

JAARVERSLAG CWI 2005

CENTRALE ORGANISATIE
WERK EN INKOMEN

Amsterdam, 27 februari 2006

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	3
2. Prestaties 2005 in hoofdlijnen	4
3. CWI en werkzoekenden	7
3.1 Poortwachter WW en WWB	7
3.2 Indicatiestelling WSW	10
3.3 Innovatie in dienstverlening	10
3.4 Scholing weer centraal	11
3.5 Cliëntenraden CWI	12
4. CWI en werkgevers	13
4.1 Vacaturematching voor werkgevers	13
4.2 Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen en andere juridische taken	18
5. Transparant maken van de arbeidsmarkt	22
6. Ketendienstverlening	24
6.1 Prestaties CWI	24
6.2 Samenwerking in de keten van werk en inkomen	25
6.3 Overige samenwerking	28
7. Bedrijfsvoering: de organisatie CWI	31
7.1 Klantgerichtheid	31
7.2 HRM	34
7.3 Huisvesting	35
7.4 Doelmatigheid	35
7.4.1 Doelmatigheid CWI 2005	35
7.4.2 Efficiency CWI 2002-2006	37
7.4.3 Kostenverdeling over de doelstellingen	38
7.5 Audits	39
7.6 Innovatie	40
7.7 CobiT -norm	40
7.8 Uitbestede taken	41
7.9 Mededeling over de Bedrijfsvoering 2005	41
7.10 Evaluatie Transformatieprogramma 2002-2005	44
7.11 Financiën CWI	45
8. Raad van Advies CWI	46
9. Jaarrekening CWI 2005	48
10. Begrippenlijst	80
Bijlage A. Arbeidsmarktontwikkelingen	83
Bijlage B. Balanced Scorecard CWI 2005	85
Bijlage C. Wet- en regelgeving	86
Bijlage D. Verwerking Toezichtbevindingen Inspectie Werk en Inkomen	98
Bijlage E. Informatiebeveiliging CWI 2005	102
Bijlage F. Doelmatigheidsontwikkeling	104

1. Voorwoord

CWI heeft ook in 2005 gepresteerd volgens afspraak. Het contract met de opdrachtgever, de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, is uitgevoerd. Voor het beschikbaar gestelde budget heeft CWI optimaal gepresteerd. Nagenoeg alle prestatie-indicatoren zijn overtroffen. Werkzoekenden gaven ons een ruime voldoende. De verlening van ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen verliep naar tevredenheid van de werkgevers. Het in 2002 afgesproken transformatieprogramma is afgerond. Maar daarnaast zijn ook nog eens innovaties als E-intake en competentietesten in gang gezet. Er staat een moderne, klantgerichte organisatie, met een hoge mate van control. Met werk.nl en de gepubliceerde arbeidsmarktinformatie heeft CWI de arbeidsmarkt aanzienlijk transparanter gemaakt; voorwaarde voor een dynamische economie.

Een optimaal presterende CWI is noodzakelijk, maar niet voldoende. De wensen en behoeften van werkzoekenden en ondernemers gaan verder dan CWI – alleen – kan bieden. Daarom zoekt CWI steeds de samenwerking, vanaf het begin van haar bestaan.

Het meest relevant voor de relatie tussen burger, ondernemer en overheid is de samenwerking met gemeenten en UWV. Het jaar 2005 gaf wat dat betreft een grote sprong vooruit te zien. Het ketenprogramma wijst de weg. Op tal van plaatsen, het meest in de meer dan 50 Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's), wordt geëxperimenteerd met nieuwe vormen van geïntegreerde, parallelle dienstverlening. Nog lang niet ideaal, maar wel steeds vanuit het perspectief van de klant. Met haar inspanningen en resultaten op het gebied van ICT is CWI medevormgever van de moderne – elektronische – overheid.

CWI is trots, maar niet tevreden. Burgers, ondernemers en politici hebben hogere verwachtingen dan CWI met het huidige budget kan waarmaken. De aangetrokken teugels belemmeren de uitvoering van de (hogere) ambities. Wij doen wat we kunnen. De hard werkende medewerkers verdienen daar alle waardering voor.

Namens de Raad van Bestuur CWI,

drs. Rens de Groot
voorzitter

Amsterdam, 27 februari 2006

2. Prestaties 2005 in hoofdlijnen

CWI en werkgevers

De ambities in de vacaturevervulling zijn voor 2005 ten opzichte van 2004 fors verhoogd. Desondanks heeft CWI meer vacatures vervuld dan opgenomen in de taakstelling. Ook het aantal geworven vacatures lag veel hoger dan de taakstelling.

In 2005 zijn 487.531 vacatures bij CWI ingediend, waarvan 292.480 vacatures via de CWI-vestigingen en 195.051 vacatures via werk.nl. Het totaal aantal ontstane vacatures in Nederland in het verslagjaar is 869.000. Hiermee komt het transparantiebereik (markt bereik) vacatures van CWI uit op 56,1% (487.531 / 869.000).

De CWI-vestigingen hebben de bovengenoemde 292.480 vacatures zelf geworven (streefwaarde 220.000 vacatures, + 32,9%) en CWI heeft 90.891 vacatures met voorwerk vervuld (streefwaarde van 87.127, + 4,3%). Hiervan zijn door reguliere dienstverlening 80.074 vacatures vervuld en door het Vacatureoffensief 10.816 vacatures. Het aantal met jongeren (tot 23 jaar) vervulde vacatures bedraagt 28.583, dit is 31,4% van het totaal aantal vervullingen.

Werkgevers hebben de dienstverlening gemiddeld gewaardeerd met het rapportcijfer 7,0, dit komt overeen met de streefwaarde. Wordt daar de vacaturedienstverlening via werk.nl bij gerekend, dan is het rapportcijfer 6,8. Intermediairs (uitzendbureaus) beoordelen de werkgeversdienstverlening van CWI gemiddeld met een 6,6. Uit de werkgeversenquête van CWI geeft 14% van de werkgevers die de enquête heeft ingevuld aan dat zij via werk.nl een kandidaat hebben gevonden. Sinds 10 september zijn 43.841 vragenlijsten ingevuld, op 6.320 vragenlijsten heeft de werkgever aangegeven dat via werk.nl een kandidaat is gevonden met wie een dienstverband is aangegaan.

De tijdigheidsnormen van de ontslag- en tewerkstellingsaanvragen zijn ruimschoots gerealiseerd. De streefwaarde van 77,0% voor de tijdigheid ontslagaanvragen is met een realisatie van 82,6% ruimschoots overtroffen. De tijdigheid van de tewerkstellingsvergunningen is 93,1%, ook dit is boven de streefwaarde van 90,0%. Werkgevers waardeerden de dienstverlening in het kader van de ontslagtoets met een 7,4. Het verlenen van tewerkstellingsvergunningen krijgt het rapportcijfer 6,6. Beide scores waren hoger dan in 2004.

CWI en werkzoekenden

Mede door CWI hebben 75.069 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn van acht werkdagen geen beroep gedaan op de WW. Daarnaast hebben 88.538 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn geen beroep gedaan op de WWB. De preventiequote WW is 20,1% (streefwaarde 20,0%) en de preventiequote WWB is 48,0% (een streefwaarde 45,0%).

177.135 aan UWV overgedragen en 21.274 aan gemeenten overgedragen fase 1-cliënten zijn mede door CWI binnen zes maanden uitgestroomd. De uitstroomquote WW bedraagt 59,3%, ten opzichte van een streefwaarde van 55,0%. De uitstroomquote WWB is 60,5% (streefwaarde 55,0%). De poortwachterquote WW is 68,8% (streefwaarde 65,0%). De poortwachterquote WWB bedraagt 88,8% (streefwaarde 85,0%). De tijdigheid van de eerste indicatie WSW (% binnen 16 weken) komt uit op 68,0%. Dit is 17,0% onder de norm van 85%. De tijdigheid van de herindicatie WSW (% binnen 16 weken) bedraagt 68,5% (norm van 85%).

Bezoekers/werkzoekenden waarderen de aangeboden dienstverlening gemiddeld met het rapportcijfer 7,3 (streefwaarde van 7,0).

In 2005 zijn 669.430 werkzoekenden ingestroomd, dit is 87,1% van de raming van 768.923 werkzoekenden uit het Jaarplan CWI 2005. Als de klantinstroom wordt gecorrigeerd voor met name onterechte financiering of onterecht geregistreerde cliënten, dan bedraagt de klantinstroom 624.205 (een afname van 7%). De gerealiseerde klantinstroom komt hiermee op 81,2%. Opvallend is dat de klantinstroom in december

lager was dan verwacht, waardoor de instroom sterker bij de raming achterbleef dan (op basis van de eerdere seizoenpatronen) werd verondersteld. De relatief lage instroom in december wordt bevestigd door de ontwikkeling van de nww-cijfers (niet-werkende werkzoekenden), die voor het eerst sinds jaren een daling laten zien in december. Ook het CBS bericht over een trendbreuk: een afname van de werkloosheid in de periode oktober-december 2005 ten opzichte van de periode september-november 2005. Een andere verklaring is het toenemende gebruik door werkzoekenden van online inschrijven (elektronische intake) via werk.nl.

In 2005 is gestart met de elektronische intake van de WW-uitkerings- en de werkgegevens via werk.nl. 153.000 werkzoekenden hebben hiervan gebruik gemaakt. De elektronische intake voor de WWB-uitkering is in voorbereiding. Ook is CWI belast met de ontwikkeling van het digitaal klantdossier in het domein van werk en inkomen. Daarmee wordt het mogelijk om gegevens te onttrekken aan bestaande registratiesystemen. De cliënt hoeft hierdoor slechts eenmaal gegevens te verstrekken aan de overheid.

In pilots is het 'routeren' van werkzoekenden vormgegeven, waarbij CWI als poortwachter vaststelt of de werkzoekende in staat is om werk te vinden (route A) of dat werk (nog) niet aan de orde is (route B). In route B wordt de dienstverlening aan betrokkene zo snel mogelijk overgenomen door de ketenpartner. Uit de pilots komt naar voren dat er niet sprake is van "de" routing A/B, maar dat op lokaal niveau maatwerkafspraken worden gemaakt. In dit kader ontwikkelt de keten steeds meer vormen van geïntegreerde en parallelle dienstverlening aan de cliënten. Het beleggen van de indiceringsrol bij één van de ketenpartners ligt hierbij minder voor de hand.

In 2005 heeft CWI op 11 locaties ervaring opgedaan met het bepalen van de competenties van werkzoekenden. De competenties bieden extra mogelijkheden/aanknopingspunten voor de cliënt om de weg te vinden naar werk. Voorheen waren vooral beroep en opleiding van de werkzoekende bepalend voor de richting waarin een plek op de arbeidsmarkt werd gezocht.

Voor ouderen zijn initiatieven gestart waarin opgedane arbeidservaring te gelde kan worden gemaakt door zich als zelfstandig ondernemer aan te bieden. Vaak is de stap naar zelfstandig ondernemen voor ervaren arbeidskrachten, met enige ondersteuning een reëel perspectief voor oudere, buiten het arbeidsproces geraakte, werkzoekenden.

Voor jongeren die nog niet beschikken over relevante arbeidservaring heeft CWI in 2005, samen met de Taskforce Jeugdwerkloosheid, veel initiatieven ontplooid. Ruim 28.000 jongeren werden geplaatst op vacatures van CWI en ruim 25.000 jongeren gingen aan de slag op een vacature die niet bekend was bij CWI. Mede als gevolg hiervan is de jeugdwerkloosheid in 2005 fors gedaald.

Transparant maken van de arbeidsmarkt

Aan het einde van 2005 haalde het aantal beschikbare vacatures binnen CWI net niet de streefwaarde. Het aantal gebruikerssessies van werk.nl ligt ruim boven de streefwaarde. Het aantal beschikbare CV's op werk.nl is door de achterblijvende instroom van werkzoekenden onder de streefwaarde gebleven. Eind 2005 waren er 72.584 beschikbare vacatures. Dit is 3,2% onder de streefwaarde van 75.000. Deze 72.584 is samengesteld uit 51.101 openstaande vacatures in ABS (vacaturematchingsysteem van CWI) en 21.483 vacatures in werk.nl. Er waren 31.620.857 gebruikerssessies; dit is 58,1% hoger dan de streefwaarde van 20.000.000. Het aantal beschikbare CV's op werk.nl bedroeg 336.717. Dit is 10,2% onder de streefwaarde van 375.000.

Werk.nl kende in 2005 gemiddeld 112.000 bezoekers per dag (inclusief weekend); dit is het totaal van personen dat één of meerdere informatie modules heeft geraadpleegd en/of matchingen heeft uitgevoerd en is niet geheel vergelijkbaar met de genoemde

gebruikerssessies. De informatiemodules over werk, solliciteren, scholing, arbeidsrecht en dergelijke zijn in totaal 6,9 miljoen keer geraadpleegd. Elke dag hebben gemiddeld 3.700 werkgevers op Werk.nl CV's van werkzoekenden geraadpleegd. Elke dag zijn gemiddeld 41.000 CV's automatisch per e-mail naar werkgevers verzonden. Elke dag is gemiddeld door 130.000 werkzoekenden op Werk.nl gezocht naar vacatures.

Ketendienstverlening

CWI realiseert de normen voor tijdige en volledige overdracht van WW-dossiers en de volledige overdracht van WWB-dossiers. De tijdige overdracht van WWB-dossiers blijft licht onder de norm. De tijdigheid van de uitkeringsintake WW is 86,5% (streefwaarde 80,0%) en de volledigheid WW 99,2% (streefwaarde 85,0%). De tijdigheid van de uitkeringsintake WWB is 93,2% (streefwaarde 96,0%) en de volledigheid WWB is 99,0% (streefwaarde 85,0%). CWI werkt samen met de ketenpartners actief mee aan het realiseren van het SUWI-ketenprogramma. In dit verslag is een volledig beeld van de ketensamenwerking opgenomen in een door UWV en CWI afgestemde rapportage. Het aantal bedrijfsverzamelgebouwen nam in 2005 toe van 43 naar 61. Daarmee is voor bijna de helft van alle CWI-vestigingen bereikt dat de ketenpartijen vanuit één fysieke locatie hun dienstverlening aanbieden. De 1-loketaanpak is hiermee een stuk dichterbij gekomen. De samenwerking tussen ketenpartijen werd in 2005 intensiever. Met UWV zijn in een samenwerkingsmanifest afspraken gemaakt over het meer geïntegreerd aanbieden van dienstverlening, en samenwerking op het terrein van opleiden van medewerkers, ICT en communicatie. Ook met gemeentelijke partners zijn uitgangspunten over de CWI-dienstverlening vastgelegd.

Organisatie

De ontwikkeling van medewerkers heeft in 2005 veel aandacht gekregen: certificering van adviseurs werk en inkomen en de oprichting van de CWI Academie vormen hiervan waardevolle illustraties.

Efficiency

Met de inwerkingtreding van SUWI werd CWI een efficiencytaakstelling opgelegd van 20% van de reguliere kosten, te realiseren in een periode van 5 jaar. CWI is erin geslaagd de opgelegde taakstelling per eind 2005 voor 82,4% te realiseren. Eind 2006 zal de taakstelling volledig zijn gerealiseerd.

3. CWI en werkzoekenden

3.1 Poortwachter WW en WWB

Doelstelling

- CWI behoudt talent voor de arbeidsmarkt, voorkomt instroom in een uitkering en ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van werk. CWI voorkomt daarmee onnodige en onterechte instroom van direct kansrijke (aanstaande) werklozen in de WW of WWB. CWI bevordert zelfwerkzaamheid, geeft voorlichting, advies en ondersteuning en hanteert handhavinginstrumenten.

CWI bekort de uitkeringsduur voor direct kansrijke, bemiddelbare werklozen, geeft ondersteuning aan niet direct kansrijke werkzoekenden en stimuleert (voortijdig) schoolverlaters en herintredende vrouwen de arbeidsmarkt op te gaan. CWI werft actief vacatures om de slaagkans van werkzoekenden te vergroten. Al deze doelstellingen vormen samen de poortwachterfunctie van CWI. Dit wordt gemeten aan de hand van drie prestatie-indicatoren: preventiequote, uitstroomquote en poortwachterquote.

Instrumenten

Om de poortwachtersfunctie waar te maken zet CWI de volgende instrumenten in: ongeveer 3.000 adviseurs en een netwerk van 127 vestigingen. De vacaturesite werk.nl en in toenemende mate competentietesten spelen hierin een belangrijke rol.

Resultaten poortwachter

Preventiequote

De preventiequote WW in 2005 bedraagt 20,1%, bij een streefwaarde van 20%. Dit was 19,9% in 2004. Met ontslag bedreigden werden steeds vaker van werk naar werk bemiddeld waardoor werkzoekenden geen WW-uitkering hoefden aan te vragen. Uiteindelijk hebben 75.069 werkzoekenden in 2005 binnen de overdrachtstermijn van 8 werkdagen geen beroep gedaan op de WW. Hierdoor is een omvangrijke besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten WW. De gerealiseerde preventiequote WWB is 48,0% bij een streefwaarde van 45%. Dit was 46,5% in 2004. 88.538 werkzoekenden hebben in 2005 binnen de overdrachtstermijn geen beroep gedaan op de WWB. Hierdoor is eveneens een belangrijke besparing op de uitkeringslasten WWB gerealiseerd.

Uitstroomquote¹

59,3% van de werkzoekenden hebben binnen 6 maanden hun WW-uitkering weer beëindigd (streefwaarde 55%). Dit was 59,1% in 2004. 177.135 aan UWV overgedragen fase 1-werkzoekenden zijn binnen 6 maanden weer uitgestroomd uit de uitkerings situatie. Hierdoor is een forse besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten WW. De gerealiseerde uitstroomquote WWB in 2005 was 60,5% bij een streefwaarde van 55%. Dit was 61,8% in 2004. 21.274 aan gemeenten overgedragen fase 1-werkzoekenden zijn binnen 6 maanden uitgestroomd uit een uitkerings situatie. Hierdoor is ook een forse besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten WWB.

Poortwachterquote WW en WWB

De poortwachterquotes WW en WWB zijn respectievelijk 68,8% (streefwaarde 65%) en 88,8% (streefwaarde 85%). In onderstaande tabel zijn de gerealiseerde preventie- en uitstroomquotes uitgesplitst naar etnische minderheden, mannen-vrouwen, jongeren (tot 23 jaar) en ouderen (57,5 jaar en ouder).

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

	Totaal	Etnische minderheid	Vrouwen	Mannen	Jongeren	>57,5 jaar
Preventiequote WW	20,1%	16,9%	18,4%	21,4%	31,3%	15,3%
Preventiequote Wwb	48,0%	41,4%	47,7%	48,3%	64,1%	44,9%
Uitstroomquote WW fase 1	59,3%	51,2%	55,4%	62,2%	77,8%	33,4%
Uitstroomquote Wwb fase 1	60,5%	51,9%	57,7%	62,8%	67,7%	42,1%

De preventie- en uitstroomquotes laten aanzienlijke verschillen zien per categorie. De preventiequotes WW en Wwb zijn voor jongeren het hoogst en voor 57,5 jarigen en ouder en etnische minderheden het laagst. Ook bij de uitstroomquote WW en Wwb is dit patroon aanwezig, zij het dat de uitstroomquotes voor 57,5 jarigen en ouder ten opzichte van het gemiddelde laag zijn.

Uitstroom werkzoekenden op niet bij CWI aangemelde vacatures

Werkzoekenden stromen niet alleen uit op bij CWI aangemelde vacatures, een deel vindt zelf een baan, mede dankzij de begeleiding en coaching door de CWI-adviseur. In 2005 hebben in totaal 108.427 fase 1-werkzoekenden binnen 6 maanden zelf een baan gevonden via niet bij CWI aangemelde vacatures. 25.298 werkzoekenden hebben op een dergelijk manier een baan gevonden nadat zij langer dan zes maanden bij CWI stonden ingeschreven. In totaal vonden in 2005 199.318 fase 1-werkzoekenden die bij CWI stonden ingeschreven werk, waarvan 90.891 door middel van plaatsing op bij CWI aangemelde vacatures en 108.427 via niet bij CWI aangemelde vacatures.

Speerpunten

Handhaving

CWI had de ambitie om samen met de ketenpartners het concept van hoogwaardig handhaven uit te voeren. Het ministerie van SZW heeft echter besloten vanwege beperkte budgettaire ruimte geen middelen hiervoor ter beschikking te stellen. CWI blijft wel uitvoering geven aan zijn reguliere handhavingstaken op het gebied van verplichtingencontrole en gegevenscontrole.

Voor de handhaving en controle van de persoonsidentiteit is in 2005 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van MRZ-scanners in een netwerkstructuur binnen CWI en UWV. Met de MRZ-scanners kan de echtheid van identiteitsdocumenten worden gecontroleerd. De waarde van de MRZ-scanners was niet kosteneffectief gebleken, gelet op de aantallen fraudegevallen die worden geconstateerd.

In 2005 is een pilot in CWI Delft uitgevoerd voor ID-verificatie met MRZ-apparatuur voor werkgeversverzoeken. Een eenduidig antwoord op de vraag of het zin heeft om deze dienstverlening voor ID-verificatie op grote schaal in te voeren blijkt op basis van deze pilot niet mogelijk.

Jongeren

CWI heeft in 2005 goede prestaties gerealiseerd bij de bestrijding van jeugdwerkloosheid. In december 2004 waren nog 50.398 werkloze jongeren bij CWI geregistreerd, in december 2005 was dit aantal met 23,8% gedaald tot 38.406. De totale werkloosheid is in dezelfde periode met 3% gedaald. Effect hiervan is dat de jeugdwerkloosheid als aandeel van de totale werkloosheid is gedaald van 7,2% naar 5,7%. CWI werkt hierbij nauw samen met de landelijke Taskforce Jeugdwerkloosheid. Uitgangspunt is een sluitende aanpak voor alle jongeren; iedere jongere krijgt een oplossing op maat. Daarnaast worden jongeren zonder startkwalificatie vooral gestimuleerd om deze alsnog te halen, al dan niet in combinatie met een leerwerkbaan. Een van instrumenten ter bestrijding van de jeugdwerkloosheid zijn de Jongerenloketten. Deze loketten opereren veelal vanuit een CWI-vestiging of BVG. In een Jongerenloket werken lokale ketenpartners samen, waaronder gemeenten, RMC's, werkgevers en steeds meer ROC's.

De daling van het aantal werkloze jongeren weerspiegelt zich in een stijging van de bemiddelingsresultaten voor jongeren. In 2005 zijn 28.583 fase 1-jongeren geplaatst op een vacature van CWI, dat is 31,4% van alle vacatures. In 2005 zijn 21.788 fase 1-jongeren aan het werk gegaan op een niet bij CWI ingediende vacature. Daarnaast zijn 3.457 jongeren uit een andere fase dan fase 1 aan het werk gegaan op een niet bij CWI ingediende vacature. Het aandeel jongeren dat terug naar school gaat, is teruggelopen van 1.941 in 2004 naar 1.843 in 2005. Aannemelijk is dat dit te herleiden is tot een betere preventieve aanpak. De preventiequotes voor WW en WWB zijn in 2005 gestegen tot respectievelijk 31,3% en 64,1%, aanzienlijk hoger dan het gemiddelde voor alle ingeschreven werkzoekenden (respectievelijk 20,1% en 48%). Het percentage jongeren dat binnen een half jaar weer aan het werk is (de uitstroomquote) is voor de WW gelijk gebleven en voor de WWB licht gedaald. De reden hiervoor kan liggen in het feit dat de afname van het aantal jeugdige werklozen de bemiddeling van de wat moeilijkere gevallen overlaat.

Herintredende vrouwen²

CWI heeft een specifieke aanpak en dienstverlening voor herintredende vrouwen of allochtone vrouwen ontwikkeld. Vanwege de fasegewijze overgang van PGI naar SONAR zijn over 2005 geen kwantitatieve gegevens beschikbaar over instroom en vacaturevervulling.

CWI en de Commissie PaVEM (Participatie van Vrouwen uit Etnische Minderheidsgroepen) hebben in 2005 het Coachproject 'Geef kleur aan je werk!' ontwikkeld. Het is een project waar allochtone werkneemsters van CWI zijn opgeroepen om zich in te zetten als coach voor werkzoekende allochtone vrouwen. Ruim 100 allochtone medewerksters hebben zich aangemeld voor de landelijke informatiebijeenkomst. 67 coaches zijn ook daadwerkelijk met coachen gestart. In totaal zijn 158 werkzoekende allochtone vrouwen met een coachtraject begonnen. Er zijn 132 (87%) coachtrajecten beëindigd. 55 vrouwen (42%) zijn weer aan het werk gegaan, 13 vrouwen (10%) zijn na een eerste gesprek niet meer op een coachafspraak gekomen en bij 64 vrouwen (48%) is het coachtraject beëindigd met als voornaamste redenen doorverwijzing naar reïntegratietraject, zelfstandig ondernemerschap, psychische problematiek of alsnog niet geïnteresseerd. Het coachproject is per 1 december 2005 beëindigd. In juni 2005 heeft de Commissie PaVEM haar werkzaamheden beëindigd

Internationale Diplomawaardering (IDW)

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit. Voor dit project is in 2005 een overeenkomst getekend tussen CWI en Colo en Nuffic (Expertisecentra Internationale Diplomawaardering). In 2005 zijn 5.343 aanvragen voor waardering ingediend. Er is een dalende tendens te constateren vergeleken met 2004. Het aantal afgegeven diplomawaarderingen bedraagt 4.274. Het aantal besluiten waarvoor geen waardering mogelijk was, bedroeg 666. Vanwege onvolledigheid zijn 721 dossiers afgesloten. Het aantal aanvragen in voorraad of behandeling is 806.

Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP)

CWI heeft initiatieven ondernomen om projecten te ontwikkelen waarbij werkzoekenden kennis kunnen maken met de mogelijkheid om als zelfstandige aan de slag te gaan. Deze projecten zijn met name gericht op de inzet en inzetbaarheid van ouderen. Hierbij zijn ketenpartners, werkgeversvertegenwoordigers en Kamers van Koophandel betrokken. Projecten in 2005 waren onder meer: 'ZZP' in Amsterdam, 'Startersbalie' in Gooi- en Vechtstreek, 'Ouderen aan de slag' in Flevoland.

² Definitie van Herintredende vrouw: ouder dan 23 jaar, niet zijnde schoolverlater en geen uitkering hebbend.

3.2 Indicatiestelling WSW

De tijdigheidquote eerste indicatie WSW (% afgehandeld binnen 16 weken) was in 2005 68,0% bij een streefwaarde van 85%. De gerealiseerde tijdigheidquote herindicatie WSW bedroeg 68,5%, de streefwaarde is 85%. Belangrijke oorzaak van niet halen van de doelstellingen is het onverwacht zeer hoge aantal aanvragen. Het totaal aantal aanvragen in 2005 was 25.139 (geraamd 21.212). Dit was beduidend hoger dan verwacht. Het aantal aanvragen voor herindicatie (12.892) was zelfs 200% hoger dan de raming. Daarbij kwam dat de kwaliteit en tijdigheid van informatieverstrekking bij de herindicatie-aanvragen te wensen over liet. Als onderdeel van het beoordelingsproces voor indicatiestelling is vaak sprake van aanvullend deskundigenonderzoek door een arts of psycholoog. Deze adviezen lieten vaak lang op zich wachten – dit leverde vertraging op in de totale afhandeling. Na gesprekken met de leverancier van deze adviezen was er eind 2005 sprake van een lichte verbetering. In de loop van 2005 zijn ook een aantal logistieke verbeteringen gerealiseerd en is de personele capaciteit voor uitvoering van de WSW-taak uitgebreid. De resultaten hiervan zijn door de lange doorlooptijden op termijn zichtbaar. Genomen maatregelen moeten in 2006 leiden tot beter zicht op de te verwachten volumes.

Het aantal afgeronde beschikkingen is in 2005 uitgekomen op 16.660, waarbij de gerealiseerde productie in het laatste kwartaal zeer hoog was. Door maatregelen, verbeteringen en personele uitbreiding is versnelling in de productie gerealiseerd en zijn achterstanden in de aanmeldingsgesprekken weggewerkt. Uit klantonderzoek onder 543 aanvragers van een Indicatiestelling WSW bleek dat de meeste cliënten tevreden zijn over de formulieren (85%), de toegankelijkheid van CWI (89%), de bejegening door de adviseur (99%), het gesprek (85%) en de informatie over het verdere verloop (85%).

Indicatiestelling Wsw 2005					
Aantal aanmeldingen		Aantal aanvragen		Aantal besluiten	
Raming	17.108	Raming	21.212	Raming	17.484
Realisatie	20.141	Realisatie	25.113	Realisatie	16.660
% Realisatie	117,7%	w.v. 1e Indicatie	12.221	w.v. 1e Indicatie	7.800
		w.v. Herindicatie	12.892	w.v. Herindicatie	8.860
		% Realisatie	118,4%	% Realisatie	95,3%

3.3 Innovatie in dienstverlening

Inschrijven via internet

In 2005 is gestart met de mogelijkheid voor werkzoekenden om via internet de gegevens voor inschrijving en eventuele aanvraag van een WW-uitkering in te vullen en in te sturen. De koppeling tussen de internetinschrijving en SONAR, het primaire informatiesysteem van CWI, is in de eerste helft van 2005 gerealiseerd. De uitrol vond plaats in het najaar. Hiermee is een belangrijke stap gezet in het proces van de geautomatiseerde verwerking van gegevens via internet. In 2005 bedroeg het totaal aantal ontvangen inschrijvingen via internet 152.928.

Pilots Routing A/B: de Routeplanner naar werk

Als alternatief voor het 4-fasen model hebben de ketenpartners in 2005 gewerkt aan de Routeplanner naar werk. Uitgangspunt: iedereen kan werk zoeken (route A), tenzij zware persoonlijke belemmeringen dat in de weg staan (route B). De experimenten richten zich eveneens op het verbeteren van de inrichting van de ketendienstverlening en het bevorderen van een eenmalige uitvraag van gegevens.

De SUWI-experimenten zijn gerealiseerd op de locaties Alphen aan den Rijn, Amsterdam Nieuwwest, Apeldoorn en West-Friesland. Het invullen van de dienstverlening is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de ketenpartners (een combinatie van bemiddeling, reïntegratie en handhaven). Aan het begin van het proces is nadrukkelijk aandacht voor het informeren over rechten en plichten in de vorm van een voorlichtingsbijeenkomst. Uit onderzoek in Apeldoorn blijkt dat een substantieel deel van de werkzoekenden daarna afziet van een uitkering en van verdere dienstverlening. Wel is van belang onderzoek te doen naar de achtergronden van deze preventie omdat gebleken is dat een deel van de werkzoekenden later alsnog een beroep doet op allerlei voorzieningen. In de experimenten richt CWI zich op het controleren van gegevens, het herkennen en doorgeven van mogelijke signalen van fraude en voorkomen van instroom in de uitkering (preventie). De uitkerende instanties gemeente en UWV zijn verantwoordelijk voor het beoordelen van de fraudesignalen, het uitvoeren van intensieve controles en het eventueel opleggen van sancties.

Lessen uit de SUWI-experimenten

De SUWI-experimenten met Route A/B leveren waardevolle inzichten op. Dankzij intensieve samenwerking tussen de ketenpartners op lokaal niveau zijn koppelingen ontstaan tussen bemiddeling en reïntegratie en tussen bemiddelen en handhaven. De aanpak leidt ook tot toegenomen deskundigheid van medewerkers en het gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de cliënt. Het uitgangspunt 'iedereen kan werk zoeken, tenzij ernstige persoonlijke belemmeringen dat in de weg staan' (routeren) legt de focus op het zoeken naar mogelijkheden en oplossingen richting werk. Het routeren naar werk maakt de klantprofilering bovendien dynamisch en stimuleert de keten om dienstverlening op maat te ontwikkelen en aan te bieden. Tijdens het hele proces van werk zoeken staat de eigen verantwoordelijkheid en de (veranderende) ondersteuningsbehoefte van de werkzoekende centraal. Uit de pilots met Routering A/B komt naar voren dat er niet sprake is van "de" routering A/B, maar dat op lokaal niveau maatwerkafspraken worden gemaakt. In dit kader ontwikkelt de keten steeds meer vormen van geïntegreerde en parallelle dienstverlening aan de cliënten. Het beleggen van de indiceringsrol bij één van de ketenpartners ligt hierbij minder voor de hand.

De ervaring is dat onderling overleg tussen de ketenpartners over de dossiers van werkzoekenden betere afstemming van de dienstverlening mogelijk maakt en de deskundigheid van medewerkers bevordert. De samenwerking zal nog soepeler verlopen wanneer de informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners beter door ICT wordt ondersteund met een digitaal klantdossier. De inzet van andere of bijgestelde methodieken en instrumenten en gecombineerde dienstverlening heeft geleid tot een hogere preventiequote, grotere schadelastbeperking en toename van de zelfwerkzaamheid van werkzoekenden. Dankzij taakverschuivingen binnen de experimenten is de ketendienstverlening efficiënter, effectiever en transparanter. Bovendien is voor de cliënt duidelijker wat zijn eigen verantwoordelijkheid is en welke ondersteuning de keten daarbij kan bieden.

3.4 Scholing weer centraal

In 2005 heeft CWI zich opnieuw pro-actief ingezet om scholing weer centraal op de kaart te krijgen van het arbeidsmarktinstrumentarium. De vraag naar beter geschoolden (MBO, HBO en WO) zal sterk toenemen in de groeiende kenniseconomie, terwijl het aanbod uit de beroepsbevolking vooral uit laaggeschoolden bestaat (2 mln. zonder startkwalificatie). Zeker nu de economie weer aantrekt zal blijken dat fricties op de arbeidsmarkt het beeld zullen bepalen.

CWI ontwikkelde de beleidsvisie (in een beleidsnota in mei 2005) dat de mate van scholing bepalend is voor de toename van de participatiegraad, de realisatie van de kenniseconomie en het voorkomen van de tweedeling op de arbeidsmarkt. De OECD heeft laten zien dat een hoge graad van scholing van de beroepsbevolking een positieve vestigingsfactor voor internationale bedrijven is en derhalve een belangrijke steun voor de economie is. Een betere aansluiting van het beroeps onderwijs op de vraag van de

arbeidsmarkt is daarbij cruciaal ; ongericht "scholen op voorraad" heeft in dit kader weinig zin, aangezien de aard van de werkgelegenheid in veel sectoren snel verandert. Er is behoefte aan een vraaggestuurd, flexibel en op maatwerk ingericht scholingssysteem. Er zal geïnvesteerd moeten worden in het voorkomen van voortijdige schooluitval, in de systematisch terugkerende scholing van werkenden en vooral voor het ruimer inzetten van scholing voor de werkzoekenden om hun duurzame herplaatsing te bevorderen. CWI gelooft in de duale aanpak: de combinatie van leren en werken. Via de Jongerenloketten worden de voortijdige schoolverlaters opgevangen en bemiddeld naar speciaal voor hen verworven Leerbanen. Ook werkzoekenden zullen vooral via Leer-Werktrajecten geschoold moeten worden. Deze visie heeft CWI actief uitgedragen naar de beleidsmakers en instanties op de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkten.

CWI meent dat met het afsplitsen van de Centra Vakopleiding het kind (praktijkscholing) met het badwater is weggegooid. CWI heeft zich daarom zeer actief ingezet naar de ROC's die een Centrum Vakopleiding overgenomen hebben om te voorkomen dat deze capaciteit gesaneerd zou worden, net voor het moment dat de vraag naar Flexibele Praktijkopleidingen voor werkenden en werkzoekenden sterk zal toenemen. CWI heeft nu een periodiek overleg met 20 tot 25 ROC's om best practices uit te wisselen voor het op de markt brengen van Flexibele Praktijkopleidingen. Op uitnodiging van CWI nemen ook de scholingvragende partijen zoals UWV, Divosa, MKB-Nederland, Projectdirectie Leren en Werken en Raad voor Werk en Inkomen (RWI) deel aan dit overleg om vraag en aanbod van scholing daadwerkelijk bij elkaar te brengen.

De inspanningen van 2005 vertalen zich in een actief scholingsbeleid van de SUWI-ketenpartners in 2006 en naar een centrale plaats voor scholing in het SUWI-ketenprogramma van 2007. Uniek is dat de SUWI-ketenpartners de scholing van werkzoekenden willen integreren met het scholingsprogramma "One Step Up" voor werkenden.

3.5 Cliëntenraden CWI

Met cliëntenparticipatie wil CWI de kwaliteit van de dienstverlening aan werkzoekenden verbeteren. De cliëntenraden hebben het recht van initiatief, informatie en advies over de dienstverlening. CWI heeft een Centrale Cliëntenraad en 6 Decentrale Cliëntenraden, waarbij elk CWI-district beschikt over een Cliëntenraad. In de Cliëntenraden zitten: vakbonden (FNV, CNV, Unie MHP), Landelijke Overleg Cliëntenraden Sociale Zekerheid (LOC-SZ), Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten (LVA), Landelijk Overleg Minderheden (LOM) en Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-raad). De Centrale Cliëntenraad heeft in 2005 vijf keer overleg gevoerd met de Raad van Bestuur. De Decentrale Cliëntenraden hebben ook vijf keer overleg gevoerd met de districtsmanager. De cliëntenraadsleden vinden dat zij nog te weinig betrokken zijn bij de ontwikkeling van nieuwe instrumenten. De nieuwe klachtenprocedure van CWI is in overleg met de cliëntenraden tot stand gekomen.

Conclusie Raad van Bestuur

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

4. CWI en werkgevers

4.1 Vacaturematching voor werkgevers

Doelstelling

CWI biedt werkgevers instrumenten om zelf vacatures te vervullen, op verzoek biedt CWI actieve ondersteuning. Een belangrijke ambitie in 2005 was het kwalitatief en kwantitatief verder uitbouwen van de dienstverlening aan werkgevers. Ondanks de relatief ongunstige arbeidsmarktontwikkelingen is een hoog ambitieniveau aangehouden: het werven van 220.000 vacatures en het vervullen van 76.500 vacatures. Met het Vacatureoffensief zijn de ambities verder verhoogd met 5.500 extra vacaturevervullingen voor het eerste en 5.127 extra vacaturevervullingen voor het tweede halfjaar (totaal 10.627). Een goede bemiddelingspositie van CWI bij werkgevers is essentieel voor een slagvaardige poortwachterrol.

