

Bijlage 1: Programmakosten UWV

Inleiding

In deze bijlage zijn opgenomen de rapportages over de programmakosten tot en met de maand september 2005. Op de cijfers heeft nog geen accountantscontrole plaatsgevonden. De rapportages bestaan uit:

- de balans UWV;
- de staat van baten en lasten UWV;
- de specificatie van de balans UWV;
- de specificatie baten en lasten UWV naar wet;
- de specificatie saldo baten en lasten UWV naar wet;
- de specificatie baten en lasten UWV naar fonds;
- de toelichting bij de uitkeringslasten tot en met het 3^e kwartaal 2005 (tabel met toelichting).

Naast onderstaande algemene toelichting op de rapportages is aan het eind van deze bijlage een paragraaf gewijd aan de ontwikkeling van de uitkeringslasten tot en met het derde kwartaal van 2005 in vergelijking met de uitkeringslasten over dezelfde periode van 2004. Voor de goede orde wordt erop gewezen dat de cijfers in de diverse rapportages door afrondingsverschillen soms kunnen afwijken.

Vergelijkende cijfers

Voor de vergelijkende cijfers van de balans UWV zijn de cijfers per 31-12-2004 van de jaarrekening UWV gebruikt. Voor de resultatenrekening zijn de cijfers uit het kwartaalverslag UWV 3^e kwartaal 2004 gebruikt.

De volgende vergelijkende cijfers t/m het derde kwartaal 2004 zijn aangepast:

Voor de WW en het AWF zijn de uitkeringslasten met ongeveer € 79 mln. verlaagd en de overige lasten verhoogd in verband met een overheveling van de lasten uit reïntegratietrajecten WW naar de overige lasten.

In de rapportages zijn de vergelijkende cijfers van het Afz samengevoegd met de vergelijkende cijfers van het Aof. Dit houdt verband met de opheffing van het Afz op 1 januari 2005 en de vermogensoverdracht op deze datum aan het Aof. Vanaf 2005 financiert het Aof de lopende uitkeringen WAZ.

Algemene toelichting op de balans UWV

In deze kwartaalrapportage zijn de balanscijfers per 30 september 2005 opgenomen van zowel de administratie uitvoeringskosten als van de administratie programmakosten.

In deze kwartaalrapportage worden de diverse grootboekrekeningen in gebruik voor de administratie van de heffing en inning van de premie ZFW geëlimineerd. Hierdoor resteert slechts één vordering of één schuld op de balans en wordt onnodige balansverlenging vermeden. Deze eliminatie is ook toegepast op de vorderingen en schulden inzake de bijdragen aan de SER.

Algemene toelichting op de resultatenrekening UWV

In de tabellen zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten tot en met september 2005 opgenomen. De gerealiseerde uitvoeringskosten zijn toegerekend aan de fondsen op basis van de verdeelsleutel afkomstig uit de januarinota 2005. Binnen diverse fondsen vindt een verdere verdeling naar wet plaats. Hiervoor wordt de verdeelsleutel uit de jaarrekening 2004 toegepast. Voor de jaarrekening 2005 zal na het bepalen van de definitieve verdeelsleutel van de kostentoerekening 2005 een herverdeling van de uitvoeringskosten plaatsvinden.

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.

Tot de baten en lasten van de wachtgeldfondsen, het AWF en het Ufo behoren naast de baten en/of lasten ZW en WW ook de lasten van de Wazo.

Vanwege de opheffing van de WAZ is het premiepercentage sinds 2004 op nihil gesteld. De premiebaten van de WAZ zijn daarom tot en met het derde kwartaal 2005 nihil.

Toelichting bij de premievorderingen

In de jaarrekening 2004 is onder de premievorderingen een bedrag van € 739 miljoen opgenomen voor de nog te innen nog vast te stellen premie over het jaar 2004. In 2005 worden de vastgestelde premiebaten over het jaar 2004 hierop in mindering gebracht. Mede hierdoor zijn de premievorderingen van € 1.037 miljoen naar € 381 miljoen afgenomen.

Toelichting bij de overige vorderingen

Deze balanspost is toegenomen van € 186 miljoen naar € 365 miljoen. De toename bestaat grotendeels uit de per 31 december 2005 te ontvangen rentebaten die voortvloeien uit de rekening-courantverhoudingen van de fondsen met de Minister van Financiën.

Balans per 30 september 2005

(bedragen x € 1 mln.)

	30-09-2005		31-12-2004
Activa			
Materiële vaste activa	133		127
Totaal vaste activa	<u>133</u>	133	<u>127</u>
Vorderingen	1.014		1.437
Liquide middelen	11.335		11.486
Totaal vlottende activa	<u>12.349</u>	12.349	<u>12.923</u>
Totaal activa	<u>12.482</u>	<u>12.482</u>	<u>13.050</u>
Passiva			
Fondsvermogen	10.556		10.978
Voorzieningen	71		83
Kortlopende schulden	1.855		1.989
Totaal passiva	<u>12.482</u>	<u>12.482</u>	<u>13.050</u>

Staat van baten en lasten t/m 3^e kwartaal 2005

(bedragen x € 1 mln.)

	2005	2004
Baten		
Premiebaten	14.355	14.840
Rijksbijdragen	1.583	1.522
Overige baten	800	849
Totaal baten	<u>16.738</u>	<u>17.211</u>
Lasten		
Uitkeringen	13.237	13.374
Sociale lasten	1.837	1.801
Overige lasten	729	770
Uitvoeringskosten	1.357	1.307
Totaal lasten	<u>17.160</u>	<u>17.252</u>
Saldo van baten en lasten	<u>-422</u>	<u>-41</u>

Specificaties van de balans

(bedragen x € 1 mln.)

Vorderingen	30-09-2005	31-12-2004
Programmakosten		
Premievorderingen	381	1.037
Uitkeringsdebiteuren	173	157
Rekening-courant met CVZ	51	-
Afrekening rijksbijdrage Afj met SZW	-	6
Overige vorderingen	365	186
	970	1.386
Uitvoeringskosten		
Vorderingen uitvoeringskosten	44	51
Totaal vorderingen	1.014	1.437

Verloopoverzicht fondsvermogen

Fondsen	Saldo 1-1-2005	Saldo baten en lasten	Saldo 30-09-2005
Aok	890	22	912
Aof *)	3.857	-333	3.524
Wgf	8	127	135
AWf	6.001	-228	5.773
Ufo	222	-10	212
Afj	-	-	-
Tf	-	-	-
Rf	-	-	-
Totaal vermogen fondsen	10.978	-422	10.556

*) op 1-1-2005 is het vermogen van het voormalige Afz (€ 815 mln.) overgedragen aan het Aof

Kortlopende schulden	30-09-2005	31-12-2004
Programmakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.184	1.331
Nog af te dragen loonheffing	296	286
Rekening-courant met CVZ	-	8
Rekening-courant met SER	1	2
Afrekening rijksbijdrage Tf met SZW	-	1
Overige schulden	173	148
	1.654	1.776
Uitvoeringskosten		
Schulden uitvoeringskosten	201	213
Totaal kortlopende schulden	1.855	1.989

Specificaties van de baten en lasten naar wet

t/m 3^e kwartaal 2005

(bedragen x € 1 mln.)

