatie-indicator: Kosten van de uitvoering</b>				
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie t/m 3e kw</b>	<b>Jaar Prognose</b>	<b>Realisatie 2004</b>
Begrotingsresultaat structurele kosten	< 100%	96,4%	≤100%	95,2%

De in het kwartaalverslag gepresenteerde kosten van de uitvoering hebben uitsluitend betrekking op de reguliere sv-taken. De andere (niet-wettelijke) taken worden geïntegreerd uitgevoerd met de reguliere sv-taken. Deze andere taken worden kostendekkend uitgevoerd en in rekening gebracht bij de diverse opdrachtgevers. Daarom zijn de kosten van de andere taken in deze rapportage geëlimineerd.

<b>Tabel</b>					
<b>Begrotingresultaat UWV</b>					
	<b>t/m 3e kwartaal 2005</b>				<b>Begroting</b>
	<b>realisatie</b>	<b>begroting</b>	<b>verschil</b>	<b>%</b>	
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening *</b>	1.127,2	1.161,8	-34,6	-3%	1.549,1
Kwaliteitsprojecten	46,0	55,4	-9,4	-16,9%	73,9
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.173,3</b>	<b>1.217,3</b>	<b>-44,0</b>	<b>-3,6%</b>	<b>1.623,0</b>
Transformatieprojecten	91,2	86,9	4,3	5,0%	115,8
W&R-projecten	73,8	72,5	1,3	1,9%	96,6
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>165,0</b>	<b>159,3</b>	<b>5,7</b>	<b>3,5%</b>	<b>212,4</b>
Frictiekosten	18,5	18,5	0,0	0,0%	40,0
<b>Totale kosten</b>	<b>1.356,7</b>	<b>1.395,0</b>	<b>-38,3</b>	<b>-2,7%</b>	<b>1.875,4</b>

\* Incl. € 1,5 mln. uitvoeringskosten extra reïntegratie Jonggehandicapten waarvoor geen budget is ontvangen.

## Toelichting op het begrotingsresultaat

### Begrotingsresultaat positief

Wij hebben tot en met het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005 per saldo een positief begrotingsresultaat van € 38,3 mln. (2,7%) gerealiseerd. Op de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is er sprake van een onderschrijding van € 44,0 mln. (3,6%) ten opzichte van de begroting. In deze begroting is een besparing van 11% (€ 166,2 mln.) ten opzichte van 2001 verdisconteerd.

### Uitvoeringskosten extra reïntegratie Jonggehandicapten

Om jonggehandicapten meer mogelijkheden te bieden op de arbeidsmarkt zijn door middel van het Amendement Verburg c.s. (Tweede Kamer, vergaderjaar 2002/2003, 28 600 XV, nr. 39) extra middelen ter beschikking gesteld. In dit kader is € 1,5 mln. aan uitvoeringskosten besteed.

### Frictiekosten

De frictiekosten tot en met het 3<sup>e</sup> kwartaal bedragen € 18,5 mln. (Sociaalplan kosten € 6,4 mln., Huisvestingskosten € 12,1 mln.)

De verwachting is dat de frictiekosten voor het jaar 2005 zullen uitkomen op een bedrag van € 29,6 mln. (Sociaalplan kosten € 10,1 mln., Huisvestingskosten € 20,6 mln.)

Dit is excl. de Sociaalplan kosten Sub Walvis die zijn verantwoord onder het programma Capaciteit- en reductiemanagement.

## Toelichting op de begroting 2005

De begroting 2005 van € 1875,4 mln. bestaat uit de door de Minister toegekende begroting (€ 1.811,1 mln.) conform de brief van 27 juni 2005, de bestemmingsreserve (€ 24,3 mln.), en de frictiekosten van € 40,0 mln. (leegstandskosten en kosten sociaal plan) conform het besluit van de Minister van 17 mei 2005.