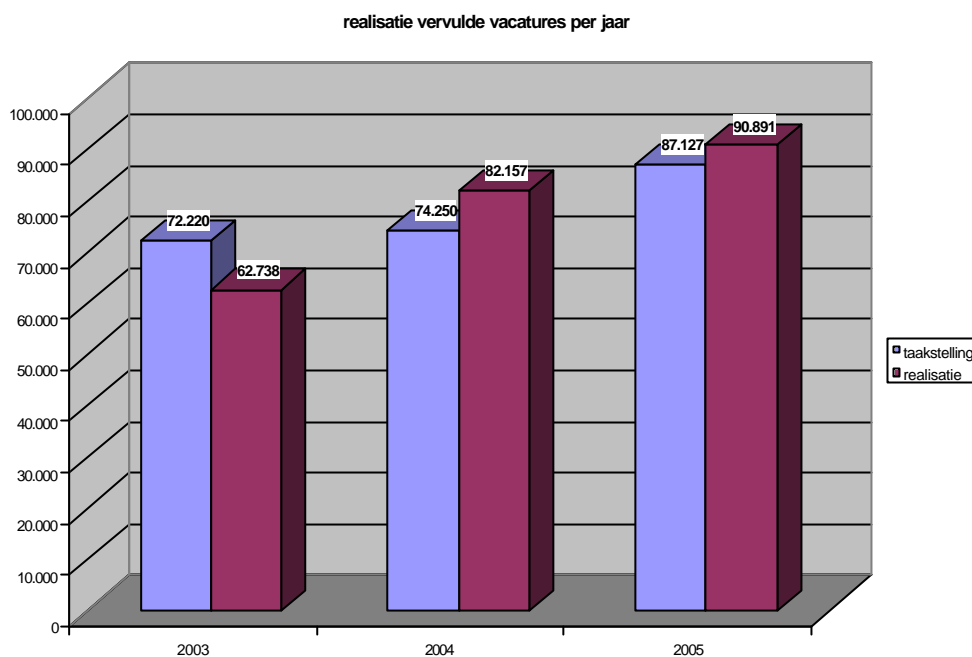
Instrumenten

Om werkgevers te ondersteunen in de vacaturevervulling heeft CWI op elke van de 127 vestigingen een vacatureteam. Elke vacature bij een werkgevers wordt snel en adequaat voorzien van een geschikte kandidaat. Daarnaast adviseren CWI-professionals over de juiste werving- en selectiemethode, het functieprofiel en de inwerkperiode. Regelmatig biedt CWI werkgevers de mogelijkheid werkzoekenden te ontmoeten op banenmarkten of via landelijke wervingsacties. De vacaturesite werk.nl biedt werkgevers zelfstandig de mogelijkheid om vacatures te plaatsen en geschikte kandidaten te vinden. Lokaal participeert CWI in werkgeversservicepunten (zoals in Rotterdam en Amsterdam), waar CWI, gemeenten, UWV en werkgeversorganisaties de dienstverlening aan werkgevers op één centraal punt hebben samengebracht.

Resultaten vacaturevervulling

In 2005 zijn door de CWI-vestigingen 90.891³ vacatures vervuld, waarvan 80.075 door reguliere dienstverlening en 10.816 door het Vacatureoffensief. Via werk.nl zijn 6.320 kandidaten door werkgevers aangenomen op door hen gepubliceerde vacatures (zie hierna bij vacaturevervullingen via werk.nl). Het aantal in 2005 door CWI vervulde vacatures bedraagt in totaal 97.211. De resultaten in 2005 zijn met 10,6% gestegen ten opzichte van 2004 en met 44,8% ten opzichte van 2003.

³ De 90.891 vervulde vacatures zijn inclusief de zgn. attenderingen. Hiervan is sprake als een vacature wordt vervuld door verwijzing van een werkzoekende waarbij de gegevens van de werkzoekende niet in het primaire systeem zijn geregistreerd, maar wel in de CV-databank van Werk.nl. Het matchings- en bemiddelingsproces is identiek aan de reguliere 'verwijzing'. In 2005 zijn 1.925 attenderingen gerealiseerd.



Na een aarzelende start in het eerste kwartaal is met name in het tweede en derde kwartaal goed gepresteerd. In het vierde kwartaal 2005 is de realisatie weliswaar iets afgenomen, maar dat is een jaarlijks terugkerend seizoeneffect. Werkgevers zijn dan terughoudender in het starten van nieuwe dienstverbanden.

Vacatureoffensief

Aanvullend op de reguliere vacaturevervulling is in 2005 in twee fasen het Vacatureoffensief uitgevoerd. De eerste fase vond plaats in het kader van de Taskforce Vacatureoffensief. Na twee jaar is dit met ESF-geld gefinancierde Vacatureoffensief per 30 juni 2005 beëindigd. CWI heeft in samenwerking met de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) onderzoek laten verrichten naar de resultaten. Samengevat is de conclusie dat het Vacatureoffensief positief heeft gewerkt. Het marktaandeel en markt bereik van CWI zijn verhoogd. Waar extra dienstverlening is geleverd, is sprake van een hogere mate van tevredenheid bij werkgevers⁴. De resultaten in het eerste halfjaar van 2005 waren met een realisatie van 5.666 vervullingen 3% hoger dan de raming van 5.500. De onderzoeksresultaten en de gunstige resultaten van het project zijn aanleiding geweest voor CWI om het Vacatureoffensief (tweede fase) in het tweede halfjaar van 2005 zelfstandig te continueren. Bij het Agentschap ESF is een subsidieaanvraag ingediend voor de financiering van 100 additionele adviseurs voor de realisatie van 5.127 extra vacaturevervullingen. De taakstelling lag daarmee iets lager dan voor het eerste halfjaar; dat heeft te maken met de verwachte seizoensinvloeden in het tweede halfjaar. De resultaten van het Vacatureoffensief staan in onderstaand overzicht.

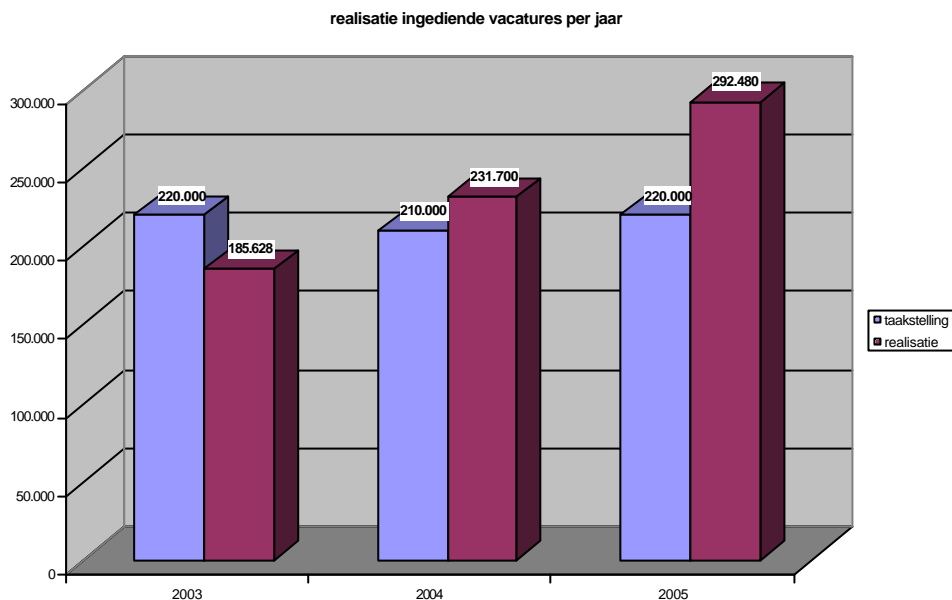
Resultaten Vacatureoffensief 2005

	1^e halfjaar	2^e halfjaar	Totaal
Realisatie	5.666	5.150	10.816
Streefwaarde	5.500	5.127	10.627
Real % streefwaarde	103%	100%	101,8%

⁴ Raad voor Werk en Inkomen, *Evaluatie Vacatureoffensief CWI*, Den Haag, juni 2005

Resultaten vacaturewerving

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI-vestigingen in behandeling genomen vacatures bedroeg in 2005 in totaal 292.480. Dit is 32,9% boven de taakstelling van 220.000 vacatures. Als de realisatie van ingediende vacatures in 2005 wordt vergeleken met de voorafgaande jaren dan blijkt dat de resultaten in 2005 met 26,2% zijn gestegen ten opzichte van 2004 en met 57,5% vergeleken met 2003.



Werkgevers melden ook vacatures op werk.nl. In 2005 hebben werkgevers 195.051 vacatures zelfstandig op de internetsite geplaatst. De instroom van deze extra vacatures biedt CWI de mogelijkheid om naast de dienstverlening aan werkgevers in de vorm van vacaturevervulling, ook de dienstverlening aan werkzoekenden in de vorm van gerichte vacatureverwijzing verder te verbeteren.

In 2005 heeft CWI de werkgeversdienstverlening verder geïntensiveerd. Na de aanvankelijk achterblijvende resultaten in het eerste kwartaal op vacaturevervulling is in de loop van 2005 alsnog een extra productie-impuls gerealiseerd. De voorjaarsacties in de vorm van een campagne en 'Lenteoffensief' hebben veel resultaat opgeleverd in de vorm van instroom van vacatures (in het tweede kwartaal 60% boven de taakstelling en in het derde kwartaal 40%).

Landelijke Banenmarkt 2005

Op zaterdag 1 oktober 2005 is voor het derde jaar de Landelijke Banenmarkt georganiseerd. Evenals in voorafgaande jaren werd samengewerkt met UWV en gemeenten. De banenmarkt werd bezocht door 117.000 bezoekers. Bijna 1.200 werkgevers presenteerden zich met een stand. Samen met honderden andere werkgevers boden zij 93.000 vacatures aan. Ook intermediairs waren goed vertegenwoordigd.

Resultaten vacaturevervullingen werk.nl

Sinds eind januari wordt aan werkgevers bij het verwijderen of inactief maken van een vacature een drietal vragen gesteld⁵. De reacties via deze enquête geven input voor

⁵ Voordat een vacature verwijderd kan worden dient een vacature op inactief geplaatst te worden. Het 'inactieve' stadium kan na een periode weer worden opgeheven, wanneer bijvoorbeeld geen geschikte kandidaat uit een sollicitatieronde is gekomen of dit stadium wordt gewijzigd in verwijderd wanneer de vacature vervuld is.

verbeteringen aan werk.nl. 14% van de werkgevers geeft aan de door hun geplaatste vacature via werk.nl te hebben vervuld, in totaal 6.320 kandidaten. Het totaal aantal vervulde vacatures door of via CWI komt daarmee 97.211 (90.891 via de CWI-vestigingen en 6.320 via werk.nl).

EURES

Onder de noemer EURES (EUROpean Employment Services) organiseert CWI zijn Europese dienstverlening. De diensten zijn gericht op Nederlandse werkgevers die werknemers zoeken uit de Europese Economische Ruimte (EER), Nederlandse werkzoekenden die in andere landen van de EER willen gaan werken en werkgevers en werkzoekenden uit andere lidstaten die op de Nederlandse arbeidsmarkt willen werken en werven. CWI biedt informatie, advies en ondersteuning bij het zoeken van werk en personeel voor werkzoekenden en werkgevers binnen de EER.

Door het beschikbaar stellen en uitbreiden van de Europese informatievoorziening via werk.nl en het trainen van reguliere adviseurs werk en inkomen in EURES-specifieke taken wordt de dienstverlening klantgericht. De EURES-adviseurs registreren de klantvragen handmatig als contacten, aangezien zij hierover verantwoording afleggen aan de Europese Commissie. Op de CWI-vestigingen wordt het verstrekken van informatie aan werkzoekenden echter niet geteld. Zodoende is sprake van een vertekening in de tellingen van het aantal cliëntcontacten. Het totaal aantal klantcontacten bedroeg 39.829 (48.787 in 2004).

Het valt op dat meer vacatures in behandeling worden genomen: 2.718 vergeleken met 2.474 in 2004. Ook is het zelfhulpinstrumentarium vaker door cliënten geraadpleegd, waardoor minder persoonlijke contacten nodig bleken. Er was in 2005 een daling te zien in het aantal buitenlandse CV's die EURES-adviseurs hebben ontvangen (3.893 vergeleken met 4.313 in 2004) en hebben aangeboden aan werkgevers in Nederland. Ook dit kan verklaard worden uit de verschuiving van een deel van deze werkzaamheden naar de adviseurs werk en inkomen.

Bemiddelingsprojecten CWI en samenwerkingspartners

Servicepunt Arbeidsmarkt MKB

Het Servicepunt Arbeidsmarkt MKB is een samenwerkingsverband van MKB-Nederland en CWI dat ondersteunende dienstverlening biedt aan brancheorganisaties in het midden- en kleinbedrijf op het terrein van arbeidsmarktbeleid. Onderwerpen als personeelsvoorziening, opleidingen en personeelsbeleid staan centraal. Het servicepunt heeft contact met 46 branches die zijn aangesloten bij MKB-Nederland. Naast deze branchecontacten wordt samengewerkt met de Hoofdbedrijfschappen Detailhandel en Ambachten, de Kenniscentra Beroepsopleiding Bedrijfsleven (KBB), Opleidings- en Ontwikkelingsfondsen en de Regionale Opleidingscentra (ROC's).

Voor MKB-ondernemers is een aanpak ontwikkeld voor de werving, selectie en afhandeling van sollicitanten, inclusief checklist. Voor het project 'Onderneem het met ouderen!' is een product ontwikkeld onder de naam "Leeftijdsspiegel". Deze spiegel ondersteunt de werkgever en de werknemer bij het in gesprek komen over langer doorwerken en reikt bouwstenen aan een leeftijdsbewust beleid.

Het Servicepunt Arbeidsmarkt MKB en JongActief MKB-Nederland hebben samen de Beroepenscan MKB ontwikkeld. In samenwerking met CWI en 9 branches is een module gemaakt ter ondersteuning bij de beroepskeuze van 45 beroepen. In december is gestart met een testperiode. Het uiteindelijke resultaat is dat de adviseur werk en inkomen de beroepswens en -geschiktheid met de jonge werkzoekende bespreekt en in de

betreffende branche een leerbaan of opleidingstraject realiseert.

In samenspraak met verschillende branches in het MKB en branches in de ambachtelijke sector zijn twee voorlichtingskranten over beroepen en opleidingen in branches ontwikkeld die beschikbaar zijn op de beursvloer van CWI. Ook is een aantal projecten met brancheorganisaties ontwikkeld, gericht op ondersteuning bij wervingscampagnes en trainingstrajecten die aansluiten op vereiste competenties.

Project Seizoenarbeid

Het project Seizoenarbeid richt zich op optimale personeelsvoorziening voor seizoenswerk en het terugdringen van illegaliteit. De ambitie voor 2005 was het realiseren van 1.000 plaatsingen uit binnenlands arbeidsaanbod. Hiervoor is een bemiddelingsteam (5 fte's) vrijgemaakt en zijn aanvullend in april 2005 nog eens 5 fte's extra ingezet. Daarnaast is er een belijning voor werkzoekenden die graag in seizoenswerk willen werken, ondersteund met een landelijke advertentiecampagne en flyers.

Voor de inschakeling van binnenlands aanbod is een periode van 5 weken uitgetrokken. Ondernemers zijn verplicht al het mogelijke in het werk te stellen om aanbod voor de vacatures te genereren. Onder deze verplichting valt onder andere het plaatsen van personeelsadvertenties in dagbladen. Als vacatures niet kunnen worden opgevuld dan kan een tewerkstellingsvergunning worden aangevraagd. Het steunpunt Seizoenarbeid completeert, toetst en voorziet deze aanvragen van een advies en stuurt ze door naar CWI Juridische Zaken waar de vergunning wordt afgegeven.

Resultaten project Seizoenarbeid	2004	2005
Aantal deelnemende werkgevers	1.596	2.247
Aantal ingediende vacatures	16.090	24.049
Totaal aantal plaatsingen	287	793
- waarvan via Projectorganisatie	190	785
- waarvan EURES	97	8
Aantal toegekende Tewerkstellingsvergunningen	12.862	22.517

Het aantal deelnemende werkgevers is gegroeid van 1.596 in 2004 naar 2.247 in 2005. Dit is een toename van bijna 41%. Daarnaast groeide het aantal aangemelde vacatures van 16.090 in 2004 naar 24.049 in 2005. De belangrijkste oorzaken voor toename van het aantal deelnemende werkgevers en stijging van het aantal vacatures zijn de toenemende naamsbekendheid van het project, de toegenomen bewustwording van werkgevers die het belang van een legale personeelsvoorziening onderschrijven, de introductie van de bestuurlijke boetes bij overtreding van de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en de verdere professionalisering binnen het project.

In totaal zijn vanaf de inwerkingtreding van de WWB per 1 januari 2004 door CWI 340 gemeenten benaderd in het kader van het project Seizoenarbeid. Met 60 gemeenten is een concrete samenwerkingsrelatie opgebouwd. De gemeenten werden benaderd om te komen met initiatieven aanbod te genereren en zijn ondersteund bij het selecteren van werkzoekenden fase 2 of hoger. Met UWV zijn in mei 2005 afspraken gemaakt over het doorleiden van kandidaten (fase 2 of hoger).

Defensieproject

Op 23 maart 2005 is door CWI, Taskforce Jeugdwerkloosheid en het ministerie van Defensie een convenant over de vacaturevervulling bij Defensie ondertekend. Jaarlijks heeft Defensie ongeveer 7.000 vacatures. Inzet van het convenant is een substantieel deel van deze vacatures te vervullen met werkloze werkzoekenden. De vacatures bij Defensie zijn divers en bieden onder meer mogelijkheden voor werkzoekenden met weinig alternatieven. Tijdens het dienstverband kan het arbeidsmarktperspectief worden

verbeterd via gerichte opleidingen en trainingen. Defensie wil dat de werknemer na het (tijdelijke) dienstverband naadloos kan doorstromen naar de arbeidsmarkt. Alle CWI-vestigingen hebben voortdurend kandidaten doorverwezen naar Defensie.

CWI heeft inmiddels aanvullende afspraken gemaakt om zo gericht mogelijk te verwijzen door toepassing van een aantal harde selectiecriteria. De effectiviteit van de samenwerking wordt hiermee vergroot. Voor het werven van kandidaten is gebruik gemaakt van folder- en informatiemateriaal van Defensie. Er zijn voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor kandidaten op verschillende locaties van Defensie. Defensie was op vrijwel alle CWI's vertegenwoordigd tijdens de Landelijke Banenmarkt op 1 oktober 2005. In 2005 zijn in totaal 3.996 vacatures van Defensie bij CWI ingediend, waarop 4.234 verwijzingen hebben plaatsgevonden en waarbij aantoonbaar 370 vacatures zijn vervuld.

4.2 Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen en andere juridische taken

Doelstelling

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

Instrumenten

Om deze doelstellingen waar te maken heeft CWI een netwerk van 16 kantoren en 300 juristen. CWI geeft voorlichting aan werkgevers en brancheorganisaties. Ook neemt CWI deel aan banenmarkten en organiseert congressen over ontslag en tewerkstelling. CWI vraagt advies over ontslagzaken aan de ontslagadviescommissies, hierin zitten vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. CWI zorgt ook voor de opleidingen van de leden van de ontslagadviescommissies.

Prestatie-indicator Tijdigheid ontslagaanvragen⁶

In 2005 is 82,6% van de aanvragen voor een ontslagvergunning binnen 6 weken afgehandeld (streefwaarde 77,0%). Een substantieel aantal aanvragen (circa 20%) vergt een tweede reactieronde voor werkgevers en werknemers, waardoor deze aanvragen langer dan de streefwaarde van 6 weken duren. Dit komt de zorgvuldigheid en kwaliteit van de beslissing ten goede.

Prestatie-indicator Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen

In 2005 is 93,1% van de aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen 5 weken afgehandeld (streefwaarde 90,0%). In een aantal situaties wordt uitstel verleend aan de klant, zodat niet alle aanvragen binnen de genoemde termijn kunnen worden afgehandeld.

⁶ De weergegeven tijdigheidspercentages bij de ontslag- en Twv-taken hebben betrekking op verleende vergunningen.

CWI JURIDISCHE ZAKEN	Raming 2005	Realisatie 2005	
		Aantallen	% Realisatie t.o.v.
Ontslagvergunningen			
ingediende aanvragen	100,000	74,634	74.6%
afgehandelde aanvragen		77,456	77.5%
% tijdig verleend		82.6%	
Aanvragen Toets verwijtbaar werkloos			
ingediende aanvragen	2,000	1,103	55.2%
afgehandelde aanvragen		953	47.7%
% tijdig afgehandeld		79.8%	
Tewerkstellingsvergunningen (twv)			
ingediende aanvragen	40,000	55,112	137.8%
afgehandelde aanvragen		55,345	138.4%
% tijdig verleend		93.1%	
Verklaringen (RSP, VSK, A+O)			
ingediende aanvragen	900	935	103.9%
afgehandelde aanvragen		975	108.3%
% tijdig afgehandeld		92.3%	
Informatie en Advies			
ingediende aanvragen	170,000	170,000	100.0%
afgehandelde aanvragen		170,000	100.0%
% tijdig afgehandeld		100.0%	
Juridische procedures			
ingediende procedures Wav (twv)	620	296	47.7%
afgehandelde procedures Wav (twv)		432	
% tijdig afgehandeld Wav (twv)		42.7%	
ingediende procedures WSW	400	980	245.0%
afgehandelde procedures WSW		340	
% tijdig afgehandeld WSW		28.4%	
ingediende overige procedures (centraal)	160	154	96.3%
afgehandelde overige procedures (centraal)		146	
ingediende overige procedures (decentraal)	65	76	116.9%
afgehandelde overige procedures (decentraal)		82	

Ontslagvergunningen

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in 2005 bedraagt 74.634, ruim 25% onder de oorspronkelijke jaarraming van 100.000. Er zijn 77.456 aanvragen afgehandeld, waarvan 59.627 vergunningen zijn verleend, met name binnen de detail- en groothandel (22,9%), industrie (16,1%) en de financiële en zakelijke dienstverlening (12,5%). Het aantal geweigerde vergunningen is 4.964 (6,4%). Het aantal intrekkingen bedraagt 5.563. Niet in behandeling genomen zijn 7.302 vergunningen, met name vanwege onvolledigheid van aanvragen van werkgevers. Het uitbrengen op verzoek van UWV en het Centraal Orgaan Asielzoekers (COA) van ontslagadviezen eigen medewerkers is met 15 (UWV) en 204 (COA) adviezen relatief beperkt gebleven. Uit de klanttevredenheidsmeting onder werkgevers blijkt dat de uitvoering van de ontslagtaak met een 7,4 wordt beoordeeld.

Tewerkstellingsvergunningen

Het aantal ingediende aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen in 2005 bedraagt 55.112, 37,8% boven de oorspronkelijke jaarraming van 40.000. Het aantal afgehandelde vergunningen is 55.345. Het aantal verleende vergunningen is 46.382, met als zwaartepunten de land- en tuinbouw (55,1%) en de financiële en zakelijke dienstverlening (14,8%). Het aantal geweigerde vergunningen is 6.422. Er zijn 2.541 aanvragen niet in behandeling genomen. Van de verleende vergunningen is 57,6%

gedaan op basis van het ontbreken van prioriteit genietend aanbod. De overige verleningen zijn uitsluitend technisch van aard. Uit de klanttevredenheidsmeting onder werkgevers blijkt dat de uitvoering van de TWV-taak met een 6,6 wordt beoordeeld. Kleine werkgevers (< 100 werknemers) waarderen de TWV-taak met een 7. Deze scores zijn hoger dan in 2004.

Aanvraag Toets verwijtbare werkloosheid

Op verzoek van UWV toetst CWI of sprake is van verwijtbare werkloosheid bij uitkeringsaanvragen. Het gaat om toetsingsverzoeken bij reorganisatieontslagen. Het aantal door UWV ingediende toetsingsverzoeken in 2005 bedraagt **1.103**, bij een jaarraming van 2.000. In totaal zijn 953 aanvragen afgehandeld. De doorlooptijd bedraagt 79,8% binnen de vier wekentermijn.

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

Er bestaat een aantal regelingen op basis waarvan een werkgever in aanmerking kan komen voor subsidie of fiscaal voordeel, als de werkgever een werkzoekende in dienst neemt (regeling schoonmaakpersoneel, Arbeidsmarkt- en Opleidingsfonds (A&O) of opleidt tot een bepaald niveau (startkwalificatie)). CWI verstrekt aan de werkgever een verklaring waarmee de subsidie of het fiscaal voordeel kan worden verkregen. Het totaal aantal ingediende aanvragen in 2005 bedraagt 935, bij een jaarraming van 900. Er zijn 975 aanvragen afgehandeld, 840 verleend en 93 geweigerd. De doorlooptijd bedroeg 92,3% binnen de wettelijke termijn.

Juridische procedures WAV

Er zijn 239 bezwaarschriften, 51 beroepszaken en 6 voorlopige voorzieningen ingediend (totaal 296 procedures), bij een jaarraming van 620 procedures (550 bezwaarschriften en 70 beroepszaken en voorlopige voorzieningen). Het aantal afgehandelde procedures bedroeg 432. De gerealiseerde doorlooptijd was 42,7% binnen de wettelijke AWB-termijn van 6 weken.

Bezwaar en beroep WSW

Bij een jaarraming van 400 ingediende procedures zijn 966 bezwaarschriften en 14 beroepszaken ingediend (totaal 980 ingediende procedures). Voor een deel betrof dit de overdracht per 1 april 2005 door gemeenten van lopende procedures. Het aantal afgehandelde procedures bedraagt in totaal 340. De gerealiseerde doorlooptijd bedroeg 28,4% binnen de wettelijke AWB-termijn van 6 weken.

Bedrijfsbezoeken werktijdverkorting

Het aantal ontvangen aanvragen van het ministerie van SZW voor een bedrijfsbezoek bij een werkgever is 121, waarvan 113 zijn gerealiseerd. In 8 gevallen heeft de werkgever het verzoek tot het instellen van een onderzoek ingetrokken. Bij de evaluatie heeft het ministerie aangegeven zeer tevreden te zijn met de wijze van samenwerking en de professionaliteit in de uitvoering door CWI.

Juridische ontwikkelingen en voorlichting

De overgangsregeling voor de toelating van werknemers uit de Midden- en Oost-Europese lidstaten is door het kabinet tussentijds geëvalueerd. Dit heeft niet geleid tot aanpassing van de geldende regeling. CWI heeft per drie maanden sectoren aangewezen waar tekorten zijn, waarvoor een versoepelde toets voor de afgifte van werkvergunningen gold.

Met ingang van 1 december 2005 is de TWV-plicht bij grensoverschrijdende dienstverlening vervangen door een notificatieplicht. Buitenlandse dienstverrichters kunnen hun diensten met buitenlands personeel in Nederland verrichten, zonder TWV, mits zij deze diensten vooraf laten registreren. Er vindt geen inhoudelijke toets meer plaats.

Conclusie Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur stelt vast dat de werkgeversaanpak in 2005 tot goede resultaten heeft geleid. Alle streefwaarden zijn overtroffen. Zowel de werving als de vervulling van vacatures zijn voorspoedig verlopen. Ook de normen voor tijdige afhandeling van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen zijn gehaald. CWI Juridische Zaken heeft veel vakinhoudelijke voorlichtingen gegeven.

1. 5. Transparant maken van de arbeidsmarkt

Doelstelling

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

Instrumenten

- CWI zet de virtuele beursvloer van werk.nl én de fysieke beursvloer op alle CWI-vestigingen in om de transparantiedoelstelling te bereiken. Vanuit werk.nl zijn er ook diverse koppelingen met commerciële vacaturesites en sites van (sectorale) branche-organisaties. De CWI-afdelingen arbeidsmarktinformatie en contentbeheer (van werk.nl) onderzoeken voortdurend de wensen van werkzoekenden en werkgevers. CWI verstrekt arbeidsmarktinformatie aan ketenpartners (UWV en gemeenten), het Regionaal Keten Overleg (REKO) en regionale verbanden en instellingen, zoals Regionale Platforms Arbeidsmarkt (RPA's), Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen, intermediairs en uitzendbureaus.

Resultaten

De resultaten in 2005 van werk.nl zijn: 31.620.857 gebruikerssessies (58,1% boven de streefwaarde van 20.000.000) en 72.584 beschikbare vacatures eind 2005 (3,2% onder de streefwaarde van 75.000). En 336.717 cv's waren beschikbaar op werk.nl (10,2% onder de streefwaarde van 375.000).

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

Aantal beschikbare vacatures CWI (standcijfer)				
	Ultimo kw 1	Ultimo kw 1	Ultimo kw 3	Ultimo kw 4
Realisatie	66.599	86.655	91.988	72.584
Streefwaarde	75.000	75.000	75.000	75.000
Real % streefwaarde	88,8%	115,5%	122,7%	96,8%

Het aantal van 72.584 vacatures ultimo 2005 is opgebouwd uit 51.101 openstaande vacatures in ABS (het systeem voor vacaturematching van CWI) en 21.483 vacatures in werk.nl; een aanzienlijk deel van deze tweede groep vacatures is door intermediairs ingevoerd. Het aantal vacatures in werk.nl is na week 46 sterk gedaald vanwege het besluit de periode waarin vacatures op werk.nl staan in te korten van 4 naar 2 weken. De reden daarvan is dat CWI voortdurend streeft naar het verbeteren van de actualiteit en de kwaliteit van de beschikbare vacatures. Hierdoor zullen vacatures minder vaak langer dan een maand openstaan. Het gevolg is dat het aantal beschikbare vacatures weliswaar afneemt, maar dat deze vacatures wel betrouwbaarder (nog niet vervuld) zijn. Hiermee is rekening gehouden in de streefwaarde voor 2006. Voor 2005 heeft dat niet plaatsgevonden, waardoor de streefwaarde feitelijk te hoog is.

Aantal beschikbare CV's (standcijfer)				
	Ultimo kw 1	Ultimo kw 1	Ultimo kw 3	Ultimo kw 4
Realisatie	405.900	345.049	331.593	336.717
Streefwaarde	375.000	375.000	375.000	375.000
Real % streefwaarde	108,2%	92,0- %	88,4%	89,8%

Met 336.717 CV's is de streefwaarde van 375.000 voor 89,8% gehaald. Ten gevolge van de daling van de klantinstroom is het aantal beschikbare CV's in de loop van 2005 afgenomen. Voor 2006 CWI anticipeert CWI met een streefwaarde van 325.000 op een afname van het aantal cliënten dat werk zoekt. Het Klanten Contact Centrum (KCC) van werk.nl beantwoordt vragen die binnenkomen via telefoon (0800 8001) en e-mail. In 2005 waren er 141.694 klantcontacten, waarvan 27.226 via de telefoon en 114.468 per e-mail. De gestelde vragen gingen met name over de werking van werk.nl, brochures van CWI, openstaande vacatures en CWI-acties.

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

Transparantiebereik vacatures

CWI heeft in het Jaarplan CWI 2005 het transparantiebereik (markt bereik) vacatures niet als prestatie-indicator opgenomen⁷. Met het ministerie van SZW is afgesproken om wel over de resultaten te rapporteren zoals CWI dat voorheen deed. Het aantal bij CWI-vestigingen ingediende vacatures bedraagt 292.480, terwijl in het verslagjaar 195.051 vacatures via werk.nl zijn gemeld. In totaal 487.531 inzichtelijke vacatures. Het totaal aantal in 2005 ontstane vacatures in Nederland bedraagt volgens het CBS 869.000 (zie Bijlage A). Hiermee komt het transparantiebereik vacatures van CWI uit op 56,1% (487.531 / 869.000). In 2004 was dit 55,2% (399.922 / 725.000).

Informatie op werk.nl

CWI biedt informatie op werk.nl die voorziet in de behoefte van werkzoekenden en werkgevers aan informatie over arbeidsmarkt kansen, sollicitatievaardigheden, doelgroepinformatie, beroepen en opleidingen. De informatiebehoefte wordt gemeten door het aantal keren dat pagina's zijn opgevraagd. Een succesvol instrument waarmee arbeidsmarkt informatie over beroepen inzichtelijk gemaakt wordt is de Kansverkenner. De Kansverkenner geeft zicht op passende vacatures en aanbod in een beroepsgroep, en op welke wijze vacatures in een specifiek beroep effectief te vinden zijn en hoe groot de kans is dat een werkzoekende in een specifiek beroep binnen een half jaar een baan vindt. De Kansverkenner en de Jongerenmodule waren in 2005 zeer populair.

Conclusie Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur concludeert dat CWI een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan het transparant maken van de arbeidsmarkt. Hierbij is werk.nl een effectief instrument.

⁷ Bij het transparantiebereik past de volgende kanttekening. Er is een discrepantie tussen de exacte telling en definitie van de teller (ingediende vacatures bij CWI) en de noemer (schatting omvang totale vacaturemarkt) van de prestatie-indicator. Op dit punt bestaan er verschillen tussen teller en noemer, onder meer ten aanzien van de mate waarin vacatures voor uitzend-, flex- en detachingsbanen onderdeel uitmaken van respectievelijk teller en noemer. Daarnaast bestaat de teller uit realisatiecijfers terwijl de noemer voor een deel uit prognosecijfers bestaat.

6. Ketendienstverlening

6.1 Prestaties CWI

Doelstelling

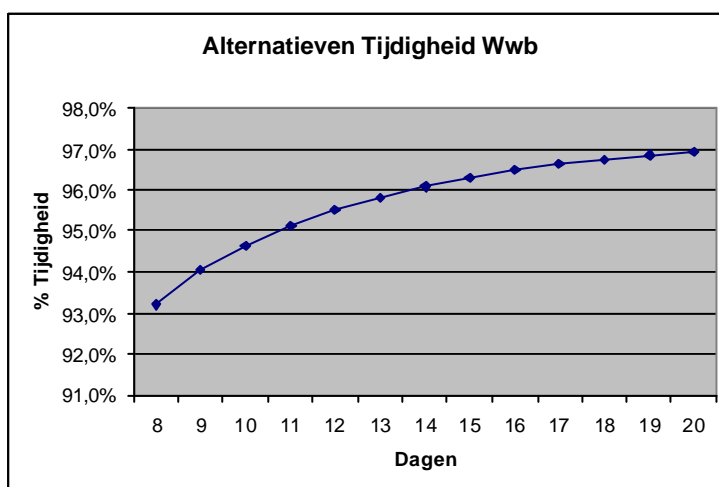
CWI is partner in de keten van werk en inkomen en levert tijdig en volledig de gegevens voor de uitkeringsbeoordeling aan gemeenten en UWV. CWI levert de gegevens op verwerkbaar wijze aan en stelt zich actief op bij het ontwikkelen van voorzieningen voor de elektronische gegevensuitwisseling. CWI stelt ketenpartners in staat actie te ondernemen in geval van onregelmatigheden in informatieverstrekking en gedrag door de cliënt. CWI voorziet ketenpartners van informatie en analyses over de reïntegratievoorbereiding voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Instrumenten

Adviseurs zorgen voor overdracht van uitkeringsaanvragen, reïntegratieadviezen, kennisgevingen verwijtbaar gedrag. CWI neemt actief deel aan het AKO Ketenprogramma (inclusief ontwikkeling van ketenbrede prestatie-indicatoren) en regionaal ketenoverleg (REKO). Bovendien kiest CWI voor deelname in bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's).

Resultaten

De gerealiseerde tijdigheid WWB, overdracht van dossier aan gemeenten binnen 8 werkdagen na de uitkeringsintake, is ultimo 2005 93,2%, de streefwaarde was 96%. Dit percentage geeft geen goed beeld van de werkelijkheid. Eerste verklaring zijn de lokale afspraken tussen gemeenten en CWI over tijdigheid van dossieroverdracht WWB⁸, waarvoor het Besluit SUWI ruimte biedt. Dit zijn maatwerkafspraken waarin een zorgvuldige afweging wordt gemaakt tussen werk boven uitkering. Tijdigheid in de overdracht van CWI heeft daarin slechts een beperkte waarde. Tweede verklaring is dat door een onvolkomenheid in SONAR, het primaire informatiesysteem van CWI, in een aantal gevallen de verkeerde datum als datum uitkeringsintake wordt geteld, waardoor deze quote te laag uitvalt. In de loop voor het vierde kwartaal 2005 is dit opgelost, maar het jaarcijfer geeft een vertekening. Aangezien de feitelijke uitvoering van de dossieroverdracht WWB op vestigingsniveau plaatsvindt, binnen de lokale, met gemeenten afgesproken kaders is onderzocht wat het tijdigheidspercentage zou zijn als de overdrachtstermijn (gemeten in aantal werkdagen) varieert. Uit de onderstaande tabel blijkt dat bij een overdrachtstermijn van 10 dagen het tijdigheidspercentage 94,7% is, bij 15 dagen 96,3% en bij 20 dagen 96,9%.



⁸ Met deze maatwerkafspraken is geen rekening gehouden bij het berekenen van de tijdigheid.

Van de WWB-dossiers is in 2005 99% volledig overgedragen aan gemeenten. Een dossier is, conform de afgesproken definitie met de ketenpartners, volledig wanneer op het begeleidende overdrachtsformulier is aangegeven welke relevante gegevens en bewijsstukken in het dossier aanwezig zijn. De tijdigheid WW van de overdracht aan UWV is met 86,5% hoger dan de norm van 80%. De volledigheidquote WW bedraagt 99,2% (norm 85%).

6.2 Samenwerking in de keten van werk en inkomen

Om de doelstelling 'werk boven uitkering' te realiseren, ondernemen CWI, UWV en gemeenten gezamenlijk initiatieven.

In het Ketenprogramma 2005 is een vijftal ambities vastgesteld:

- reïntegratie en bemiddeling: versterking regionale arbeidsmarkt, de werkgever als klant en gezamenlijke reïntegratie en bemiddeling.
- handhaving: ontwikkeling risicoprofielen, verbeteren nalevingsbereidheid en effectieve behandeling kennisgevingen.
- ketenprestatie-indicatoren: ontwikkelen van prestatie-indicatoren over de gehele keten heen.
- lokale samenwerking en BVG: stimulering van het regionaal overleg en BVG-vorming.
- ICT-oplossingen en -investeringen (eenmalige gegevensuitvraag en verbetering ICT-voorzieningen).