Baten wettelijke taken

Baten	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overig		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
WAO	8.424	9.376	1	-	107	106	8.532	9.482
WAZ	-	-	-	-	0	15	0	15
Wajong	-	-	1.308	1.261	1	0	1.309	1.261
Wazo	-	-	-	-	0	2	0	2
REA	-	-	-	-	360	427	360	427
TW	-	-	261	256	1	0	262	256
BIA	-	-	5	5	0	0	5	5
TRI	-	-	8	-	0	-	8	-
WW	5.926	5.460	-	-	329	297	6.255	5.757
ZW	5	4	-	-	2	2	7	6
Totaal baten	14.355	14.840	1.583	1.522	800	849	16.738	17.211

Lasten wettelijke taken

Lasten	Uitkeringen		Sociale lasten		Overig		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
WAO	6.700	7.132	1.026	1.055	155	172	575	547	8.456	8.906
WAZ	363	367	18	18	0	13	-	35	381	433
Wajong	1.159	1.117	79	76	33	34	38	34	1.309	1.261
Wazo	614	617	33	45	0	0	15	12	662	674
REA	27	55	-	-	219	258	41	59	287	372
TW	224	218	31	29	0	0	7	9	262	256
BIA	3	3	1	1	0	0	1	1	5	5
TRI	5	-	1	-	0	-	2	-	8	-
WW	3.498	3.268	555	514	322	293	516	464	4.891	4.539
ZW	644	597	93	63	0	0	162	146	899	806
Totaal lasten	13.237	13.374	1.837	1.801	729	770	1.357	1.307	17.160	17.252

Specificatie saldo baten en lasten naar wet t/m 3^e kwartaal 2005

Saldo baten en lasten	2005	2004
WAO	76	576
WAZ	-381	-418
Wajong	-	-
Wazo	-662	-672
REA	73	55
TW	-	-
BIA	-	-
TRI	-	-
WW	1.364	1.218
ZW	-892	-800
Totaal	-422	-41

**Specificatie baten en lasten naar fonds
t/m 3^e kwartaal 2005**
(bedragen x € 1 mln.)

Baten

Baten	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overig		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Aok	1.903	2.868	-	-	2	1	1.905	2.869
Aof	6.521	6.516	1	-	105	120	6.627	6.636
Wgf	1.830	1.925	-	-	3	-5	1.833	1.920
AWf	3.908	3.337	-	0	160	156	4.068	3.493
Ufo	193	194	-	-	168	150	361	344
Afj	-	-	1.308	1.261	1	0	1.309	1.261
Tf	-	-	274	261	1	0	275	261
Rf	-	-	-	-	360	427	360	427
Totaal baten	14.355	14.840	1.583	1.522	800	849	16.738	17.211

Lasten

Lasten	Uitkeringen		Sociale lasten		Overig		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Aok	1.639	2.142	244	315	0	0	-	-	1.883	2.457
Aof	5.431	5.374	799	758	155	185	575	587	6.960	6.904
Wgf	1.272	1.308	191	191	4	0	239	223	1.706	1.722
AWf	3.116	2.827	474	410	298	261	408	361	4.296	3.859
Ufo	303	280	17	21	19	32	32	28	371	361
Afj	1.159	1.117	79	76	33	34	38	34	1.309	1.261
Tf	232	221	33	30	0	0	10	10	275	261
Rf	85	105	-	-	220	258	55	64	360	427
Totaal lasten	13.237	13.374	1.837	1.801	729	770	1.357	1.307	17.160	17.252

Toelichting op de uitkeringslasten t/m 3^e kwartaal 2005

(bedragen x € 1 mln.)

Deze paragraaf geeft de ontwikkeling weer van de uitkeringslasten uit de administratie per fonds over de eerste drie kwartalen van 2005 ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2004. In de tabel zijn de cijfers uit de administratie van 2004 en 2005 weergegeven. Het gaat hierbij om de uitkeringslasten inclusief vakantiegeld en inclusief besparingen uitkeringen WSW-ers. De uitkeringslasten geven een goed beeld van de ontwikkelingen van een fonds. De uitkeringslasten 2005 uit de tabel worden in de tekst afgezet tegen de verwachtingen uit de Oktobernota financiële ontwikkeling UWV-fondsen 2005-2006 (Oktobernota).

Tabel Uitkeringslasten per fonds

	t/m 3 ^e kwartaal 2004	t/m 3 ^e kwartaal 2005
Aok	2.142	1.639
Aof	5.374	5.431
Wgf	1.308	1.272
AWf	2.827	3.116
Ufo	280	303
AfJ	1.117	1.159
Tf	221	232
Rf	105	85
Totaal	13.374	13.237

Aok

De WAO-instroom daalt. De invoering van VLZ leidt tot een uitstel van de instroom in de Aok in 2005. De Aok financiert de eerste vier arbeidsongeschiktheidsjaren van deze nieuwe uitkeringen. Een daling van het aantal uitkeringen leidt tot een afname van de uitkeringslasten in 2005 ten opzichte van 2004. De daling van de lasten Aok in 2005 is conform de raming in de Oktobernota.

Aof (AfZ)

De Aof-lasten (inclusief de AfZ-lasten) zijn nagenoeg gelijk in het eerste drie kwartalen van 2005 ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2004. De AfZ-lasten zijn toegevoegd aan de Aof-lasten 2004 en 2005. In de Oktobernota blijken de uitkeringslasten ook nagenoeg gelijk.

Wgf

De economische situatie komt als eerste tot uitdrukking in de ontwikkeling van de uitkeringslasten van de wachtgeldfondsen. De wachtgeldfondsen financieren het eerste halfjaar van de werkloosheid. In vergelijking met de eerste drie kwartalen van 2004 zijn de uitkeringslasten in de eerste drie kwartalen van 2005 met 3% gedaald. In de Oktobernota wordt nog wel een lichte stijging van de uitkeringslasten in 2005 verwacht.

AWf

Na een half jaar werkloosheid financiert het AWf de WW-uitkeringen. Hierdoor treedt de toename van het aantal WW-uitkeringen als gevolg van de conjuncturomslag pas met enige vertraging op in de uitkeringslasten van het AWf. Ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2004 zijn de uitkeringslasten van het AWf in de eerste drie kwartalen van 2005 gestegen. De stijging van de uitkeringslasten is conform de raming van de Oktobernota.

Ufo

De uitkeringslasten van het Ufo stijgen over de eerste drie kwartalen van 2005 ten opzichte van de uitkeringslasten van de eerste drie kwartalen van 2004. Dit wordt deels nog veroorzaakt door de groei van het relatief jonge WW-bestand. De ontwikkeling van de uitkeringslasten is conform de verwachting voor 2005 zoals gepresenteerd in de Oktobernota.

AfJ

De uitkeringslasten van het AfJ nemen toe door een toename van het bestand Wajonggerechtigden in de eerste drie kwartalen van 2005 ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2004. Deze toename is conform de verwachting in de Oktobernota.

Tf

De uitkeringslasten Tf nemen toe in de eerste drie kwartalen van 2005 conform de verwachtingen van de Oktobernota. De toename is het gevolg van de toename van het volume toeslagen ZW en WW.

Rf

De uitkeringslasten zijn in de eerste drie kwartalen van 2005 veel lager dan in de eerste drie kwartalen van 2004. De daling is het gevolg van de afschaffing van de reïntegratie-uitkeringen, waardoor alleen nog uitkeringen die gestart zijn voor 1 januari 2005 tot lasten leiden. De daling is conform de verwachting in de Oktobernota.

Bijlage 2: Het veranderprogramma

Inleiding

In zijn brief d.d. 16 september 2005 heeft de minister aangegeven inzicht te willen hebben in de volgende onderwerpen:

1. Onderbouwing van de conclusie dat in het tweede kwartaal de inhoudelijke voortgang van het veranderprogramma over het algemeen op koers ligt. In de addenda op kwartaal één en twee wordt hierop ingegaan.
2. De wijze van toerekening van de kosten aan de programma's.
3. De voortgang en het effect van de verbetering in de aansturing van de projecten en het beheer hiervan.

Ad 2. De wijze van toerekening van de kosten aan de programma's,

De incidentele (projectmatige) activiteiten worden apart geadmistreerd. De wijze waarop dit gebeurt, is vastgelegd in interne richtlijnen. Hieruit blijkt dat kosten die direct verband houden met incidentele activiteiten, zoals inzet van extern personeel, rechtstreeks geboekt worden op de betreffende activiteit. Door middel van tijdschrijven wordt de inzet van interne medewerkers vastgelegd in de administratie. In het interne uurtarief is rekening gehouden met een opslag voor huisvesting, automatisering en overige personeelsgebonden kosten. Voordat kosten op een project worden geboekt, moeten deze eerst geaccordeerd worden door de projectmanager of programmamanager.

Ad 3. De voortgang en het effect van de verbetering in de aansturing van de projecten en het beheer hiervan.

In het derde kwartaal heeft de veranderorganisatie op verzoek van de Raad van Bestuur het huidige veranderproces geëvalueerd. Het veranderproces loopt in aangepaste vorm inmiddels een jaar en is in het afgelopen jaar op een hoger niveau gebracht. Verdere aanscherping van het veranderproces is desalniettemin mogelijk.