TABEL					
Toelichting op de begroting 2005					
	Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	Kwaliteitsprojecten	Transformatieprojecten	W&R projecten	Totaal
<b>Toegekend door SZW</b>	1533,1*	111,9	115,8	50,3	1811,1
<b>Frictiekosten 2005</b>	40,0				40,0
<b>Mutatie Kwaliteitsbegroting</b>					
KCC	8,6	-8,6			
Frictiekosten Afbouw AG	16,0	-16,0			
Uitvoering reïntegratiecoaching	13,4	-13,4			
<b>Mutatie W&amp;R begroting</b>					
Interne uren Walvis/SUB	-22,0			22,0	
<b>Bestemmingsreserve</b>					
Walvis/SUB 2004				14,9	
Invoering WFSV				1,4	
Invoering Ww/ZW overheidspersoneel				4,7	
Vrijstelling VerzoekeringsVerklaring Werkgevers				0,8	
Verlengde loondoorbetalingsverplichting bij ziekte				2,1	
Schattingsbesluit				0,4	24,3
	<b>1589,1</b>	<b>73,9</b>	<b>115,8</b>	<b>96,6</b>	<b>1875,4</b>
* incl. arbeidsadviseur € 6,6 mln.					

Over de financiering van nieuwe wet- en regelgeving, inclusief het uitgebreide beleidsprogramma AG 2005, zijn separate financieringsafspraken maken.

## Begrotingsresultaat per kostensoort

Hieronder is een confrontatie gemaakt van de kostenrealisatie per kostensoort met de categorale kostenbegroting 2005 zoals die is opgenomen in ons Jaarplan 2005. De gepresenteerde realisatie per kostensoort is inclusief de kosten voor de inzet van Arbeidsadviseurs, aangezien het hier reguliere personele inzet betreft. De kosten van de interne uren die zijn besteed in het kader van het project Walvis/SUB zijn hier geëlimineerd aangezien deze worden verantwoord onder de projectkosten.

Tabel					
Begrotingsresultaat per kostensoort					
	t/m 3e kwartaal 2005				Begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
Personeel	861,9	869,7	-7,8	-0,9%	1.159,6
Huisvesting	95,5	100,7	-5,2	-5,1%	134,2
Automatisering	181,8	210,3	-28,5	-13,6%	280,4
Kantoor	40,1	41,0	-0,8	-2,0%	54,6
Overig	36,7	51,7	-15,0	-29,0%	68,9
<b>Subtotaal</b>	<b>1.216,0</b>	<b>1.273,3</b>	<b>-57,2</b>	<b>-4,5%</b>	<b>1.697,7</b>
Niet wettelijke uitvoeringskosten (omzet andere taken)	42,8	44,5	-1,7	-0,1%	59,3
<b>Subtotaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.173,3</b>	<b>1.228,8</b>	<b>-55,5</b>	<b>-4,5%</b>	<b>1.638,4</b>
Interne uren Walvis/SUB		-16,5	16,5		-22,0
Arbeidsadviseurs		5,0	-5,0		6,6
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.173,3</b>	<b>1.217,3</b>	<b>-44,0</b>	<b>-3,6%</b>	<b>1.623,0</b>

#### *Personeelskosten*

De onderschijding van de personeelskosten bedraagt tot en met het 3<sup>e</sup> kwartaal € 7,8 mln. (0,9%). Deze onderschijding is het gevolg van een voortschrijdende fte reductie.

#### *Huisvestingskosten*

De onderschijding van de huisvestingskosten wordt veroorzaakt door lagere huur & service kosten en lagere afschrijvingen. De verwachting is dat het gemiddeld aantal m<sup>2</sup> in 2005 ongeveer 6% lager is dan begroot.

#### *Automatiseringskosten*

De onderschijding wordt ondermeer veroorzaakt door lagere reguliere kosten kantoorautomatisering (betreft niet de projectkosten kantoorautomatisering) en lagere exploitatiekosten.

#### *Overige kosten*

De onderschijding van de overige kosten groot € 15,0 mln. wordt ondermeer veroorzaakt doordat de kosten niet evenredig over het jaar verdeeld zijn. Het merendeel van de kosten valt in het 4<sup>e</sup> kwartaal.