Het realiseren van het ketenprogramma is een centrale en een decentrale verantwoordelijkheid. Centraal wordt zorggedragen voor een goede ICT-ondersteuning en voor inzicht in de prestaties van de keten (ketenprestatie-indicatoren). Regionaal en lokaal moeten partners werken aan een verbetering van de samenwerking rond de thema's reïntegratie en bemiddeling, handhaving en lokale samenwerking en BVG-vorming. Ook voor 2006 is een ambitieus ketenprogramma opgesteld. Inmiddels zijn de ketenplannen voor een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept werkzoekenden, één aanspreekpunt, prestatiemeting (prestatie-indicatoren) en professionalisering in de keten goedgekeurd door het Algemeen Ketenoverleg (AKO). De overige plannen volgen begin 2006.

Initiatieven op lokaal niveau

Bemiddeling en reïntegratie

Om de doelstelling 'werk boven uitkering' te realiseren, ondernemen CWI, UWV en gemeenten meerdere initiatieven. Voorbeelden hiervan zijn de experimenten in West Friesland, Amsterdam, Alphen aan den Rijn en Apeldoorn, waarin met name ervaring wordt opgedaan in het werken met een andere wijze van fasering (Routing A/B) en een beperking in de uitvraag van gegevens in het kader van de WWB aanvraag, pilots 'De Uitdaging' in Capelle aan den IJssel, Bergen op zoom, Roosendaal en startend op diverse locaties in de regio Zuidwest, diverse pilots voor parallele dienstverlening en de ontwikkeling van klant- en risicoprofielen, pilots werkgeversbenadering en de deelname aan diverse jongerenloketten.

In de regio Zuidwest-Nederland hebben UWV, CWI en een aantal gemeenten onder de noemer De Uitdaging met elkaar een gezamenlijk dienstverleningsproces ontwikkeld, waarin intensief wordt samengewerkt. Deze ervaringen vormden de basis voor de afspraken in het document '*Samen doen we het zo*', waarin UWV en CWI de gemeenschappelijke klantbenadering met elkaar hebben uitgewerkt tot een gezamenlijke dienstverleningsformule. De procesbeschrijving is aangeboden aan de regio's om op lokaal niveau afspraken te maken (UWV, gemeenten en CWI) over nadere invulling in 2006. Ter ondersteuning van de op lokaal niveau te maken afspraken is aan de regio's

een handreiking voor de lokale implementatieplannen verspreid en is in december gestart met informatiebijeenkomsten voor de regio. Voor sturing en verantwoording is een gezamenlijk projectplan opgesteld.

In 2005 is het aantal Toonkamers uitgebreid. Ultimo 2005 zijn 8 Toonkamers operationeel. Naast Toonkamers in Gouda, Apeldoorn, Amsterdam Zuidoost, Zuid-Limburg en Dordrecht is in november 2005 gestart met Toonkamers in Hilversum, Groningen en 's-Hertogenbosch. Begin 2006 wordt gestart met Groningen.

Met gemeenten werkt UWV samen aan de reïntegratie van cliënten die zowel van UWV als van de gemeente een uitkering ontvangen en aan de inzet van sociale activering en gezamenlijke projecten als wijkgerichte projecten, doelgroepenprojecten, pilots startende zelfstandigen en het gidsenproject. Op diverse plekken in het land zijn afspraken gemaakt over de overdracht van gegevens bij het bereiken van de maximum uitkeringsduur WW.

Handhaving

In 2005 is uitvoering gegeven aan het speerpunt handhaving uit het AKO Ketenprogramma 2005 'Mensen aan het werk'. In diverse pilots hebben UWV en CWI geëxperimenteerd op de gebieden van risicosturing en identiteitscontrole. Zo is met de Toets Nalevingbereidheid door UWV met CWI op diverse locaties (zoals Alphen aan den Rijn en Amsterdam Nieuw West) projectmatig gewerkt. Op het gebied van identiteitscontrole is op 9 CWI-locaties een proef gedraaid met (MRZ-)scanapparatuur om de technisch aspecten hiervan te bezien. Daarbij zijn projectafspraken gemaakt hoe opsporingsbevoegd personeel van UWV ondersteunt bij CWI als achtervang bij het aantreffen van valse documenten. Als uitvloeisel van deze projecten is het baliepersoneel van CWI opgeleid in documentherkenning.

Lokale samenwerking en bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's)

Er is sprake van een bedrijfsverzamelgebouw als CWI, UWV en gemeente(-n) (een deel van) hun klantencontacten (frontoffice) in samenwerking op de locatie van het CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen. Sleutelbegrippen in bovenstaande definitie zijn klantencontacten (front-office), samenwerken en gezamenlijke locatie. Daar waar ketenpartners al (voor een deel) onder één dak zijn gehuisvest, vooruitlopend op definitieve huisvesting in een beter geschikt pand, wordt gesproken over een tijdelijk BVG.

In 2005 zijn er in totaal 52 (2004: 29) formele BVG's gerealiseerd, waarvan 16 (2004: 14) in bestaande CWI locaties. Naast de 52 formele BVG's zijn er 9 (2004: 14) tijdelijke BVG's en 50 (2004: 52) BVG's in ontwikkeling. Eind 2005 waren in totaal 61 (formele en tijdelijke) BVG's operationeel. Ten opzichte van de geprognosticeerde BVG-ontwikkeling 2001-2009 zijn in 2005 15 BVG's minder opgeleverd dan verwacht door de ketenpartners. Een belangrijke verklaring voor het tragere tempo is met name de afwezigheid van geschikte panden en andere vertragingen in het bouw- en planningsproces. De eisen ten aanzien van de hardheid van de geplande realisatiedatum zijn aangescherpt.

Monitor lokale initiatieven

Voor het verspreiden van 'best practices' brengen ketenpartners via de Keten Monitorgroep lokale samenwerkingsinitiatieven voor reïntegratie en bemiddeling, handhaving en BVG-vorming in kaart. Voor het vaststellen of beloftevolle praktijken ook bewezen praktijken zijn hebben de ketenpartners in 2005 een toetsingskader ontwikkeld. Op basis van de ervaringen van diverse pilots en verschillende innovatieve ontwikkelingen hebben de ketenpartners in 2005 een gemeenschappelijke klantbenadering ontwikkeld. Daarin wordt een gezamenlijke horizon geschetst: één gezamenlijk frontoffice, één aanspreekpunt voor de cliënt, digitaal ketenklantdossier en

eenmalige gegevensuitvraag, diagnose aan de kop van het proces, risicogestuurde handhaving en geïntegreerde dienstverlening.

In 2005 zijn alle samenwerkingsinitiatieven in kaart gebracht en is gericht onderzoek gedaan in circa dertig regio's naar veelbelovende praktijken van ketensamenwerking, inclusief de Uitdaging en de Toonkamers. De analyse 'Goed bekeken' met daarin de conclusies en aanbevelingen op basis van de door de Monitorgroep onderzochte ketenpraktijken is aangeboden aan het AKO.

De analyse geeft een goed beeld van de samenwerking en op basis van een tripartiet oordeel inzicht in zowel de veelbelovende, goede of bewezen praktijken als de valkuilen en de pijnpunten. Deels hebben de conclusies en aanbevelingen consequenties voor de ketenprojecten in 2006 en vragen een doorvertaling naar de projectplannen.

Voor een belangrijk deel zijn ze gericht op het optimaliseren van de lokale ketensamenwerking. De analyse van de onderzochte praktijken geeft inzicht en kan als voorbeeld dienen voor anderen en draagt op deze wijze bij aan de verbetercyclus voor klantgerichte dienstverlening, door ketensamenwerking.

Initiatieven op landelijk niveau

Ketenprestatie-indicatoren

Voor zowel WW als WWB zijn een ketenpreventiequote en een ketenuitstroomquote gedefinieerd. De ketenprestatie-indicatoren zijn gebaseerd op reeds beschikbare rapportages van CWI, UWV en CBS. In 2005 zijn deze indicatoren per kwartaal gepresenteerd. Elk kwartaal is de meting en de definiëring verder verfijnd, mede op basis van de inzet van lokale proefomgevingen. De jaarrealisaties van de CWI prestatie-indicatoren zijn opgenomen in de Balanced Scorecard CWI 2005 (in Bijlage B).

	2005			
	1 ^e kw	2 ^e kw	3 ^e kw	4 ^e kw
Preventiequote WW CWI	20%	20%	21%	20%
Preventiequote WW UWV	16%	16%	16%	16%
Keten preventiequote WW	33%	33%	34%	33%
Uitstroomquote WW (1 t/m 6 mnd)	55%	53%	53%	55%
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	42%	42%	44%	45%
Keten uitstroomquote WW (1jr)	74%	73%	73%	75%

De ketenpreventiequote WW is in 2005 zeer constant. Deze quote laat zien dat eenderde van het aantal WW-indiceringen uiteindelijk niet tot een beroep op de WW heeft geleid. Enerzijds omdat de WW-geïndiceerden niet door CWI zijn overgedragen naar het UWV voor een WW-aanvraag (preventie CWI) en anderzijds omdat het verzoek om een WW-uitkering door UWV is afgewezen (preventie UWV). De ketenuitstroomquote is in 2005 eveneens zeer constant. De quote laat zien dat door gezamenlijke inspanning van CWI en UWV bijna driekwart van de WW-rechten binnen een jaar is stopgezet.

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 handavings- en reïntegratie-inspanningen van de uitkerende instanties en de samenwerking die daarbij een rol speelt. De cijfers over het vierde kwartaal zijn eerst beschikbaar februari 2006. In 2005 is ook een ketendoorstroomquote WW-WWB ontwikkeld. De hiervoor vastgestelde gemeenschappelijke definitie is in het vierde kwartaal 2005 verder uitgewerkt en in december is een eerste conceptmeting aangeleverd, gebaseerd op onderzoek van UWV. Deze conceptmeting geeft een beeld van het aantal WW-gerechtigden dat in de jaren 2002 tot en met 2004 is doorstroomd naar de WWB, zowel gerelateerd aan de totale uitstroom uit de WW in die jaren, als aan de instroom in de WWB.

Afstemming ICT-ontwikkelingen en -investeringen

Op het gebied van proces en ICT bevat het Ketenprogramma 2005 circa dertig aparte onderwerpen die als ambitie voor 2005 en verder zijn geformuleerd.

Begonnen is 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.

Ook is de Ketenarchitectuur SUWI uitgewerkt en vastgesteld in het AKO.

De belangrijkste producten voor CWI zijn: het opstellen van een Blauwdruk BVG (in samenwerking met BKWI en de andere ketenpartijen), de realisatie van het ontsluiten van de WW-gegevens van USZO ten behoeve van Inkijk (implementatie voorzien in het eerste kwartaal 2006), het treffen van voorzieningen om gericht de kwaliteit van de geleverde gegevens te kunnen onderzoeken en verbeteren, een vooronderzoek naar het gebruik van de diverse authentieke bronnen door UWV (GBA, BBR+ en dergelijke) en de infrastructurele voorbereiding van de implementatie van Rinis (implementatie voorzien in het tweede kwartaal 2006).

Activiteiten die zullen doorlopen in 2006 betreffen onder meer de ontwikkeling en implementatie van de reden einde uitkering WW, de aansluiting van de Polisadministratie op Suwinet-Inkijk, de verdere ontwikkeling van Elektronische dienstverlening, de ontwikkeling van de BVG-infrastructuur en doorontwikkeling van de ketenarchitectuur. De ketenprojectleider Overige ICT levert in het eerste kwartaal 2006 een gezamenlijk ketenplan met betrekking tot de overloop van KIA 2005 en de vervolgvactiteiten 2006 en een overzicht van de activiteiten die in 2006 niet meer door het ketenprogramma, maar door project DKD uitgevoerd zullen worden.

6.3 Overige samenwerking

Samenwerkingsmanifest CWI-UWV

In 2005 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 cliënten, 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.

Concreet heeft CWI in het najaar 2005 inspanning geleverd de vacatures Reïntegratiecoach UWV in te vullen met eigen of tijdelijk CWI-personeel en daarnaast nog diverse werkzaamheden heeft verricht om achterstanden bij UWV op het terrein van de "opvolging" van reïntegratie-adviezen weg te werken.

Adviespunt Arbeidsintegratie

In 2005 is de functie van arbeidsadviseur verder uitgebouwd.

Na een snelle start in juli 2004 kunnen we stellen dat de functie staat en zijn plek heeft gekregen in de keten. De arbeidsadviseurs informeren en adviseren, vanuit een onafhankelijke positie, cliënten over hun contacten met de instellingen en over de reïntegratiemogelijkheden. Nu er meer ervaringen zijn opgedaan kan vastgesteld worden dat de cliënten de functie als zeer positief ervaren en vinden dat deze voor hen iets wezenlijks toevoegt. Dit komt ook tot uiting in de rapportages die driemaandelijks worden aan geleverd en waaruit een stijgende lijn spreekt over het aantal klantcontacten. Arbeidsadviseurs participeren op regelmatige basis in het Reko-overleg om signalen over de lokale keten te bespreken en mogelijke oplossingen voor te leggen. In juni 2006 zal aan de hand van de eïndevaluatie uitgevoerd door TNO/arbeid duidelijk worden of de functie een definitief karakter krijgt.

Ketenpartners hebben samen de invulling van deze functie vormgegeven.

Eind 2005 zijn er 65 onafhankelijke arbeidsadviseurs werkzaam op 62 locaties.

In oktober is in het bijzijn van de minister van SZW de 15.000ste cliënt van informatie en advies voorzien.

Onderzoek 'Klant in de keten'

In het voorjaar van 2005 is voor het eerst een onderzoek uitgevoerd onder de cliënten van de ketenpartners. Aan 3.000 werkzoekenden die als WW-, WWB- of WAO-uitkeringsgerechtigde of als niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekende te maken hebben gehad met tenminste twee van de drie instanties, is gevraagd wat zij van CWI, UWV en gemeenten verwachten, wat hun ervaringen zijn en hoe zij de dienstverlening waarderen.

Een royale meerderheid van de werkzoekenden is tevreden met de afhandeling van de aanvraag van een (WW-, WAO- of WWB-) uitkering. Met de ondersteuning bij het zoeken naar werk is 45% tevreden.

Digitaal ketencliëntdossier

De staatssecretaris van SZW heeft CWI de opdracht gegeven vóór 1 juli 2005 in overleg met de ketenpartners in het SUWI-domein een plan van aanpak op te stellen voor de ontwikkeling van een gemeenschappelijk digitaal cliëntdossier. Met dit digitale dossier wordt beoogd dat in 2007 geen sprake meer zal zijn van meervoudige uitvraag van gegevens aan cliënten.

De dienstverlening aan de burger door de SUWI-organisaties kan en moet beter. De cliënt dient meer dan nu centraal te staan. De ketenpartners dienen op lokaal niveau hun samenwerking en dienstverlening te optimaliseren, om deze op voldoende niveau te brengen zodat de burger niet het kind van de rekening is. Eenmalige gegevensuitvraag en hergebruik van gegevens (inclusief authentieke registraties) dienen optimaal te worden gerealiseerd.

Het digitaal klantdossier is in zijn uiteindelijke vorm een representatie van alle relevante (zowel actuele als historische) gegevens over een cliënt binnen het SUWI-domein. Het digitaal klantdossier is beschikbaar voor alle betrokkenen (cliënt of professional), onafhankelijk van plaats en tijd. De burger staat centraal in de uitvoering van werk en inkomen, het digitaal klantdossier zal dan ook organisatie-overstijgend (ketenbreed) worden ingericht en gebruikt. Deze doelstelling zal niet in zijn totale omvang ingevuld zijn in de eerste versie van het klantdossier. De eerste versie van het klantdossier staat gepland voor eind 2006 en is gericht op WW en WWB.

Het digitaal klantdossier is een logische verzameling van gegevens uit onderliggende bronnen dat zich als één geheel manifesteert. Er is thans nog geen informatiesysteem klantdossier waarin alle binnen SUWI bekende basis gegevens en statusinformatie wordt vastgelegd.

Door het ontwikkelen van een digitaal klantdossier:

- kan de burger inzicht krijgen in de gegevens die over hem binnen en buiten de Suwi-keten bekend zijn.
- hoeft de burger geen gegevens aan te leveren die reeds bekend zijn binnen en buiten de keten van werk en inkomen.
- kunnen de ketenpartners gebruik maken van de gegevens die elders zijn verzameld en vastgelegd ongeacht tijd en plaats.

Op 1 juli 2005 is het door de ketenpartners geaccordeerde ontwikkelingsplan aangeboden aan de staatssecretaris. Op 22 augustus 2005 is het akkoord op het voor het jaar 2005 gevraagde budget ontvangen en zijn alle projecten die benoemd zijn in het projectenprogramma opgestart in nauwe samenwerking met ketenpartners. Op 1 september 2005 is conform planning het uitvoeringsplan aangeboden aan de staatssecretaris. In dit uitvoeringsplan zijn met name de begroting en activiteiten voor 2006 opgenomen. Dit uitvoeringsplan bestaat uit het ontwikkelingsplan, het projectenprogramma en het communicatieplan. Op 23 december 2005 is het door de

ketenpartners geaccordeerde werkplan (inclusief het projectenprogrammplan 2006) aangeboden aan de staatssecretaris van SZW.

Het programma Digitaal klantdossier is na besluitvorming in augustus volledig ingericht en van start gegaan. Voor de uitvoering van de onderzoeken en korte termijnprojecten zijn ketenbrede projectgroepen ingericht. Het coördinatiepunt ICT van Divosa heeft haar achterban georganiseerd in de vorm van een kopgroep gemeenten en een klankbordgroep gemeenten. Op deze wijze wordt de input in het programma Digitaal klantdossier vanuit de gemeenten geborgd. Ook UWV en CWI hebben een interne projectorganisatie ingericht.

De onderzoeken hebben tot duidelijke resultaten geleid welke zijn opgenomen in verschillende eindrapportages. Deze eindrapportages zijn als input gebruikt voor het uitwerken van het ambitieniveau 2006 van het digitaal klantdossier en de benodigde projecten en onderzoeken om dit ambitieniveau te bereiken. Er is een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept in het kader van Digitaal Klantdossier ontwikkeld, en deze is reeds geaccordeerd door het Algemeen Ketenoverleg. Er zijn in het kader van het programma Digitaal klantdossier 2 pilots uitgevoerd: het gebruik van SONAR door de Reïntegratiecoaches van UWV en het scannen van documenten in de frontoffice van CWI. Beide pilots hebben veel informatie opgeleverd. De evaluatierapporten van beide pilots komen in januari 2006 beschikbaar. De resultaten zullen voor zover relevant worden meegenomen in het programma Digitaal Klantdossier 2006.

7. Bedrijfsvoering: de organisatie CWI

Doelstelling

De managementdoelstelling van CWI is een effectieve, doelmatige, klantgerichte, responsieve, innovatieve en transparante organisatie te zijn. CWI richt de werk- en evaluatieprocessen in op doelbereik en verbetert voortdurend de kosten-effectieverhouding. CWI stelt de klantwerkzoekende en de klantwerkgever centraal en zoekt proactief naar nieuwe concepten en instrumenten. CWI leert van klachten voor kwaliteitsverbetering en is transparant naar opdrachtgever en samenleving. Ten slotte draagt CWI actief bij aan de Europese samenwerking op het gebied van arbeidsvoorziening.

Instrumenten

Om de doelstellingen te bereiken gebruikt CWI klanttevredenheidsonderzoek en interne (kwaliteits-)audits, planningcycli (beleids- en controlcyclus, verbetercycli). Daarnaast heeft CWI zijn primaire informatiesysteem vernieuwd.

7.1 Klantgerichtheid

Klantonderzoek bezoekers

In 2005 is een klantonderzoek gehouden onder bezoekers op alle CWI-vestigingen. Circa 12.000 bezoekers zijn ondervraagd. Een belangrijke bevinding is dat bezoekers (werkzoekenden) in 2005 op een aantal aspecten zichtbaar meer tevreden zijn dan in 2003. CWI gaat zorgvuldiger om met persoonlijke gegevens. Er is sprake van een betere sfeer en afspraken worden beter nagekomen. Opvallend is dat geen enkel onderdeel van beoordeling een daling vertoont, alleen het algemene rapportcijfer zakt van 7,2 naar 6,8. Het onderzoeksbureau schrijft dit toe aan factoren buiten de invloedssfeer van CWI, zoals het aantal vacatures op de arbeidsmarkt. Dit wordt ondersteund door het omgerekende rapportcijfer van 7,3 dat cliënten uitdelen voor de feitelijke dienstverlening tijdens het bezoek. Dit is opgenomen in de Balanced Scorecard CWI 2005 (in Bijlage B).

Respondenten met een vast contactpersoon en degenen die veel vacatures hebben ontvangen zijn beduidend meer tevreden. CWI heeft vanwege de beperkte tijd per cliënt niet altijd de gelegenheid om hier invulling aan te geven. Beleidsmatig en financieel stuurt het ministerie van SZW sterk op de zelfwerkzaamheid van de cliënt. Wat verder opvalt is dat cliënten van CWI's in G4-gemeenten (de vier grote steden) minder positief oordelen. Hoger opgeleiden en Marokkanen kennen de dienstverlening van CWI de laagste waardering toe. Ruim driekwart van de bezoekers is in het algemeen tevreden over de medewerkers van CWI. Wat CWI volgens bezoekers kan verbeteren: de ondersteuning bij het zoeken naar werk, inspelen op wensen en het tonen van initiatief.

Verbetermeter werkgevers

CWI meet vanaf september 2005 elk kwartaal de waardering van werkgevers voor de wijze waarop CWI de vacatureafhandeling uitvoert via de Verbetermeter werkgevers. Elk kwartaal krijgen meer dan tienduizend werkgevers via e-mail het verzoek om de vragenlijst in te vullen. Met de resultaten uit deze klantmetingen wil CWI de dienstverlening verbeteren. De eerste vragenlijsten zijn begin september verstuurd naar werkgevers van wie CWI de vacaturebehandeling had afgerond. Hierbij werd geen onderscheid gemaakt tussen het wel of niet vervullen van de vacature door CWI. De respons was iets meer dan 20 procent.

Uit de verbetermeter werkgevers blijkt dat de gemiddelde waardering voor de vacatureafhandeling in het derde kwartaal van 2005 een 7,0 is. Dit is exclusief de vacatures die volledig open worden gepresenteerd op werk.nl. Inclusief deze open vacatures is het rapportcijfer een 6,8. De waardering voor de vacatureafhandeling onder intermediairs (uitzendbureaus en dergelijke) bedraagt een 6,6. Opvallend is de hoge mate van loyaliteit van werkgevers: ruim driekwart meldt een nieuwe vacature

waarschijnlijk weer aan bij CWI. De adviseurs zijn een sterk punt van de dienstverlening, meedenken wordt bijvoorbeeld hoog gewaardeerd. Het belangrijkste verbeterpunt is de kwaliteit van de geselecteerde kandidaten. Andere verbeterpunten: een vaste contactpersoon, duidelijkere en foutloze aanmelding van de vacature, branchekennis van de adviseur werk en inkomen, garanderen van 72-uurs dienstverlening, snelheid en bruikbaarheid van de informatie, meer after sales toepassen. Ten slotte moet werk.nl verbeteren op de volgende onderwerpen: overzichtelijkheid, gemak CV's zoeken, persoonlijke wensen en snelheid waarmee de schermen verversen. In het laatste kwartaal van 2005 zijn voorbereidingen getroffen om in 2006 elk kwartaal werkzoekenden per e-mail te vragen naar de waardering voor de CWI-dienstverlening.

Klantonderzoek werk.nl en andere virtuele informatiekkanalen

In 2005 is de klanttevredenheid over werk.nl, cwinet.nl, het KCC en de functionaliteit van de vacaturezuilen (klant-PC's) onder werkgevers en werkzoekenden onderzocht. Ruim de helft van de klantgroepen is tevreden over de informatiekkanalen. Ongeveer tien procent van de klantgroepen is ontevreden. Werkzoekenden en werkgevers zien als sterke punten: informatie zoeken op werk.nl, informatie zoeken op cwinet.nl en het gebruik van klant-PC's. Verbeterpunten zijn: vacatures of CV's zoeken via werk.nl en het KCC, zowel telefonisch als per e-mail.

Klantonderzoek Juridische dienstverlening

In 2005 is klantonderzoek gedaan onder werkgevers met een aanvraag voor een ontslagvergunning en een aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning. Werkgevers waarderen de uitvoering van de ontslagtaak met een 7,4 en de uitvoering van de TWV-taak met een 6,6. Kleine werkgevers (< 100 werknemers) waarderen de uitvoering van de TWV-taak met een 7. Deze scores zijn hoger dan in 2004.

Klantonderzoek aanvragers Indicatie WSW

In het najaar 2005 hebben 543 aanvragers van een Indicatie WSW meegewerkt aan een klantonderzoek naar de dienstverlening van CWI. Van de ondervraagden heeft bijna de helft een aanmeldingsgesprek gehad en eenderde kwam voor een aanvraaggesprek. De meeste cliënten zijn tevreden over formulieren (85%), de toegankelijkheid van het CWI (89%), de bejegening door de adviseur (99%), het gesprek (85%) en de informatie over het verdere verloop (85%). Van de cliënten was 32% niet op de hoogte van de mogelijkheid tot begeleid werken.

Vice Versa

Vice Versa is binnen CWI een vorm van collegiale doorlichting op CWI-vestigingsniveau. De doorlichting wordt ondersteund door hulprijsten voor (zelf-)evaluatie, waarbinnen de thema's poortwachter, bemiddelen en bedrijfsvoering worden onderscheiden.

Klachtenrapportage

Een klacht is voor CWI een kans om de dienstverlening te verbeteren. Onderdeel van de klachtenregeling is de registratie van klachten van discriminatoire aard. Hiermee geeft CWI uitvoering aan naleving van de Non-discriminatiecode CWI 2002 (Staatscourant, 25 juli 2002, nr. 140). De klachtenrapportage maakt deel uit van de integrale verbetercyclus binnen CWI.

Type klachten

In 2005 zijn in totaal 1.078 klachten ingediend: 128 mondeling, 949 schriftelijk en 1 klacht per e-mail. Ten opzichte van 2004 is dit een toename van bijna 48% (in 2004: 729 klachten, in 2003: 450 klachten). Deze toename kan worden toegeschreven aan het meer onder de aandacht brengen van de klachtenregeling bij cliënten. Van deze 1.078 klachten zijn in totaal 860 klachten ingediend door werkzoekenden, waarvan 816 klachten over de dienstverlening van de CWI-vestigingen, 3 klachten op het terrein van CWI Juridische Zaken en 41 klachten gericht aan het CWI Hoofdkantoor. 0,12% van de werkzoekenden op CWI-vestigingen heeft een klacht ingediend (819 klachten, 669.430

klantstroom werkzoekenden). Werkgevers hebben in totaal 63 klachten ingediend, waarvan 22 gericht aan een CWI-vestiging, 35 aan CWI Juridische Zaken en 6 aan het CWI Hoofdkantoor. Van intermediairs zijn 71 klachten ontvangen, 84 klachten vallen in de categorie overig.

	Totaal CWI's	Totaal Juridische Zaken	Totaal CWI Hoofdkantoor	Totaal CWI
Soort klachten				
Aantal klachten	879	148	51	1.078
Mondeling	127	1		128
Schriftelijk	752	147	50	949
E-mail			1	1
Aard van de klacht				
Aantal klachten	879	148	51	1.078
Producten(o.a. hulpmiddelen)	37	96		133
CWI werkprocessen	144	27		171
Uitvoering van de werkzaamheden	241	8		249
Houding en gedrag medewerkers	171	0		171
Gebrek aan/verkeerde informatie	73	4		77
Discriminatie	11	0		11
Hoofdkantoor (werk.nl en BJA)	38	0	51	89
Ketenpartners	61	0		61
WSW	3	6		9
Overige	100	7		107
Aantal klachten				
Aantal klachten	879	148	51	1.078
Aantal gegrond	300	5	9	314
Aantal gedeeltelijk gegrond	175	23	11	209
Aantal ongegrond	216	88	20	324
Aantal niet ontvankelijk	23	1	1	25
Doorgezonden naar ketenpartners	55	0		55
Doorgezonden naar hoofdkantoor	25	0		25
Ingetrokken	26	6		32
Nog niet afgerond	48	25	10	83
Overige	11			11

Aard van de klachten

De meeste klachten hebben betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden. Deze klachten gaan vaak samen met klachten over gebrek aan informatie of verkeerde informatie, onnodig lange wachttijden, afspraken die niet door gaan en het (vermeende) gebrek aan kennis en deskundigheid van de betrokken medewerker. Ook over de werkprocessen komen klachten (171) binnen. Van de afgehandelde klachten zijn 324 klachten ongegrond verklaard, 209 klachten zijn gedeeltelijk gegrond en 314 klachten zijn gegrond verklaard. De meeste klachten (driekwart) zijn binnen zes weken na indiening afgehandeld.

Non-discriminatie

De Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij arbeid (2004) is belangrijk voor de bedrijfsprocessen van CWI. Om beter aan te sluiten op de Wet heeft CWI de non-discriminatiecode aangepast. Deze code heeft betrekking op omgangsvormen met klanten bij de uitvoering van wettelijke taken en op de onderlinge omgangsvormen. De code geldt ook bij gebruik van werk.nl. Vanwege het zelfredzame karakter van werk.nl ziet CWI zijn rol hierin als van provider. De mogelijkheden om in te grijpen zijn beperkt. Zodra CWI discriminatie constateert, wordt ingegrepen. Dit is in hoge mate afhankelijk van klantsignalen. Bij onduidelijkheid verwijst CWI een werkzoekende naar de Commissie Gelijke Behandeling.

In 2005 heeft CWI het Meldpunt discriminatie werk en sollicitatie gedurende een kwartaal gevraagd vacatures op werk.nl te screenen op leeftijdsdiscriminatie. Dit heeft geleid tot aanscherping van het beleid en een aanzienlijke toename van het bewustzijn bij de medewerkers. CWI is in 2005 in een beperkt aantal geschillen partij geweest bij een procedure bij de Commissie Gelijke Behandeling. Deze zaken betroffen – al dan niet verboden – leeftijdsonderscheid en de rol en verantwoordelijkheid van CWI daarin als bemiddelaar.

Raadsman Ombudszaken

CWI heeft in 2005 met de Centrale Cliëntenraad gesproken over een verdere professionalisering van de klachtenbehandeling. Op basis van een evaluatie van de huidige klachtenregeling is besloten tot een landelijke regie van de klachtenbehandeling. Voordeel hiervan is dat de afstand tussen klager en beklaagde wordt vergroot, waardoor de onafhankelijkheid en de professionaliteit beter wordt gewaarborgd. Daarnaast krijgt CWI hierdoor beter zicht op klachten, waardoor het 'lerend vermogen' van de organisatie verder wordt vergroot. Omdat alle klachten landelijk worden ingediend, ontstaat meer zicht op de onderwerpen van de klachten. Hierdoor kan de CWI Raadsman Ombudszaken adviezen geven aan de Raad van Bestuur over verbetering van de dienstverlening.

In de nieuwe situatie, per 1 januari 2006, is de CWI Raadsman Ombudszaken verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten. De behandeling van een klacht (onderzoek, hoor- en wederhoor) vindt in de regio plaats door een klachtenadviseur, die de bevindingen in de vorm van een advies doorgeeft aan de CWI Raadsman Ombudszaken. Deze bepaalt vervolgens zijn standpunt en maakt dit bekend aan de klager. De CWI Raadsman Ombudszaken rapporteert aan de voorzitter van de Centrale Cliëntenraad van CWI en de voorzitter van de Raad van Bestuur van CWI. Informatie over de nieuwe klachtbehandeling staat in de brochure 'Klachtenregeling CWI 2006', die op alle CWI-vestigingen aanwezig is.

7.2 HRM

Personele ontwikkelingen

Als gevolg van teruglopende klantstromen, efficiëntere werkprocessen en verminderde beschikbaar komende financiële middelen wordt voor de jaren 2006 en 2007 een forse verlaging van de personele bezetting voorzien. Voor zover mogelijk wordt deze gerealiseerd door een vermindering van de omvang van de flexibele bezetting. Naar verwachting is ook aan een afbouw van de bezetting met vast personeel niet te ontkomen. Hiervoor wordt een Sociaal Plan opgesteld en besproken met vakorganisaties. Met het ministerie van SZW zullen gesprekken worden gevoerd over de financiële dekking van de kosten van de personele afbouw en de maatregelen in het kader van een Sociaal Plan.

Opleiding en ontwikkeling

CWI stond in 2005 in het teken van het (verder) competentiegericht maken van alle activiteiten. Met de inrichting van de CWI Academie heeft opleiding en ontwikkeling van medewerkers een herkenbare organisatorische structuur gekregen. Inhoudelijke speerpunten in 2005 waren: SONAR-trainingen, een training Documentherkenning en ID-controle, trainingen werkgeversdiensten, trainingen Deskundigheidsbevordering Arbeidsmarkt voor adviseurs en het opleidingsprogramma voor adviseurs WSW. De managementleergangen zijn verschillende keren uitgevoerd. De training 'Leidinggeven aan ontwikkeling' voor managers is ingebed in het implementatietraject van competentie management. In 2005 is gestart met de ontwikkeling van een certificeringsprogramma van de vestigingsmanagers. Verder zijn voor managers in 2005 leer- en ontwikkelingstrainingen ontwikkeld en zijn inhoudelijke trainingen over ontwikkelingen in wetgeving en dienstverlening gegeven. In 2005 is ook het opleiden in het kader van de ketensamenwerking toegenomen, uitgevoerd met een of beide ketenpartners. Uit een evaluatie is gebleken dat CWI hierin een belangrijke schakelfunctie vervult.

Certificering

CWI toetst door middel van certificering periodiek de bekwaamheid van adviseurs werk en inkomen. In 2005 zijn voor twee certificaten toetsen afgenomen, respectievelijk voor poortwachtersdiensten (werkzoekendendienstverlening) en werkgeversdiensten.

Certificering in 2005

	Kandidaten poortwachter	Certificaat PW behaald	Kandidaten Werkgeversd.	Certificaat WGD behaald
Totaal	429	329	174	110

Certificering tot en met 2005 (cumulatief vanaf 2003)

	Kandidaten Poortwachter	Certificaat behaald PW
Totaal	837	665

CWI Academie

CWI wil een toonaangevende publieke dienstverlener zijn en de expert op het gebied van werk. Dit vereist een goed werkend leer- en ontwikkelcentrum. Daarom is CWI in 2005 met de CWI Academie gestart. De CWI Academie wordt in fasen gerealiseerd, in 2005 is de academie gericht op de eigen organisatie. Het bestaande opleidingsaanbod voor CWI-medewerkers wordt geleidelijk vernieuwd en opgenomen in de CWI Academie. In de tweede fase wordt de samenwerking met de ketenpartners versterkt en worden stappen gezet in de richting van andere organisaties die zich begeven op het gebied van werk.

7.3 Huisvesting

Het Huisvestingsprogramma 2005 kende drie hoofdpunten. Ten eerste heeft CWI ook in 2005 volop samengewerkt met gemeenten om huisvesting-onder-één-dak waar te maken in de vorm van bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's). Ten tweede heeft CWI bestaande huisvesting aangepast waar nodig. Met name ging het hier om het oplossen van ARBO-knelpunten, het vergroten van de veiligheid en het creëren van een kwalitatief goede klantomgeving (beursvloer en frontoffice). En ten derde beheersing van de huisvestingskosten, met name gericht op het onderverhuren van overtollige kantoorruimten aan derden of ketenpartners.

In het Huisvestingsplan 2005 is vermeld dat 24 bedrijfsverzamelgebouwen in 2005 in gebruik zouden worden genomen. In werkelijkheid zijn dit er 23 geworden. Het totaal aantal BVG's komt daarmee op 61, inclusief 9 tijdelijke BVG's. In 2005 hebben ook de voorbereidende activiteiten plaatsgevonden voor de BVG-vorming in 2006 en volgende jaren. Verwachting is dat in 2006 24 BVG's worden gerealiseerd. De geplande aanpassingen in bestaande CWI-panden die nodig waren om de gebruikskwaliteit te verhogen zijn uitgevoerd; enkele verbeteracties lopen door in 2006. Een groot deel van de groei van de onderhuurbaten in 2005 is te danken aan een substantiële aanwas van UWV-reïntegratiecoaches die hun werk vanuit de CWI-vestigingen uitvoeren.

7.4 Doelmatigheid

7.4.1 Doelmatigheid CWI 2005

Doelmatigheidskader

CWI beschikt over een normenkader om objectief te kunnen vaststellen of de organisatie doelmatig is⁹. Op basis van toetsing aan dit normenkader kan worden geconcludeerd dat

⁹ In overleg met het ministerie van SZW is een normenkader voor doelmatigheid voor CWI afgesproken. Doelmatigheid wordt hierbij als volgt getoetst:

CWI in 2005 een doelmatige organisatie is geweest. CWI heeft vrijwel alle afgesproken prestaties (ruim) gerealiseerd (19 van de 27 in het normenkader opgenomen prestatie-indicatoren) en heeft bovendien deze taken uitgevoerd binnen de overeengekomen budgettaire kaders. De onderrealisatie van het aantal beschikbare vacatures en CV's op werk.nl is te verklaren uit exogene factoren, met name door de dalende cliëntstromen, respectievelijk door een verkorting van de termijn van 4 naar 2 weken van de beschikbaarstelling van vacatures op werk.nl. De tijdigheid van de Indicatiestelling WSW (1^e indicatie en herindicatie) is mede achtergebleven door het gestegen aantal aanvragen. Ten opzichte van de voorgaande periode is in het vierde kwartaal een duidelijke verbetering gerealiseerd. De tijdigheid van aan gemeente overgedragen uitkeringsaanvragen laat een onderrealisatie zien. Dit cijfer is echter geen goede weergave van de daadwerkelijke praktijk. CWI meet dit cijfer op basis van een overdrachtsperiode van 8 dagen. In Prestatieniveauovereenkomsten (PNO) hebben vrijwel alle vestigingen afspraken gemaakt met gemeenten voor een langere overdrachtsperiode om zodoende werk ook echt boven uitkering te kunnen stellen. Het waarderingscijfer van intermediairs scoort weliswaar ruim voldoende (een 6,6), maar is toch lager dan de streefwaarde (7,0). In 2004 is deze waardering niet gemeten, zodat een vergelijking met een voorgaande periode en een degelijke analyse aan de hand van een referentie nog niet mogelijk is. Dit geldt ook voor de medewerkerstevredenheid (score 6,6, streefwaarde 7,0). Het ziekteverzuim is met 6,4% licht boven de ambitieuze norm van een 6% uitgekomen. Ten opzichte van de voorgaande perioden is in het vierde kwartaal van 2005 een duidelijke verbetering gerealiseerd. Met een realisatie van 6,4% scoort CWI goed ten opzichte van andere overheidsorganisaties en bestuursorganen. De volledige beleidsevaluatie van de CWI-prestaties is beschreven in dit verslag.