De belangrijkste constatering zijn:

- Verdere vergroting van de inhoudelijke consistentie (op alle niveau's)
- Verdere vergroting van de samenwerkingsbereidheid (op alle niveau's)
- Optimaliseren van programma- en projectmatig werken

Daarnaast vraagt in het 'afrondingsjaar' 2006 specifieke aandacht:

- Nog verder terugbrengen omvang projectenportfolio tot alleen (succesvolle) projecten met daadwerkelijke meerwaarde en concreet eindresultaat;
- Verder verscherpen management binnen de programma's;
- Verder verscherpen management binnen de projecten;
- Optimaliseren samenhang tussen programma's en onderliggende projecten;
- Optimaliseren aansluiting met lijnmanagement;
- Overdragen en implementeren van eindresultaten naar divisies en staven;
- Afbouwen programma- en projectenbureau's;
- Voorsorteren op UWV nieuwe stijl (Werk, Sociaal Medische Zaken, Gegevensdiensten, Uitkeringen).

Een aantal maatregelen wordt met ingang van het vierde kwartaal 2005 van kracht. Deze maatregelen hebben tot doel het veranderproces te optimaliseren:

1. De RvB blijft voltallig opdrachtgevend en besluitvormend orgaan met betrekking tot het veranderprogramma UWV.
2. Eenmaal per maand wordt een aparte vergadering van de RvB gehouden, waarin het Veranderprogramma wordt besproken en (bij)sturingsonderwerpen aan de orde komen.
3. De Veranderorganisatie blijft acteren vanuit de huidige rol aangevuld met een aantal specifieke taken:

De Veranderorganisatie heeft een eindige rol: uiterlijk wordt aan het eind van het "afrondingsjaar" 2006 de veranderfunctie regulier binnen UWV vormgegeven (in samenhang

met de borging van programma- en projectmatig werken). Vanaf medio 2006 wordt deze transitie in gang gezet in samenhang met de afbouw van de programma- en projectbureau's.

4. De rol van de cockpit ICT (ICT spinnenweb en afhankelijkheden, releasekalender, testen, etc.) blijft ongewijzigd en wordt nader bezien in relatie tot de voorstellen omtrent de ICT Governance.
5. De communicatie over het Veranderprogramma wordt vanuit veranderkundige context en eenduidigheid op een hoger plan gebracht.

De programma's

1. Naam Programma	A. Programma Afronden Fusie/transformatie
2. Doel van het programma	<p>Het doel van het programma afronden fusie/transformatie is: Het komen tot efficiency en uniformering in de bedrijfsvoering in het bijzonder gefocust op huisvesting, werkprocessen en ICT-stelsels.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het resultaat van het programma fusie/transformatie is het vormgeven van de concentratie van productieprocessen op een sterk gereduceerd aantal locaties (incl. huisvesting, personeel, dossiers en ICT); • Eind 2005 zijn drie van de zes ICT-stelsels met onderliggende processen en systemen voor de distribuerende functie uitgefaseerd. <p>De hoogste prioriteit UWV-breed is gelegd bij "going concern" en het beleidsprogramma. Voor 2005 zullen in het programma afronden fusie/transformatie alleen de noodzakelijke activiteiten worden verricht. De overige activiteiten worden getemporeerd en uitgevoerd in 2006.</p> <p>De projectresultaten en de nog resterende (project)activiteiten worden na 2006 overgedragen aan lijnorganisatie.</p>
3. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<p>6. Fo/BO: Realisatie conform goedgekeurde implementatieplannen (huisvesting, personeel, dossiers en ICT).</p> <p>7. ZW proces en systeem (6=1) operationeel, WW -Ontslag proces en systeem ex-GUO in doelsysteem WW (6=3) en WW Overige soorten werkloosheid (OSW) proces;</p> <p>8. Beveiliging en Privacy: realisatie conform goedgekeurde implementatieplannen.</p>
4. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron afwijkingen voorgaande kwartalen)	<p>2a. Projectplan PUIK gereed.</p>
5. Behaalde resultaten derde kwartaal 2005	<p>2a. Projectplan PUIK gereed De Raad van Bestuur is op 16 augustus akkoord gegaan met een herziene opzet van het project PUIK (2005 afronden "bulk" en USZO en resterend maatwerk verschoven naar 2006). Tot en met het 3^e kwartaal zijn intussen 9.000 werkplekken verpuikt.</p> <p>7a. - Project Zwaluw: Het nieuwe werkproces ZW en het nieuwe systeemcomplex UZS zijn op 1 september uitgerold. - Project GUO WW Ontslag: De convergentie is volgens planning eind juli afgerond.</p>
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<p>6. Het project Fo/Bo loopt gedeeltelijk op planning. Fo/Bo Heerlen is getemporeerd vanwege niet verlengen van huurcontact door ABP. Doorgeschoven naar vierde kwartaal.</p> <p>7b. Project convergentie WW Overige soorten WW: de scope van het project is verbreed (met testen, implementatie en overdacht naar de staande organisatie). Er wordt een aangepast plan van aanpak opgesteld voor de periode t/m december 2005. Mijlpaal wordt doorgeschoven naar begin vierde kwartaal.</p> <p>8. Beveiliging en Privacy: Project heeft op onderdelen een lichte vertraging opgelopen. Flankerende maatregelen worden uitgewerkt. De mijlpaal is doorgeschoven naar het vierde kwartaal.</p>
7. Overige resultaten derde kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> • Project E-SMF: (overgedragen naar programma Fusie/Transformatie vanuit programma WBU/Keten). De uitrol voor de ex- Cadanspopulatie op de eerste 8 (van de 24)

	<p>kantoren van de eerste versie van het informatiesysteem voor de sociaal-medische functie E-SMF is succesvol uitgevoerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project Reductie Wao Systemen (RWS) Cadans D: Project is conform planning en binnen budget afgerond. • Project Uniformering Invordering: het project is beëindigd conform doelstelling en planning. • Project Rekening Courant Systeem is afgerond, restactiviteiten ondergebracht bij Invordering. • Project Convergentie Historie WW en OSW: het informatiesysteem Historie Gegevens Ontsluiting (HGO) voor Cadans B en D is landelijk in gebruik genomen; de detailanalyse GAK en GUO cf planning opgeleverd. • Project Uniformeren Excasso: project licht vertraagd. • Project LIP: Systeem HIP is op alle locaties beschikbaar. Upgrade van de applicatie (november) ligt op planning • Project SIP/ODS: SIP: ontwikkeling, test, acceptatie en productieomgeving zijn opgeleverd. ODS: testen basisrelease zijn gereed.
<p>8. Conclusie voortgang programma</p>	<p>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^e kwartaal is dat de meeste convergentietrajecten zullen zijn overgedragen aan de reguliere organisatie en dat de projecten die in 2006 doorlopen de vervolplannen hebben opgeleverd.</p>

1. Naam Programma	B. Programma SUB/Walvis
2. Doel van het programma	<p>De doelen van SUB en Walvis zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bereiken van een (verdere) verlaging van de administratieve lasten van de werkgever door de stroomlijning van de uitwisseling van gegevens met de Belastingdienst en andere belanghebbende partijen; • Verlaging van de uitvoeringskosten; • Het verbeteren van rechtmatigheid en handhaafbaarheid; • Het vergroten van de inzichtelijkheid van het SV-stelsel. <p>Hiertoe verricht UWV de volgende aanpassingen in de uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heffing, inning en controle van de premies werknemers - verzekeringen lopen per 1-1-2006 via de Belastingdienst; • UWV realiseert een polisadministratie voor inkomsten- en uitkeringsverhoudingen; • 'Markt' in beweging krijgen om vanaf 2006 op de juiste wijze de gegevens te leveren en afdracht te doen van bijbehorende loonheffing en premies (Loonaangifte 2006 = apart project); • Zorgen dat UWV via een nader beschreven gefaseerd invoeringstraject vanaf 1-1-2006 de SV-wetten die betrekking hebben op de distribuerende functie conform WALVIS en de WFSV kan uitvoeren, zodanig dat haar externe doelgroepen daarop voorbereid zijn.
3. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<p>16. Bouw uitkeringssystemen die aansluiten op polis gereed; 17. Testen van systeemaanpassingen uitkeringssystemen; 18. Opleidingsplan uitkeringsprocessen gereed; 19. Ketentest omgeving polis gereed; 20. Uitvoering testen;</p>
4. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron afwijkingen voorgaande kwartalen)	<p>4. Procesontwerp uitkeringssystemen beschikbaar; 7. Externe audit testplan uitgevoerd; 8. Implementatiescenario uitkeringssystemen beschikbaar; 11. Ontwerp en bouw uitkeringssystemen die niet op polis aansluiten gereed;</p>
5. Behaalde resultaten derde kwartaal 2005	<p>4. De procesontwerpen uitkeringssystemen zijn beschikbaar gekomen in het derde kwartaal. 8. De implementatiescenario's uitkeringssystemen zijn beschikbaar; 11. Ontwerp en bouw uitkeringssystemen die niet op polis aansluiten is grotendeels gereed, een deel van de ontwerpactiviteiten loopt door in het vierde kwartaal. 16. Bouw van de overige systemen loopt volgens planning. De (releasematige) oplevering van het derde kwartaal loopt door in het vierde kwartaal. De mijlpaal komt terug in het vierde kwartaal. 17. Het testen van een groot aantal systeemaanpassingen van uitkeringssystemen loopt. De mijlpaal komt terug in het vierde kwartaal. 18. Opleidingsplannen WW en AG uitkeringsprocessen zijn gereed; 19. Mijlpaal is gerealiseerd, technische aanpassingen blijven noodzakelijk.</p>
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<p>8. Er is nog geen externe audit op het testplan uitgevoerd. De testplanning is als gevolg van onder andere vertragingen bij de Belastingdienst aan veranderingen onderhevig. De mijlpaal wordt doorgeschoven naar het vierde kwartaal. 20. De ketentest met de Belastingdienst Pilot Loonaangifte is afgerond. De ketenintegratietest (BD, Dagloon, CBS en GPA) zijn op papier uitgevoerd en hebben tot bevindingen geleid. De test op basis van de productie release (1.5) vindt plaats in het vierde kwartaal.</p>
7. Overige resultaten derde	

kwartaal	
8. Conclusie voortgang programma	De ontwikkeling van de Polisadministratie verloopt volgens planning. Op 1 januari 2006 zal er een werkende Polisadministratie beschikbaar zijn. UWV zal vanaf 1 januari 2006 in staat zijn conform de wet Walvis de uitkeringen te verstrekken. De voortgang bij met name de RBD maakt het noodzakelijk dat meer gegevens uitvraag bij werkgevers zal moeten plaats vinden dan bij de aanvang van SUB/Walvis is voorzien.

1. Naam Programma	C. Mobiliteit
2. Doel van het programma	<p>Het vanuit één regie realiseren van de voorgenomen krimp bij UWV :</p> <ul style="list-style-type: none"> • voortkomend uit de gevolgen fusie/transformatie t.a.v. staven (POAA-traject), stoppen activiteiten OAT (ontvlechting andere taken) en operatie WALVIS waarbij er taken worden overgeheveld naar de Belastingdienst; • voortvloeiend uit veranderende wet- en regelgeving op het gebied van de WW en WAO met tot gevolg vermindering instroom en daarmee afname van werkzaamheden bij de divisies WW en WAO. <p>Deze krimp zal gerealiseerd worden in de periode 2005 tot ultimo 2008 door middel van het stroomlijnen en implementeren van verschillende projecten gelieerd aan reductieprogramma's.</p>
3. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	-
4. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron afwijkingen voorgaande kwartalen)	-
5. Behaalde resultaten derde kwartaal 2005	-
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	-
7. Overige resultaten derde kwartaal	<p>In het 3^e kwartaal zijn de medewerkers die boventaligheid is aangezegd bij de diverse bedrijfsonderdelen uit de reguliere bedrijfsvoering gehaald en ondergebracht bij de mobiliteitscentra. De adviesaanvragen voor een aantal andere bedrijfsonderdelen zijn in behandeling bij de OR.</p> <p><u>Inrichten afbouwmanagement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De boventallige medewerkers zijn op grond van criteria, zoals vastgesteld in het BBA (CWI-criteria), bepaald. Zie hiervoor ook: Bedrijfsuitvoering "Personele herinrichting" • De remplaçantenregeling is opgesteld en gaat per 1 september 2005 in. <p><u>Mobiliteitscentra</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De mobiliteitscentra zijn operationeel. • Er is een jobsearcher benoemd. <p><u>POAA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dit project is in het 3^e kwartaal stopgezet. <p><u>Serviceorganisatie WG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veegactie om niet ingevulde vacatures Belastingdienst alsnog in te vullen. • Belangstellingsregistratie gehouden, gericht op plaatsing naar 38 vacatures bij de FIOD. • Opgestelde reductieplannen zijn door RvB goedgekeurd. <p><u>Leer traject loopbaanperspectief</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De trainingen in het voeren van aanzeggesprekken zijn in belangrijke mate afgerond. De evaluatie-uitkomsten van de trainingen zijn positief.

	<u>Keuzeplan arbeidsvoorwaarden</u> <ul style="list-style-type: none">• De applicatie om gemaakte keuzes in arbeidsvoorwaarden vast te leggen, is conform planning voor gebruik opgeleverd.
8. Conclusie voortgang programma	Het uitvoeren van de activiteiten en voorgenomen resultaten binnen het programma verloopt in hoofdlijnen conform planning en binnen budget.

1. Naam Programma	D. Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking (WBU/Keten)
2. Doel van het programma	<p>Het programma WBU/Keten is een ontwikkel-/ vernieuwingsprogramma. De achtergrond is het verder onderbouwen/uitwerken van de hypothese dat investeren in activiteiten aan de 'voorkant' (klant-benadering en volgen/begeleiden van de klant naar werk) leidt tot afname van de WW- en WAO-populatie en besparingen oplevert in de grote én kleine geldstroom.</p> <p>Hiertoe wordt een vernieuwend en effectief concept "Werk boven Uitkering" vanuit klantperspectief ontwikkeld <u>samen</u> met ketenpartners. Door het opschalen van de lopende pilot 'Gouda' naar zes pilots (één pilot in elke CWI-regio) wordt de werkwijze beproefd. De uitkomsten van de pilots onderbouwen de hypothese c.q. zijn reden deze bij te stellen.</p> <p>Voor het concept zijn de belangrijkste uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klant staat centraal: <ul style="list-style-type: none"> * in procesontwerp; * in organisatieontwerp en sturing; * in klantbenadering; * in resultaat (effectiviteit). ▪ Ontwikkelen en realisatie in samenwerking met ketenpartners. <p>Consequentie van dit laatste punt is dus dat het resultaat van ontwerp/oplossingen mede wordt bepaald door ketenpartners, maar altijd ten dienste van het uitgangspunt: de klant centraal.</p> <p>Ontwikkeling en vormgeving van dit programma vindt plaats in aanvulling op activiteiten die in dit kader op dit moment al lopen in de reguliere organisatie(s).</p> <p>Op basis van de eerste contouren van het concept zijn de belangrijkste elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klant centraal: <ul style="list-style-type: none"> ○ klant stuurt; ○ klant benadering; ○ één aanspreekpunt: de Reintegratiecoach. ▪ Afgesplitst frontoffice 'Werk' (het gaat om expertise/competenties); ▪ Sturing frontoffice Claim en backoffice vanuit frontoffice-'Werk' (klantgestuurde matrix organisatie); ▪ Samenwerking met ketenpartners in frontoffice 'Werk'; ▪ Ondersteunende systemen + werkprocessen zoveel mogelijk samen ontwikkelen met ketenpartners en delen; ▪ Attitudeverandering over hele linie op gebied van klantgerichtheid en samenwerking. <p>Het programma omvat o.a. de aanpassing van processen en systemen (binnen UWV en over de keten), de organisatie (één aanspreekpunt voor alle wetten: de Reintegratiecoach, het inrichten van frontoffices 'Werk') en attitudeverandering van medewerkers.</p>
3. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<p>27. WbU-AG: Proces Arborol en wajong ingericht in overeenstemming met WbU;</p> <p>28. WbU-AG: Deskundigenoordeel effectief ingezet in preventiefase;</p> <p>29. WbU-AG: AD opleiding gericht op motivatie/diagnosemodel;</p> <p>30. Attitudeverandering: medewerkers klantcontacten krijgen</p>