Ziekteverzuim

CWI hanteert een streefwaarde van 6% voor het ziekteverzuim in 2005 (inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof). Het voortschrijdend 12-maandsgemiddelde ziekteverzuim tot en met december 2005 bedroeg 6,4%, opgebouwd uit 5,1% kortdurend ziekteverzuim en 1,3% langdurend ziekteverzuim.

In 2004 bedroeg het voortschrijdend 12-maandsgemiddelde tot en met december 2004 6,7%, waarvan 5% kortdurend ziekteverzuim en 1,7% langdurend ziekteverzuim.

De stijging van het kortdurend ziekteverzuim met 0,1% is te verklaren door de griepiepidemie begin 2005. De teruggang in het langdurend ziekteverzuim is het gevolg van maatregelen die CWI heeft genomen.

Aandeel stafpersoneel

Het aandeel stafpersoneel maakt duidelijk of de ondersteuning van het primaire proces efficiënt is ingevuld. In de berekende stafquote blijft de staf op transformatieprojecten buiten beschouwing. Dit is namelijk incidentele ondersteuning van een project en niet voor de reguliere dienstverlening.

-
- de streefwaarden van de vastgestelde prestatie-indicatoren zijn vrijwel volledig gerealiseerd. Indien prestatie-indicatoren niet volledig zijn gerealiseerd, dan is de voorwaarde dat er sprake is van exogene factoren of een verbetering ten opzichte van het voorafgaande jaar.
 - CWI blijft binnen de overeengekomen budgettaire kaders.

Staf	Realisatie jan t/m dec.
Districtsservicecentrum excl. AKA en implementatiebegeleiders	214,9
Hoofdkantoor excl. Contentbeheer Werk.nl en 50% AKA, incl. RvB + ondersteuning	225,6
Vestigingsmanagers	124,3
Staf JUZA	13,3
Totaal staf	578,1
Uitvoering	
Hoofdkantoor Contentbeheer Werk.nl	21,0
Hoofdkantoor 50% AKA	21,3
Uitvoering excl. vestigingsmanagers incl. AKA district + IB district	3954,9
Uitvoering JUZA	294,4
Junior Job	-46,0
Totaal uitvoering	4245,6
Totaal (staf + uitvoering)	4823,7
Aandeel staf in totaal	12,0%

De gerealiseerde stafquote is 12,0%, bij een streefwaarde van 12,0%. In 2004 was de stafquote 12,4%. Verklaring voor deze daling is met name de afname van de personele bezetting op de districtskantoren.

7.4.2 Efficiency CWI 2002-2006

CWI kan ordelijk en controleerbaar aantonen dat in de periode 2002-2006:

- de efficiëncytaakstelling van € 65 miljoen in 2005 (ten opzichte van 2002) voor bijna € 54 miljoen is gerealiseerd in de begroting 2006 en in 2007 voor bijna € 64 miljoen.
- de sterk afgenomen kosten van de organisatie gepaard zijn gegaan met hogere prestaties en meer productie.

Realisatie efficiëncytaakstelling

CWI heeft in de begroting van 2006 een efficiency gerealiseerd van bijna € 54 miljoen, in de begroting 2007 wordt een aanvullende efficiency gerealiseerd van bijna € 10 miljoen. De totaal gerealiseerde efficiency komt daarmee uit op bijna € 64 miljoen. De opgelegde efficiëncytaakstelling van € 65 miljoen door het ministerie van SZW is daarmee voor het belangrijkste deel gerealiseerd. Zie voor nadere detaillering Bijlage F.

Relatie kosten, personeel, productie en prestaties

CWI heeft ordelijk en controleerbaar in beeld gebracht wat de ontwikkeling is van de kosten, de prestaties en de productie in de periode 2002-2006. De belangrijkste conclusies zijn:

- vergelijkbare, beschikbare uitvoeringskosten, uitgedrukt in een index, dalen van 100 in 2002 naar 74,0 in 2006.
- prestaties, uitgedrukt in een index, nemen ondanks het gedaalde reguliere budget sterk toe van 100 in 2002 naar 123,9 in 2005.
- productie, uitgedrukt in een index, stijgt eveneens sterk van 100 in 2002 naar 118,3 in 2005.

Op grond van deze conclusies stelt CWI dat de kostenbesparingen hebben geleid tot een efficiënte en beheerste organisatie, die tegen de laagst mogelijke kosten de doelstellingen realiseert die zijn afgesproken. CWI presteert immers ieder jaar ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken streefwaarden. Verder is de klanttevredenheid onder werkzoekenden gestegen naar een 7,3 en werkgevers waarderen de dienstverlening met een 7,0.

Nieuwe financiële prestatie-indicatoren uit het Jaarplan CWI 2006

Met het ministerie van SZW is in 2005 afgesproken dat in de verantwoording over de doelmatigheid wordt aangegeven welke kostenbesparingen zijn gerealiseerd. CWI zal daarvoor de volgende indicatoren gebruiken:

- ontwikkeling kostenniveau: uitvoeringskosten in jaar t-1 minus uitvoeringskosten in jaar t (gecorrigeerd) te delen door de uitvoeringskosten jaar t-1.
- Ex ante (jaarplan): vergelijking tussen de gerealiseerde uitvoeringskosten in jaar t +1 met het budget in jaar t.
- Ex post (jaarverslag): vergelijking tussen de gerealiseerde uitvoeringskosten in jaar t met de begroting in jaar t en de uitvoeringskosten in jaar t-1.

Om de jaren vergelijkbaar te maken vinden er correcties plaats voor nieuw beleid, volumina en loon- en prijscompensatie.

In het Jaarplan 2006 is aangegeven dat hiervan in het Jaarverslag 2005 verslag zal worden gedaan; bovenstaande indicatoren zijn in het Jaarplan 2006 geoperationaliseerd aan de hand van een drietal prestatie-indicatoren:

- De vergelijking tussen de begroting in het komende jaar (na correctie) met de begroting in het huidige jaar.
- De vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de realisatie van de kosten in het voorgaande jaar.
- De vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de begroting in het voorgaande jaar.
- Financiële prestatie-indicator 1: vergelijking tussen de begroting in het komende jaar (na correctie) met de begroting in het huidige jaar.

Prestatie-indicator begroting 2006 versus begroting 2005 = 89,2%.

- Financiële prestatie-indicator 2: vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de realisatie van de kosten in het voorgaande jaar.

Prestatie-indicator kosten 2005 versus kosten 2004 = 98,7%.

- Financiële prestatie-indicator 3: vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de begroting in het voorgaande jaar.

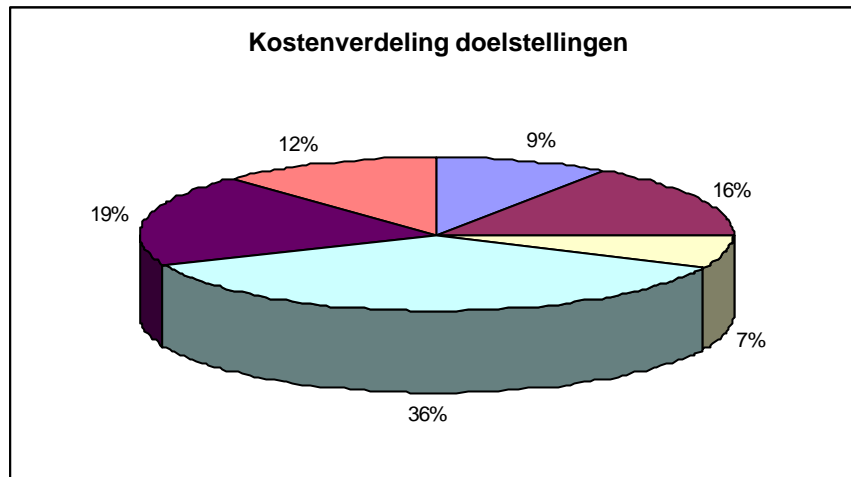
Prestatie-indicator kosten 2005 versus begroting 2004 = 96,9%.

7.4.3 Kostenverdeling over de doelstellingen¹⁰

Het reguliere CWI-budget is als volgt verdeeld over de kosten voor het bereiken van de CWI-doelstellingen:

- werkzoekendoelstelling: 36%.
- werkgeversdoelstelling: 23% (vacaturewerving en -vervulling 16% en juridische dienstverlening 7%).
- ketenpartnerdoelstelling: 19%.
- transparantiedoelstelling: 9%.
- managementdoelstelling: 12%.

¹⁰ De kostenverdeling is berekend op basis van het aantal fte's dat is ingezet om de doelstelling te bereiken. De beheers- en exploitatiekosten zijn in deze kostenberekening niet meegenomen.



7.5 Audits

CWI heeft in 2005 de volgende audits uitgevoerd of is gestart met de volgende audits:

- *Audit Kwaliteitscyclus*

Bevinding is dat CWI op de goede weg is om kwaliteitsmanagement te verankeren in de organisatie, waarbij het kwaliteitsmanagement aan toegevoegde waarde kan winnen door nog meer de kwaliteitsmanagementcyclus (plan-do-check-act cyclus) sluitend te maken.

- *Audit Europese Aanbesteding*

Vanuit het project 'Contractsanering' worden alle lopende contracten met diverse externe partijen omgezet in een beperkt aantal contracten met preferred suppliers. Vanwege de grote omvang en de gecentraliseerde aanpak leidde dit tot een groot aantal (verplichte) aanbestedingstrajecten. Vraagstelling van de audit: is het inkoopproces van CWI in overeenstemming met EU-aanbestedingsregels en wordt het proces EU-aanbesteding op een efficiënte en effectieve wijze uitgevoerd. Bevinding is dat de uitvoering van EU-aanbestedingen bij CWI, behoudens enkele formele aspecten, compliant is met EU-aanbestedingsregels.

- *Audit Kwaliteit Informatievoorziening*

De werkzaamheden die zijn uitgevoerd zijn in één plan van aanpak beschreven om daarmee een compleet overzicht te geven van de werkzaamheden en de samenhang daartussen. Vraagstelling van de audit: is het proces van informatievoorziening zodanig ingericht dat de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de verantwoordingsinformatie is gewaarborgd. Het eindrapport dat begin 2006 verschijnt, geeft inzicht in de wijze waarop het proces van informatievoorziening binnen CWI is ingericht en wordt uitgevoerd. In de Mededeling over de Bedrijfsvoering is hiermee rekening gehouden.

- *Audit HRM Applicaties*

Om een beeld te krijgen van de status van de interne beheersing van de applicaties die worden gebruikt bij het uitvoeren van de HRM-processen en de mogelijkheden tot verbetering hierin, heeft Internal Audit een IT-audit uitgevoerd naar de applicaties die de HRM-processen ondersteunen: Pview (personeelsgegevens), Paso (salaris), Verlofregistratie, Keuzeregeling en ATM (arbeidstijdenmanagement). In 2005 is vastgesteld dat nog niet alle beheertaken nodig voor inzicht in de kwaliteit van het beheer aanwezig zijn. De audit wordt in het voorjaar 2006 afgerond.

- *Audit Risico-analyse ICT projecten*

De bevindingen van deze audit zijn gebaseerd op de situatie van eind juni 2005. Na deze periode zijn er verschillende ontwikkelingen geweest, waardoor het beeld dat in het rapport is geschetst, niet meer overeenkomt met de situatie van eind 2005. In overleg met de opdrachtgever is besloten het rapport begin januari 2006 ter kennisname in de Raad van Bestuur te brengen.

- *Audit Kwaliteit personeel*

Kwaliteit van het personeel komt als risicogebied voor in de risicoanalyse die CWI jaarlijks opstelt. In dit kader voert Internal audit een audit uit naar dit onderwerp. De audit, uitmondend in de nulmeting, is bedoeld om inzicht te krijgen in de huidige stand

van zaken met betrekking tot uitgangspunten, de aanpak en de feitelijke concretisering hiervan in de praktijk. Tevens wordt met deze nulmeting richting gegeven aan de uitvoer van de periodieke audits naar de kwaliteit van het personeel in een later stadium. De audit wordt begin 2006 afgerond. In de Mededeling over de Bedrijfsvoering is hiermee rekening gehouden.

- Audit Risico-analyse prestatie-indicatoren

Doelstelling van deze risicoanalyse is de ordelijke en controleerbare totstandkoming en de getrouwheid van prestatie-indicatoren te onderzoeken en bevindingen te rapporteren over maatregelen die nog niet of nog onvoldoende zijn ingericht om deze kwaliteitsaspecten te waarborgen. Op basis van de uitkomsten uit de conceptrapportage heeft CWI inmiddels actie ondernomen om een normenkader voor 2005 op te stellen en nog ontbrekende maatregelen in te richten. De audit wordt begin 2006 afgerond. In de Mededeling over de Bedrijfsvoering is hiermee rekening gehouden.

- Audit Planning- en controlcyclus

De planning- en controlcyclus is een van de beheersmaatregelen om te komen tot een adequate interne beheersing van de organisatie. Om een goed beeld van de status van de interne beheersing en de mogelijkheden tot verdere verbetering te krijgen is een audit uitgevoerd naar de planning- en controlcyclus. De audit wordt begin 2006 afgerond.

- Audit Informatiebeveiliging

Over 2005 moet CWI zich niet alleen verantwoorden over opzet en bestaan, maar ook over de werking van het stelsel van procedures en maatregelen. De audit is gericht op het geven van een oordeel over het voldoen aan de SUWI-richtlijnen voor gegevensverwerking en gegevensuitwisseling. De audit wordt begin 2006 afgerond.

7.6 Innovatie

De landelijke uitrol van SONAR, het nieuwe primaire procesondersteunende systeem, is gestart in januari en is eind november 2005 afgerond. De uitrol heeft in vier blokken plaatsgevonden. De eerste twee blokken zijn in het eerste kwartaal van 2005 afgerond. In het tweede kwartaal is het derde blok afgerond. De geplande vestigingen in het vierde blok zijn in de periode september-november uitgerold. Sinds eind november zijn alle 127 vestigingen aangesloten op SONAR. Er is tijd van de medewerkers geïnvesteerd in opleiding, voorbereidingen voor de dataconversie en het oefenen met SONAR. De uitrol van SONAR heeft voor de CWI-vestigingen veel impact gehad.

De beschikbaarheid van management- en arbeidsmarktinformatie stond in 2005 onder druk. Daarnaast zijn CWI-vestigingen gedurende het verslagjaar geconfronteerd met schuivende plannings- en productieproblemen. Dit heeft een negatieve invloed gehad op de prestaties. Na uitrol over de laatste CWI-vestigingen eind november 2005, is in december 2005 de SONAR-versie met de doelgroepgerichte aanvraag WW in productie genomen.

7.7 CobiT-norm

CWI sluit voor de verantwoording over de ICT-functie aan bij de CobiT-systematiek¹¹.

Planning en organisatie

In 2005 heeft CWI de elektronische werk- en uitkeringsintake WW via internet geïntroduceerd. Deze applicatie is gekoppeld aan DigiD en opgenomen in werk.nl. In 2006 wordt de elektronische intake uitgebreid met WWB. Ter afronding van de ICT-transformatieprojecten zijn in 2005 circa 500 kleine en grote wijzigingen doorgevoerd. Deze hoge frequentie maakte het soms onmogelijk om implementatie zorgvuldig te begeleiden en leidde in een aantal situaties tot instabiliteit van de systemen. In 2006 voert CWI met het oog op de stabiliteit van de primaire systemen en de zorgvuldige

¹¹ Het acroniem CobiT is in 1996 ontstaan vanuit 'Control Objectives for Information and Related Technology'. CobiT wordt thans gecombineerd met het bijwoord 'Governance, Control and Audit for Information and Related Technology'.

begeleiding van implementaties nog slechts vier releases uit. In 2005 is CWI gestart met het afstemmen en bewaken van belangrijke en strategische projecten door het voltallige stafmanagement. Hiervoor is een Projectenmonitor opgesteld, die maandelijks wordt besproken. In het verslagjaar is de organisatiestructuur van de ICT-afdeling verder afgestemd op de behoefte van de organisatie. De belangrijkste onderdelen van informatiebeveiliging zijn ingericht en werken naar tevredenheid. Informatiebeveiliging is belegd in de organisatie en er is een geaccordeerd beveiligingsbeleid, waarin de organisatorische verantwoordelijkheden goed zijn uitgewerkt.

Verwerving en implementatie

In 2005 is SONAR op alle 127 CWI-vestigingen geïmplementeerd en is het primaire systeem IW3 voor de Indicatiestelling WSW in gebruik genomen. Ook is de VoIP-telefonie (Voice over Internet Protocol) in 2005 volledig uitgerold. Ten slotte zijn een aantal ketenkoppelingen gerealiseerd.

Dienstverlening en ondersteuning

In 2005 zijn een aantal Europese aanbesteding doorlopen. Eind 2005 is de exploitatie van de kantoorautomatisering overgedragen aan een nieuwe leverancier. Eind 2005 is het contract getekend voor een meerjarige exploitatie (rekencentrum) van de bedrijfsapplicaties. De implementatie vindt in 2006 plaats. Ten slotte is de Europese aanbesteding voor de ontwikkeling en beheer van de bedrijfsapplicatie gestart. Deze zal in de eerste helft van 2006 worden gegund.

Monitoring

ICT is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering bij CWI en is een geregeld terugkerend onderwerp in de Raad van Bestuur. Met het staf- en lijnmanagement worden periodiek de ontwikkelingen op het gebied van ICT afgestemd en gepland. Verder zijn er periodiek monitorgesprekken tussen de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de directeur ICT.

7.8 Uitbestede taken

CWI heeft in het kader van de Indicatiestelling WSW en de Internationale Diplomawaardering (IDW) taken uitbesteed.

7.9 Mededeling over de Bedrijfsvoering 2005

In de Mededeling over de Bedrijfsvoering leggen wij verantwoording af over de bedrijfsvoering en de maatregelen die zijn getroffen om de organisatie te beheersen. Deze mededeling heeft de vorm van een uitzonderingsrapportage en is als volgt totstandgekomen. CWI heeft (met COSO als raamwerk) de controleomgeving beoordeeld, de risico's geïdentificeerd en vastgesteld welke maatregelen nodig zijn om deze risico's te beheersen¹². Door de dynamische omgeving waarin wij opereren is het niet mogelijk om alle risico's te identificeren en vooraf te beheersen. Binnen CWI bestaat wel een cultuur om verantwoordelijkheid te nemen, bewust te zijn van risico's en veranderingen en daar maatregelen voor te treffen.

De Mededeling over de bedrijfsvoering gaat over de acties die wij in 2005 hebben genomen en de beheersonderwerpen voor 2006. De acties in 2005 richten zich vooral op de onderwerpen die in 2004 zijn gestart zoals interne beheersing, de stabiliteit van de primaire procesondersteunende systemen en de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening.

Beheersomgeving

¹² COSO staat voor 'Committee Of Sponsoring Organisations of the treadwaycommission'. Door deze commissie in 1992 een rapport gepubliceerd waarvan het denkkader sinds dien grote invloed heeft op de begripsvorming rond interne beheersing. Tevens is een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van richtlijnen voor het opzetten en beoordelen van interne beheersing.

CWI heeft voor de interne en externe sturing en de verantwoording over prestaties een governance structuur ingeregeld en het management controlsysteem (de planning- en controlcyclus) verder verbeterd. Deze maatregelen geven een gestructureerde basis voor de sturing en de verantwoording over de afgesproken prestaties, de bedrijfsvoering en de Mededeling over de bedrijfsvoering. CWI voldoet daardoor aan de eisen die worden gesteld aan de interne beheersing (met COSO als referentie en vastgelegd in het centrale raamwerk voor interne beheersing) en aan de eisen die worden gesteld vanuit de Regeringsnota Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording (VBTB). CWI rapporteert in de beleidsvoorbereiding volledig volgens het principe van wat wil je bereiken, wat ga je daarvoor doen en wat gaat dat kosten en in de beleidsverantwoording volledig over wat heb je bereikt, wat heb je daarvoor gedaan en wat heeft dat gekost. Tevens geeft CWI inzicht in de kosteneffectiviteit en doelmatigheid.

Risicobeoordeling

CWI heeft in 2005 workshops georganiseerd over risicomanagement om het risicobewustzijn in de organisatie te stimuleren. CWI heeft op onderdelen vastgesteld dat risico's worden afgedekt door adequate interne beheersmaatregelen. Andere onderwerpen vragen in 2006 nog extra aandacht van de Raad van Bestuur. Het betreft de volgende onderwerpen, die hieronder zijn beschreven bij de speerpunten voor 2006:

1. stabiliteit primaire proces ondersteunende systemen.
2. betrouwbaarheid bestuurlijke informatievoorziening.
3. inregelen parallelle en geïntegreerde ketendienstverlening.
4. professionaliteit medewerkers inclusief leervermogen en flexibiliteit.
5. behoud van lokaal maatwerk binnen uniforme kaders dienstverleningformules.
6. aansluiting van de meerjaren visie CWI op positie van CWI in krachtenveld van de arbeidsmarkt en het verwachtingspatroon van stakeholders.

Interne beheersmaatregelen

Bij de speerpunten voor 2006 worden de maatregelen beschreven om de risico's voor 2006 te beheersen. De sturing op deze risico's maakt integraal onderdeel uit van het management controlsysteem (de planning- en controlcyclus). Dit krijgt vorm via onder andere managementrapportages en monitorgesprekken. Andere maatregelen zijn het verder beschrijven van de bedrijfsvoeringsprocessen en het opstellen van een AO-handboek.

Informatievoorziening en communicatie

In 2005 is de CWI-raad ingesteld die bestaat uit de leden van de Raad van Bestuur en het hogere management. In de CWI-raad worden de ontwikkelingen in de interne en externe omgeving gevolgd en besproken. Het huidige managementrapportagesysteem wordt in de loop van 2006 vervangen. Er ontstaan dan meer mogelijkheden om relaties te leggen tussen de verschillende prestaties. Alle prestatieontwikkelingen zijn periodiek beschikbaar voor de gehele organisatie.

In 2006 krijgt de herinrichting van intranet zijn beslag. Hierdoor nemen de mogelijkheden voor adequate interne communicatie toe.

Bewaking

CWI bewaakt risico's, de voortgang van beheersmaatregelen en (de kwaliteit van) onze prestaties via een verfijnd systeem van managementrapportages, verbetermeters onder cliënten, klanttevredenheidsonderzoeken, kwaliteitsmetingen en audits. Hieruit ontstaat vervolgens een cyclus van verbeteringen doorvoeren.

Speerpunten voor 2006

Stabiliteit primaire procesondersteunende systemen

Risico: De Raad van Bestuur stelt vast dat CWI in hoog tempo de ICT-systemen en de ICT-infrastructuur heeft vervangen. Het implementeren van ICT kan negatieve gevolgen

hebben voor de continuïteit van het werkproces en het realiseren van prestaties. Implementatie van ICT gaat meestal gepaard met kinderziektes en enige instabiliteit. Maatregelen: Dit vraagt van de Raad van Bestuur doorlopend een vinger aan de pols houden bij implementaties. Betrof het in 2005 voornamelijk de uitrol van ABS en SONAR, in 2006 wordt de kantoorautomatisering vernieuwd en wordt gewisseld van leverancier voor de technische ICT-ondersteuning. Maatregelen die reeds zijn getroffen om dit risico te beheersen zijn het ICT-migratieplan en het uitvoeren van testen voor de uitwijk van de kantoorautomatisering, het rekencentrum en het beheer van applicaties.

Betrouwbaarheid bestuurlijke informatievoorziening

Risico: Voor de interne en externe sturing en de verantwoording over prestaties dient managementinformatie betrouwbaar te zijn. De Raad van Bestuur stelt vast dat de risico's voor de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening bekend zijn en dat er tal van beheersmaatregelen zijn getroffen die een bijdrage hebben geleverd aan de betrouwbaarheid.

Maatregelen: De Raad van Bestuur heeft een normenkader vastgesteld op basis waarvan de betrouwbaarheid van de managementinformatie getoetst kan worden door onder andere de externe accountant. De Raad van Bestuur is periodiek op de hoogte gebracht van de stand van zaken. CWI is er nog niet volledig in geslaagd om de administratieve organisatie van de bewerkingslagen bij de totstandkoming van managementinformatie te beschrijven. Dit heeft tot gevolg dat een deel van de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening nog niet is aan te tonen. Daarmee vraagt dit onderwerp ook in 2006 aandacht van de Raad van Bestuur. Indien een beschrijving ontbreekt hoeft dat overigens niet te betekenen dat de procedure niet is doorlopen, maar wel dat dit nog niet aantoonbaar is vastgelegd. In 2006 gaat CWI het beschrijven van de AO (administratieve organisatie) en de bewerkingslagen afronden.

Inregelen parallelle en geïntegreerde dienstverlening

Risico: Het inregelen in onze organisatie van parallelle en geïntegreerde dienstverlening in de vorm van de routebepaling naar werk, ketensamenwerking in gemengde teams, modulaire uitkeringsintake WW en WWB en de overdrachtrapportages aan onze ketenpartners vergt van de Raad van Bestuur extra aandacht op het gebied van handhaving, privacy en de af te leggen verantwoording aan onze stakeholders en opdrachtgever.

Maatregelen: Wij gaan met het ministerie van SZW de problematiek ten aanzien van beheer en privacy bespreken die kan ontstaan als ketenpartners gebruik gaan maken van elkaars primaire procesondersteunende systemen.

Professionaliteit medewerkers inclusief leervermogen en flexibiliteit

Risico: De Raad van Bestuur stelt vast dat CWI in 2005 weliswaar vrijwel alle prestaties realiseert die worden nagestreefd, maar dat desondanks de kwaliteit van het personeel voortdurend aandacht vraagt om de toekomstige ambities en doelen te realiseren. Dit geldt voor het uitvoerende personeel, voor het ondersteunende stafpersoneel en voor het management.

Maatregelen: Belangrijke ontwikkelingen in de afgelopen jaren zijn onder meer geweest het verzorgen van specifieke trainingen, het certificeren van adviseurs, het opzetten van competentie management en de voorbereiding van een CWI Academie. In 2005 zijn deze ontwikkelingen voortgezet en op sommige onderdelen gedeeltelijk afgerond. Verdere operationalisering van deze activiteiten zal ook in 2006 aandacht vragen, vooral de onderlinge samenhang en de verankering hiervan in het HRM-beleid.

Behoud van lokaal maatwerk binnen uniforme kaders dienstverleningformules

Risico: De Raad van Bestuur stelt vast dat het een uitdaging zal zijn om binnen de gestelde uniforme dienstverleningsformules (zoals de routebepaling naar werk) het lokale gewenste maatwerk zoals vastgelegd in plaatselijke prestatieniveauovereenkomsten zoveel mogelijk waar te kunnen maken.

Maatregelen: Hiervoor is in veel gevallen bestuurlijke ondersteuning en aandacht nodig in de vorm van rapportages en gesprekken met management, medewerkers en stakeholders.

Aansluiting van de meerjaren visie CWI op positie van CWI in krachtenveld van de arbeidsmarkt en het verwachtingspatroon van stakeholders

Risico: Het veelvuldig wijzigen van het krachtenveld van de arbeidsmarkt en het hieruit voortvloeiende verwachtingspatroon van opdrachtgever en ketenpartners, alsmede van overige stakeholders betekent dat de Raad van Bestuur voortdurend alert moet blijven dat het door CWI geformuleerde meerjarenbeleid hierbij in de pas blijft lopen. Met enerzijds beleidswensen van de politiek ten aanzien van de uitvoering en anderzijds de haalbaarheid van deze wensen voor de uitvoering in de totale keten van opleiding, werk, reïntegratie en inkomen.

Maatregelen: Hiervoor zal de Raad van bestuur regelmatig impactanalyses, businesscases en uitvoeringstoetsen opstellen om de haalbaarheid van onder andere ketenafspraken goed in beeld te houden.

7.10 Evaluatie Transformatieprogramma 2002-2005¹³

De transformatieperiode 2002-2005 is afgerond. In deze periode heeft CWI projecten uitgevoerd op de volgende gebieden: HRM en opleidingen (kwaliteitsslag), huisvesting, ICT (vervanging primaire systemen, kantoorautomatisering, infrastructuur en telefonie) en communicatie.

HRM en opleidingen

•Met de start van CWI op 1 januari 2002 is de implementatiefase van het veranderingsproces van start gegaan. Een fase waarin iedere medewerker te maken kreeg met wijzigingen in de inhoud en de organisatie van het werk, andere cliënten, ketenpartners, nieuwe collega's en soms een gewijzigde standplaats. In 2003 en 2004 is de ontwikkeling van de kwaliteit van de medewerkers vertraagd door de hoge instroom van cliënten. In 2005 is er meer ruimte ontstaan om te investeren in de kwaliteitsontwikkeling van medewerkers onder andere door middel van certificering. Daarbij fungeert de CWI Academie als vliegwiel. In 2005 is veel aandacht besteed aan competenties van het personeel. In de transformatieperiode is verder geïnvesteerd in de vermindering van het ziekteverzuim, de opbouw van de organisatiestructuur en het opzetten van opleidingsprogramma's. Met resultaat. Het ziekteverzuim is gedaald van 12% in 2001 naar 6,4% in 2005. De financiële infrastructuur is op orde gebracht. CWI beschikt over een model om het prestatieniveau te relateren aan exogene omgevingsfactoren. En CWI is volledig VBTB en de interne beheersing van de organisatie volgt de deelgebieden uit het COSO-model.

Huisvesting

Het streven is om CWI-vestigingen te huisvesten in bedrijfsverzamelgebouwen. 52 CWI-vestigingen zijn gehuisvest in bedrijfsverzamelgebouwen. De huisvesting is in overeenstemming gebracht met de eisen die daaraan worden gesteld voor de dienstverlening (zoals een beursvloer) en in overeenstemming met de Arbeidsomstandighedenwet. Er zijn tal van maatregelen genomen om de leegstand te beheersen. Daarin is CWI redelijk geslaagd ondanks de overcapaciteit op de kantorenmarkt. Ten slotte heeft CWI contractverplichtingen gesaneerd en I-procurement ingevoerd.

ICT (vervanging primaire systemen, kantoorautomatisering, infrastructuur en telefonie)

¹³ Vanwege de beëindiging per 31 december 2005 van het meerjarige transformatieprogramma, vervangt deze paragraaf de (in de eerdere Kwartaalverslagen CWI opgenomen) Uitzonderingsrapportage (het Stoplichtenmodel). De financiële eindafrekening is opgenomen in de Jaarrekening CWI 2005.

De dienstverlening van CWI vereist adequate ondersteuning van ICT. Bij de start van CWI was dit onvoldoende. Er is daarom vanaf 1 januari 2002 een groot aantal projecten uitgevoerd. Werk.nl, SONAR (processysteem voor de dienstverlening aan werkzoekenden) en ABS (processysteem voor de dienstverlening aan werkgevers) zijn geïmplementeerd. Er zijn elektronische (digitale) formulieren geïmplementeerd ter ondersteuning van het werkproces en er is elektronisch berichtverkeer gerealiseerd tussen de ketenpartners. ICT-ondersteuning is geïmplementeerd voor de bedrijfsverzamelgebouwen en kantoorautomatisering en ICT-infrastructuur is vervangen. Er is een uitwijkomgeving voor het primaire proces en de kantoorautomatisering gerealiseerd. Ten slotte is de ICT-beheerorganisatie en Europees aanbesteed.

Communicatie

De externe en interne communicatie is ingericht op doelbereik en naamsbekendheid. Resultaten: implementatie van de huisstijl, het doorontwikkelen van internet (www.cwinet.nl) en het vergroten van de naamsbekendheid tot meer dan 80%.

7.11 Financiën CWI

In de Balanced Scorecard CWI 2005 zijn twee financiële prestatie-indicatoren opgenomen: uitputting regulier budget en uitputting incidenteel budget. De uitputtingspercentages in 2005 bedragen 100% voor het reguliere budget en 100% voor het incidenteel budget.

Het reguliere lasten 2005 bedragen € 389,2 miljoen; daartegenover staan voor € 367,8 miljoen aan baten en een onttrekking aan het bestemmingsfonds van € 21,4 miljoen.

Het incidentele lasten (boedel-, transformatie- en bestemmingsfonds projecten regulier-lasten) 2005 bedragen € 39,4 miljoen; daartegenover staan voor € 26,9 miljoen aan baten en een onttrekking aan het bestemmingsfonds van € 12,5 miljoen.

Voor verdere informatie en detaillering wordt verwezen naar de Jaarrekening CWI 2005.

Bestuurskosten Raad van Bestuur CWI en Raad van Advies CWI

In 2005 zijn de volgende bezoldigingsbedragen uitbetaald (tussen haakjes de bedragen uit 2004):

Raad van Bestuur CWI: € 657.436 (€ 645.300).

De Raad van Bestuur bestond gedurende het verslagjaar uit de heer drs. R. de Groot (voorzitter), de heer A.M. Timmermans, mevrouw drs. J.C.J.M. Berben en de heer drs. C. Franke.

Raad van Advies CWI: € 61.113 (€ 54.498).

De Raad van Advies bestond gedurende het verslagjaar uit de heer J.F. Buurmeijer (voorzitter), de heer mr. drs. J.C. de Jager, mevrouw M.J. van Lente, de heer A.J. Martens en de heer dr. R.L. Vreeman.

8. Raad van Advies CWI

De Raad van Advies (RvA) adviseert de Raad van Bestuur over de hoofdlijnen van het beleid en takenpakket en heeft een signalerende functie voor aspecten van de bedrijfsvoering. De adviezen van de RvA over jaarplan, meerjarenbeleidsplan en jaarstukken en de uitvoering van extra taken worden ter kennis van de staatssecretaris van SZW gebracht. De voorzitter en leden zijn benoemd door de staatssecretaris.

De Raad van Advies heeft in 2005 6 keer overleg gevoerd met de Raad van Bestuur over de volgende onderwerpen:

- Jaarverslag CWI 2004, Jaarrekening CWI 2004 en Kwartaalverslagen 2005 van CWI en BKWI.
- Meerjarenbeleidsplan CWI 2006-2010, Meerjarenplan Huisvesting CWI 2006-2010, Jaarplan CWI 2006 (inclusief heroverwegingsdiscussie 2006) en Jaarplan BKWI 2006.
- ICT-systemen en -ontwikkelingen: SONAR, ABS, digitaal klantdossier, BVG-infrastructuur, ICT-beheersorganisaties, basisregistraties.
- Vernieuwing/wijziging dienstverlening/nieuwe taken: A/B-routing, competentiedenken, persoonsgebonden budgetten/IRO, E-intake, indicatiestelling WIA, Preventieve ontslagtoetsing, verlenging uitvoering ontslagtoets UWV medewerkers, stroomlijning indicatiestellingen.
- Samenwerking in keten en met derden: AKO-structuur en AKO Ketenprogramma 2005, samenwerkingsmanifest met UWV, samenwerking met Defensie (werving voor krijgsmacht).
- Arbeidsmarktontwikkelingen: jeugdwerkloosheid, arbeidsmarktpositie ouderen, arbeidsbemiddeling seizoenarbeid.
- CWI als organisatie: medezeggenschap, visitatie Publiek Verantwoord, bonustoekenning leden Raad van Bestuur, 'waarde' van CWI-dienstverlening, klantgroepmanagement.
- Onderzoeken: bezoekerstevredenheidsonderzoek, evaluatie Vacatureoffensief.

In het advies aan de Raad van Bestuur naar aanleiding van de jaarstukken 2004 benadrukt de RvA dat CWI steeds beter *in control* komt en dat de prestaties positief afsteken bij de taakstellingen. De raad krijgt het gevoel dat het systeem van verantwoording trekken krijgt die er toe leiden dat CWI 'penny wise, pound foolish' bezig is. Niet altijd is duidelijk wat het nut is van bepaalde informatie en de daaraan gestelde eisen. De regelgeving over de betrouwbaarheid van de managementinformatie (prestatie-indicatoren) gaat voor de ZBO's aanzienlijk verder dan voor bedrijven. De waardering van ketenpartners voor de prestaties van CWI laat op enkele punten een verslechtering zien. Bij de raad bestaat de indruk dat de in het kader van SUWI vastgestelde taakverdeling tussen de instituties het oordeel van met name gemeenten over de dienstverlening van CWI negatief beïnvloedt. De raad adviseert de ketenprojecten van CWI, UWV en gemeente(n) met kracht door te zetten. In het licht van de SUWI-evaluatie pleit de Raad van Advies ervoor om de huidige positionering van het CWI te consolideren.

In het advies bij het Jaarplan CWI 2006 (en het Meerjarenbeleidsplan CWI 2006-2010) onderschrijft de Raad van Advies het belang van het nader invullen door de Raad van Bestuur van de diagnosefase in de keten. De beleidskeuze om competentietestcentra in te richten acht de raad van essentieel belang. De Raad van Advies brengt specifiek de problematiek van de categorie ouderen op de arbeidsmarkt onder de aandacht. In de plannen van CWI krijgt deze groep slechts in beperkte mate dienstverlening. De indruk ontstaat bij de RvA dat de gesprekken van CWI met het ministerie van SZW voor het jaarplan 2006 vooral waren gericht op financiële aspecten en niet op de zaken waar het werkelijk om gaat: het leveren van een optimale dienstverlening en de noodzaak van een actief arbeidsmarktbeleid. De RvA dringt er dan ook op aan te bevorderen dat de middelen die de organisatie beschikbaar worden gesteld structureel in overeenstemming worden gebracht met het verlangde prestatieniveau. Overigens constateert de Raad van

Advies met genoegen dat de samenwerking in de keten steeds vanzelfsprekender wordt. Het ketendenken heeft duidelijk terrein gewonnen. Wel signaleert de RvA risico's voor het tot stand komen van de benodigde keteninformatisering en merkt de raad op dat het op dit punt aan harde sturing ontbreekt. De Raad van Advies is van oordeel dat de huisvestingslasten van CWI verlaagd moeten kunnen worden gelet op de verhoudingen op de vastgoedmarkt. De indruk ontstaat dat de BVG-vorming vooral in de huisvestingscomponent kostenverhogend werkt. De raad gaat er echter van uit dat de BVG-vorming een meerwaarde heeft in termen van meer efficiënt uitgevoerde dienstverlening, betere prestaties of hogere klanttevredenheid. Ten slotte maakt de Raad van Advies zich zorgen over de kosten die mogelijk voortvloeien uit een afvloeiingsplan voor medewerkers als gevolg van de budgettaire beperkingen die de organisatie zijn opgelegd en het kwaliteitsverlies dat daar mogelijk het gevolg van zal zijn.