	<p>opleiding en training;</p> <p>31. Reïntegratiecoaching WW: Overhevelen frontoffice taken IR naar WW;</p> <p>32. Inkoop reïntegratie: (meer) maatwerk met extra instrumenten (naast bestaande instrumenten): gedifferentieerde inkoop van dienstverlening;</p> <p>33. Reïntegratiecoaching WW: Reïntegratiecoach WW o.b.v. basiscompetenties operationeel op 123 CWI-locaties;</p> <p>34. ESF: volledige overdracht van werkzaamheden door ESF-consultant aan UWV;</p> <p>35. Volgen resultaten pilots;</p> <p>36. Voorbereidingen voor uitrol naar bedrijfsverzamelgebouwen (BVG'en).</p>
4. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron afwijkingen voorgaande kwartalen)	<p>1. In overleg met ketenpartners locaties Pilots bepalen.</p> <p>10. Zes pilots operationeel;</p>
5. Behaalde resultaten derde kwartaal 2005	<p>1. Alle locaties voor de Toonkamers zijn vastgesteld.</p> <p>27. WbU-AG: Proces Arborol en wajong zijn ingericht in overeenstemming met WbU; Businessontwerp en instructies zijn gereed, de klantenteams zijn operationeel.</p> <p>28. WbU-AG: Deskundigenoordeel als mogelijkheid tot second opinion bij aanvraag wao wordt effectief ingezet in de preventiefase;</p> <p>30. Attitudeverandering medewerkers klantcontacten: de opleiding "de Buitenwereld" voor alle medewerkers met klantcontacten is opgestart. De eerste groepen hebben de opleiding gevolgd.</p> <p>31. Reïntegratiecoaching WW: De (Inkoop en Reïntegratie-) taken zijn overgeheveld naar de reïntegratiecoach WW (Frontoffice)</p> <p>32. Inkoop reïntegratie: Het instrumentarium is landelijk uitgerold.</p>
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<p>10. Vijf Toonkamers zijn met enige vertraging nu operationeel (Gouda, Apeldoorn, Zuid-Limburg, Dordrecht, en Amsterdam Zuid-Oost). In het vierde kwartaal volgen nog Den Bosch Hilversum en Groningen. De ontwikkeling van de Toonkamers was vertraagd door verschillende interne en externe factoren. Om het ontwikkeltempo te verhogen is een tweetal generieke maatregelen genomen: er is een procesmanagement over alle Toonkamers heen ingericht en in alle Toonkamers is hetzelfde meetinstrumentarium neergezet. Met de ketenpartners is overeenstemming over de genomen maatregelen.</p> <p>29. WbU-AG: 75% van de reïntegratiecoaches AG is opgeleid. De opleiding van de resterende groep is vanwege werkdruk in de uitvoering opgeschort en doorgeschoven naar 2006.</p> <p>33. Reïntegratiecoaching WW: De werving van de reïntegratiecoaches verloopt moeizaam. Er zijn ultimo derde kwartaal nu 330 van de beoogde 450 fte'n geworven. Met toestemming van RvB en mobiliteitsbureau wordt nu ook extern (mn bij CWI) geworven. Naar verwachting zal er per 1 januari 2006 sprake zijn van in totaal 420 Reïntegratiecoaches WW. Een deel daarvan zal in 2006 worden opgeleid.</p> <p>34. ESF: werving medewerkers voor het ESF-bureau heeft enige vertraging opgelopen. Vier medewerkers zijn nu benoemd.</p> <p>35. Volgen resultaten pilots; Maandelijks worden de resultaten van de Toonkamers nu gemeten. Om een proefperiode van voldoende lengte te hebben is besloten dat de acht Toonkamers doorlopen tot medio 2006 en op dat moment tot evaluatie over te gaan.</p> <p>36. Voorbereidingen voor uitrol naar bedrijfsverzamelgebouwen (BVG'en). De huisvesting is een onderdeel van de evaluatie van de Toonkamers die medio 2006 wordt uitgevoerd.</p>

7. Overige resultaten derde kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> • De nieuwe werkwijze reïntegratiecoaching WW is integraal ingevoerd • In het kader van de samenwerking van CWI en UWV in het kader van Identiteitsfraude is op 9 locaties scanapparatuur (fase1: stand alone) geplaatst. Met vier Toonkamers zijn afspraken gemaakt over het beproeven van de ID controle. • In het kader van het ketenprogramma WW zijn de koppelingen naar CWI van de producten Reïntegratieadvies en Kennisgeving gereed gekomen.
8. Conclusie voortgang programma	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Op deze tegenvallers zijn passende maatregelen genomen, zodat per saldo kan worden gesteld dat het programma op koers ligt.</p>

1. Naam Programma	E. Klantgerichtheid
2. Doel van het programma	<p>Het programma Klantgerichtheid betreft een ontwikkel- / vernieuwingsprogramma met als doelen:</p> <p>UWV meer toegankelijk maken voor onze cliënten (verzekerden en werkgevers); UWV wordt letterlijk en figuurlijk toegankelijk; zij acteert als een echte publieke dienstverlener: alle medewerkers werken vanuit een klantgerichte en probleemoplossende houding (werk boven uitkering én klant boven regels); UWV communiceert via alle kanalen – van persoonlijk contact tot en met internet – een eenduidige boodschap in één UWV mood & tone.</p>
3. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005	<p>6. Uitrol Mediation 7. Uitrol reactiemogelijkheid op beslissing UWV</p>
4. Beoogde resultaten derde kwartaal 2005 (bron afwijkingen voorgaande kwartalen)	<p>1. Klantencontactcentrum: Realisatie uniformiteit van boodschappen (één database) via diverse communicatiekanalen.</p>
5. Behaalde resultaten derde kwartaal 2005	<p>6. Uitrol mediation Uitrol mediation is een andere naam voor “reactiemogelijkheid op beslissing UWV”. In september is een start gemaakt met de uitrol van de andere aanpak (in een vroegtijdig stadium contact opnemen met de indiener van bezwaar) en Mediation in het bezwaarproces WW. Mijlpaal gerealiseerd in het derde kwartaal.</p>
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<p>7. Uitrol reactiemogelijkheid op beslissing UWV De mijlpaal is komen te vervallen. Dit is dezelfde mijlpaal als “uitrol mediation”.</p> <p>1. Klantencontactcentrum: Realisatie uniformiteit van boodschappen (één database) via diverse communicatiekanalen. Er is gestart met de realisatie van één content-database voor werkgevers (telefoon en internet). De impact-analyse van de realisatie van een database voor de andere kanalen vindt momenteel plaats; implementatie gepland in 2006.</p>
7. Overige resultaten derde kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> • Deel van de trajectplanners (3 stuks) en elektronische formulieren (36 stuks zijn al operationeel); • Eerste fase werkgeverstelefoon is sinds juli operationeel; • Training medewerkers cliëntcontacten (“De Buitenwereld”) is begin september van start gegaan; • Externe campagnes Preventie en Herbo’s grotendeels uitgevoerd.
8. Conclusie voortgang programma	<p>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.</p>

Bijlage 3: overige vragen SZW

ASB-herbeoordelingen

Onderzoek Diagnose

Met SZW is afgesproken om onderzoek uit te voeren naar de relatie tussen een aantal diagnosecategorieën en de verwachte uitkomsten van de herbeoordeling. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen objectiveerbare aandoeningen ('harde diagnoses') en moeilijk objectiveerbare aandoeningen ('zachte diagnoses') en tussen lichamelijke en psychische aandoeningen.

Berekend is wat de verwachte uitkomsten zijn van de herbeoordeling WAO met als voorspellers 5 persoonskenmerken. De verwachte uitkomsten zijn per diagnosecategorie afgezet tegen de gerealiseerde uitkomsten in onderstaande tabel.

	Beëindigingen		Beëindigingen + verlagingen	
	gerealiseerd	verwacht	gerealiseerd	verwacht
hard lichamelijk	27%	32%	43%	48%
hard psychisch	4%	23%	6%	34%
zacht lichamelijk	54%	39%	73%	54%
zacht psychisch	34%	33%	47%	46%
Totaal	33%	33%	47%	47%

Uit de tabel blijkt dat louter op basis van de 4 diagnosecategorieën er reeds een verschil in uitkomsten bij de herbeoordeling kan worden verwacht. Bij de diagnosecategorie zachte psychische aandoeningen zijn de gerealiseerde uitkomsten van de herbeoordelingen in overeenstemming met de uitkomsten die verwacht mochten worden op grond van de 5 voorspellende persoonskenmerken.

Ter illustratie van de gehanteerde indeling in 4 diagnosecategorieën worden in de onderstaande tabel de resultaten van de herbeoordeling aSB gepresenteerd voor de meest voorkomende afzonderlijke diagnose per categorie.

Tabel Diagnoses per categorie				
	Beëindigingen		Beëindigingen + verlagingen	
	gerealiseerd	verwacht	gerealiseerd	verwacht
hlp: hernia (L621)	33%	32%	52%	48%
hpd: schizofrenie (P680)	2%	23%	4%	34%
zld: rugklachten (L103)	59%	38%	76%	54%
zpd: depressie (P652)	36%	34%	49%	48%

- o Hernia (L621: HNP L4-L5 of L5-S1) is de meest voorkomende diagnose in de categorie harde lichamelijke diagnoses (7% van deze categorie).
- o Schizofrenie (P680) neemt als afzonderlijke diagnose 63% van de categorie harde psychische diagnoses voor zijn rekening.
- o De diagnose chronisch aspecifieke (lage) rugpijn (L103) omvat 23% van de categorie zachte lichamelijke diagnoses.
- o Een kwart van de zachte psychische aandoeningen valt onder de diagnose depressieve episode (P652).

Bedrijfstakanalyse

Wij hebben in september aan het Ministerie van SZW gerapporteerd over de resultaten van de bedrijfstakanalyses. Op basis van nader onderzoek zijn deze resultaten gecorrigeerd. In deze correctie is rekening gehouden met de verwachte afwijkende uitkomsten van de herbeoordelingen van (ex-) WSW-werknemers. Ook zijn de gevallen met een diagnose 'onbekend' in de correctie betrokken; deze zijn onevenredig vaak afkomstig uit de twee overheidsbedrijfstakken.

In de onderstaande tabel staan de uitkomsten per bedrijfstak, zowel vóór als na de genoemde correcties.

Bedrijfstak	exclusief diagnose 'onbekend'	inclusief diagnose 'onbekend'
Landbouw, visserij, voeding	47	48
Bouw en hout	42	42
Industrie	46	46
Winkelbedrijf en groothandel	51	52
Transport	51	52
(Financiële) dienstverlening	51	52
Uitzendbranche	47	48
Gezondheid	57	58
Overheid: onderwijs	41	47
Overheid: overig	33	42
Overig bedrijf en beroep	42	42
WSW	in Overheid: overig	31
Totaal	48	49

Tabel: percentage uitkeringen verlaagd of beëindigd na herbeoordeling aSB (periode oktober 2004-juni 2005)

Rechtstreeks contact met de reïntegratiecoach

Voor de bij het Klantencontactcentrum aangesloten kantoren worden alle primaire klantcontacten afgehandeld door dit centrum. Specifieke vragen over reïntegratie worden met een terugbelverzoek bij de reïntegratiecoach neergelegd. Deze neemt binnen 24 uur contact op met de cliënt. Thans wordt bezien of cliënten de mogelijkheid kan worden gegeven rechtstreeks contact op te nemen met hun reïntegratiecoach. Praktisch bezwaar is dat de reïntegratiecoach vrijwel voortdurend gesprekken voert. In december wordt een pilot gestart waarin de klant de reïntegratiecoach rechtstreeks kan bellen, en indien deze in gesprek is, kan een voicemail worden ingesproken. In de evaluatie staat onder meer de beleving van de klant over deze manier van bereikbaarheid van de reïntegratiecoach centraal.

Verbetermaatregelen rechtmatigheid

De status van de in het jaarverslag 2004 genoemde verbetermaatregelen is als volgt:

WW

- Voor het aspect sollicitatieplicht wordt een kwalitatieve controle op sollicitatieactiviteiten ontwikkeld. Hierbij wordt gecontroleerd wat voor sollicitaties zijn verricht en of er naar passend werk is gesolliciteerd. Nadat de reïntegratiecoaching WW volledig is geïmplementeerd, zal deze kwalitatieve controle vanaf februari worden uitgevoerd op de nieuwe instroom. Vanaf het tweede kwartaal wordt in de opleiding aan de reïntegratiecoach aan de sollicitatieplicht en verwijfbare werkloosheid aandacht besteed.
- De selectie en benoeming van geschikte casemanagers tot reïntegratiecoach is afgerond. Niet geschikte Casemanagers zijn overgedragen aan ons mobiliteitscentrum. Nog circa 110 vacatures moeten vervuld worden. Het aanbod van geschikte interne kandidaten is vanwege de eisen die aan de functie gesteld worden, gering. Vanaf juli vindt aanvullende werving plaats, zowel intern als in overleg met CWI en als laatste middel worden externe bureaus benaderd om op afroep personeel te leveren. Door strenge selectie op kwaliteit zal ook in het vierde kwartaal

nog aanvullende werving moeten plaatsvinden. Werkafspraken zijn gemaakt om alle vacatures voor eind december te hebben vervuld.

ZW

- Het ontwikkelen van één uitkeringssysteem (UZS) dat een uniform uitvoeringsproces ondersteunt is volgens planning (in tijd) per 1 september 2005 gerealiseerd. Na een aanloop- en inleerfase zal naar verwachting vanaf 1-1-2006 een verbetering van de kwaliteit zichtbaar kunnen worden.
- De afbouw van het aantal locaties heeft onverminderd voortgang gevonden. Waar de ZW in het verleden op 56 locaties werd uitgevoerd, is er nu sprake van 9 backoffices verdeeld over 20 locaties. Eind 2005 zal het aantal locaties gedaald zijn tot ongeveer 14. In 2006 vindt verdere afbouw plaats tot 9 locaties. De coördinatie, afstemming en besturing wordt daarmee vereenvoudigd en directer.
- Er zijn maatregelen getroffen om de dagloonvaststelling, de ontslaggevallen en de ziektegevallen van herintreders (art 29b) te verbeteren. Het resultaat daarvan is beperkt, omdat nu nog met verschillende werkinstructies van de ex-uv'i's wordt gewerkt. Met het nieuwe uitkeringssysteem verwachten we een verbetering.
- Voor een éénvormige ondersteuning van de dagloonvaststelling zijn kennismodellen begin 2^e kwartaal beschikbaar gesteld aan de uitvoering. Het continu beschikbaar stellen van diverse beslisbomen en checklisten heeft tot gevolg dat de uitvoering over praktische hulpmiddelen beschikt.
Ter ondersteuning van de invoering van de VLZ is op één van de backoffices een rekenmodel 'toeslag op loon' ontwikkeld waarmee relatief snel en eenvoudig recht op en de hoogte van de toeslag berekend kan worden. Het model is beschikbaar gesteld binnen de gehele ZW. Tevens zijn ter ondersteuning van de gevalsbehandeling 2 beslisbomen integraal beschikbaar gesteld:
 - Beslisboom voor ontslaggevallen;
 - Beslisboom voor ziektegevallen van herintreders (art. 29b).

De kwaliteit heeft een belangrijk deel van het jaar, als gevolg van de ontwikkeling van het nieuwe proces en systeem, in combinatie met een verhoogd werkaanbod onder druk gestaan. Daarnaast hebben diverse organisatorische en personele wijzigingen plaatsgevonden. Onduidelijk is nog of en in hoeverre de verbetermaatregelen voor 2005 leiden tot een significante verbetering.

REA-Arbeidstoeleiding

- Per 1 februari 2005 is UWV overgegaan op één primair systeem voor (vrijwel) de ondersteuning van de reïntegratie, voor zowel inkoop als voorzieningen en de financiële afhandeling hiervan. De invoering van het nieuwe systeem is niet vlekkeloos verlopen. Vooral de conversie van het oude naar het nieuwe systeem heeft in de eerste maanden voor een aantal problemen gezorgd. Inmiddels zijn de problemen rond de conversie opgelost. De conversieproblemen hebben wel tot gevolg dat het rechtmatigheidscijfer voor Rea dit jaar lager uitkomt dan verwacht.
- De invoering van reïntegratiecoaching heeft ten opzichte van de oorspronkelijke planning vertraging ondergaan. Als beheersmaatregel is afgesproken dat een interimorganisatie wordt ingericht waar zowel de WW- als een deel van de AG-dossiers worden afgehandeld. Overdracht van (nieuwe) WW-dossiers is volgens de huidige planning per 1 oktober 2005 afgerond. Overdracht van (nieuwe) AG-dossiers is gepland per 1 januari 2006. De kwaliteitsmetingen (MCP) op alle inkoopdossiers blijven in 2005 worden uitgevoerd.