9. Jaarrekening CWI 2005

INHOUD

<u>Jaarrekening 2005</u>	<u>Pagina</u>
Balans per 31 december 2005	51
Staat van baten en lasten over 2005	53
Kasstroomoverzicht 2005	54
Toelichting op de jaarrekening	55
Algemeen	55
Activiteiten	55
Financiering van de activiteiten	56
Europese aanbesteding	56
Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening	57
Grondslagen voor de waardering van activa en passiva	57
Grondslagen voor de waardering van baten en lasten	58
Toelichting op de balans	59
Materiële vaste activa	59
Liquide middelen	60
Overige vlottende activa	60
Fondsen	62
Voorziening (bovenwettelijke) WW	62
Voorziening arbeidsongeschiktheid	62
Voorziening jubilarissen	63
Voorziening claims	63
Voorziening BVG's	63
Belastingen en premies sociale verzekeringen	63
Kortlopende schulden	64
Niet in de balans opgenomen activa	65
Niet in de balans opgenomen verplichtingen	65
Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen BKWI	66
Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen Arbeidsvoorzieningsorganisatie	66
Toelichting op de staat van baten lasten	67
Baten	67
Lasten	69
Personeelskosten	69
Overige bedrijfskosten	70
Financiële baten en lasten	71
Onttrekking bestemmingsfondsen	71
Toelichting op de uitvoeringskosten	72
Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron	73
Toelichting op de boedelscheidingsprojecten	74
Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten	74
Toelichting op de transformatieprojecten	75
Ondertekening	76
Overige gegevens	77
Accountantsverklaring	78

BALANS PER 31 DECEMBER 2005*(na onttrekking bestemmingsfondsen)*

ACTIVA	<u>31-12-2005</u>	<u>31-12-2004</u>
	EUR	EUR
MATERIËLE VASTE ACTIVA		
Bedrijfsgebouwen en -terreinen	24.788.697	15.040.386
Computers en software	4.691.471	4.130.837
Overige bedrijfsmiddelen	14.217.975	8.543.978
Activa in uitvoering	<u>4.459.283</u>	<u>8.089.554</u>
Totaal vaste activa	48.157.426	35.804.755
VLOTTENDE ACTIVA		
Liquide middelen	46.739.086	102.895.525
Overige vlottende activa	<u>23.349.149</u>	<u>15.588.385</u>
Totaal vlottende activa	70.088.235	118.483.910
TOTAAL ACTIVA	<u>118.245.661</u>	<u>154.288.665</u>

PASSIVA	<u>31-12-2005</u>	<u>31-12-2004</u>
	EUR	EUR
FONDSEN		
Bestemmingsfonds uitvoering	7.939.256	20.582.781
Bestemmingsfonds projecten	5.144.322	26.501.538
Bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW	<u>9.489.192</u>	<u>5.824.678</u>
Totaal fondsen	22.572.770	52.908.997
VOORZIENINGEN		
Voorziening (bovenwettelijke) WW	4.353.543	4.634.412
Voorziening arbeidsongeschiktheid	1.011.396	-
Voorziening jubilarissen	5.099.181	-
Voorziening claims	3.589.895	-
Voorziening BVG's	<u>4.422.664</u>	<u>5.621.504</u>
Totaal voorzieningen	18.476.679	10.255.916
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Crediteuren	16.597.459	22.875.898
Belastingen en premies sociale verzekeringen	5.174.864	5.458.050
Overige kortlopende schulden	<u>55.423.889</u>	<u>62.789.804</u>
Totaal kortlopende schulden	77.196.212	91.123.752
TOTAAL PASSIVA	<u><u>118.245.661</u></u>	<u><u>154.288.665</u></u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2005

	Realisatie 2005 EUR	Begroting 2005 EUR	Realisatie 2004 EUR
Baten			
Rijksbijdrage regulier	343.500.000	343.500.000	331.800.000
Rijksbijdrage incidenteel	29.740.141	29.733.500	40.516.338
Overige baten	19.365.849	16.172.400	16.243.206
Totaal baten	392.605.990	389.405.900	388.559.544
Lasten			
Loonkosten eigen personeel *	222.164.687	233.379.000	205.107.287
Kosten extern personeel	37.918.626	31.535.700	40.443.142
Overige personeelskosten	20.832.981	16.419.300	18.206.577
Totaal Personeelskosten	280.916.294	281.334.000	263.757.006
Afschrijvingskosten	8.607.635	7.060.000	3.261.941
Huisvestingskosten	45.948.363	48.675.500	46.421.498
Automatiseringskosten	51.874.040	63.226.300	58.430.752
Kantoorkosten	11.648.481	11.657.900	13.276.225
Vervoerskosten	5.776.051	6.139.100	5.481.106
Overige beheerskosten *	23.846.055	15.684.500	21.694.457
Totaal Overige bedrijfskosten	147.700.625	152.443.300	148.565.979
Totaal lasten	428.616.919	433.777.300	412.322.985
Saldo van baten en lasten (exclusief financiële baten en lasten)	-36.010.929	-44.371.400	-23.763.441
Financiële baten en lasten	2.010.188	-	3.062.151
Saldo baten en lasten (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	-34.000.741	-44.371.400	-20.701.290
Onttrekking bestemmingsfondsen	34.000.741	44.371.400	20.701.290
Saldo baten en lasten (na onttrekking bestemmingsfondsen)	-	-	-

*) De realisatiecijfers van 2004 zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast.

KASSTROOMOVERZICHT 2005

	<u>2005</u>	<u>2004</u>
	EUR	EUR
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Saldo baten en lasten (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	-34.000.741	-20.701.290
Onttrekking Bestemmingsfondsen		
Onttrekking bestemmingsfondsprojecten regulier en transformatie	34.000.741	20.701.290
Totaal saldo baten en lasten (na onttrekking bestemmingsfondsen)	<u>-</u>	<u>-</u>
Afschrijvingen	8.607.635	3.261.941
Mutatie kortlopende vorderingen	-7.760.764	-1.382.955
Mutatie bestemmingsfondsen	-30.336.227	-21.979.023
Mutatie voorzieningen	8.220.763	2.910.920
Mutatie kortlopende schulden	-13.927.540	-21.042.253
Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties	<u>-35.196.133</u>	<u>-38.231.370</u>
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings materiële vaste activa	-20.960.306	-13.651.605
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	<u>-20.960.306</u>	<u>-13.651.605</u>
Netto kasstroom	<u><u>-56.156.439</u></u>	<u><u>-51.882.975</u></u>
Liquide middelen per 1 januari	102.895.525	154.778.500
Liquide middelen per 31 december	46.739.086	102.895.525
Netto kasstroom	<u><u>-56.156.439</u></u>	<u><u>-51.882.975</u></u>

TOELICHTING OP DE JAARREKENING

ALGEMEEN

De Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) is per 1 januari 2002 opgericht middels de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) d.d. 29 november 2001. CWI is een Zelfstandig Bestuurs Orgaan (ZBO) en heeft haar statutaire zetel te Amsterdam. Vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam worden de zes districten aangestuurd. Landelijk heeft CWI 127 vestigingen waar cliënten terecht kunnen voor Werk en Inkomen. De dagelijkse leiding van de organisatie is in handen van de Raad van Bestuur. De Raad van Advies vervult een adviserende taak. De financiële verantwoording van CWI is nader geregeld in de Wet SUWI. Op 28 december 2005 is de laatste toevoeging op deze wet in het Staatsblad gepubliceerd. CWI valt als SUWI-organisatie onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Onderdeel van de CWI-organisatie vormt het Bureau keteninformatisering werk en inkomen (BKWI). Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in het Algemeen Ketenoverleg.

BKWI is organisatorisch geplaatst binnen CWI. Dit betekent niet dat BKWI onder de aansturing van de Raad van Bestuur van CWI valt. De Raad van Bestuur van CWI is formeel verantwoordelijk, maar voert niet de dagelijkse leiding. BKWI brengt conform de Bijlage XX van de Regeling SUWI zelfstandig een jaarverslag inclusief een jaarrekening uit.

ACTIVITEITEN

CWI heeft als primaire doelstelling de transparantie op de arbeidsmarkt te bevorderen en daarmee de aansluiting tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te verbeteren. Hiervoor registreert CWI cv's en vacatures in haar systemen. Daarnaast verzorgt CWI de aanvraag ten behoeve van de WWB- en WW-uitkeringen, alsmede de WSW-indicatiestellingen. CWI draagt tevens zorg voor de uitvoering van de regelgeving op het terrein van het ontslagrecht en de toelating van vreemdelingen op de arbeidsmarkt door de afdeling Juridische Zaken.

CWI is de rechtsopvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Alle taken van het voormalige Arbeidsbureau Nederland zijn naar CWI overgegaan. De nieuwe, bijkomende taakstellingen van de CWI-organisatie wijken echter in belangrijke mate af van de oude taken. Om deze 'transformatie' tot stand te kunnen brengen zijn transformatieprojecten en boedelscheidingsprojecten gepland. Het ministerie van SZW heeft derhalve voor de periode 2002 tot en met 2005, respectievelijk 2006, specifieke budgetten ter beschikking gesteld.

FINANCIERING VAN DE ACTIVITEITEN

De activiteiten van CWI worden gefinancierd uit de volgende bronnen:

- 1 Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW
 - 2 Rijksbijdrage projecten regulier additioneel van het ministerie van SZW
 - 3 Rijksbijdrage transformatie van het ministerie van SZW
 - 4 Rijksbijdrage boedelscheidingsclaim van het ministerie van SZW
 - 5 Bestemmingsfondsen
 - 6 Overige baten uit dienstverlening aan derden
- ad 1 *Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW*
Op basis van artikel 45 lid 1 van de Wet SUWI komen de uitvoeringskosten van CWI ten laste van de door het ministerie van SZW toegekende rijksbijdrage welke is gebaseerd op de door CWI ingediende begroting. De rijksbijdrage wordt ontvangen voor het uitvoeren van wettelijke taken die kosteloos worden verricht ten behoeve van werkzoekenden en werkgevers ingevolge de SUWI-wetgeving. De rijksbijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.
- ad 2 *Rijksbijdrage projecten regulier additioneel van het ministerie van SZW*
Dit betreft de door het ministerie van SZW aan CWI verstrekte additionele opdrachten. Bij de toekenning van additionele projectbudgetten door het ministerie van SZW worden nadere voorwaarden over de besteding opgenomen. Afhankelijk van deze voorwaarden wordt het budget volledig in het jaar van toekenning in de baten verantwoord of als baten op basis van werkelijk gemaakte kosten in het boekjaar verantwoord. In dit laatste geval wordt het niet uitgeputte deel van het budget als schuld aan het ministerie van SZW verantwoord.
- ad 3 *Rijksbijdrage transformatie van het ministerie van SZW*
De vergoeding voor transformatieprojecten wordt toegekend als voorschot. De baten voor transformatieprojecten worden verantwoord op basis van de werkelijk gemaakte kosten per project. Het saldo van het voorschot en de daarvan afgeboekte baten vormt een schuld aan het ministerie van SZW. Definitieve toekenning zal pas plaatsvinden nadat de jaarrekening is goedgekeurd door het ministerie van SZW. Deze verantwoording is opgenomen in het jaarverslag en de toelichting op de jaarrekening. De rijksbijdrage transformatie wordt uiterlijk verstrekt tot en met 31 december 2005.
- ad 4 *Rijksbijdrage boedelscheidingsclaim van het ministerie van SZW*
De boedelscheidingsclaim is een trekkingsrecht bij het ministerie van SZW. Dit is een niet uit de balans blijvend recht dat ontstaan is bij de afscheiding van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. De projecten die hieronder vallen zijn specifiek benoemd en afgestemd met het ministerie van SZW. De projecten kunnen tussentijds worden afgerekend met het ministerie van SZW op basis van ingediende verantwoordingen per project. De baten uit de boedelscheidingsclaim zijn definitief op het moment dat de separaat bij het ministerie van SZW ingediende declaratie wordt goedgekeurd. De rijksbijdrage boedelscheidingsclaim wordt uiterlijk verstrekt tot en met 31 december 2006.
- ad 5 *Bestemmingsfondsen*
De bestemmingsfondsen zijn ontstaan uit het positieve saldo van baten en lasten in voorgaande boekjaren. De bestemmingsfondsen zijn onderverdeeld in drie categorieën: uitvoering, projecten en (bovenwettelijke) WW. Het bestemmingsfonds uitvoering dient ter financiering van toekomstige tekorten op de reguliere begroting. Dit fonds is gemaximeerd tot een door het ministerie van SZW goedgekeurd bedrag. Onttrekking uit dit bestemmingsfonds kan slechts plaatsvinden indien er sprake is van een exploitatietekort inzake de reguliere financiering. Het bestemmingsfonds projecten is gesplitst in reguliere- en transformatieprojecten. De onttrekking uit het bestemmingsfonds voor deze specifiek benoemde projecten is gelijk aan de daadwerkelijk gemaakte kosten per project. Het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW is gevormd ter financiering van de reguliere toekomstige (bovenwettelijke) WW-uitkeringen waarvoor CWI eigenrisicodragend is. Onttrekking uit dit bestemmingsfonds vindt alleen plaats ten gunste van de voorziening (bovenwettelijke) WW die bij "Grondslagen voor de waardering van activa en passiva" nader wordt toegelicht.
- ad 6 *Overige baten uit dienstverlening aan derden*
De overige dienstverlening aan derden bestaat onder andere uit adviestaken rond ontslagtoetsing voor het UWV, gelden vanuit de Europese commissie en onderverhuur aan derden van ruimten in panden. De UWV baten bestaan uit een lump sum bedrag waarvoor CWI een gemaximeerd aantal adviezen afgeeft. De Eures gelden worden als voorschot ontvangen en staan op de balans. Baten worden verantwoord tot het bedrag van de daadwerkelijk gemaakte kosten. Het resterende saldo vormt een schuld aan de Europese Commissie.

EUROPESE AANBESTEDING

CWI dient als ZBO te voldoen aan de geldende Europese aanbestedingsrichtlijnen.

Niet alle inkoop zijn in 2005 (volledig) conform de Europese aanbestedingsrichtlijnen tot stand gekomen. Tot een bedrag van € 1,4 mln zijn contracten voor producten en diensten afgesloten, waarbij voorbij gegaan is aan de Europese aanbestedingsrichtlijnen.

ALGEMENE GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN DE JAARREKENING

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de eisen zoals gesteld in de Wet SUWI artikel 49 en daar waar mogelijk in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9. Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de nominale waarde. De bedragen zijn opgenomen in euro's.

De jaarrekening van CWI wijkt met name op de volgende onderdelen af van het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9 en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving:

- 1 De activering van investeringen is gebaseerd op bedrijfseconomische principes. Bepaalde uitgaven worden direct als last in de exploitatie verantwoord, wanneer in het betreffende jaar specifieke projectfinanciering beschikbaar is.
- 2 De vorming van het bestemmingsfonds voor (bovenwettelijke) WW.
- 3 Een reorganisatievoorziening wordt pas getroffen wanneer eenduidigheid bestaat over de (additionele) financiering die met deze reorganisatiesico's samenhangt en niet op het moment van ontstaan van de risico's uit hoofde van de reorganisatie.
- 4 Het niet opnemen van de cijfers van het afzonderlijke bedrijfsonderdeel BKWI in de jaarrekening van CWI.
- 5 Het niet opnemen van de cijfers inzake de rechten en verplichtingen van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie die voortvloeien uit een collectieve arbeidsovereenkomst of regeling van arbeidsvoorwaarden jegens werknemers die voor 1 november 2004 bij de Arbeidsvoorzieningsorganisatie in dienst zijn geweest.

Stelselwijziging jubilarissen

Conform de gewijzigde Richtlijn Jaarrekening 271.4 heeft CWI in 2005 voor het eerst een voorziening opgenomen voor jubilarissen. Dit betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 12,5 jarig, een 25 jarig en een 40 jarig diensttijdjubileum. Volgens de richtlijn wordt ieder jaar een evenredig deel van de opgebouwde aanspraken aan de kosten toegerekend. Alle kosten van voorgaande jaren zijn toegerekend aan de exploitatiekosten van 2005 en bedragen € 5,1 mln.

GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

ACTIVA

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen of tegen lagere realiseerbare waarde. Materiële vaste activa in uitvoering betreffen met name investeringen in bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's) die nog niet zijn opgeleverd. Afschrijvingen geschieden lineair op basis van de geschatte economische levensduur. Deze bedraagt 10 jaar voor bedrijfsgebouwen, 3 jaar voor computers en software en 4 tot 10 jaar voor de overige bedrijfsmiddelen. Over investeringen die gedurende het boekjaar plaatsvinden wordt naar tijdsgelag afgeschreven. Op investeringen wordt afgeschreven na ingebruikname.

Indien er sprake is van financiering uit hoofde van transformatieprojecten worden de investeringen als kosten in mindering gebracht op dit specifieke budget. In alle overige gevallen vindt activering plaats op basis van bedrijfseconomische principes. Bepaalde uitgaven worden direct als last in de exploitatie verantwoord, wanneer in het betreffende jaar specifieke projectfinanciering beschikbaar is. Dit betreffen met name de investeringen in Sonar en verbeteringen van Werk.nl.

Vlottende activa

Overige vlottende activa

Op de vorderingen worden noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid in mindering gebracht. Het risico op oninbaarheid wordt op basis van individuele posten beoordeeld.

PASSIVA

Fondsen

De fondsen zijn gevormd ter financiering van specifiek gedefinieerde doelen en/of projecten en mogen uitsluitend hiervoor worden aangewend. Fondsen mogen slechts worden herbestemd na goedkeuring van het ministerie van SZW.

Bestemmingsfonds uitvoering

Het bestemmingsfonds uitvoering dient ter financiering van toekomstige tekorten op de reguliere begroting. Dit fonds is gemaximeerd tot een door het ministerie van SZW goedgekeurd bedrag. Onttrekking uit dit bestemmingsfonds kan slechts plaatsvinden indien er sprake is van een exploitatietekort inzake de reguliere financiering zoals toegelicht bij "Financiering van de activiteiten".

Bestemmingsfonds projecten transformatie

Het bestemmingsfonds projecten transformatie betreft de niet uitgeputte transformatiegelden uit 2002 voor projecten uit het herschreven Masterplan Transformatie dat op 29 maart 2005 is goedgekeurd door het ministerie van SZW. Aan het bestemmingsfonds projecten transformatie worden de kosten voor de uitvoering van de specifieke transformatieprojecten onttrokken. De transformatieprojecten zijn conform de Regeling SUWI op projectniveau verantwoord in de toelichting op de jaarrekening.

Bestemmingsfonds projecten regulier

Het ministerie van SZW heeft de vorming van het bestemmingsfonds projecten regulier uit het saldo van baten en lasten 2002 en 2003 goedgekeurd. Aan het bestemmingsfonds worden de kosten voor de uitvoering van specifieke bestemmingsfondsprojecten onttrokken. De specificatie van budgetten en onttrekking op projectniveau is opgenomen in de toelichting op de jaarrekening.

Bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW

CWI is eigenrisicodragers voor de reguliere (bovenwettelijke) WW. Voor de financiering van de toekomstige risico's inzake de reguliere (bovenwettelijke) WW heeft CWI een bestemmingsfonds gevormd. Voor de lopende reguliere (bovenwettelijke) WW-uitkeringen heeft CWI een voorziening (bovenwettelijke) WW gevormd, zie hiervoor "Voorzieningen" in de alinea "Voorziening (bovenwettelijke) WW". De dotatie aan het bestemmingsfonds betreft de inhouding van de wettelijke pseudo WW-premie op de salarissen. Als onttrekking wordt de benodigde dotatie aan de voorziening (bovenwettelijke) WW verantwoord. Het ministerie van SZW dient jaarlijks formeel toestemming te geven voor de dotatie aan het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor verplichtingen en risico's die op balansdatum aanwezig zijn en waarvan de hoogte onzeker is, maar redelijkerwijs kan worden ingeschat.

Voorziening (bovenwettelijke) WW

De voorziening voor de reguliere (bovenwettelijke) WW betreft de harde verplichtingen inzake lopende reguliere (bovenwettelijke) WW-uitkeringen van oud-medewerkers van CWI. De hoogte van de voorziening wordt berekend op basis van de maximale wettelijke uitkeringsduur inzake de (bovenwettelijke) WW gecorrigeerd voor de mogelijke uitstroom per leeftijdscategorie. Betaalde uitkeringen gedurende het boekjaar worden in mindering gebracht op de voorziening. De voorziening (bovenwettelijke) WW wordt gedoteerd door onttrekking vanuit het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW. De voorziening WW heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekeningen wordt geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

Voorziening arbeidsongeschiktheid

Per 1 juli 2005 is CWI eigenrisicodragend geworden inzake WAO. Uit hoofde hiervan zijn de bestaande verplichtingen voorzien rekening houdend met toekomstige dotaties en onttrekkingen. Extra dotaties komen ten laste van de reguliere exploitatie. De voorziening arbeidsongeschiktheid heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekeningen wordt geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

Voorziening jubilarissen

Conform de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 271.4 heeft CWI in 2005 voor het eerst een voorziening opgenomen voor jubilarissen. Dit betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 12,5-jarig, een 25-jarig en een 40-jarig diensttijdjubileum. Volgens de richtlijn wordt ieder jaar een evenredig deel van de opgebouwde aanspraken aan de kosten toegerekend. Het bedrag van de voorziening is per leeftijdscategorie gecorrigeerd voor de kans dat medewerkers daadwerkelijk aanspraak zullen maken op de betreffende jubileumuitkering. De voorziening jubilarissen heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekeningen wordt rekening gehouden met een toekomstig indexeringspercentage van 2,3% en een disconteringsvoet van 2,3%.

Voorziening claims

De voorziening claims is opgenomen in verband met risico's die CWI loopt op het gebied van (aankomende) gerechtelijke procedures.

Voorziening BVG's

De voorziening BVG's is opgenomen voor leegstand in BVG-panden. Met deze voorziening wordt het economisch risico van leegstand in BVG-panden afgedekt. Vanaf 2002 was het beleid dat CWI ongeveer 20 procent meer ruimte huurde dan strikt benodigd zou zijn voor CWI zelf op basis van de gestelde normen met als doel deze ruimte te verhuren aan belanghebbende partijen zoals uitzendbureaus. Vanwege de huidige onroerendgoedmarkt heeft CWI haar beleid gewijzigd en huurt in nieuw te openen BVG-panden voortaan alleen de voor CWI benodigde vierkante meters, of er wordt voorafgaand aan het sluiten van een huurcontract zorg gedragen voor onderhuurcontracten met ketenpartners of andere belanghebbende partijen die dezelfde looptijd hebben als het huurcontract van CWI. De voorziening BVG's heeft een overwegend langlopend karakter. In de berekeningen wordt geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van huren, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

Pensioenen

In 2005 is de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving aangepast (RJ 271). Deze heeft onder andere betrekking op de wijze van waardering van pensioenen wanneer er sprake is van een toegezegde pensioenregeling. CWI heeft een pensioenregeling die op basis van RJ 271.3 wordt geclassificeerd als een toegezegde pensioenregeling. De pensioenregeling wordt gefinancierd door premiebetalingen aan het bedrijfspensioenfonds, welke is ondergebracht bij het ABP (Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds). Dit betreft een bedrijfstakpensioenfonds en CWI heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen, anders dan hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken worden gemaakt op CWI door individuele deelnemers. De pensioenregeling is derhalve verwerkt als zou sprake zijn van een toegezegde bijdrageregeling. De pensioenlast bestaat bij een toegezegde bijdrageregeling uit de premies over het lopende jaar. De in het eerste kwartaalrapport 2006 door ABP gepubliceerde dekkingsgraad (bij nominale marktrekenrente) per ultimo 2005 bedraagt 120,2 procent.

GRONDSLAGEN VOOR DE BEPALING VAN BATEN EN LASTEN

Baten en lasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Dit houdt onder andere in dat bedrijfskosten worden verantwoord op het moment van levering van het goed of de verrichting van de dienst.

Voor een gedetailleerde beschrijving van de verantwoording van de baten wordt verwezen naar "Financiering van de activiteiten".

TOELICHTING OP DE BALANS

Materiële vaste activa

Het verloop in het boekjaar is als volgt te specificeren:

	Bedrijfs- gebouwen	Computers en software	Overige bedrijfsmiddelen	Activa in uitvoering	Totaal 2005	Totaal 2004
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Aanschafwaarde 1-1	17.119.577	5.003.021	10.149.791	8.089.554	40.361.943	26.743.383
Cumulatieve afschrijvingen	-2.079.190	-872.184	-1.605.814	-	-4.557.188	-1.328.292
Boekwaarde 1-1	15.040.387	4.130.837	8.543.977	8.089.554	35.804.755	25.415.091
Investeringen 2005				21.187.756	21.187.756	14.352.445
Overboekingen	12.775.294	4.500.277	7.542.456	-24.818.027	-	-
Herrubricering aanschafwaarde	214.797	-18.318	-196.479	-	-	-
Herrubricering cum. afschrijving	-27.541	1.110	26.431	-	-	-
Desinvesteringen aanschafw.	262.039	-	64.486	-	326.525	-733.885
Desinvesteringen cum. afschr.	-49.657	-	-49.418	-	-99.075	33.045
Afschrijvingen	-3.001.858	-3.922.435	-1.683.342	-	-8.607.635	-3.261.941
Waarvan bijzondere waardeverm.	-	-1.871.036	-	-	-1.871.036	-
Boekwaarde 31-12	24.788.697	4.691.471	14.217.975	4.459.283	48.157.426	35.804.755
Aanschafwaarde 31-12	29.506.132	7.621.181	17.465.035	4.459.283	59.051.631	40.361.943
Cumulatieve afschrijvingen	-4.717.435	-2.929.710	-3.247.060	-	-10.894.205	-4.557.188
Boekwaarde 31-12	24.788.697	4.691.471	14.217.975	4.459.283	48.157.426	35.804.755
Afschrijvingspercentages	10%	33%	10-25%			

De materiële vaste activa bestaan voornamelijk uit investeringen in Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's). Deze investeringen betreffen met name de verbouwings- en inrichtingskosten. CWI heeft geen BVG-panden in eigendom. Uitgangspunt is dat alle Centra voor werk en inkomen conform afspraken met de ketenpartners (UWV en de gemeenten) en het ministerie van SZW zoveel mogelijk worden ondergebracht in BVG's. Voor de geprognosticeerde realisatie van BVG's zijn tijdslijnen uitgezet in het meerjarenhuishoudingsplan. Ultimo 2005 zijn er 52 (2004: 29) formele BVG's, waarvan 16 (2004: 14) BVG's in bestaande CWI-locaties. Er zijn 9 (2004: 14) tijdelijke BVG's en 50 (2004: 52) BVG's in ontwikkeling.

De investeringen in opgeleverde formele BVG's en BVG's in bestaande CWI locaties zijn verantwoord onder Bedrijfsgebouwen, Computers en software en Overige bedrijfsmiddelen. De investeringen in BVG's in ontwikkeling zijn verantwoord onder Activa in uitvoering.

De investeringen in computers en software betreffen met name licentiekosten inzake het nieuwe primaire cliëntvolgsysteem Sonar, printers, VOIP-telefoons en switches.

In 2005 heeft CWI apparatuur overgenomen uit hoofde van een leaseovereenkomst. Deze apparatuur zou conform de afschrijvingscriteria van CWI reeds volledig zijn afgeschreven. CWI heeft besloten vast te houden aan de afschrijvingscriteria en heeft derhalve een bijzondere waardevermindering toegepast op de overnameprijs van deze aankoop.

Liquide middelen

	<u>31-12-2005</u>	<u>31-12-2004</u>
	EUR	EUR
Banken	46.687.203	102.851.349
Kassen	51.883	44.176
	<hr/>	<hr/>
Totaal Liquide middelen	46.739.086	102.895.525
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

CWI neemt verplicht deel aan het Geïntegreerd Middelen Beheer. Uit dien hoofde staat er ultimo 2005 € 46 mln op een depositorekening bij het ministerie van Financiën. Deze deposito's hebben een resterende looptijd van één maand.

Het saldo liquide middelen per 31-12-2005 is ten opzichte van 31-12-2004 gedaald met € 56,2 mln. Dit wordt veroorzaakt doordat in 2005 een groot aantal reguliere- en transformatieprojecten uitgevoerd zijn, waarvoor in eerdere jaren al financiering was ontvangen. Daarnaast is voor ruim € 21 mln geïnvesteerd.

Overige vlottende activa

	<u>31-12-2005</u>	<u>31-12-2004</u>
	EUR	EUR
Ministerie van SZW		
Nog te ontvangen inzake arbeidsadviseurs	-	241.393
Nog te ontvangen inzake boedelscheidingsclaim	50.800	34.860
Totaal ministerie van SZW	50.800	276.253
Debiteuren		
Debiteuren	2.795.409	3.218.487
Voorziening oninbare debiteuren	-151.932	-282.781
Totaal debiteuren	2.643.477	2.935.706
Nog te ontvangen ESF-subsidie van Agentschap SZW inzake Centrum Vakopleiding	2.223.523	2.223.523
Nog retour te ontvangen ESF-subsidie van Centrum Vakopleiding	-	952.938
Nog te ontvangen ESF-subsidie van Agentschap SZW inzake Vacature Offensief	9.193.995	3.860.505
Nog retour te ontvangen RM ESF-subsidies (afwikkeling t.b.v. de Arbeidsvoorzieningsorganisatie)	4.737	482.522
Nog te ontvangen rente	95.397	173.935
Betaalde waarborgsommen	80.163	87.366
Voorschot aan Talenter	2.000.000	2.000.000
Vorderingen op personeel	7.138	15.947
Vordering op UWV inzake koeriersdiensten	200.000	-
Vooruitbetaalde portokosten TPG	220.000	-
Vooruitbetaalde vervoerskosten	834.702	-
Vooruitbetaalde huisvestingskosten	5.607.585	4.097.105
Vooruitbetaalde automatiseringskosten	1.218.070	2.207.599
Vooruitbetaalde kantoorkosten	506.522	-
Voorziening overige oninbare posten	-2.729.486	-5.589.236
Diverse vorderingen	1.192.526	1.864.222
Totaal overige posten	20.654.872	12.376.426
	<hr/>	<hr/>
Totaal Overige vlottende activa	23.349.149	15.588.385
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

Verloopstaat voorziening oninbare debiteuren en overige posten

	Oninbare debiteuren		Overige oninbare posten	
	<u>2005</u>	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>2004</u>
	EUR	EUR	EUR	EUR
Stand per 1 januari	282.781	1.373.068	5.589.236	1.653.550
Dotaties	33.894	-	683.469	5.106.714
Onttrekkingen	-84.629	-138.436	-1.135.181	-
Vrijval	-80.114	-951.851	-2.408.038	-1.171.028
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Stand per 31 december	151.932	282.781	2.729.486	5.589.236
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

Het totaalsaldo overige vlottende activa ultimo 2005 is ten opzichte van ultimo 2004 toegenomen met ongeveer € 7,8 mln. Deze toename wordt met name verklaard door de toegenomen vordering inzake het ESF Vacature Offensief van € 5,3 mln. Daarnaast is er een significante toename in vooruitbetaalde kosten.

Hieronder zijn voor de meeste significante posten de ontwikkelingen weergegeven.

Ministerie van SZW

Het saldo ultimo 2005 inzake de boedelscheidingsclaim is het verschil tussen de verwachte eindafrekening 2005 en de voorlopige afrekening van € 8,2 mln.

Nog te ontvangen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding

Door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie is ten behoeve van Centrum Vakopleiding ESF-subsidie aangevraagd in het kader van het project aanbodversterking voor langdurig en kortdurend werklozen, dat plaatsvond in 2001. CWI heeft als rechtsopvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie de afwikkeling van deze ESF-subsidie overgedragen gekregen. Uitgangspunt hierbij was dat CWI als tussenpersoon zou optreden en de subsidie na goedkeuring van de einddeclaratie door het Agentschap SZW aan CWI betaald zou worden. Hierna zou CWI de verstrekte subsidie doorbetalen aan het Centrum Vakopleiding. Hiertoe heeft CWI in haar jaarrekening 2003 een schuldpositie ten opzichte van het Centrum Vakopleiding en een vordering op het Agentschap SZW verantwoord conform de ingediende einddeclaratie. Gedurende 2004 heeft het Agentschap SZW de beschikking inzake dit ESF-project vastgesteld op nihil. Naar aanleiding van deze beschikking heeft het Agentschap SZW het reeds betaalde voorschot bij CWI opgevraagd. CWI heeft aan dit betalingsverzoek voldaan en heeft gepoogd het betreffende bedrag bij het Centrum Vakopleiding terug te vorderen. Zowel de vordering inzake de ESF-subsidie op het Agentschap SZW van € 2,2 mln, als de vordering op het Centrum Vakopleiding van € 0,95 mln zijn op grond van voorgaande gebeurtenissen ultimo 2004 volledig voorzien. Reeds in 2004 heeft CWI een bezwaarschrift ingediend, maar tot op heden is geen definitieve overeenstemming bereikt met het Agentschap SZW. Centrum Vakopleiding is in de loop van 2005 opgeheven. CWI heeft derhalve de vordering op het Centrum Vakopleiding van € 0,95 mln ingetrokken.

Nog te ontvangen ESF-subsidie van Agentschap SZW inzake Vacature Offensief

Met ingang van 1 april 2004 is CWI gestart met het project Vacature offensief. Dit project wordt deels door middel van ESF-3 subsidie gefinancierd. Definitieve toekenning van de subsidie vindt plaats na indiening van de einddeclaratie. De vordering ultimo 2005 van € 9,2 mln betreft de subsidiabele kosten van met name externe medewerkers van het project Vacature offensief (deel 1 en deel 2). Op basis van de gekwantificeerde onzekerheid omtrent het niet kunnen voldoen aan de stringente ESF-3 regelgeving is ultimo 2005 een bedrag van € 0,2 mln als voorziening verantwoord voor het tweede deel van het project dat liep van juli tot en met december 2005. Voor het eerste deel van het project is reeds een declaratie ingediend bij het Agentschap SZW. De voorziening van € 1,9 mln die per ultimo 2004 was gevormd, is in 2005 vrijgevallen naar aanleiding van de afronding van het eerste deel van het project. Zie ook de toelichting bij Baten ESF.

Voorschot aan Talenter

Het voorschot aan Talenter is reeds in 2002 om administratieve redenen verstrekt. Het voorschot is te allen tijde door CWI opvraagbaar. CWI is voornemens om het voorschot in de loop van 2006 volledig in te trekken.

Vooruitbetaalde vervoerskosten

Door een aanpassing in de looptijd van NS-trajectkaarten en OV-jaarkaarten van 1 naar 2 jaar ontstaat er een hoog bedrag aan vooruitbetaalde vervoerskosten.

Vooruitbetaalde huisvestingskosten

De vooruitbetaalde huisvestingskosten bevatten voornamelijk vooruitbetaalde huur- en servicekosten voor het eerste kwartaal 2006.

Voorziening oninbare overige posten

De voorziening oninbare overige posten bestaat voornamelijk uit een voorziening voor de vordering die CWI heeft op het Agentschap SZW inzake ESF-subsidie betreffende het Centrum Vakopleiding van in totaal € 2,2 mln. De daling ten opzichte van 2004 wordt veroorzaakt door vrijval van de voorziening voor het ESF Vacature Offensief (deel 1) van € 1,9 mln, alsmede door de onttrekking van de reeds hierboven genoemde post inzake € 0,95 mln retour te ontvangen ESF-subsidie van Centrum Vakopleiding.

Fondsen

	Bestemmings- fonds uitvoering	Bestemmings- fonds projecten transformatie	Bestemmings- fonds projecten regulier	Bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW	Totaal 2005	Totaal 2004
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Stand per 31 december (t-1)	20.582.781	6.122.000	20.379.538	5.824.678	52.908.997	74.888.020
Herrubricering	10.539.348	-	-10.539.348	-	-	-
Vorming voorziening (bovenwettelijke) WW	-	-	-	-	-	-2.305.034
Stand per 1 januari	31.122.129	6.122.000	9.840.190	5.824.678	52.908.997	72.582.986
Dotatie tijdens het boekjaar	-	-	-	4.998.212	4.998.212	4.729.910
Onttrekking uitvoering/projecten	-23.182.873	-6.122.000	-4.695.868	-	-34.000.741	-20.701.290
Onttrekking (bovenwettelijke) WW i.v.m. dotatie voorziening	-	-	-	-1.333.698	-1.333.698	-3.702.609
Stand per 31 december	7.939.256	-	5.144.322	9.489.192	22.572.770	52.908.997

In het saldo van het bestemmingsfonds projecten regulier per 31-12-2004 is een onbestemd bedrag begrepen van € 10,5 mln. Het ministerie van SZW heeft in de Goedkeuring jaarrekening 2004, d.d. 17 mei 2005, toestemming gegeven om dit onbestemde bedrag per 1-1-2005 toe te voegen aan het bestemmingsfonds uitvoering ten behoeve van de uitvoeringskosten in 2005.

Het negatieve saldo baten en lasten 2005 van € 34 mln wordt conform de daarover gemaakte afspraken met het ministerie van SZW gefinancierd vanuit onttrekkingen op de bestemmingsfondsen uitvoering, projecten transformatie en projecten regulier. De onttrekkingen op projectniveau worden nader gespecificeerd in "Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten" en "Toelichting op de transformatieprojecten". Het ministerie van SZW heeft een geoordeeld budget van € 18,3 mln verleend voor de nieuw uit te voeren WSW-taak. CWI heeft hiervan € 16,3 mln uitgegeven. Het positieve exploitatieresultaat op deze taak van € 2 mln maakt onderdeel uit van het saldo bestemmingsfonds uitvoering ultimo 2005 van € 7,9 mln.