REA-AV (betreffende werknemersvoorzieningen)

- De procedure voor het afhandelen van rechtmatigheidssignalen is aangescherpt. Zo kunnen snelle interventie worden gepleegd, gericht op verbetering.

Van deze verbetermaatregelen zijn eerst in 2006 de effecten op kwaliteit te verwachten.

Financieel beheer

Naast de hiervoor genoemde activiteiten op het gebied van risicomanagement hebben we in het kader van financieel beheer activiteiten verricht op het gebied van AO/IC en costaccounting.

Administratieve Organisatie/Interne controle

Wij hebben in het eerste halfjaar 2005 het project AO/IC opgestart. Dit project is gericht op het verbeteren (inclusief het documenteren) en in voldoende mate borgen van de administratieve

organisatie voor de uitvoerings - en ondersteunende processen op de korte én lange termijn. Wij hebben gekozen voor een kleinschalige opstartfase.

De eerste deelprojecten zien op het betalingsverkeer, de projectcontrol en de contractenregistratie. Voor het betalingsverkeer hebben we een best practice ontwikkeld voor het uitvoeren van de bonafiditeitscontroles. Invoering van deze best practice zal begin 2006 plaatsvinden.

Voor het borgen van de volledigheid van projectkosten in de financiële administratie hebben we eind september een proefafsluiting gehouden. De resultaten hiervan zullen in het vierde kwartaal worden geëvalueerd. Daarnaast richten we ons in het vierde kwartaal op de positionering van de verantwoordelijkheden voor AO/IC binnen UWV en op de structurele borging ervan, alsmede op de verbetering van de orderadministratie.

Cost Accounting

In het derde kwartaal is de financieringsaanvraag van UWV voor het jaar 2006 ingediend met behulp van het Cost Accounting model, rekening houdend met de van toepassing zijnde kaderstelling (op basis van de incrementele benadering) en tot stand gekomen via een bottom-up benadering. Aldus kan de relatie tussen de omvang van verwachte bedrijfsactiviteiten en de hiervoor noodzakelijke middelen worden aangetoond.

Het Cost Accounting model maakt het verder mogelijk om – door middel van verschillenanalyses – discrepanties tussen verwachtingen en realisatie inzichtelijk te maken.

In 2006 wordt Cost Accounting ook gebruikt voor de sturing en de beheersing van de bedrijfsvoering en voor de verantwoording.

Acties naar aanleiding van managementletter Accountantsdienst

Onze accountantsdienst heeft op 15 april 2005 een managementletter opgesteld waarin zij haar bevindingen weergeeft naar aanleiding van de door hen uitgevoerde controlewerkzaamheden ten behoeve van de jaarrekening 2004. Bij de werkzaamheden van onze accountantsdienst heeft de beoordeling van de administratieve organisatie en interne controle, het financiële afsluitingsproces en de controle van de jaarrekening centraal gestaan. Naar aanleiding van de door de AD geconstateerde bevindingen hebben wij in mei twee verbeterplannen opgesteld, te weten voor de administratie van de programmakosten en de administratie van de uitvoeringskosten. In deze verbeterplannen hebben wij per onderwerp aangegeven welke resultaten wij in 2005 zullen realiseren. De belangrijkste resultaten zijn:

- o Voor de bepaling van de balansposities in verband met premie-inning derden is het afgelopen kwartaal een systematiek ontwikkeld die in het vierde kwartaal zal worden afgestemd met onze accountantsdienst.
- o uitkeringsdebiteuren: In juli heeft de accountantsdienst een vervolgrapportage ingediend. In de aanbevelingen staan met name voorstellen voor verbetering van de interne procedures die inmiddels in gang zijn gezet. Het volume uitkeringsdebiteuren lijkt ten opzichte van 2004 nog wat te groeien, onder andere als gevolg van het uitzoeken van oude uitfaserende systemen.
- o In 2005 zijn extra inspanningen geleverd ten behoeve van de tijdige goedkeuring van projecten. Inmiddels is bereikt dat vrijwel alle projecten reeds zijn goedgekeurd.
- o In het derde kwartaal is de voorzieningenadministratie ten behoeve van de uitvoering van het sociaal plan ingericht.

Naar aanleiding van het Rapport van Bevindingen Verantwoordingsgericht Onderzoek Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen 2004 van de Inspectie Werk en Inkomen zijn acties in gang gezet om de desbetreffende verbeterpunten op te lossen.

Personele ontwikkeling boventalligheid

Tot en met het 3^e kwartaal is er aan 915 medewerkers boventalligheid aangezegd. Voor een groot deel van deze medewerkers zijn de volgende oplossingen gevonden:

- interne herplaatsing (ca. 350)
- ouderenregeling (ca. 80)
- vertrek met vrijwillige vertrekregeling (15)
- Vut/prepensioen (10)
- Overige oplossingen (15)

De overige medewerkers zijn overgedragen naar de mobiliteitcentra.

De ontwikkeling van de boventalligen op de Mobiliteitcentra in het 3^e kwartaal kan als volgt worden weergegeven:

TABEL					
Ontwikkeling van de boventalligen					
	juni	juli	augustus	september	t/m 3e kwartaal
begin van de maand	0	37	284	256	
instroom	37	248	9	152	446
uitstroom					
Beeindiging div in comb. met outplacement				1	1
Nieuwe baan extern gevonden				3	3
Nieuwe baan intern gevonden		1	33	19	53
Overige oorzaken			1	3	4
VUT/Prepensioen/Pensioen			3	1	4
Totaal uitstroom	0	1	37	27	65
Eind van de maand	37	284	256	381	381
in fte's	32	260	230	329	329

Conclusies:

- De instroom naar de mobiliteitcentra bedraagt 446 medewerkers. Ultimo september staan er 381 medewerkers op de mobiliteitcentra (329 fte's).
- In bovenstaande aantallen zitten ook de "oude boventalligen" die reeds voor het 3e kwartaal 2005 boventaligheid is aangezegd. Deze zijn in juni en juli overgeplaatst naar de mobiliteitcentra. Dit betreft in totaal 109 gevallen. Hiervan staan er ultimo september 56 op de mobiliteitcentra (47 fte's)

Uitgaven Sociaal Plan

De uitgaven Sociaalplan tot en met het 3^e kwartaal 2005 bedragen totaal € 11,6 mln. In onderstaande tabel worden de uitgaven uitgesplitst naar oorzaak.

TABEL			
Uitgaven Sociaalplan			
	overige oorzaken	Sub/Walvis	Totaal
Kosten zoekperiode	4.620		4.620
Opbrengsten detacheringen	294-		294-
Kosten ouderenregeling	687		687
Kosten improductiviteit		304	304
Activeringskosten			
Kosten vrijwillig vertrek	383	1.085	1.468
Vergoeding inwerkperiode	985		985
Overige activeringskosten	37		37
Uitvoeringskosten		3.800	3.800
Totaal	6.418	5.189	11.607

Toelichting overige oorzaken:

- De kosten zoekperiode hebben betrekking op de boventallige medewerkers op de mobiliteitcentra gedurende de periode juli t/m september. Van de uitgaven 3^e kwartaal heeft € 0,3 mln. betrekking op de "oude boventalligen" (doorlopende boventaligheid 2004).
- De opbrengst detacheringen betreft de doorbelaste kosten voor boventallige medewerkers die tijdelijk intern tewerk zijn gesteld. In september is sprake van 56 intern gedetacheerde medewerkers.
- De kosten ouderenregeling betreffen de 82 deelnemers aan de regeling vanaf de datum ingang boventaligheid.
- De kosten vrijwillig vertrek betreffen vertrekpremies van 45 medewerkers, waarvan 6 boventalligen op de mobiliteitcentra en 39 uit de lijn die plaats hebben gemaakt voor een boventallige, conform de regeling sociaalplan.
- De vergoeding inwerkperiode betreft de compensatie voor inwerkverliezen voor 81 interne herplaatsingen. Conform de werkwijze in de afgelopen jaren, wordt in aanvulling op de

regelingen sociaalplan bij interne herplaatsing naar een ander bedrijfs onderdeel (divisie/ directoraat) in een niet-uitwisselbare functie, gedurende de eerste drie maanden de loonkosten vergoed aan de ontvangende partij, ter compensatie van inwerkverliezen.

- Overige activeringskosten betreffen de kosten van outplacement. Eind 3^e kwartaal zijn ongeveer 130 outplacementtrajecten gestart. De hiermee samenhangende kosten volgen in de komende periode.

Toelichting Sub/Walvis:

- De kosten improductiviteit betreft de productieverliezen a.g.v. opleidingen voor de overgang van medewerkers naar de belastingdienst.
- De kosten vrijwillig vertrek hebben betrekking op 97 medewerkers die met een vertrekpremie zijn vertrokken.
- De uitvoeringskosten betreffen de kosten van de Serviceorganisatie WG die vanuit de Sociaalplan middelen Sub/Walvis worden gefinancierd.

Leegstandskosten huisvesting

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de gerealiseerde leegstand over de eerste 3 kwartalen en de verwachte leegstand over het 4^e kwartaal 2005.

Gemiddelde Leegstand in VVO m2				
Omschrijving	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
VVO m2 (incl CWI)	566.933	569.974	566.390	557.000
VVO m2 onderverhuur	10.583-	9.848-	9.372-	9.000-
VVO m2 in gebruik	453.373-	445.532-	438.422-	425.000-
VVO m2 leegstand	102.977	114.595	118.597	123.000

De ontwikkeling van de beschikbare m2 (incl. CWI) is nagenoeg conform het Meerjarenplan.

Als gevolg van de daling van het totale personeelsbestand van UWV neemt het ruimtegebruik van de divisies en directoraten in de loop van het jaar af.

In de volgende tabel wordt inzicht gegeven in de berekening van de gerealiseerde kosten over de eerste 3 kwartalen en de verwachte kosten over het 4^e kwartaal 2005.

Leegstandskosten 2005					
Omschrijving	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Totaal 2005
Opbrengst doorbelaste m2 UWV	-36,4	-35,2	-34,3	-33,2	-139,1
Externe opbrengst onderhuur	-0,6	-0,8	-0,6	-0,6	-2,5
Totaal kosten	39,7	42,0	40,1	40,5	162,2
Onderdekking	2,6	6,0	5,2	6,7	20,6

Toelichting:

- De werkelijke huisvestingskosten en de werkelijke doorbelasting aan de divisies zijn als uitgangspunt gehanteerd bij het bepalen van de leegstandskosten t/m 3^e kwartaal.
- Als gevolg van daling van het personeelsbestand zullen de doorbelastingen aan de divisies in de loop van het jaar afnemen.
- Onder de externe opbrengst onderverhuur is in het 2^e kwartaal een vrijval van € 0,3 mln. van de voorziening oninbare onderhuurdebiteuren opgenomen.
- De kosten toename in het 2^e kwartaal ten opzicht van het eerste kwartaal is het gevolg van huurvrije perioden van nieuwe huurcontracten in het eerste kwartaal en de toename van afschrijvingen in het tweede kwartaal door het in gebruik nemen van La Guardia Toren D per april.
- De afname van de kosten in het 3^e kwartaal ten opzicht van het tweede kwartaal wordt vooral veroorzaakt door de maandelijkse vrijval van de voorziening betreffende

onderdekking op exploitatiekosten voor het pand Bos en Lommer te Amsterdam vanaf juli 2005.

- De huisvestingskosten in het 4^e kwartaal zullen naar verwachting nagenoeg gelijk zijn aan de kosten in het 3^e kwartaal.

Incidentele middelen

Met betrekking tot de verantwoording van de incidentele middelen verwijzen wij naar het Veranderprogramma. Met betrekking tot de mutatie in Kwaliteitsbegroting kwalitatief het volgende. KCC

Door te handelen vanuit het perspectief van de klant verandert het accent van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde de processen. De klant beïnvloedt onder andere via het KCC het primaire proces van UWV. Op basis van registraties van klantsignalen laat KCC zien wat de uitvoering in het primaire proces van UWV voor effect heeft gehad op het klantgedrag. KCC verdiept zich telkens in de situatie van de klant door alle signalen uit (telefonische) klantcontacten, klachtenafhandeling, klantonderzoeken, cliëntenraden te bundelen in vraaganalyses. Aan de hand van een te stellen diagnose worden die signalen omgezet in concrete verbeteracties. UWV krijgt door het KCC inzicht in omvang, aard en inhoud van de vragen en kan hiermee werken aan een steeds hogere kwaliteit van dienstverlening.

Frictiekosten Afbouw AG

In 2005 geeft UWV de absolute prioriteit aan het waarborgen van de going concern en de invoering van het beleidsprogramma. Om deze ambities voor de divisie AG te kunnen waarborgen en het productie- en kwaliteitsniveau minimaal op het niveau van 2004 te houden, is het budget 2005 van de divisie AG voor de uitvoering van de (reguliere) wettelijke taken gehandhaafd op het niveau van 2004. Het extern toegekende budget voor de netto structurele uitvoeringskosten 2005 bood hiervoor echter onvoldoende ruimte, daarom is besloten om vanuit het kwaliteitsbudget 2005 € 16 mln. hiervoor beschikbaar te stellen.

Door de divisie AG wordt het beschikbaar gestelde budget voor de uitvoering van de (reguliere) wettelijke taken integraal gemanaged en verantwoord. In haar sturing en beheersing maakt de divisie AG dan ook geen onderscheid naar financieringsbron, primair stuurt zij op beschikbare capaciteit in relatie tot het werkaanbod en de doorlooptijden van het productieproces met in achtname van de daaraan gestelde kwaliteitseisen.

Uitvoering reïntegratiecoaching

Vanuit het kwaliteitsbudget heeft de divisie WW budget ter beschikking voor uitbreiding van de bezetting en kwaliteitsverbetering binnen het domein Werk. Dit budget wordt ingezet voor inrichten van het structurele proces reïntegratiecoaching, gericht op het vergroten van klantgerichtheid, de WBU gedachte, volumebeperking, effectieve samenwerking met ketenpartners en instroompreventie naar de WWB als opvolger van het op het procesgerichte casemanagement. Reïntegratiecoaching vindt plaats in nauwe samenwerking met de ketenpartners heeft belangrijkste uitgangspunten de zelfredzame cliënt en gedifferentieerd aanbod van dienstverlening.

Voor het realiseren is dit jaar invulling gegeven aan het ANKER-model in samenwerking met CWI en gemeenten, is de maatwerkdienstverlening ingericht en zijn Reïntegratiecoaches aangesteld.

Het proces Reïntegratiecoaching is conform planning 1 oktober geïmplementeerd. Vanwege de strenge selectie op kwaliteit voor kwantiteit vindt in het vierde kwartaal nog aanvullende werving plaats.

Bestemmingsreserve

TABEL		
	W&R projecten	
	t/m 3 ^e kwartaal	reservering
Bestemmingsreserve		
Walvis/SUB 2004	14,9	14,9
Invoering WFSV	1,4	1,4
Invoering WW/ZW overheids personeel	2,1	4,7
Vrijstelling VerzekeringsVerklaring Werkgevers	0,3	0,8
Verlengde loondoorbetalingsverplichting bij ziekte	0,4	2,1
Schattingsbesluit		0,4
	19,1	24,3

Met betrekking tot de reserveringen voor Walvis/SUB 2004 en Invoering WFSV wordt er vanuit gegaan dat eerst de resterende activiteiten uit 2004 uitgevoerd worden en het bijbehorende budget wordt gebruikt.

Het project Invoering WW/ZW overheids personeel heeft voornamelijk door de aanbesteding van de ICT-aanpassingen vertraging opgelopen. De verwachting is dat de benodigde aanpassingen binnen BNU niet in 2005 geïmplementeerd zullen worden (i.v.m. samenloop met Walvis/SUB). Consequenties hiervan worden momenteel in beeld gebracht.

De activiteiten voor Vrijstelling Verzekeringsverklaring Werkgevers zijn inmiddels afgerond. Van het beschikbare budget zal ongeveer € 0,5 mln. niet besteed worden.

De resterende activiteiten voor de implementatie voor het Schattingsbesluit zijn regulier uitgevoerd. Het beschikbare budget van € 0,4 mln. zal daarom niet meer apart besteed worden.