Voorziening (bovenwettelijke) WW

	2005	2004
	EUR	EUR
Stand per 1 januari	4.634.412	2.305.034
Dotatie uit bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW	1.333.698	3.702.609
Onttrekking (bovenwettelijke) WW in verband met uitkeringen	-1.614.567	-1.373.231
Stand per 31 december	4.353.543	4.634.412

De daling van de voorziening (bovenwettelijke) WW wordt verklaard door een afname ten opzichte van 2004 van het aantal (bovenwettelijke) WW-uitkeringen dat ten laste komt van de reguliere voorziening WW in 2005. Dit wordt mede veroorzaakt doordat in bovengenoemde bedragen geen rekening gehouden is met de uitstroom van medewerkers in het vierde kwartaal met een tijdelijk contract. Hiervan is verondersteld dat eventuele aanspraken onderdeel uitmaken van de reorganisatie. De reorganisatie wordt verder toegelicht bij "Niet in de balans opgenomen verplichtingen". Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 1 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 1,9 mln en € 1,5 mln.

Voorziening arbeidsongeschiktheid

	<u>2005</u>
	EUR
Stand per 1 januari	-
Dotatie tijdens het boekjaar	1.239.851
Onttrekking voorziening arbeidsongeschiktheid in verband met uitkeringen	-228.455
	<hr/>
Stand per 31 december	1.011.396
	<hr/> <hr/>

De kortlopende (< 1 jaar) verplichtingen kunnen voor € 0,7 mln gedekt worden uit de huidige voorziening. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen kunnen voor € 0,3 mln gedekt worden uit de huidige voorziening. De mogelijke aanspraken inzake WAO zijn maximaal € 2,4 mln. Deze verplichtingen kunnen gedekt worden vanuit toekomstige dotaties. Er zijn geen langlopende (> 5 jaar) verplichtingen.

Voorziening jubilarissen

	<u>2005</u>
	EUR
Stand per 1 januari	-
Dotatie tijdens het boekjaar	5.859.778
Onttrekking tijdens het boekjaar	760.597
Stand per 31 december	<u>5.099.181</u>

De voorziening voor jubilarissen betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 12,5 jarig, een 25 jarig en een 40 jarig diensttijdjubileum. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,5 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 1,7 mln en € 2,9 mln.

Voorziening claims

	<u>2005</u>
	EUR
Stand per 1 januari	-
Dotatie tijdens het boekjaar	3.589.895
Stand per 31 december	<u>3.589.895</u>

Voorziening BVG's

	<u>2005</u>	<u>2004</u>
	EUR	EUR
Stand per 1 januari	5.621.504	7.344.996
Onttrekking voorziening BVG's	-1.198.840	-1.723.492
Stand per 31 december	<u>4.422.664</u>	<u>5.621.504</u>

De voorziening BVG's is in 2005 met name gedaald door de lagere resterende gemiddelde huurcontractduur in verband met het verstrijken van een jaar. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,7 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 2,5 mln en € 1,2 mln.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

	<u>31-12-2005</u>	<u>31-12-2004</u>
	EUR	EUR
Af te dragen loonheffing	1.964.179	2.819.263
Af te dragen BTW	195.280	436.308
Te betalen pensioenpremie / premies sociale verzekeringen	3.015.405	2.202.479
Totaal Belastingen en premies sociale verzekeringen	<u>5.174.864</u>	<u>5.458.050</u>

Het saldo af te dragen loonheffing ultimo 2005 is afgenomen ten opzichte van 2004 doordat de fiscus het door CWI maandelijks te betalen voorschot heeft verhoogd.

De afname van het saldo af te dragen BTW hangt samen met de uitgestelde facturatie van de onderhuur voor het eerste kwartaal 2006.

De te betalen pensioenpremie / premies sociale verzekeringen wijken € 0,8 mln af van het saldo ultimo 2004. Dit wordt met name veroorzaakt door het feit dat er in 2004 nog een vordering van ongeveer € 0,5 mln was inzake afdrachtskorting voor ouderen op WAO-premies.

Kortlopende schulden	<u>31-12-2005</u>	<u>31-12-2004</u>
	EUR	EUR
Ministerie van SZW		
Vooruitontvangen inzake transformatieprojecten	-	10.596.207
Vooruitontvangen inzake reguliere additionele projecten	<u>5.160.924</u>	<u>120.019</u>
<i>Totaal ministerie van SZW</i>	5.160.924	10.716.226
Vooruitontvangen subsidies betreffende:		
REA	80.215	285.713
Eures	79.708	232.817
ESF Equal	-	<u>18.454</u>
<i>Totaal vooruitontvangen subsidies</i>	<u>159.923</u>	<u>536.984</u>
Nog te betalen vakantiegeld	7.332.318	7.578.329
Nog te betalen verlofuren	12.536.561	10.537.471
Nog te betalen spaarverlof	669.524	-
Nog te betalen bijzondere beloningen	601.883	1.974.301
Nog te betalen bedragen tweede ziektejaar	2.215.968	-
Nog te betalen ziektekostenpremie	-	198.084
Nog te betalen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding (gecedeerd aan ministerie van SZW)	2.223.523	2.223.523
Nog te betalen RM ESF-subsidies (afwikkeling t.b.v. de Arbeidsvoorzieningsorganisatie)	-	305.362
Nog te betalen afkoopsummen inzake oude contracten	175.000	4.485
Vooruit gedeclareerde kosten	<u>600</u>	<u>1.558.903</u>
<i>Totaal overige kortlopende schulden</i>	25.755.377	24.380.458
Nog te betalen inzake:		
Extern personeel	4.951.805	6.219.826
Overige personeelskosten	1.777.635	1.363.491
Automatisering	2.928.159	6.594.314
Huisvesting	7.239.299	2.378.175
Kantoorkosten	675.144	1.383.569
Overig beheer	2.893.856	4.152.750
BVG in uitvoering	1.973.865	4.009.858
Diversen	<u>1.907.902</u>	<u>1.054.153</u>
<i>Totaal nog te betalen kosten</i>	24.347.665	27.156.136
 Totaal kortlopende schulden	 <u>55.423.889</u>	 <u>62.789.804</u>

Het totaalsaldo kortlopende schulden ultimo 2005 is ten opzichte van ultimo 2004 afgenomen met ongeveer € 7,4 miljoen. Deze afname wordt met name verklaard door de afname van de schuld aan SZW € 5,6 mln. Daarnaast is er een significante toename in nog te betalen kosten aan eigen personeel.

Hieronder zijn voor de meeste significante posten de ontwikkelingen weergegeven.

Ministerie van SZW

In 2003 en 2004 is een schuld aan het ministerie van SZW ontstaan doordat er voorschotten zijn ontvangen voor het uitvoeren van transformatieprojecten. In 2005 is deze schuld afgenomen naar € 0 door de volledige uitputting op de transformatieprojecten in 2005. Het saldo van € 5,2 mln betreft de nog niet uitgeputte projectbudgetten inzake Digitaal klantdossier, Matchen op competenties, ZZ Top & Life Skills en Euro CV. De betreffende werkzaamheden lopen door in volgende jaren.

Vooruitontvangen subsidies

De vooruitontvangen subsidies zijn afgenomen door de vrijval van diverse verplichtingen in het kader van de Wet REA en de uitputting van de door de Europese Commissie beschikbaar gestelde Eures gelden.

Nog te betalen vakantiegeld

De reservering vakantiegeld ultimo 2005 van € 7,3 mln betreft de pro rata opgebouwde vakantie rechten over de periode juni tot en met december 2005 en is in lijn met het saldo ultimo 2004.

Nog te betalen verlofuren

De reservering nog te betalen verlofuren van € 12,5 mln ultimo 2005 is met € 2 mln gestegen ten opzichte van het saldo ultimo 2004. De reservering is bepaald op basis van de per medewerker geregistreerde nog niet genoten verlofuren, vermenigvuldigd met het bruto uurloon inclusief een opslag voor sociale lasten.

Nog te betalen bijzondere beloningen

Het hoge saldo van de nog te betalen bijzondere beloningen van € 2 mln ultimo 2004 werd veroorzaakt door de reservering voor de collectieve resultaatafhankelijke uitkering over het jaar 2004 voor de medewerkers van CWI. In 2005 is geen collectieve resultaatafhankelijke uitkering toegekend. Het saldo ultimo 2005 van € 0,6 mln betreft alleen individuele resultaatafhankelijke beloningen.

Nog te betalen bedragen tweede ziektejaar

Met ingang van 2005 komt het tweede ziektejaar voor 70% voor rekening van de werkgever. Omdat de financiële kaders hier niet op zijn bijgesteld, zullen de effecten uit het begrotingsjaar 2005 gefinancierd moeten worden. Op grond van deze stelselwijziging is een bedrag op de balans opgenomen op basis van de geraamde kosten. De raming is gebaseerd op de ziektegevallen per jaarultimo en betreft de geraamde kosten in 2006 voor zover die kunnen vallen na 12 maanden arbeidsongeschiktheid.

Nog te betalen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding

De post nog te betalen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding van € 2,2 mln is ongewijzigd ten opzichte van 2004 en betreft de resterende verplichting die CWI heeft aan het Centrum Vakopleiding op basis van de ingediende einddeclaratie. Centrum Vakopleiding heeft haar vordering op CWI inmiddels gecedeerd aan het ministerie van SZW.
Zie voor de positie van CWI inzake ESF Centrum Vakopleiding verder de toelichting op de vlottende activa.

Nog te betalen afkoopsommen inzake oude contracten

In het kader van de contractsanering is in 2003 een start gemaakt met het afsluiten van nieuwe, economisch gunstigere contracten. In sommige gevallen diende daarvoor een afkoopsom voor het oude contract betaald te worden. Hierbij is een economische afweging gemaakt waaruit bleek dat afkoop van het oude contract economisch gunstiger was. In 2004 zijn de meeste posten hiervan afgewikkeld. Door het grote aantal uitgevoerde Europese aanbestedingen zijn in 2005 echter weer nieuwe gevallen van afkoop ontstaan.

Niet in de balans opgenomen activa

CWI is als rechtsopvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie geconfronteerd met diverse kosten die hun oorsprong vinden in de periode waarin CWI (toen nog Arbeidsbureau Nederland) onderdeel uitmaakte van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, dan wel met kosten die als gevolg van de afsplitsing van het oude moederbedrijf zijn ontstaan. Het ministerie van SZW heeft zich voor een bedrag van maximaal € 67,6 mln garant gesteld door middel van het vormen van een boedelscheidingsclaim waarop CWI een trekkingsrecht heeft over de jaren 2002 tot en met 2006. Afrekening vindt jaarlijks plaats op basis van ingediende declaraties op deze zogenaamde boedelscheidingsclaim. Ultimo 2005 resteert een trekkingsrecht op deze boedelscheidingsclaim van € 1 mln.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

De niet in de balans opgenomen verplichtingen zijn als volgt:

- Op 31 december 2005 beschikte CWI over huurpanden met een totale huurprijs van € 31,1 mln in het komend jaar. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 81,7 mln en € 34,6 mln. De gemiddelde resterende contractsduur bedraagt 4 jaar. De totale huurverplichting vanaf 31 december 2005 bedraagt € 147,4 mln.
- Op 31 december 2005 beschikte CWI over lease-auto's met een totale leaseverplichting van € 0,7 mln per jaar. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 1,2 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De gemiddelde resterende contractsduur bedraagt 2,1 jaar. De totale leaseverplichting vanaf 31 december 2005 bedraagt € 1,9 mln.
- Op 31 december 2005 had CWI een mantelovereenkomst met IBM ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van de verwerkingsinfrastructuur, waaronder het datacenter. De hiermee samenhangende last in 2006 bedraagt tenminste € 4 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 25,4 mln en € 6,4 mln. De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2012. De totale verplichting vanaf 31 december 2005 bedraagt € 35,8 mln.
- Op 31 december 2005 had CWI een mantelovereenkomst met Atos Origin ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van de kantoorautomatisering. De jaarlijkse hiermee samenhangende last bedraagt tenminste € 8 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 16 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2009. De totale verplichting vanaf 31 december 2005 bedraagt € 24 mln.
- Op 31 december 2005 beschikte CWI over kopieermachines van Canon met een totale huurprijs van € 1 mln per jaar. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 2,1 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 februari 2009. De totale verplichting vanaf 31 december 2005 bedraagt € 3,1 mln.
- Op 31 december 2005 had CWI een contract met Getronics / Versatel inzake VOIP-telefonie en het WAN. De jaarlijkse kosten bedragen € 6,6 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 3,4 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 juli 2007. De totale verplichting vanaf 31 december 2005 bedraagt € 10 mln.
- Op 31 december 2005 had CWI een contract met ISSUE inzake de aanschaf en het onderhoud van printers. De jaarlijkse kosten bedragen € 0,13 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 0,26 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2008. De totale verplichting vanaf 31 december 2005 bedraagt € 0,39 mln.

Reorganisatie:

- Onder druk van opgelegde bezuinigingen zal in de jaren 2006 tot en met 2008 een reorganisatie moeten plaatsvinden. Op grond van afspraken is op 25 januari 2006 een verzoek tot additionele financiering van deze reorganisatie ingediend bij het ministerie van SZW. Een besluit op dit verzoek is nog niet ontvangen. Vooruitlopend op deze reorganisatie zijn in 2005 een aantal tijdelijke arbeidsovereenkomsten niet verlengd. De mogelijk hieruit voortvloeiende WW-verplichtingen, die relatief gering van omvang zullen zijn, zijn ultimo 2005 nog niet voorzien, omdat de hiermee samenhangende additionele financiering van het ministerie van SZW nog niet is geregeld.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen inzake BKWI

BKWI maakt juridisch gezien onderdeel uit van CWI. Zoals eerder aangegeven stelt BKWI zelf de jaarrekening en het jaarverslag op. CWI blijft desalniettemin juridisch aansprakelijk voor bepaalde verplichtingen van BKWI, waaronder personeel.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen inzake rechtsopvolging Arbeidsvoorzieningsorganisatie

In het kader van de Regeling opheffing Arbeidsvoorzieningsorganisatie d.d. 20 oktober 2004 heeft CWI wettelijke taken overgedragen gekregen zoals vastgelegd in de Regeling opheffing Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Volgens deze regeling gaan de rechten en verplichtingen jegens werknemers die voor 1 november 2004 een arbeidsovereenkomst hadden met de Arbeidsvoorzieningsorganisatie over op CWI. Daarnaast dient CWI zorg te dragen voor de administratie van zowel de naar de Staat als naar CWI overgaande middelen, ontvangsten en uitgaven en hierover een separate jaarverantwoording op te stellen. Deze verantwoording vindt voor het eerst plaats over het jaar 2005 inclusief november en december 2004. CWI informeert het ministerie van SZW tussentijds over de (financiële) stand van zaken middels kwartaalrapportages.

Alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze taak worden gefinancierd uit het liquidatiesaldo van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie en hebben derhalve geen invloed op de baten en lasten van CWI. Daarnaast is bepaald dat deze overgedragen rechten en plichten in een aparte verantwoording dienen te worden opgenomen. Het liquidatiesaldo wordt als toereikend beoordeeld om de rechten en verplichtingen af te wikkelen. In geval van een tekort in het liquidatievermogen wordt dit aangezuiverd door het ministerie van SZW.

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Algemeen

De activiteiten van CWI worden in Nederland verricht.

En toelichting over de toerekening van de baten en lasten is te vinden bij "Financiering van de activiteiten" en "Grondslagen voor de waardering van baten en lasten".

In de jaarrekening is de presentatie van de begroting ten opzichte van voorgaande jaren gewijzigd. Vermenging van diverse financieringsbronnen in zowel begroting als realisatie maakte de vergelijkingen en de toelichting daarop complex. Naast de reguliere taken conform het jaarplan 2005 zijn taken en activiteiten uitgevoerd die vanuit extra toegekende budgetten voor 2005 of uit reeds eerder beschikbaar gestelde financieringsbronnen aanwezige fondsen worden bekostigd. Gemeenschappelijk kenmerk hierbij is dat uitsluitend de werkelijke kosten worden gefinancierd. In deze jaarrekening is ten aanzien van deze taken en activiteiten de begroting dan ook gelijkgesteld aan de gerealiseerde kosten. Concreet gaat het om:

- Digitaal Klantdossier (DKD)
- Matchen op Competenties (MOC)
- Transformatieprojecten
- Aanspraken op de boedel van Arbeidsvoorziening
- Bestemmingsfondsprojecten en -activiteiten

Door deze presentatiewijze hebben de verschillen tussen begroting en realisatie uitsluitend betrekking op de reguliere taken. Dit verhoogt de leesbaarheid van de toelichting in belangrijke mate.

In het overzicht "Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron" zijn de kosten naar de diverse financieringsbronnen verdeeld. Hieruit blijkt dat in 2005 het reguliere kostenniveau op € 389,2 mln ligt. Gecorrigeerd voor de onderstaande kostenstijgingen bedragen de reguliere exploitatiekosten voor 2005 € 355,4 mln (2004: € 367,4 mln). Dit is € 12 mln lager dan in 2004.

- WSW-indicatiestelling	16.300.000
- meer ESF gefinancierde taken	2.200.000
- hogere afschrijvingskosten	5.300.000
- hogere reguliere huisvestingskosten	<u>10.000.000</u>
<i>Totaal</i>	33.800.000

De hogere reguliere huisvestingslasten worden mede veroorzaakt doordat in 2004 € 9,4 mln ten laste kon worden gebracht van transformatiemiddelen. Deze mogelijkheid was er in 2005 niet meer.

BATEN

	Realisatie 2005 EUR	Begroting 2005 EUR	Realisatie 2004 EUR
Baten			
Rijksbijdrage regulier	343.500.000	343.500.000	331.800.000
Rijksbijdrage incidenteel			
Rijksbijdrage projecten regulier additioneel	2.893.134	2.887.100	9.984.695
Rijksbijdrage transformatie	18.596.207	18.595.600	18.696.783
Rijksbijdrage boedelscheidingsclaim	8.250.800	8.250.800	11.834.860
<i>Totaal Rijksbijdrage incidenteel</i>	<u>29.740.141</u>	<u>29.733.500</u>	<u>40.516.338</u>
Overige baten			
Inverdieneffecten beleidsgelden	39.748	-	1.231.698
Baten onderhuur en faciliteiten	8.853.297	4.400.000	6.939.355
Baten UWV	260.650	1.260.500	1.260.504
Baten ESF	5.333.490	6.070.700	3.860.505
Baten overig	4.878.664	4.441.200	2.951.144
<i>Totaal Overige baten</i>	<u>19.365.849</u>	<u>16.172.400</u>	<u>16.243.206</u>
Totaal baten	<u><u>392.605.990</u></u>	<u><u>389.405.900</u></u>	<u><u>388.559.544</u></u>

Rijksbijdrage regulier

De rijksbijdrage regulier is in overeenstemming met de begroting 2005 maar ligt € 11,7 mln hoger dan de rijksbijdrage in 2004.

Deze verhoging wordt veroorzaakt door:

- de nieuwe reguliere taak Indicatiestelling WSW	18.300.000
- budget Drempelslechting	8.000.000
- nieuw beleid en toegekende middelen	8.300.000
- loon- en prijsbijstelling	1.300.000
- efficiency taakstelling en dalend productie volume	<u>-24.200.000</u>
<i>Totaal</i>	11.700.000

De voor WSW ontvangen middelen bedragen € 18,3 mln. In 2005 is € 16,3 mln besteed. Het niet in 2005 bestede deel van het WSW budget is opgenomen in de exploitatie en is daarmee onderdeel geworden van het bestemmingsfonds uitvoering.

Projecten regulier additioneel

In 2005 zijn de projecten Matchen op Competenties (MOC) en Digitaal Klantdossier (DKD) gestart. Voor deze projecten is additionele financiering van het ministerie van SZW ontvangen. In totaal bedraagt het werkelijk ontvangen budget voor beide projecten € 7,8 mln. Het nog niet bestede deel van dit budget van € 4,9 mln is op de balans opgenomen als schuld aan SZW. In 2006 worden beide projecten voortgezet. In 2004 werd onder deze categorie € 8 mln voor de terugdringing van jeugdwerkloosheid (Drempelslechting) verantwoord die in 2005 in de reguliere rijksbijdrage is opgenomen. Zie ook de toelichting bij rijksbijdrage regulier.

Transformatie

De transformatie van de organisatie is in 2002 begonnen. Het destijds opgestelde Masterplan Transformatie is verschillende malen bijgesteld. Op basis van het laatste bij het ministerie van SZW ingediende Masterplan Transformatie is voor 2005 € 8 mln beschikbaar gesteld. Daarnaast stond op de balans nog € 10,6 mln niet besteed transformatiebudget gereserveerd als schuld aan SZW. Dit laatste bedrag is in 2005 alsnog aangewend.

Boedelscheidingsclaim

De rijksbijdrage boedelscheidingsclaim is een trekkingsrecht dat CWI heeft bij het ministerie van SZW op basis van een claim die werd ingediend bij de start van het CWI. Deze claim heeft betrekking op de periode van 2002 tot en met 2006. De financiële planning van deze claim is meerdere malen bijgesteld waardoor in 2005 uiteindelijk € 8,2 mln gedeclareerd kon worden. Dit bedrag is in 2005 grotendeels als voorschot ontvangen.

Inverdieneffecten beleidsgelden

In 2005 is er nog een beperkte vrijval van beleidsgelden geweest. De beleidsgelden werden grotendeels al in 2004 afgewikkeld.

Baten onderhoud en faciliteiten

In de begroting 2005 zijn de door te berekenen huurlasten en huisvestingsservicekosten opgenomen.

In de realisatie 2005 zijn, op grond van consistentie in de verslaglegging, daarnaast doorberekende facilitaire kantoorkosten van € 2,2 mln verantwoord bij de onderhoudsbaten.

De vergelijking met 2004 laat een stijging van de onderhoudsbaten zien, doordat meer kosten aan ketenpartners doorberekend konden worden.

Baten UWV

In het jaarplan zijn baten begroot uit hoofde van toetsingen WW die voor het UWV verzorgd worden. Op basis van een sterk teruglopend aantal dossiers is het contract met het UWV fors naar beneden bijgesteld.

Baten ESF

De begroting voor de baten ESF is gelijkgesteld aan de € 6,1 mln werkelijke kosten in 2005. De overwegingen hiertoe staan in de algemene paragraaf bij dit hoofdstuk. De afwijking tussen begroting en realisatie wordt veroorzaakt doordat bij de einddeclaratie van deel 1 bleek dat CWI ten opzichte van ultimo 2004 € 0,7 mln minder baten ESF kon vorderen, omdat deze kosten niet voldeden aan de ESF-3 regelgeving.

Baten overig

In de begrote overige baten is een claim van € 4,4 mln op de Arbeidsvoorzieningsorganisatie opgenomen vanwege het weggeven van onderhoudsbaten inzake Kliq. Deze claim is niet ontvankelijk gebleken. Daarentegen is CWI in staat geweest om kosten tot een bedrag van € 4,9 mln aan derden door te berekenen. Het betreft ondermeer doorberekende personeelskosten, communicatiekosten en werkplekken.

LASTEN

PERSENEELSKOSTEN

	Realisatie 2005 EUR	Begroting 2005 EUR	Realisatie 2004 EUR
Loonkosten eigen personeel			
Salariskosten	153.259.174	160.838.600	141.643.325
Vakantietoeslag inclusief sociale lasten	13.246.538	13.346.100	11.676.236
Sociale lasten	18.963.650	23.178.200	20.278.061
Pensioenkosten	25.828.031	23.800.100	20.822.209
Belaste toelagen	10.867.294	12.216.000	10.687.456
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Totaal loonkosten eigen personeel	222.164.687	233.379.000	205.107.287
Kosten extern personeel	37.918.626	31.535.700	40.443.142
Overige personeelskosten	20.832.981	16.419.300	18.206.577
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Totaal Personeelskosten	280.916.294	281.334.000	263.757.006
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

Salariskosten

Op basis van teruglopende klantstromen heeft de Raad van Bestuur gestuurd op een verlaging van de personele inzet. In verband met de reeds verwachte afbouw van budgetten werd meer gebruik gemaakt van extern personeel, waardoor de flexschil is toegenomen. Per ultimo 2005 is deze flexschil voor een belangrijk deel afgebouwd. De stijging van de kosten ten opzichte van 2004 wordt verklaard door:

- de uitvoering van de nieuwe taak Indicatiestelling WSW
- stelselwijziging inzake de betaling van ziektejaren

De stelselwijziging ten aanzien van de ziektejaren houdt in dat met ingang van 2005 het loon over het tweede ziektejaar voor 70% voor rekening van de werkgever komt. De financiële kaders zijn hier niet op bijgesteld. Op grond van deze stelselwijziging is een reservering opgenomen op basis van de geraamde kosten. De raming is gebaseerd op de ziektegevallen per ultimo 2005 en betreft de geraamde kosten in 2006 voor zover die kunnen vallen na 12 maanden arbeidsongeschiktheid. In totaal bedragen de kosten van deze reservering € 2,2 mln.

In 2005 bedroeg het gemiddeld aantal eigen werknemers omgerekend naar een full-time dienstverband: 4480 fte's. (2004: 4362 fte's) Onder eigen werknemers worden medewerkers gerekend die in loondienst zijn bij CWI op basis van een vast of tijdelijk dienstverband. De fte's zijn onder te verdelen naar 3917 in districten (2004: 3814), 295 voor juridische zaken (2004: 295) en 268 op het hoofdkantoor (2004: 253).

Sociale lasten

De combinatie van sociale lasten en pensioenpremie van totaal 29% liggen in 2005 relatief gezien op hetzelfde niveau als in 2004. In 2005 is de WAO-premie gedaald van 7,99% naar 7,3%.

Pensioenkosten

De combinatie van sociale lasten en pensioenpremie van totaal 29% liggen in 2005 relatief gezien op hetzelfde niveau als in 2004. Het werkgeversdeel van de pensioen- & FPU-premie is in 2005 gestegen van 18,25% naar 20,5%. Daarbij moet rekening worden gehouden dat de pensioengrondslagen waarover deze premies worden berekend eveneens zijn gewijzigd en in 2005 leeftijdsafhankelijk waren. In 2004 is bij de pensioenpremies een vrijval verwerkt van een pensioenreservering van € 1,37 mln.

Kosten extern personeel

Zoals aangegeven bij de toelichting op de salariskosten is in 2005 meer gebruik gemaakt van externen. Hierdoor werd de flexschil groter en kon ultimo 2005 een snellere afbouw van de personele bezetting plaatsvinden.

Overige personeelskosten

De stijging ten opzichte van 2004 en afwijking met de begroting 2005 wordt veroorzaakt door de opname van de voorziening jubilarissen van € 5,1 mln. Dit is inclusief het inhaaleffect van voorgaande jaren.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit drie leden en één voorzitter. De bestuurskosten zijn berekend conform de richtlijnen van het ministerie van SZW en bedroegen in 2005 € 657.436 (2004: € 645.300). Aan de vier leden en één voorzitter tellende Raad van Advies is in 2005 een vergoeding toegekend van in totaal € 61.113 (2004: € 54.498).

Wegens wijzigingen in de bijlage regeling SUWI worden de bestuurskosten vanaf 2005 niet meer verantwoord onder de overige beheerskosten, maar onder de personeelskosten.

OVERIGE BEDRIJFSKOSTEN

	Realisatie 2005	Begroting 2005	Realisatie 2004
	EUR	EUR	EUR
Afschrijvingskosten	8.607.635	7.060.000	3.261.941
Huisvestingskosten	45.948.363	48.675.500	46.421.498
Automatiseringskosten	51.874.040	63.226.300	58.430.752
Kantoorkosten	11.648.481	11.657.900	13.276.225
Vervoerskosten	5.776.051	6.139.100	5.481.106
Overige beheerskosten	23.846.055	15.684.500	21.694.457
Totaal Overige bedrijfskosten	147.700.625	152.443.300	148.565.979

Afschrijvingskosten

De begrote afschrijvingskosten zijn gebaseerd op de geplande investeringen en de op 1 januari 2005 aanwezige activa. Gedurende 2005 zijn voor € 21,2 mln investeringen geactiveerd. De realisatie van de afschrijvingskosten ligt € 1,5 mln hoger dan de begroting. Dit wordt met name veroorzaakt door een bijzondere waardevermindering van € 1,9 mln van over te nemen hardware van de automatiseringsleverancier waarvan het contract na 2005 niet verlengd is. Ten opzichte van 2004 zijn de afschrijvingskosten hoger, omdat inmiddels 23 nieuwe BVG's zijn opgeleverd.

Huisvestingskosten

De gerealiseerde huisvestingskosten zijn € 2,7 mln lager dan de begroting. Dat wordt voor een deel veroorzaakt doordat de WSW-begroting in 2005 € 1,4 mln additionele dekking geeft voor huisvestingskosten. Daarnaast is in de reguliere huisvestingskosten een vrijval verwerkt van € 1,2 mln. Deze vrijval heeft plaatsgevonden vanuit de in 2004 opgenomen BVG-voorziening ten behoeve van de extra gehuurde ruimte in de nieuwe BVG-panden. Zie hiervoor ook de toelichting op de balans.

Automatiseringskosten

De gerealiseerde automatiseringskosten zijn € 11,4 mln lager dan begroot. Deze lagere realisatie wordt veroorzaakt door:

- vrijval van reserveringen 2.800.000
- ontvangen schade uitkering van in 2002 ontvreemde pc's 500.000
- niet gerealiseerde/uitgestelde ontwikkelingen 3.300.000
- verlate migratie van systemen naar nieuwe beheerder 3.000.000
- scherper afgesloten inkoopcontracten en gewijzigde rubricering printers 1.800.000

(van kosten naar activa)

Totaal

11.400.000

De genoemde vrijval van reserveringen heeft betrekking op projecten die in 2004 waren afgerond maar waarvan de decharge verklaring ultimo 2004 nog niet was opgesteld en afrekeningen van beheerskosten 2004 waarvoor ultimo 2004 nog geen overeenstemming was bereikt. Bij decharge van de projecten en de definitieve afrekening van de genoemde beheerskosten is ook sterk onderhandeld over de nog in rekening te brengen kosten. Dit heeft geleid tot genoemde meevaller.

Kantoorkosten

De kantoorkosten wijken nauwelijks af van de begroting.

Vervoerskosten

De vervoerskosten zijn lager dan begroot en passen bij een dalend aantal fte's.

Overige beheerskosten

De overige beheerskosten zijn € 8,2 mln hoger dan begroot. Deze hogere kosten kunnen voor een groot deel verklaard worden door niet begrote beveiligingskosten beursvloer ad € 3,9 mln en een begrote besparing op grond van contractsanering van € 2 mln.

De feitelijke besparingen als gevolg van de contractsanering zijn opgenomen in de betreffende kostencategorieën.

Financiële baten en lasten

	Realisatie 2005	Begroting 2005	Realisatie 2004
	EUR	EUR	EUR
Financiële baten	2.010.188	-	3.062.151
Financiële lasten	-	-	-
Saldo Financiële baten en lasten	2.010.188	-	3.062.151

De financiële baten betreffen de rente opbrengsten uit deposito's bij het ministerie van Financiën. In 2005 is gebruik gemaakt van de in eerdere jaren vooruitontvangen gelden, waardoor de ontvangen rente ten opzichte van 2004 sterk is afgenomen. Door stijgende investeringen zullen de rentebaten in de komende jaren naar verwachting volledig wegvallen.

Onttrekking bestemmingsfondsen

Onttrekking bestemmingsfonds uitvoering	23.182.873	31.457.600	10.317.219
Onttrekking bestemmingsfonds projecten regulier	4.695.868	6.791.800	5.530.641
Onttrekking bestemmingsfonds projecten transformatie	6.122.000	6.122.000	4.853.430
Totaal Onttrekking bestemmingsfondsen	34.000.741	44.371.400	20.701.290

De onttrekking op de bestemmingsfondsen uitvoering, projecten regulier en projecten transformatie betreft de in 2005 werkelijk verantwoorde kosten op deze projecten.

TOELICHTING OP DE UITVOERINGSKOSTEN

in euro's	Totaal	Juridische zaken	CWI - Districten	CWI - Overig
LASTEN				
Loon eigen personeel	222.164.687	14.520.680	180.522.496	27.121.511
Loon extern personeel	37.918.626	1.173.333	19.114.934	17.630.359
Overige personeelskosten	20.832.981	417.891	4.385.682	16.029.408
Totaal personeelskosten	280.916.294	16.111.904	204.023.112	60.781.278
Afschrijvingskosten	8.607.635	-	-	8.607.635
Huisvestingskosten	45.948.363	1.865.745	40.717.920	3.364.698
Kantoorkosten	11.648.481	1.068.643	7.214.070	3.365.768
Automatiseringskosten	51.874.040	897.566	13.537.013	37.439.461
Vervoerskosten	5.776.051	316.633	4.091.142	1.368.276
Overige beheerskosten	23.846.055	2.458.298	5.856.210	15.531.547
Totaal overige bedrijfskosten	147.700.625	6.606.885	71.416.355	69.677.385
TOTAAL LASTEN	428.616.919	22.718.789	275.439.467	130.458.663

Toerekening van budgetten geschiedt op basis van verwachte klantstromen vermenigvuldigd met de prijs van een productgroep. Deze prijs is tot stand gekomen door middel van ervaringscijfers op het gebied van productmix en financiële gegevens van voorgaande jaren. Daarnaast is er een vergoeding voor de staf en overige indirecte zaken. Bij de budgetverdeling wordt zoveel mogelijk uitgegaan van werkelijke kosten, zodat er bijvoorbeeld geen onredelijke verschillen ontstaan tussen districten (bijvoorbeeld hoge huurprijzen in het westen van het land en districten met hoge salariskosten door een hoge leeftijdsopbouw).

Op basis van deze budgetverdeling worden de baten gedurende het jaar lump sum toegekend. De werkelijke kosten komen voort uit diverse bronnen, zoals het financiële systeem en het salarissysteem. De werkelijke kosten worden zoveel mogelijk direct toegerekend aan het betreffende bedrijfs onderdeel, waardoor een zuiver inzicht in de kosten ontstaat.

In de juridische kolom worden diverse wettelijke taken uitgevoerd. Het grootste aandeel van de werkzaamheden betreffen de afwikkeling van ontslagvergunningen en de tewerkstellingsvergunningen. In het kader van het voorkomen van belangenverstrengeling is de juridische kolom gescheiden van de uitvoeringstaken ten behoeve van cliënten bij de Centra voor werk en inkomen. Het hoofdkantoor van Juridische zaken te Zoetermeer is onder de juridische kolom verantwoord.

De uitvoeringstaken bij CWI bestaan onder meer uit het begeleiden en stimuleren van de cliënt bij het vinden van een nieuwe baan (Werk), alsmede uit het uitvoeren van de uitkeringsintake (Inkomen) en met ingang van 2005 ook de WSW-(her)indicatiestellingen. Tevens verricht CWI diensten ten behoeve van werkgevers, waaronder het vervullen van vacatures. Bij de kosten voor beide kolommen zijn de staffuncties en districtskantoren inbegrepen.

De categorie CWI-Overig omvat de lasten van CWI Hoofdkantoor te Amsterdam en het archief te Zoetermeer. Tevens is het overgrote deel van de reguliere additionele projecten, transformatieprojecten, boedelscheidingsprojecten en bestemmingsfondsprojecten in deze kolom verantwoord.

TOELICHTING OP DE BATEN EN LASTEN PER FINANCIERINGSBRON

in euro's	Uitvoering		Transformatie Projecten	Bestemmingsfonds		Totaal
	Regulier	Boedel Projecten		Projecten	Regulier	
BATEN						
Rijksbijdrage regulier	343.500.000	-	-	-	-	343.500.000
Rijksbijdrage projecten	2.893.134	-	-	-	-	2.893.134
Rijksbijdrage transformatie	-	-	18.596.207	-	-	18.596.207
Rijksbijdrage boedelclaim	-	8.250.800	-	-	-	8.250.800
Totaal Rijksbijdrage incidenteel	2.893.134	8.250.800	18.596.207	-	-	29.740.141
Inverdieneffecten beleidsgelden	39.748	-	-	-	-	39.748
Baten onderhuur & faciliteiten	8.853.297	-	-	-	-	8.853.297
Baten UWV	260.650	-	-	-	-	260.650
Baten ESF	5.333.490	-	-	-	-	5.333.490
Overige baten	4.866.295	1.110	600	10.659	-	4.878.664
Totaal Overige baten	19.353.480	1.110	600	10.659	-	19.365.849
TOTAAL BATEN	365.746.614	8.251.910	18.596.807	10.659	-	392.605.990
LASTEN						
Loonkosten eigen personeel	218.047.749	133.422	2.471.631	1.511.885	-	222.164.687
Kosten extern personeel	30.885.527	130.310	6.072.693	830.096	-	37.918.626
Overige personeelskosten	15.948.550	691.604	4.101.962	90.865	-	20.832.981
Totaal personeelskosten	264.881.826	955.336	12.646.286	2.432.846	-	280.916.294
Afschrijvingskosten	8.607.635	-	-	-	-	8.607.635
Huisvestingskosten	43.316.455	1.266.831	1.304.734	60.343	-	45.948.363
Kantoorkosten	10.421.539	6.047	1.062.385	158.510	-	11.648.481
Automatiseringskosten	35.487.914	5.823.561	10.365.137	197.428	-	51.874.040
Vervoerskosten	5.558.332	243	115.900	101.576	-	5.776.051
Overige beheerskosten	20.923.747	199.892	966.592	1.755.824	-	23.846.055
Totaal overige bedrijfskosten	124.315.622	7.296.574	13.814.748	2.273.681	-	147.700.625
TOTAAL LASTEN	389.197.449	8.251.910	26.461.034	4.706.527	-	428.616.919
Saldo baten en lasten (exclusief fin. baten en lasten)	-23.450.835	-	-7.864.226	-4.695.868	-	-36.010.929
Financiële baten	2.010.188	-	-	-	-	2.010.188
Totaal fin. baten en lasten	2.010.188	-	-	-	-	2.010.188
Saldo baten en lasten (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	-21.440.647	-	-7.864.226	-4.695.868	-	-34.000.741
Onttrekking uit:						
Bestemmingsfonds uitvoering	21.440.647	-	1.742.226	-	-	23.182.873
Bestemmingsfonds regulier	-	-	-	4.695.868	-	4.695.868
Bestemmingsfonds transformatie	-	-	6.122.000	-	-	6.122.000
Totaal uit bestemmingsfondsen	21.440.647	-	7.864.226	4.695.868	-	34.000.741
Saldo baten en lasten (na onttrekking bestemmingsfondsen)	-	-	-	-	-	-

De boedelscheidingskosten 2005 zijn grotendeels reeds gedeclareerd bij het ministerie van SZW en worden verder toegelicht op projectniveau bij "Toelichting op de boedelscheidingsprojecten".

De onttrekking uit het bestemmingsfonds projecten regulier wordt verder toegelicht op projectniveau bij "Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten".

De uitputting van de schuld aan SZW inzake transformatie en de onttrekking uit het bestemmingsfonds projecten transformatie worden verder toegelicht op projectniveau bij "Toelichting op de transformatieprojecten".

TOELICHTING OP DE BOEDELSCHIEDINGSPROJECTEN

Bijgaand overzicht geeft alleen inzicht in de financiële aspecten van de betreffende projecten van de boedelscheidingsclaim. Voor een inhoudelijke verantwoording wordt verwezen naar het Jaarverslag 2005.

<u>Projecten boedelscheidingsclaim</u>		in euro's		
Naam		Budget	Onttrekking 2005	Saldo
bo1	Vervanging Primair Systeem	6.961.155	6.960.045	1.110
bo2	Meerkosten Talenter	-	-	-
bo3	Meerkosten Werklinq	-	-	-
bo4	Huisvestingskosten	1.000.000	1.000.000	-
bo6	Claims	-	-	-
bo7	Beveiligingsvoorzieningen	290.755	290.755	-
bo8	Bovenformatieven	-	-	-
Totaal boedelscheidingsclaim		8.251.910	8.250.800	1.110

Het ministerie van SZW staat toe dat CWI jaarlijks indicatief aangeeft wat zij zal declareren op de boedelscheidingsclaim. In november 2005 is een voorlopige declaratie ingediend van € 8,2 mln. De verwachte einddeclaratie 2005 wijkt nauwelijks af van de voorlopige declaratie. De gemaakte kosten hebben voor het grootste deel te maken met de vervanging van het primair systeem. Dit project is in 2005 afgerond.

TOELICHTING OP DE REGULIERE BESTEMMINGSFONDSPROJECTEN

Bijgaand overzicht geeft alleen inzicht in de financiële aspecten van de betreffende projecten van het reguliere bestemmingsfonds.

<u>Projecten regulier bestemmingsfonds</u>		in euro's				
Naam		Beginsaldo	Herbestemming	Budget 2005	Onttrekking 2005	Eindsaldo
bf1	Doelgroepenbeleid	1.087.806	-	1.087.806	-22.358	1.110.164
bf2	Project Chronisch Zieken	30.337	-30.337	-	-	-
bf3	Project belastbaarheidsfilter	400.000	-	400.000	338.715	61.285
bf4	Herintredende Vrouwen	246.900	-	246.900	168.937	77.963
bf5	Pilot effectiviteit fasering	100.000	-100.000	-	-	-
bf6	Valideren normtijden dienstverlening	39.701	-	39.701	19.825	19.876
bf7	Anti-agressie en inbraakbeveiliging	-43.772	43.772	-	-	-
bf8	Contractsanering	-192.044	192.044	-	-	-
bf9	Nazorgactie verbouwingen	271.570	-271.570	-	-	-
bf10	Projectmanagement BVG	-364.548	454.596	90.048	102.653	-12.605
bf11	ICT pilots t.b.v. BVG-vorming	36.550	-36.550	-	-	-
bf12	Vacature Offensief uitvoering	280.574	-280.574	-	-	-
bf13	Jongerenmodule Werk.nl	200.000	-	200.000	-	200.000
bf14	PVA Jongactief	4.002.524	-	4.002.524	1.485.802	2.516.722
bf15	Communicatieplan Vacature Offensief	977.025	-	977.025	845.183	131.842
bf16	Voorbereiding Indicatiestelling WSW	-	-	-	-	-
bf17	Drempelslechting	2.767.567	-1.418.000	1.349.567	875.298	474.269
bf17	Lente-offensief	-	1.418.000	1.418.000	881.813	536.187
bf18	Niet bestemd deel bestemmingsfonds	10.539.348	-10.539.348	-	-	-
bf19	Zelfstandigen zonder Personeel	-	28.618	28.618	-	28.618
Totaal regulier bestemmingsfonds		20.379.538	-10.539.348	9.840.190	4.695.868	5.144.322

TOELICHTING OP DE TRANSFORMATIEPROJECTEN

Bijgaande overzichten geven alleen inzicht in de financiële aspecten van de betreffende transformatieprojecten. Voor een inhoudelijke verantwoording wordt verwezen naar het Jaarverslag 2005.

Transformatieprojecten 2003, 2004 & 2005		in euro's				
Naam	Beginsaldo	Herbestemming	Budget 2005	Onttrekking	Eindsaldo	
tr10	Interne communicatie	417.433	-417.433	-	-	-
tr12	Doorontwikkeling huisvesting	-820.104	1.102.214	282.110	637.371	-355.261
tr13	Tijdelijke huisvesting	302.520	-120.212	182.308	-1	182.309
tr15	Doorontwikkeling signing	-90.812	90.812	-	-71.763	71.763
tr19	Verhuizen CWI's	744.538	-744.538	-	-3.511	3.511
tr21	Oplevering te verlaten panden	706.306	-449.586	256.720	-	256.720
tr22	Beheersen leegstandskosten	-568.799	649.348	80.549	316.514	-235.965
tr28	Werk.nl	261.244	-225.246	35.998	-	35.998
tr30	Digitale formulieren	-237.167	237.167	-	-	-
tr31	Invoeren systeem juridische zaken	962.947	-962.947	-	-	-
tr35	Gegevensuitwisseling in de keten	1.415.616	-989.330	426.286	319.476	106.810
tr37	Salaris en personeelsinformatiesysteem	2.618.713	-	2.618.713	2.404.654	214.059
tr39	Centraal inkoopstelsel	162.699	-	162.699	195.249	-32.550
tr40	Prestatiemeting	8.395	-8.395	-	-	-
tr41a	Koeriersdiensten deel trafo 2003	-210.869	482.200	271.331	806.873	-535.542
tr5	Aanpak en afbouw hoog ziekteverzuim	-450.101	965.992	515.891	358.981	156.910
tr7	Opleiding en ontwikkeling CWI	372.317	-372.317	-	-	-
tr8	Kwaliteitslag / Competentiedenken	2.200.000	-2.200.000	-	-	-
	Competentiegericht werken	-	1.900.000	1.900.000	828.905	1.071.095
	CWI Academie	-	200.000	200.000	101.068	98.932
tr8h	Kwaliteitverbetering / outplacement	4.202.208	-1.700.000	2.502.208	3.779.122	-1.276.914
tr9	Ext. naamsbekendheid en pos. imago	1.977.832	-1.024.916	952.916	840.852	112.064
bb2	Pilots VOIP	42.215	-42.215	-	-	-
bb4	Implementatie informatiebeveiliging	-114.307	114.307	-	-	-
bb9	Actuele managementinformatie	-44.468	44.468	-	476	-476
000	Multichanneling	1.828.459	-4.500.000	-2.671.541	-	-2.671.541
	MC / CWIS	-	1.710.000	1.710.000	2.485.487	-775.487
	MC / Goudvis	-	1.043.553	1.043.553	223.251	820.302
	MC / Herinrichting werk.nl	-	2.650.000	2.650.000	1.810.985	839.015
	MC / NAV	-	214.717	214.717	23.500	191.217
	MC / Route A en B	-	854.270	854.270	282.270	572.000
	Migratie PGI naar SONAR	-	5.925.536	5.925.536	6.434.591	-509.055
	Onbestemd deel 2003 & 2004	264.445	-270.000	-5.555	-	-5.555
	Niet toegekende transformatiegelden	-5.355.053	5.300.000	-55.053	-	-55.053
	Subtotaal transformatie 2003-2004	10.596.207	9.457.451	20.053.658	21.774.350	-1.720.692
	Transformatie restant 2003	5.300.000	-5.300.000	-	-	-
	Transformatie tranche 2005	2.700.000	-2.700.000	-	-	-
	Subtotaal transformatie 2003-2005	18.596.207	1.457.451	20.053.658	21.774.350	-1.720.692
	T.I.v. bestemmingsfonds uitvoering	-	-	-	-	1.720.692
	Totaal					-

Het in bovenstaande tabel weergegeven budget bestaat uit het eindsaldo transformatie 2004 van € 10,6 mln, het ongebruikte deel van de jaartranche transformatie 2003 van € 5,3 mln, de toegekende jaartranche transformatie 2005 van € 2,7 mln en een herbestemming vanuit het bestemmingsfonds transformatieprojecten 2002 conform het herschreven Masterplan Transformatie 2003-2005.

Bestemmingsfonds transformatieprojecten 2002		in euro's				
Naam	Beginsaldo	Herbestemming	Budget 2005	Onttrekking	Eindsaldo	
tr8	Kwaliteitsslag COSO-model	250.000	-	250.000	13.712	236.288
tr8	Tijdelijk personeel HRM	1.637.628	-	1.637.628	1.101.344	536.284
tr8a	Kwaliteitsslag / Poortwachter	-213.927	264.045	50.118	-	50.118
tr8b	Kwaliteitsslag / werkgev benadering	680.578	-271.052	409.526	81.565	327.961
tr8c	Kwaliteitsslag / certificering	707.819	100.000	807.819	674.973	132.846
tr8e	Kwaliteitsslag B&E / efficiency- en effectiviteitsonderzoek	14.103	35.896	49.999	-	49.999
tr8f	Kwaliteitsslag F&C bedrijfsbureau	135.290	-	135.290	152.918	-17.628
tr8g	Kwaliteitsslag F&C/ verb infrastructuur	12.667	831.648	844.315	506.450	337.865
bt22	Contentmanagement (Werk.NL)	538.977	-538.977	-	-	-
bt26	BSC en MIP	-79.526	79.526	-	-	-
bt7	Uitwijkomgeving	177.609	-24.686	152.923	-	152.923
tr8	Niet geormerkt deel kwaliteitsslag 02	233.912	-233.912	-	-	-
000	Herstelplan district 6	146.986	-254.098	-107.112	-	-107.112
tr8i	Minderhedenconferentie	-11.227	11.227	-	-	-
bb13	Effectiviteit beursvloer	131.630	-131.630	-	-	-
bb19	Opl.ontw.medew. leerg.middenk.	198.448	-198.448	-	-	-
bb6	Inbelvoorziening Banenmarkten	91.860	-91.860	-	-	-
bb8	Verbeterkalender CWI en CGE&Y	36.060	-36.060	-	-	-
bb1	Uitrol VOIP	326.211	-	326.211	1.345.996	-1.019.785
bb5	Arbeidsmarkt info en B&E-systeem	1.106.287	-999.070	107.217	809.125	-701.908
000	Onbestemd trafo 2002	615	-	615	-	615
	Beschikbaar bestemmingsfonds transformatie 2002	6.122.000	-1.457.451	4.664.549	4.686.083	-21.534
	T.l.v. bestemmingsfonds uitvoering					21.534
	Totaal					-

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

Amsterdam, 27 februari 2006

Bestuurders

Drs. R. de Groot
voorzitter Raad van Bestuur

Drs. C. Franke
lid Raad van Bestuur

Drs. J.C.J.M. Berben
lid Raad van Bestuur

A.M. Timmermans
lid Raad van Bestuur

OVERIGE GEGEVENS

Voorstel bestemming van het overschot van baten en lasten

Na onttrekking uit het bestemmingsfonds uitvoering, het bestemmingsfonds projecten transformatie en het bestemmingsfonds projecten regulier is er geen overschot van baten en lasten.

In het Bestemmingsfonds uitvoering resteert na onttrekking ten behoeve van de reguliere uitvoeringskosten 2005 nog een bedrag van € 7,9 mln. De Raad van Bestuur CWI verzoekt het ministerie van SZW om dit bedrag, conform de Goedkeuring jaarplan en begroting 2006, d.d. 2 december 2005, te herbestemmen voor de reguliere uitvoeringskosten in 2006. Dit bedrag blijft binnen de door het ministerie van SZW maximaal vastgestelde doorschuif van € 10 mln.

De Raad van Bestuur CWI verzoekt het ministerie van SZW tevens om goedkeuring voor de dotatie van € 5 mln aan het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW.

ACCOUNTANTSVERKLARING

Opdracht

In het kader van de controle, bedoeld in artikel 49, vierde lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen hebben wij de in deze verantwoording opgenomen jaarrekening 2005, zoals opgenomen op pagina 51 tot en met 77 van het jaarverslag van de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) te Amsterdam gecontroleerd. De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van CWI. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de jaarrekening te verstrekken.

Werkzaamheden

Onze controle is verricht overeenkomstig in Nederland algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot controle opdrachten. Volgens deze richtlijnen dient onze controle zodanig te worden gepland en uitgevoerd, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat. Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter onderbouwing van de bedragen en de toelichting in de jaarrekening. Bij onze controle zijn de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b. Accountantscontrole toegepast. Tevens omvat onze controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die het bestuur van CWI daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

Oordeel

Wij zijn van oordeel dat de jaarrekening 2005 van CWI in dit verslag voldoet aan de hierboven omschreven eisen.

Amstelveen, 27 februari 2006

KPMG ACCOUNTANTS N.V.

A.J.H. Reijns RA

10. Begrippenlijst

ABS

Adviseurs Bemiddelings Service (ABS) is een geautomatiseerd systeem voor het matchen van werkzoekenden en vacatures.

AKO

Het Algemeen Keten Overleg (AKO) bestaat uit vertegenwoordigers van het ministerie van SZW, UWV, CWI, VNG en Divosa. AKO stelt jaarlijks een programma Suwi-ketenresultaten vast. Hierin worden ook afspraken gemaakt voor de verdere ontwikkeling en verbetering van de samenwerking in de keten.

Arbeidsadviseur

De arbeidsadviseur is verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en adviezen aan werkzoekenden inzake de mogelijkheden en instrumenten bij reïntegratie. De arbeidsadviseur is geen vertegenwoordiger van de gemeente, UWV of CWI maar een onafhankelijk adviseur die het streven heeft werkzoekende in staat te stellen zelf de regie te nemen voor reïntegratie op de arbeidsmarkt.

BVG

CWI, UWV en gemeenten werken lokaal samen in het bedrijfsverzamelgebouw (BVG), een gezamenlijk onderkomen. Dit leidt tot een optimale afstemming van de processen en dienstverlening. Doelstelling is om in zoveel mogelijk gemeenten een BVG te realiseren. Ook andere partijen op het gebied van werk en inkomen zijn welkom in een BVG.

Competentie Test Centrum (CTC)

In een Competentie Test Centrum (CTC) kan een werkzoekende onder begeleiding van een adviseur competentietests maken. De resultaten van deze tests bieden de werkzoekenden inzicht in zijn interesses, capaciteiten, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten. Hierdoor kan de werkzoekende mogelijk sneller geschikte vacatures vinden en zich makkelijker en beter presenteren bij werkgevers. Ook kan een werkgever met informatie over de competenties van een werkzoekende beter zien of een baan en het bedrijf bij de werkzoekende passen.

DigiD

DigiD is de inlogcode waarmee de burger zich kan legitimeren voor alle overheidsdiensten op internet (www.digid.nl). CWI neemt hieraan deel.

EURES

CWI maakt deel uit van European Employment Service (EURES). Dit is een Europees netwerk van arbeidsbemiddelingsorganisaties. CWI's afdeling EURES doet aan grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling én geeft voorlichting aan werkgevers en werkzoekenden.

EVC

CWI participeert in de ontwikkeling van het project Erkennen Verworven Competenties (EVC) dat gelieerd is aan het Kenniscentrum EVC. Competenties is de verzameling van kennis, vaardigheden en persoonlijke kenmerken waar iemand over moet beschikken om goed en succesvol te kunnen functioneren in een baan. Het EVC-project richt zich op het opdoen van praktijkervaring en kennisverspreiding met betrekking tot de (h)erkenning van verworven competenties van werkzoekenden, in het bijzonder voor de groep werkzoekenden met een zwakke arbeidsmarktpositie.

Fasering/Fase 1

Van de werkzoekenden wordt de afstand tot de arbeidsmarkt ingeschat, waarbij vier fasen worden gehanteerd. Fase 1 werkzoekenden zijn naar verwachting binnen 6 maanden aan het werk. Bij Fase 2, 3 of 4 werkzoekenden is de verwachting dat het vinden van werk langer dan 6 maanden duurt, zij worden overgedragen aan UWV of de gemeente voor een reïntegratietraject. In 2005 is door middel van pilots geëxperimenteerd met het vervangen van de fase-indeling door de Routing A/B.

IDW

Internationale Diplomawaardering (IDW) is een instrument dat kan worden ingezet voor de werkzoekende die in het bezit is van een buitenlands diploma, of voor de werkzoekende die een niet voltooide buitenlandse opleiding heeft gevolgd. Aan de hand van een internationale diplomawaardering krijgt de cliënt zicht op welke manier hij of zij de arbeidsmarkt kan betreden en welke (scholings-)instrumenten eventueel nodig zijn.

Inschrijven via internet

CWI biedt werkzoekenden de mogelijkheid om via werk.nl de persoonlijke gegevens aan te leveren voor het inschrijven voor werk en de aanvraag voor een WW-uitkering.

Matchacties op vacatures

Het aantal door werkzoekenden in werk.nl uitgevoerde matchacties op vacatures, waarbij de door werkzoekenden zelf in werk.nl ingevoerde CV's en wensen zijn gematched met in Werk.nl geregistreerde vacatures van werkgevers.

Matchacties op CV's

Het aantal door werkgevers in werk.nl uitgevoerde matchacties op CV's, waarbij de door werkgevers zelf in Werk.nl ingevoerde vacatures zijn gematched met in werk.nl geregistreerde CV's en wensen van werkzoekenden.

MIP

Het Management Informatie Portaal (MIP) bevat de managementinformatie over de prestaties van CWI op hoofddoelstellingen, de prestatie-indicatoren van CWI en de productie die CWI levert. Het MIP geeft op een toegankelijke manier informatie over prestaties tot op vestigingsniveau.

Multichanneling

CWI-dienstverlening wordt via meerdere kanalen (multichanneling) aangeboden (internet, telefonie of persoonlijk op de vestiging). Deze diensten zijn voor de cliënt direct en vanuit verschillende plaatsen – thuis, bedrijf, school of vestiging – beschikbaar. De cliënt kan zelf kiezen welk kanaal wordt gebruikt. Belangrijkste doelstelling is een optimale klantrelatie via de integratie van kanalen, diensten en werkprocessen waardoor de dienst op het juiste moment via het juiste kanaal bij de cliënt terechtkomt.

Niet-werkende werkzoekenden

Bij CWI ingeschreven werkzoekenden zonder werk of die minder dan 12 uur per week werken.

Poortwachtersquote (WW of WWB)

De poortwachtersquote geeft het percentage weer van uitkeringsgerechtigden dat zes maanden na instroom niet meer is ingeschreven bij CWI in de klantgroep met werkloosheid bedreigd/sollicitatieplichtigen. De poortwachtersquote is samengesteld uit een preventiedeel (zie preventiequote) en een uitstroomdeel (zie uitstroomquote).

Preventiequote (WW of WWB)

De preventiequote geeft het percentage weer van potentieel uitkeringsgerechtigden dat uitstroomt zonder een uitkering te ontvangen.

Routing A/B

Iedere werkzoekende kan werk zoeken (Route A), tenzij er sprake is van zware persoonlijke belemmeringen die langere tijd gaan duren. Dan komt de cliënt in Route B. Belemmeringen kunnen zijn persoonlijke presentatie, schulden, verslaving, lichamelijke, psychische of sociale problemen en woonsituatie.

SONAR

SONAR is het nieuwe informatiesysteem van CWI dat alle werkprocessen rondom de werkzoekende ondersteunt.

Startkwalificatie

Elke jongere tot 23 jaar die zonder startkwalificatie het onderwijs verlaat wordt aangemerkt als een voortijdig schoolverlater. Ook leerlingen tot 23 jaar die langer dan een maand zonder reden van school wegblijven, worden aangemerkt als voortijdig schoolverlater. Een startkwalificatie wordt behaald met het succesvol afronden van het HAVO of het VWO, of met het behalen van een diploma van een opleiding op niveau 2 van de basisberoepsopleiding.

Tewerkstellingsvergunning (twv)

Werkgevers moeten een Twv aanvragen bij CWI voor werknemers van buiten de EU of uit nieuwe EU-lidstaten.

Toonkamer

Samenwerkingsvorm van CWI, UWV en gemeente waarbij de klant centraal staat en gewerkt wordt vrij van organisaties, achtergronden en procedures. Een klantregisseur onderhoudt alle klantcontacten en regelt diensten en middelen.

Transparantiebereik (markt bereik) vacatures

Aantal ingediende vacatures op werk.nl en PGI ten opzichte van de totale vacaturemarkt.

Uitstroomquote (WW of WWB)

De uitstroomquote meet het percentage uitkeringsgerechtigden dat is overgedragen aan de ketenpartner en binnen zes maanden is uitgestroomd naar werk.

Werkloze beroepsbevolking

Alle mensen zonder werk (of met werk van minder dan twaalf uur per week) die minstens twaalf uur per week willen werken, daarvoor direct beschikbaar zijn en bovendien actief zoeken naar werk (ongeacht of ze bij CWI staan ingeschreven). De cijfers betreffen de werkloze beroepsbevolking van 15-64 jaar.

Wet SUWI

Door de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (Wet SUWI) en wijzigingen in verschillende wetten is de uitvoeringsstructuur van de (publieke) arbeidsvoorziening en de sociale zekerheid ingrijpend gewijzigd. De opdracht is om te komen tot een op activering gericht stelsel waarin voorrang wordt gegeven aan werk. Taken die naar hun aard niet voor concurrentie in aanmerking komen, dienen publiek te worden georganiseerd. Voor taken waarvoor dit niet geldt, moet ruimte worden geboden voor private uitvoering als dit leidt tot een grotere effectiviteit voor werkzoekenden, werkgevers en werknemers.

WWB

De Wet Werk en Bijstand (WWB) is erop gericht iedereen die kan werken zo snel mogelijk weer aan een baan te helpen. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWB. De rijksoverheid heeft in de wet vastgelegd waaraan gemeenten zich bij de uitvoering moeten houden. Op basis daarvan maakt elke gemeente eigen beleid. De WWB is vanaf 1 januari 2004 gefaseerd ingevoerd.

Bijlage A. Arbeidsmarktontwikkelingen

Conjuncturele ontwikkelingen

Voor geheel 2005 verwacht het CPB een economische groei van de Nederlandse economie van 0,75%, waarbij de prognose voor 2006 uitgaat van een versnelling van de economische groei tot 2,5%. In het derde kwartaal van 2005 is de economie met 1,3% gegroeid ten opzichte van een jaar eerder; eenzelfde stijging als in het in het tweede kwartaal. Het eerste kwartaal van 2005 kende nog een krimp van 0,5%. De groei van de economie in het derde kwartaal is te danken aan hogere export en hogere investeringen. Ook gingen consumenten voor het eerst sinds drie jaar meer besteden.

Nww

Aan het einde van 2005 stonden bij CWI 671.500 niet-werkende werkzoekenden (nww) ingeschreven. Eind 2004 bedroeg dit aantal 692.200, zodat in 2005 het aantal nww-ers met ruim 20.000 is gedaald. Deze daling lijkt zich nu door te zetten, aangezien de afgelopen maanden die anders worden gekenmerkt door een stijging van het nww-bestand (seizoenwerkloosheid), thans een daling laten zien. De daling van de werkloosheid is mede een gevolg van de relatief sterke daling van het aantal werkloze jongeren in 2005. Veel jongeren (overwegend jongens) hebben, parallel aan het volgen van een opleiding, een baan van minder dan 12 uur per week, zoals de bezorging van een dagblad. De werkloosheid onder vrouwen van 15 tot 24 jaar is in 2005 nagenoeg hetzelfde gebleven. Verklaring hiervoor dat vrouwen de weg naar de arbeidsmarkt vinden en er dus ook meer vrouwen als werkzoekend geregistreerd zijn.

Voor het eerst sinds 2001 is weer sprake van een toename van het aantal banen. Op basis van actuele gegevens van CBS en CPB zal de banengroei circa 25.000 per jaar bedragen. Hiermede komt een einde aan de werkgelegenheidsdaling sinds 2002.

Vacatures

In 2005 ontstonden aanzienlijk meer vacatures dan in 2004. In de eerste 9 maanden van 2005 ontstonden 657.000 vacatures. Volgens het CBS zijn bedraagt de totale vacaturestroom in 2005 869.000 vacatures; een toename van bijna 20% ten opzichte van 2004 (725.000). Deze stijging is groter dan verwacht omdat het aantal banen in 2005 nog slechts gering toenam. De toename van het aantal vacatures kan worden gezien als een conjunctuurindicator, waarbij de ontwikkeling van de vacatures vooruitloopt op de ontwikkeling van het aantal banen. Bij een aantrekkende conjunctuur zijn werkgevers minder aarzelend geworden om tot herbezetting van vertrokken personeel over te gaan. Aanvankelijk nemen zij tijdelijke arbeidskrachten aan door middel van uitzendarbeid en vervolgens gaan zij over tot vaste dienstverbanden.

Invloed conjunctuur op prestaties CWI

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

	Arbeidsmarktontwikkelingen				Prestaties CWI					
	Percentage economische groei in %	Ontslagaanvragen CWI met bedrijfseconomische achtergrond	Niet-werkende werkzoekenden	Totale vacaturemarkt	Vervulde vacatures CWI	Vervulde vacatures CWI in % totale vacaturemarkt	Preventiequote WW	Preventiequote Wwb	Uitstroombquote WW	Uitstroombquote WWB
realisatie 2002										
1e kwartaal	-0,2	11.265	498.200	213.000	12.568	5,9%	---	---	---	---
2e kwartaal	0,1	9.124	487.500	200.000	13.189	6,6%	---	---	---	---
3e kwartaal	0,5	10.227	508.500	160.000	13.071	8,2%	---	---	61,5	52,9
4e kwartaal	-0,1	13.074	547.300	162.000	11.226	6,9%	---	---	51,1	45,6
jaartotaal	0,1	43.690		735.000	50.054	6,8%	---	---	56,5	49,6
realisatie 2003										
1e kwartaal	0,4	12.627	590.300	177.000	10.536	6,0%	12,8	34,1	---	---
2e kwartaal	-0,7	14.202	597.700	175.000	14.976	8,6%	18,1	54,5	---	---
3e kwartaal	-0,5	13.237	635.200	141.000	17.821	12,6%	17,5	43,4	52,7	49,8
4e kwartaal	0,2	18.654	678.500	152.000	19.405	12,8%	19,0	50,5	49,4	51,1
jaartotaal	-0,1	58.720		645.000	62.738	9,7%	17,3	45,6	51,0	50,4
realisatie 2004										
1e kwartaal	1,2	16.000	714.000	178.000	20.954	11,8%	18,7	45,2	56,2	59,7
2e kwartaal	1,4	15.949	691.000	203.000	22.826	11,2%	21,1	47,1	59,3	59,0
3e kwartaal	2,0	14.194	686.000	168.000	20.812	12,4%	21,1	49,6	61,6	64,2
4e kwartaal	2,3	17.402	692.000	176.000	17.565	10,0%	19,6	44,7	59,9	63,6
jaartotaal	1,7	63.545		725.000	82.157	11,3%	19,9	46,5	59,1	61,8
jaarplan 2005										
1e kwartaal	1,25		---	206.640	21.875	10,6%	20,0	45,0	55,0	55,0
2e kwartaal	1,25		---	206.640	21.875	10,6%	20,0	45,0	55,0	55,0
3e kwartaal	1,25		---	169.740	19.125	11,3%	20,0	45,0	55,0	55,0
4e kwartaal	1,25		758.000	154.980	19.125	12,3%	20,0	45,0	55,0	55,0
jaartotaal	1,25	70.408		738.000	82.000	11,1%	20,0	45,0	55,0	55,0
realisatie 2005										
1e kwartaal	-0,5	14.145	705.000	217.000	20.396	9,4%	19,9	47,2	55,9	57,8
2e kwartaal	1,3	13.658	693.000	212.000	25.956	12,2%	20,0	46,2	57,1	55,9
3e kwartaal	1,3	11.570	696.000	228.000	23.714	10,4%	21,1	49,1	61,2	64,1
4e kwartaal	1,6	12.219	671.500	212.000	20.825	9,8%	19,8	50,1	64,8	65,9
jaartotaal	0,9	51.592		869.000	90.891	10,5%	20,1	48,0	59,3	60,5

Bronnen:

- Percentage economische groei:
 - Realisatiecijfers 2002 t/m 2005: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
 - Raming/streefwaarde Jaarplan 2005: Jaarplan CWI 2005.
- Ontslagaanvragen met bedrijfseconomische achtergrond: CWI.
 - Raming jaarplan 2005: aandeel ontslaganvragen met bedrijfseconomische achtergrond 2004 x raming totaal aantal ontslaganvragen Jaarplan CWI 2005.
 - Realisatiecijfers: CWI.
 - Het jaartotaal 2004 is hoger dan optelsom van de afzonderlijke vier kwartalen. Dit is te verklaren uit de verschillende meetmomenten die ten aanzien van de vijf cijfers worden gehanteerd.
- Niet-werkende werkzoekenden: CWI.
- Totale vacaturemarkt:
 - Raming/streefwaarde 2005: ECORYS-NEI, SEOR, TNO Inro en Bureau Louter in opdracht van CWI;
 - Realisatiecijfers 2002 t/m 2005: CBS.
- Prestaties CWI: CWI.

Bijlage B. Balanced Scorecard CWI 2005

BALANCED SCORECARD CWI 2005		VERSLAGPERIODE	REALISATIE	NORMEN	AFWIJKING	SIGNAAL			REALISATIE 2004
		Rapportage t/m week, maand, kwartaal of jaar	Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Norm 2005 (Jaarnorm of norm cum t/m verslagperiode, afhankelijk van de KPI)	Afwijking realisatie t.o.v. norm	Visuele weergave afwijking door middel van stoplichten			Jaarrealisatie 2004
						Groen	Oranje	Rood	
1.	CWI draagt zorg voor een transparante arbeidsmarkt								
1.1.	Aantal beschikbare vacatures CWI (standcijfer week)	week 52	72.584	75.000	-3,2%		X		Nieuwe KPI 2005
1.2.	Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer week)	week 52	336.717	375.000	-10,2%			X	Nieuwe KPI 2005
1.3.	Aantal gebruikerssessies	week 52	31.620.857	20.000.000	58,1%	X			29.577.461
2.	CWI verleent diensten aan werkgevers								
2.1.1.	Aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI	week 52	292.480	220.000	32,9%	X			231.700
2.1.2.	Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	week 52	90.891	87.127	4,3%	X			82.157
2.1.2.a.	Wv vacatures regulier	week 52	80.075	76.500	4,7%				73.564
2.1.2.b.	Wv vacatures VO/ESF	week 52	10.816	10.627	1,8%				8.593
2.2.	Tijdigheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	maand 12	82,6%	77%	5,6%	X			79,9%
2.3.	Tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	maand 12	93,1%	90%	3,1%	X			86,9%
3.	CWI stimuleert ontwikkeling en benutting van talent voor de arbeidsmarkt en voorkomt dan wel bekort de uitkeringsituatie								
3.1.1.	Preventiequote WWV	week 52	20,1%	20%	0,1%	X			19,9%
3.1.2.	Preventiequote WWB	week 52	48,0%	45%	3,0%	X			46,5%
3.2.1.	Uitstroomquote WWV fase 1	week 52	59,3%	55%	4,3%	X			59,1%
3.2.2.	Uitstroomquote WWB fase 1	week 52	60,5%	55%	5,5%	X			61,8%
3.3.1.	Poortwachtersquote WWV	week 52	68,8%	65%	3,8%	X			68,2%
3.3.2.	Poortwachtersquote WWB	week 52	88,8%	85%	3,8%	X			88,0%
3.4.1.	Tijdigheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	week 52	68,0%	85%	-17,0%			X	Nieuwe KPI 2005
3.4.2.	Tijdigheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	week 52	68,5%	85%	-16,5%			X	Nieuwe KPI 2005
4.	CWI is ketenpartner Werk, Werkvoorziening en Inkomen								
4.1.1.	Tijdigheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WWV (% 8 dagen)	week 52	86,5%	80%	6,5%	X			86,2%
4.1.2.	Volledigheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WWV (%)	maand 12	99,2%	85%	14,2%	X			98,4%
4.2.1.	Tijdigheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (% 8 dagen)	week 52	93,2%	96%	-2,8%			X	96,5%
4.2.2.	Volledigheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (%)	maand 12	99,0%	85%	14,0%	X			97,6%
5.	CWI is een effectieve, doelmatige, klantgerichte, innovatieve en transparante organisatie								
5.1.1.	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	jaar 2005	7,0	7,0	0,0	X			7,1
5.1.2.	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	jaar 2005	7,3	7,0	0,3	X			PM
5.1.3.	Waarderingscijfer intermediairs (1-10)	jaar 2005	6,6	7,0	-0,4		X		7,1
5.2.1.	Ziekteverzuim (% inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof)	maand 12	6,4%	6%	0,4%		X		5,0%
5.2.2.	% Staf/personeel	maand 12	12,0%	12%	0,0%	X			12,4%
5.3.1.	Uitputting regulier budget (%)	maand 12	100%	100%	0%	X			100%
5.3.2.	Uitputting incidenteel budget (%)	maand 12	100%	100%	0%	X			129%
5.4.	Medewerkerstevredenheid (1-10)	jaar 2005	6,6	7,0	-0,4		X		PM

Bijlage C. Wet- en regelgeving

In 2005 zijn wijzigingen doorgevoerd in bestaande regelgeving die CWI uitvoert of die de CWI-organisatie raken. Hieronder zijn deze wijzigingen opgenomen.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Benoeming voorzitter en leden Raad van advies CWI (Besluit van de staatssecretaris van SZW d.d. 20 december 2004, 04/87936, Stcrt. 2005, 7)	Artikel 3 Wet Suwi	Inwerkingtreding 1 januari 2005	Met dit besluit worden de voorzitter en vier leden benoemd van de Raad van advies van de CWI. De benoemingen gelden voor de periode van 1 januari 2005 tot 1 januari 2007.
Wijziging beleidsregels inzake uitvoering Wav: Achterwege laten verplichte vacature- melding (Stcrt. 2005, nr.15)	Artikel 1 Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav en 4:81 Awb.	Inwerkingtreding 22 januari 2005 en werkt terug tot en met 1 januari 2005 en geldt voor een periode van 6 maanden.	CWI publiceert elk half jaar een besluit waarin wordt bepaald dat de verplichte vacaturemelding als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder b Wav gedurende een termijn van 6 maanden achterwege kan worden gelaten. Melding van de vacature bij CWI wordt voor deze vacatures niet als de meest geëigende weg gezien. Vanaf 1 januari 2005 geldt dit voor hogere leidinggevende en specialistische functies met een brutosalaris van tenminste € 3.900 per maand voor coaches sport, sporters en circusartiesten. Ontheffing van de plicht tot melding van de vacature bij CWI ontslaat de werkgever overigens niet van het verrichten van voldoende wervingsinspanningen om in de vacature te voorzien met prioriteit genietend aanbod.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging beleidsregels inzake uitvoering Wav: aanwijzen sectoren vrijstelling individuele arbeidsmarkttoets (Stcrt. 2005, nr.26)	Artikel 1 Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav en 4:81 Awb.	Inwerkingtreding 9 februari 2005 en werkt terug tot en met 1 februari 2005 en geldt voor een periode van drie maanden.	CWI kan sectoren/beroepsgroepen aanwijzen waarvoor ten aanzien van aanvragen tewerkstellingsvergunningen ten behoeve van vreemdelingen uit de nieuwe lidstaten van de EU een versoepelde toets geldt. Per 1 februari 2005 zijn de volgende sectoren/beroepsgroepen aangewezen: Internationaal chauffeur in het beroepsgoederenvervoer, Matroos, volmatroos en stuurman in de binnenvaart en OK-assistent, radiotherapeutisch laborant en radiodiagnostisch laborant in de zorgsector.
Besluit van 17 maart 2005, Stb. 187, tot wijziging van het Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen (Stb. 2005, 187).	gebaseerd op: art. 3 Wav	13 april 2005	Het Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen wordt met een tweetal categorieën vreemdelingen uitgebreid, waarop het verbod om een vreemdeling in Nederland arbeid te laten verrichten zonder tewerkstellingsvergunning, onder bepaalde voorwaarden niet van toepassing is. De werkgever hoeft geen tewerkstellingsvergunning aan te vragen bij CWI. Dit zijn de volgende: <ul style="list-style-type: none"> • potentiële werknemers in de sector betaald voetbal. • slachtoffers en/of getuigen/aangevers van mensenhandel. Voorts is artikel 2 zodanig aangepast, dat nu ook gezinsleden van een kennismigrant vrij zijn op de Nederlandse arbeidsmarkt, zolang zij over een verblijfsvergunning beschikken voor verblijf bij de kennismigrant. Daarnaast wordt in dit Besluit een omissie hersteld en zijn twee technische wijzigingen aangebracht.
Wijziging beleidsregels inzake uitvoering Wav: aanwijzen sectoren vrijstelling individuele arbeidsmarkttoets (Stcrt. 2005, nr. 87).	artikel 8, eerste lid, aanhef en onder a en b, van de Wav	1 mei 2005	CWI kan sectoren/beroepsgroepen aanwijzen waarvoor ten aanzien van aanvragen tewerkstellingsvergunningen ten behoeve van vreemdelingen uit de nieuwe lidstaten van de EU een versoepelde toets geldt. Per 1 mei 2005 zijn de volgende sectoren/beroepsgroepen aangewezen: <ul style="list-style-type: none"> • Internationaal chauffeur in het beroepsgoederenvervoer. • Matroos, volmatroos en stuurman in de binnenvaart.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Besluit experimenten stageplaatsen voor jongeren in de WW, Stb. 2005, 218	art. 130 WW	4 mei 2005 tot 1 juli 2007	Met dit besluit worden nadere regels voor een experiment getroffen. Het betreft het experiment "Jongeren Ontwikkelings en Ervarings Plaatsen" (JOP stages). De stage wordt uitgevoerd in de vorm van een proefplaats (artikel 76a WW) waarbij het UWV toestaat met behoud van uitkering daaraan deel te nemen. In dit experiment wordt afgeweken van artikel 76a van de WW: er kan een bonus worden verstrekt, er hoeft geen reëel uitzicht te zijn op een aansluitende dienstbetrekking, de uitkeringsgerechtigde moet beschikbaar blijven om arbeid te aanvaarden, het mag niet vaker dan tweemaal per jaar plaatsvinden, er moet begeleiding zijn, en het is tijdens de stage niet toegestaan voor 100% productieve arbeid te verrichten. Het experiment loopt tot 1 juli 2007, maar het besluit blijft van toepassing indien de uitkeringsgerechtigde voor die datum al begonnen was met de stage.
Besluit van 20 april 2005, Stb. 219, tot wijziging van het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten (verlaging leeftijdsgrens voor herbeoordeling)	art. 18 WAO, 2 Waz, 2 Wajong	4 mei 2005; de wijziging in art. 12a, lid 1 werkt terug t/m 1 oktober 2004	<p>Ingaande 1 oktober 2004 zijn de wettelijke herbeoordelingen in het kader van de arbeidsongeschiktheidswetten afgeschaft. Wel vindt er een eenmalige herbeoordeling plaats van bestaande uitkeringsgerechtigden die op 1 juli 2004 jonger waren dan 55 jaar (zie in dit kader Actuele informatie september 2004 bij de Wet wijziging systematiek herbeoordelingen arbeidsongeschiktheidswetten, de wijziging van het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten en het Besluit eenmalige herbeoordelingen arbeidsongeschiktheidswetten).</p> <p>Met dit wijzigingsbesluit wordt invulling gegeven aan de afspraak tussen kabinet en sociale partners in het kader van het sociaal akkoord over verlaging van de leeftijdsgrens voor de (cohortsgewijze) herbeoordelingen van 55 naar 50 jaar. Dit impliceert dat arbeidsongeschikten die zijn geboren in de periode vanaf 2 juli 1949 tot en met 1 juli 1954, eveneens zijn uitgezonderd van de herbeoordelingsoperatie. Met het wijzigingsbesluit wordt ook geregeld dat een professionele herbeoordeling in deze gevallen zal plaatsvinden met toepassing van het Schattingsbesluit zoals dat luidde tot 1 oktober 2004. Van de gelegenheid is gebruik gemaakt om een aantal technische en redactionele correcties aan te brengen.</p> <p>De Wet wijziging systematiek herbeoordelingen arbeidsongeschiktheidswetten en het Besluit eenmalige herbeoordelingen arbeidsongeschiktheidswetten zullen eveneens worden gewijzigd.</p>

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging van de Wazo en enige andere wetten i.v.m. het tot stand brengen van een recht op langdurig zorgverlof en het aanbrengen van enkele verbeteringen (Kamerstukken 28 467) Stb. 2005, 274	art. 1:3, 1:5, 3:16, 3:27, 4:7, 5:2, 5:9 t/m 5:16, 6:8, 7:1 t/m 7:22 Wazo, Bijlage, onderdeel c Beroepswet, 92, 93, 97b, 97e, 97f, 130i WW, 30, 43, 53 Wfv, 75a, 76f WAO	1 juni 2005, Stb. 2005, 278	Met deze wijziging van de Wazo wordt het recht op en de duur van langdurend zorgverlof (zonder behoud van loon) geregeld. Het recht geldt voor de werknemer, die bij levensbedreigende ziekte van een echtgenoot, geregistreerd partner of de persoon met wie de werknemer ongehuwd samen woont, alsmede van een kind of pleegkind of een bloedverwant in de eerste graad, de verzorging van deze persoon op zich heeft genomen. In diverse andere wetten leidt dit tot vooral technische aanpassingen. Verder wordt de financieringsregeling loopbaanonderbreking ingetrokken.
Wijziging Beleidsregels CWI inzake uitvoering Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de CWI d.d. 14 juni 2005, Stcrt. 2005, 136.	art. 1 Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav en 4:81 Awb	1 juli 2005 en geldt voor een periode van zes maanden	In paragraaf 19 van de Uitvoeringsregels Wav wordt de CWI de mogelijkheid geboden te besluiten voor bepaalde categorieën functies de verplichte vacat urremelding, als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder b, van de Wav, gedurende een termijn van maximaal zes maanden achterwege te laten, indien zij van oordeel is dat prioriteitgenietend aanbod niet als werkzoekend is geregistreerd en niet op korte termijn zal worden geregistreerd. Op grond van dit besluit wordt bij de behandeling van een aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning voor de volgende categorieën van functies de bovengenoemde verplichte toetsing achterwege gelaten: <ul style="list-style-type: none"> • hogere leidinggevende en specialistische functies met een brutosalaris van tenminste € 3.900 per maand. • coaches sport. • sporters. • circusartiesten.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging Besluit werkgebieden CWI Besluit van de CWI van 11 januari 2005, CWI 05/002 en goedkeuring minister van SZW 5 juli 2005, Stcrt. 2005, 133	art. 21 en 24 Wet Suwi	15 juli 2005 en werkt terug tot 1 januari 2005	In het Besluit werkgebieden CWI staan de vestigingen van de CWI's vermeld met de daarbij behorende werkgebieden. Elk werkgebied omvat een aantal gemeenten. Het besluit is aangepast in verband met ondermeer gemeentelijke herindelingen.
Wijziging Rechtspositieregeling voorzitter Raad van bestuur CWI en Rechtspositieregeling lid Raad van bestuur CWI Besluit van de staatssecretaris van SZW d.d. 6 juli 2005, 05/46022, Stcrt. 2005, 136	art. 5 Wet SUWI	20 juli 2005	Dit besluit wijzigt de rechtspositieregelingen voor de voorzitter en de leden van de Raad van bestuur van de CWI. Met deze wijziging wordt beoogd om op specifieke punten zoveel mogelijk aan te sluiten bij de bepalingen van de voor de CWI geldende CAO. Dit naar analogie van de rechtspositieregelingen die gelden voor de voorzitter en de leden van de Raad van bestuur van het UWV en de SVB.
Wijziging Uitvoeringsregels Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de minister van SZW d.d. 25 juli 2005, 05/56083, Stcrt. 2005, 142	art. 8 Wav en 7 Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wet arbeid vreemdelingen	27 juli 2005	In paragraaf 20 van de Uitvoeringsregels Wav wordt CWI in nader omschreven situaties de mogelijkheid geboden te besluiten ten behoeve van de bevordering van internationale handelscontacten, de verplichte vacaturemelding en de arbeidsmarkttoets achterwege te laten. Het wijzigingsbesluit geeft uitbreiding aan de reeds vermelde situaties met de situatie waarin een Nederlands bedrijf goederen verkoopt aan een buitenlands bedrijf en het noodzakelijk is dat voor aflevering van die goederen inspecties of daarmee vergelijkbare werkzaamheden door personen uit het land van de afnemer in Nederland plaatsvinden.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wet van 16 juli 2005, Stb. 382 tot wijziging WW i.v.m. preventief inzetten van reïntegratieinstrumenten, opdragen van reïntegratietaak aan overheidswerkgevers, ondersteunen WAO-herbeoordeelden bij scholing, subsidiëren scholing in kader van de Wajong en enkele andere wijzigingen in wetten die de reïntegratieinstrumenten betreffen (Kamerstukken 30 016)	art. 72, 72a, 76, 93, 97f, 130I WW, 6 Wet kinderopvang, 87b Wet Rea, 108 Wfsv, 50a, 65 Wajong, 83c t/m 83j Wet SUWI	29 juli 2005, Stb. 2005, 383 (de artikelen uit de WW, de Wet kinderopvang en Wet Rea werken terug tot en met 1 juli 2005 m.u.v. art 76 uit de WW dat terug werkt tot en met 1 januari 2005)	Met deze wet worden in diverse wetten wijzigingen opgenomen die de reïntegratie-instrumenten betreffen. Na behandeling in de Tweede Kamer is het wetsvoorstel uitgebreid met de mogelijkheid voor het UWV tot het opleggen van een bestuurlijke boete bij het niet voldoen aan de verplichting gegevens te verstrekken door de werkgever of ex-werkgever of een onderneming waarvoor een uitkeringsgerechtigde werkzaamheden heeft verricht.
Wijziging Beleidsregels CWI inzake uitvoering Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de CWI d.d. 29 juli 2005, 05/007, Stcrt. 2005, 150	art. 1 Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav en 4:81 Awb	7 augustus 2005 en werkt terug tot 1 augustus 2005 en geldt voor een periode van drie maanden	In paragraaf 19 van de Uitvoeringsregels Wav wordt de CWI de mogelijkheid geboden te besluiten voor bepaalde categorieën functies de verplichte vacaturemelding, als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder a en b, van de Wav, gedurende een termijn van maximaal drie maanden achterwege te laten, indien zij van oordeel is dat prioriteitgenietend aanbod niet als werkzoekend is geregistreerd en niet op korte termijn zal worden geregistreerd. Met dit besluit wordt bij de behandeling van een aanvraag van een tewerkstellingsvergunning voor vreemdelingen uit Slovenië, Hongarije,

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
			<p>Tsjechië, Estland, Letland, Slowakije, Litouwen en Polen, de verplichte toetsing achterwege gelaten voor de volgende functies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matroos, volmatroos en stuurman in de binnenvaart.
<p>Wijziging overgangsrecht i.v.m. opdragen reïntegratieverantwoordelijkheid aan overheidswerkgevers Brief van de minister van 11 augustus 2005 aan de Tweede Kamer (kamerstukken 30 016 nr. 10).</p>			<p>Vanaf 1 juli 2005 zijn de overheidswerkgevers verplicht verantwoordelijk voor de reïntegratie van de overheidswerknemers die uit hoofde van hun publiekrechtelijke dienstbetrekking werkloos worden. Als overgangsbepaling zal in de toekomstige Verzamelwet sociale verzekeringen 2006 worden opgenomen dat dit alleen geldt voor de overheidswerknemers die een eerste werkloosheidsdag hebben vanaf 1 juli 2005. Indien dat niet het geval is blijft het UWV verantwoordelijk voor de reïntegratie, tenzij de overheidswerkgever het UWV had verzocht de taak om de inschakeling in de arbeid te bevorderen over te dragen aan die overheidswerkgever. Het UWV zal gevraagd worden hierop te anticiperen. De nieuwe overgangsbepaling is, aldus de minister, niet belastend voor overheidswerkgevers. Vastgesteld is dat anticiperen op de overgangsbepaling voldoet aan de criteria van het gedoogbeleid van IWI inzake contra-legem kwesties.</p>
<p>Wijziging registratieregels CWI Besluit van de CWI d.d. 20 september 2005, 05/010, Stcrt. 2005, 195</p>	<p>art. 25 Wet SUWI</p>	<p>9 oktober 2005</p>	<p>Binnenkort is het mogelijk om via Internet formulieren in te vullen, en aan de CWI aan te bieden. In de Registratieregels CWI wordt duidelijk gemaakt dat een via Internet ingediend formulier niet gelijkstaat aan een melding. De meldingsdatum is dus niet de datum waarop de cliënt het formulier elektronisch heeft aangeboden. Om als werkzoekende te worden ingeschreven zal betrokkene vanwege de vereiste identificatie nog steeds op het vestigingskantoor moeten komen.</p> <p>De registratieregels worden tevens gewijzigd omdat bedrijven die franchisenemers zoeken, volgens een strikte uitleg van de regeling, geen</p>

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
			gebruik zouden kunnen maken van Werk.nl. In de registratieregels was namelijk bepaald dat CWI een vacature weigert als die een financiële bijdrage van de werkzoekende vraagt. Deze situatie acht de Raad van bestuur ongewenst.
Wijziging Beleidsregels CWI inzake uitvoering Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de CWI d.d. 18 oktober 2005, 05/011, Stcrt. 2005, 208	art. 1 Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav en 4:81 Awb	1 november 2005	<p>In paragraaf 19 van de Uitvoeringsregels Wav wordt de CWI de mogelijkheid geboden te besluiten voor bepaalde categorieën functies de toetsing aan prioriteitgenietend aanbod en de verplichte vacaturemelding, als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder a en b, van de Wav, gedurende een termijn van maximaal drie maanden achterwege te laten, indien zij van oordeel is dat prioriteitgenietend aanbod niet als werkzoekend is geregistreerd en niet op korte termijn zal worden geregistreerd.</p> <p>Met dit besluit wordt bij de behandeling van een aanvraag van een tewerkstellingsvergunning voor vreemdelingen uit Slovenië, Hongarije, Tsjechië, Estland, Letland, Slowakije, Litouwen en Polen, de verplichte toetsing achterwege gelaten voor de volgende functies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matroos, volmatroos en stuurman in de binnenvaart. • Slachter en viller van edelpelsdieren in de edelpelsdierenhouderij
Wijziging Uitvoeringsregels behorende bij Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wet arbeid vreemdelingen Besluit van de Staatssecretaris van SZW d.d. 21 november 2005, 05/94731, Stcrt. 2005, 229	art. 8 Wav	1 december 2005	Met ingang van 1 december 2005 zijn elders in de Europese gemeenschap gevestigde dienstverleners die in Nederland diensten verlenen onder gebruikmaking van personeel waarvoor het vrij werknemersverkeer niet geldt, vrijgesteld van de tewerkstellingsvergunningsplicht, overeenkomstig artikel 1e van het Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen. In verband hiermee kan de bijzondere regeling over de verlening van tewerkstellingsvergunningen aan deze dienstverleners, als neergelegd in onderdeel 20a van de Uitvoeringsregels, vervallen.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging Besluit werkgebieden CWI Besluit van de CWI van 6 september 2005, CWI 05/008 en goedkeuring minister van SZW 25 november 2005, Stcrt. 2005, 237	art. 21 en 24 Wet Suwi	8 december 2005 en werkt terug tot diverse data in september en oktober 2005	In het Besluit werkgebieden CWI staan de vestigingen van de CWI's vermeld met de daarbij behorende werkgebieden. Elk werkgebied omvat een aantal gemeenten. Het besluit is aangepast i.v.m. aangegane samenwerking in het kader van BVG vorming dan wel samenvoeging van CWI-vestigingen/WSW-locaties met het oog op het bereiken van een grote efficiency binnen de organisatie.
Besluit van 12 december 2005 tot wijziging van het Besluit SUWI betreffende het gegevensverkeer met verzekeraars en overheidswerkgevers, Stb. 2005, 658	art. 73 SUWI	21 december 2005; art. 5.11 (Gegevensverstrekking i.v.m. reïntegratietaken overheidswerkgevers) werkt terug tot en met 1 juli 2005 <i>bijzonderheden:</i> deze wijziging van het Besluit SUWI vervalt op 1 januari 2006	Dit besluit levert een nadere uitwerking van gegevensverstrekking door het UWV. Het is gebaseerd op artikel 73, vijfde lid, van de Wet SUWI, dat in algemene zin de grondslag biedt voor nadere regels voor de gegevensverstrekking aan bestuursorganen en instellingen. Dit besluit is noodzakelijk om gegevensverstrekkingen, die zich voor 1-1-2006 voordoen (alsnog) een juiste grondslag te geven.
<u>Wijziging Uitvoeringsregels behorende bij Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wet arbeid vreemdelingen</u> Besluit van de staatssecretaris van SZW d.d. 12	art. 1d Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen, 8 Wav	21 december 2005; paragraaf 21 (inkomencriterium kennismigranten) treedt in werking op 1 januari 2006	De inkomencriteria voor de toelating van kennismigranten in Nederland dienen jaarlijks geïndexeerd te worden. Per 1 januari 2006 is het inkomencriterium vastgesteld op € 45.495 voor kennismigranten van 30 jaar en ouder, en op € 33.363 voor kennismigranten jonger dan 30 jaar. Voorts kan voor vreemdelingen afkomstig uit Suriname, die als assistent geneeskundige in opleiding ten behoeve van hun specialisatie stage gaan lopen in Nederland, een tewerkstellingsvergunning met een geldigheidsduur van langer dan een jaar worden afgegeven. Dit kan mits de betreffende specialisatie, dan wel onderdelen daarvan, in Suriname niet aanwezig is en er sprake is van een boventallige opleidingsplaats.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
december 2005, 05/95959, Stcrt. 2005, 246			
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Kamerstukken 30 034), Stb. 2005, 572		29 december 2005, Stb. 2005, 619 (m.u.v. de artikelen 25, derde lid, 64, 65 en 66 die op 9 december 2005 in werking treden)	<p>Het wetsvoorstel is na indiening op een aantal onderdelen aangepast. Allereerst zijn enkele technische onjuistheden en onvolkomenheden in het wetsvoorstel gecorrigeerd. Daarnaast zijn enkele meer inhoudelijke wijzigingen aangebracht. Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aanpassing van de periode van eigenrisicodragerschap WGA van 10 jaar in een bij ministeriële regeling te bepalen termijn. Door een wijziging van de Invoeringswet WIA (zie hierna) wordt deze periode voor 2006 vastgesteld op vier jaar. Daarna zal de duur van de periode bij ministeriële regeling worden bepaald. • introductie van een garantie in de WGA-vervolguitkering in de plaats van de mogelijkheid tot het ontstaan van een tweede WGA-recht; en • aanpassing van de ziekmelding van eigenrisicodragers WIA, zodat wordt aangesloten bij de bestaande regeling voor eigenrisicodragers in de WAO. Dit impliceert dat ook voor eigenrisicodragers WIA de verplichte 13^e weeks ziekmelding wordt vervangen door een verplichting tot ziekmelding aan het UWV uiterlijk 8 maanden na aanvang van de ziekte. • Naar aanleiding van de discussie rondom de hybride uitvoering en de haalbaarheid van de beoogde inwerkingtreding op 1 januari 2006, is besloten het level playing field voor de WGA, zoals dat is beschreven in het wetsvoorstel Invoeringswet Wwia, niet in het overgangsjaar 2006, maar in 2007 te implementeren. <p><u>Voor 2006</u> geldt voor alle werkgevers (ook voor eigenrisicodragers) een uniforme premie, bestaande uit een component ter financiering van de WAO-uitkeringen en de IVA-uitkeringen en een component ter financiering van de WGA-uitkeringen die in dat jaar ontstaan. Eigenrisicodragers betalen hiernaast ook de WGA-uitkeringen. In verband daarmee krijgen zij in 2007 een korting op de Aof-premie. Zoals hier al uit blijkt hebben de wijzigingen geen gevolgen voor de mogelijkheden voor werkgevers om in 2006 WGA-eigenrisicodragers te worden.</p> <p>In 2007 wordt de premiedifferentiatie in de WGA ingevoerd en ontstaat voor</p>

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
			werkgevers de beoogde reële keuzevrijheid. Verzekeraars krijgen dan onder gelijkwaardige condities toegang tot de WGA-markt. In lagere regelgeving zal worden voorzien in het level playing field. De tijdelijke lastenverzwaring die vanwege de zogenoemde rentehobbel zal optreden, zal, aldus de minister, ingaande 2007 macro-economisch worden gecompenseerd. Deze compensatie wordt ingepast in het kader van het budgettaire beeld.
Klachtenregeling CWI 2006 Besluit van de CWI van 13 december 2005, CWI 05/012, Stcrt. 2005, 250 <i>bijzonderheden:</i> De Klachtenregeling CWI (Stcrt. 2003, 2) wordt ingetrokken	hoofdstuk 9 Abw	1 januari 2006	In de in 2002 vastgestelde Klachtenregeling CWI werd de bevoegdheid om een klacht te behandelen, belegd bij de leidinggevende van de medewerker over wie een klacht werd ingediend. Na evaluatie van deze regeling heeft CWI gekozen voor een andere benadering. Waar tot op heden de klachtbehandeling op de CWI's en JZ-locaties door vele personen werd ingevuld, heeft CWI nu gekozen voor centrale indiening en centrale afhandeling van de klachten. De Raad van bestuur heeft de Raadsman Ombudszaken benoemd met de opdracht onafhankelijk en vrij van last en ruggespraak de klachtbehandeling en –beoordeling in eerste aanleg voor zijn rekening te nemen. Bij de vaststelling van het feitencomplex waarover wordt geklaagd, blijft de inbreng vanuit de verschillende locaties noodzakelijk. Door de nieuwe procedure wordt de uniformiteit in de behandeling en de beoordeling versterkt. Tegelijkertijd zal een getrouwer beeld ontstaan over landelijke knelpunten in de uitvoering respectievelijk de beleving bij de cliënt. Op basis van dat beeld zullen dan ook sneller en gericht verbeteracties in gang kunnen worden gezet.
Wijziging van het Ontslagbesluit Besluit van de minister van SZW d.d. 6 december 2005, 05/97604, Stcrt. 2005, 242	art. 6 Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen	1 maart 2006; artikel 1D (aanpassing artikel 5.2 van het Ontslagbesluit over herplaatsing van werknemers binnen zesentwintig weken) treedt in werking op 1 januari 2006	Het afspiegelingsbeginsel wordt voortaan bij alle bedrijfseconomische ontslagen (ongeacht het aantal werknemers) toegepast; aan de hand daarvan moet de werkgever de ontslagkeuze bepalen als de te vervallen arbeidsplaatsen uitwisselbare functies betreffen. De ontslagen worden per categorie uitwisselbare functies naar evenredigheid verdeeld over de diverse leeftijdsgroepen. Vervolgens dient de werkgever binnen de leeftijdsgroepen de werknemer(s) met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag voor te dragen. De leeftijdsgroepen zijn groepen van 15 tot 25 jaar, van 25 tot 35 jaar, van 35 tot 45 jaar, van 45 tot 55 jaar en van 55 jaar en ouder. Voorts is bepaald dat als de vakbonden bij een collectief ontslagverzoek verklaren dat zij zich kunnen verenigen met het door de werkgever

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
			<p>voorgestelde aantal te schrappen arbeidsplaatsen, de werkgever niet aannemelijk hoeft te maken dat op grond van redenen van bedrijfseconomische aard een of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen. CWI kan zich dan beperken tot toetsing van de ontslagkeuze en het beoordelen van de mogelijkheden tot herplaatsing.</p> <p>Tenslotte wordt in de regeling opgenomen dat CWI bij een ontslagverzoek voor een langdurig arbeidsongeschikte werknemer dient na te gaan of redelijkerwijs van de werkgever kan worden gevergd om de werknemer door middel van scholing binnen 26 weken te herplaatsen.</p>
<p>Wijziging Beleidsregels CWI Besluit van de CWI d.d. 27 december 2005, CWI 05/013, Stcrt. 2006, 3</p>	<p>art. 1 Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav en 4:81 Awb</p>	<p>1 januari 2006 en geldt voor een periode van zes maanden</p>	<p>In paragraaf 19 van de Uitvoeringsregels Wav wordt de CWI de mogelijkheid geboden te besluiten voor bepaalde categorieën functies de verplichte vacaturemelding, als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder b, van de Wav, gedurende een termijn van maximaal zes maanden achterwege te laten, indien zij van oordeel is dat prioriteitgenietend aanbod niet als werkzoekend is geregistreerd en niet op korte termijn zal worden geregistreerd.</p> <p>Op grond van dit besluit wordt bij de behandeling van een aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning voor de volgende categorieën van functies de bovengenoemde verplichte toetsing achterwege gelaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hogere leidinggevende en specialistische functies met een brutosalaris van tenminste € 3.900 per maand. • coaches sport. • sporters. • circusartiesten.

Bijlage D. Verwerking Toezichtbevindingen Inspectie Werk en Inkomen

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) heeft als toezichthouder van de minister van SZW in 2005 de volgende voor CWI relevante rapporten uitgebracht:¹⁴

- *Arbeidsbemiddeling in de praktijk* (11 maart 2005).
- *Beleid en sturing van de beursvloer van het Centrum voor Werk en Inkomen* (11 maart 2005).
- *Dienstverlening aan werkgevers* (11 maart 2005).
- *Toetsen van sollicitatieactiviteiten in het kader van de Werkloosheidswet* (29 maart 2005).
- *Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk* (8 april 2005).
- *Afgesproken? Gemeenten en CWI-vestigingen over onderlinge afspraken in het kader van de uitkeringsintake voor de WWB* (13 mei 2005).
- *Intake en beoordeling bij de bijstand* (13 mei 2005).
- *ICT en verbindende schakel. Keteninformatisering in het stelsel van werk en inkomen* (18 mei 2005).

Arbeidsbemiddeling in de praktijk (11 maart 2005)

IWI heeft ten tijde van het onderzoek vastgesteld dat de wijze waarop werkzoekenden ondersteuning krijgen bij het vinden van werk, verschilt per CWI-vestiging en per adviseur werk en inkomen. De wijze van invulling is afhankelijk van de tijd die de adviseurs werk en inkomen kunnen besteden aan arbeidsbemiddeling, de beschikbaarheid van instrumenten en de wijze van aansturing.

IWI constateert dat de adviseurs werk en inkomen over het algemeen weinig ondersteuning krijgen bij het bepalen welke dienstverlening het meest effectief is voor een werkzoekende. Zij hebben onvoldoende of geen inzicht in de effectiviteit van de verschillende instrumenten en kunnen nauwelijks terugvallen op landelijke richtlijnen, bijvoorbeeld bij de afweging of een werkzoekende via de beursvloer van CWI zelfstandig een baan kan zoeken of dat een intensievere vorm van arbeidsbemiddeling nodig is. IWI geeft aan dat dit kwalitatief onderzoek geen oogmerk van representativiteit heeft, maar patronen en motieven ten aanzien van arbeidsbemiddeling bloot wil leggen. Het onderzoek maakt deel uit van drie onderzoeken naar de effectiviteit van CWI. De andere zijn 'Beleid en sturing van de beursvloer van het Centrum voor Werk en Inkomen' en 'Dienstverlening aan werkgevers' (zie hieronder).

In haar reactie geeft de Raad van Bestuur aan dat CWI naast de W-taak ook gehouden is aan de volledige, tijdige en juiste uitvoering van de I-taak. Voorts verschilt de context van de onderzochte CWI's naar omvang en samenstelling van de klantinstroom en vraag-aanbodverhoudingen op de arbeidsmarkt sterk. Door middel van de introductie van klantgroepmanagement worden landelijke productformules ontwikkeld, die aan elke CWI-vestiging met landelijke instrumenten en ondersteuning worden aangeboden. Niet op de laatste plaats werkt CWI aan een verdere verbetering van de analyse- en profileringsinstrumenten.

Beleid en sturing van de beursvloer van het Centrum voor Werk en Inkomen (11 maart 2005)

CWI brengt vraag en aanbod van werk bij elkaar op de beursvloer. Hierbij gaat het zowel om de fysieke ruimte met informatie- en vacatureschermen, als om de virtuele variant in de vorm van werk.nl. In de dienstverlening aan werkzoekenden neemt de beursvloer een centrale positie in.

IWI heeft onderzoek gedaan naar het beleid van CWI ten aanzien van de beursvloer. Daarbij is onderzocht hoe CWI nagaat in hoeverre de beursvloer bijdraagt aan de doelstellingen.

¹⁴ In deze bijlage zijn de in 2005 vastgestelde en openbaar gepubliceerde IWI-rapporten betreffende CWI opgenomen.

CWI hanteert als hoofddoelstelling voor de beursvloer het bevorderen van de transparantie van de arbeidsmarkt. De populariteit en het marktbereik van Werk.nl geven een indirecte aanwijzing dat de beursvloer daarbij goed presteert. Prestatie-indicatoren om de effectiviteit van de beursvloerinstrumenten te bepalen ontbreken naar het oordeel van IWI. Bij CWI staat de zelfwerkzaamheid van de cliënt centraal en daarmee de beursvloer. Uit het CWI beleid blijkt niet waar het kantelpunt ligt tussen extensieve dienstverlening (gebruik beursvloerinstrumenten) en intensieve dienstverlening (inzet van een adviseur).

In haar reactie geeft de Raad van Bestuur aan dat het kantelpunt wordt bepaald in gesprekken tussen werkzoekende en adviseur op basis van de resultaten van de analyse van zelfwerkzaamheid van de werkzoekende en de kansen op het vinden van werk. De werkgelegenheidssituatie speelt hierbij een belangrijke conditionerende rol.

Bij het vaststellen van de effectiviteit van de beursvloerinstrumenten staan de bevordering van de zelfwerkzaamheid en het vinden van een baan voorop. In de loop van 2005 is CWI gestart met het analyseren van de zelfwerk vinders. Tevens is een meting van de klanttevredenheid van Werk.nl uitgevoerd.

Dienstverlening aan werkgevers (11 maart 2005)

IWI is van oordeel dat CWI in de dienstverlening aan werkgevers veel vooruitgang heeft geboekt. Werkgevers weten CWI steeds vaker te vinden voor het vervullen van vacatures. Op dit gebied voldoet CWI ruimschoots aan de afspraken die hierover met de minister zijn gemaakt.

CWI ondersteunt werkzoekenden op hun zoektocht naar werk met verschillende vormen van dienstverlening. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de inzet van beursvloerinstrumenten, bemiddelingsgesprekken en workshops solliciteren. Het binnenhalen van vacatures bij werkgevers is hier nauw mee verbonden. De inspectie vindt dat CWI te weinig inzicht heeft in de mate waarin de verschillende instrumenten bijdragen aan het vinden van werk.

In het sociale zekerheidsstelsel staat het motto 'werk boven uitkering' centraal. IWI heeft eind 2004 deze onderzoeken uitgevoerd om inzicht te geven in de aanpak van CWI ten aanzien van werk.

In haar reactie geeft de Raad van Bestuur aan dat transparantie van de arbeidsmarkt wordt gevormd door matching van acquisitie van vacatures en het ingeschreven aanbod. Daarnaast worden sectorale werkgeversdiensten gerealiseerd, gericht op grote werkgevers, intermediairs en branches met knelpunten in de personeelsvoorziening. Uit klanttevredenheidsonderzoek komen verbeteracties, hetgeen betekent dat de vrijblijvend minder groot is dan IWI doet vermoeden. Voorts is er de invloed van exogene factoren. CWI versterkt de eenduidigheid van de productformules, met name door de inzet van klantgroepmanagers.

Toetsen van sollicitatieactiviteiten in het kader van de Werkloosheidswet (29 maart 2005)

In het kader van de Werkloosheidswet moeten uitkeringsgerechtigden zich verantwoorden over hun sollicitatieactiviteiten door middel van 'inkomstenverklaringen'. UWV controleert deze formulieren op het vereiste aantal sollicitaties. Als die in aantal voldoen, vindt geen controle meer plaats op de kwalitatieve aspecten waarop UWV ze ook zou moeten toetsen. Dat zijn bijvoorbeeld passende arbeid, regionale arbeidssituatie, aantal beschikbare vacatures en eventuele beperkingen van de werknemer.

In het kader van dit onderzoek heeft IWI ook CWI betrokken: CWI helpt in eerste instantie werknemers met het zoeken naar nieuw werk en het verkrijgen van een uitkering. Bij vermoedens van onvoldoende sollicitatie-inspanningen meldt CWI dit aan UWV. Deze behoort informatie over genomen maatregelen weer terug te koppelen aan CWI. IWI constateert dat niet alle gegevens die van belang zijn voor een snelle bemiddeling naar werk worden gedeeld. Uit eerdere onderzoeken van IWI en UWV zelf bleek dat het foutenpercentage in de uitvoering van de WW relatief hoog is, met toetsing van sollicitatieactiviteiten als een belangrijke bron van fouten. Daarom heeft IWI eind

2003, begin 2004 onderzoek gedaan naar de manier waarop UWV deze activiteiten toetst.

In haar reactie geeft de Raad van Bestuur aan dat het onderzoek met name betrekking heeft op de activiteiten van UWV; de rol van CWI is beperkt. De CWI-dienstverlening aan WW-gerechtigden is beperkt tot fase 1 werkzoekenden.

In reactie op de constatering van IWI dat UWV niet beschikt over de CWI-informatie over werkaanbod in de regio's of in bepaalde functies geeft zij aan dat CWI graag bereid is alle arbeidsmarktinformatie die nodig is voor de beoordeling van de sollicitatie-activiteiten aan UWV ter beschikking te stellen.

Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk (8 april 2005)

IWI heeft onderzocht hoe de organisaties CWI, UWV en de gemeentelijke sociale diensten Suwinet-Inkijk gebruiken en in hoeverre het bijdraagt aan de doelen klantvriendelijkheid en efficiency van de Wet SUWI. Om de gegevensuitwisseling te ondersteunen is een gemeenschappelijke infrastructuur ontwikkeld onder de naam Suwinet. Ook de kwaliteit van de gegevens en de tijdige overdracht ervan moet door gebruik van Suwinet-Inkijk verbeteren. Suwinet-Inkijk speelt daarnaast een rol bij de verificatie van gegevens. Tenslotte moet Suwinet eraan bijdragen dat cliënten de samenwerkende ketenpartners als één organisatie ervaren, conform de één-loketgedachte.

IWI constateert dat CWI, UWV en de gemeenten als ketenpartners voldoende, maar nog niet optimaal gebruik maken van Suwinet-Inkijk. Randvoorwaarde voor een goed gebruik van Suwinet-Inkijk is dat de gegevens betrouwbaar en beschikbaar zijn. Dat is nog niet altijd het geval. IWI vraagt daarom expliciete aandacht voor de tekortkomingen die te maken hebben met de actualiteit en juistheid van de administraties. Daarnaast kan het systeem beter worden ingezet, bijvoorbeeld door beter voorlichting te geven over het instrument aan medewerkers.

Het rapport gaf de Raad van Bestuur geen aanleiding tot inhoudelijke opmerkingen van bestuurlijke aard.

Afgesproken? Gemeenten en CWI-vestigingen over onderlinge afspraken in het kader van de uitkeringsintake voor de WWB (13 mei 2005)

IWI heeft onderzoek gedaan naar vijf samenwerkingsverbanden tussen een CWI-vestiging en een gemeente. Aanleiding voor het onderzoek waren signalen dat de samenwerking soms moeizaam verloopt.

Uit het IWI-onderzoek blijkt dat gemeenten en CWI-vestigingen de samenwerkingsafspraken die zij met elkaar hebben en de naleving daarvan regelmatig verschillend interpreteren. De afspraken zijn weliswaar vastgelegd in Service Niveau Overeenkomsten (SNO's), maar dit geeft onvoldoende basis om de afspraken ook goed te laten werken.

De één-loketgedachte kan in de praktijk nog niet volledig worden waargemaakt. De uitvoeringspraktijk heeft te maken met verschillen in aanpak tussen CWI en gemeente. CWI moet per aanvrager een uitgebreid formulier invullen en voorzien van bijlagen. Dit is zeer tijdrovend. Hierdoor is bij de intake geen tijd om door te vragen en zo voldoende informatie te verzamelen. CWI kan de aanvrager niet dwingen ontbrekende gegevens te leveren; de gemeente kan dat wel en maakt van deze mogelijkheid ook gebruik. Ook heeft de gemeente meer kennis over welke informatie in welke situatie nodig is. Dat is de reden dat de gemeente er vaak voor kiest de aanvrager zelf te spreken.

In haar reactie geeft de Raad van Bestuur aan dat CWI en gemeenten de oordelen over naleving van afspraken ten tijde van het onderzoek slecht kunnen onderbouwen. Binnen CWI waren de richtlijnen met betrekking tot registraties niet altijd eenduidig; maatregelen zijn getroffen om de kwaliteit en eenduidigheid van de registratie te vergroten. Lokaal bestaan afwijkende afspraken over de termijn waarbinnen een dossier moet zijn overgedragen. Het Besluit SUWI staat toe dat gemeenten en CWI andere afspraken maken over tijdigheid. Het beeld van de tijdigheid is positiever dan het rapport aangeeft. Conclusie is dat - ondanks de vastlegging van afspraken - medewerkers van gemeente en CWI in veel gevallen niet dezelfde beleving hebben van de afspraken en de

naleving daarvan. Om op basis hiervan de conclusie te trekken, zoals IWI doet, dat er onvoldoende basis voor samenwerking is, lijkt de Raad van Bestuur niet juist. De discrepantie tussen de percepties noodzaakt immers tot dialoog en goede en duidelijke werkafspraken.

Intake en beoordeling bij de bijstand (13 mei 2005)

IWI heeft onderzoek gedaan naar vijf samenwerkingsverbanden tussen een CWI-vestiging en een gemeente. Aanleiding voor het onderzoek waren signalen dat de samenwerking soms moeizaam verloopt. De samenwerking tussen de Centra voor Werk en Inkomen (CWI) en de gemeenten bij intake en beoordeling voor de bijstand vertoont gebreken. Wie een bijstandsuitkering aanvraagt, moet vaak niet alleen bij het CWI, maar ook bij de gemeente gegevens aanleveren en een intakegesprek voeren. De één-loketgedachte kan in de praktijk niet volledig worden waargemaakt.

Informatie die het CWI aanlevert, blijkt niet aan te sluiten op wat de gemeente nodig heeft voor de claimbeoordeling. Daarom verzamelt de gemeente in bijna alle gevallen aanvullende informatie. Verder is gebleken dat er weinig contact is tussen CWI en de gemeente bij hun werkzaamheden voor uitkeringsverstrekking.

De huidige uitvoeringspraktijk heeft te maken met verschillen in aanpak tussen CWI en gemeente. CWI moet per aanvrager een uitgebreid formulier invullen en voorzien van bijlagen; een tijdrovend proces. Hierdoor is bij de intake geen tijd om door te vragen en zo voldoende informatie te verzamelen. CWI kan de aanvrager niet dwingen ontbrekende gegevens te leveren; de gemeente kan dat wel en maakt van deze mogelijkheid ook gebruik. Ook heeft de gemeente meer kennis over welke informatie in welke situatie nodig is.

In een gezamenlijke bestuurlijke reactie geven VNG en Raad van Bestuur CWI aan dat beide organisaties in grote lijnen dezelfde betekenis aan de bevindingen en het oordeel van IWI geven.

Met betrekking tot de constatering dat CWI er niet in slaagt uitkeringsaanvragen en -dossiers WWB aan gemeenten aan te leveren, op basis waarvan deze zonder nader onderzoek een juiste beslissing kunnen nemen, merken zij op dat de verantwoordelijkheidsverdeling binnen SUWI zodanig is dat de rol van CWI ten aanzien van de uitkeringsintake gekenschetst kan worden als een eerste grove zeef.

ICT en verbindende schakel. Keteninformatisering in het stelsel van werk en inkomen (18 mei 2005)

De inspectie heeft in 2005 onderzocht wat de bijdrage is van keteninformatisering aan het stelsel van werk en inkomen. Het onderzoek bestond uit twee onderdelen:

- evalueren van de voortgang van keteninformatisering op basis van de tussen beleid en uitvoering gemaakte afspraken.
- beoordelen van de bijdrage van keteninformatisering aan het stelsel van werk en inkomen.

Bij keteninformatisering gaat het om de door ICT ondersteunde uitwisseling van gegevens, of het gezamenlijk gebruik van gegevens, tussen partijen van het stelsel voor werk en inkomen, zoals UWV, CWI en gemeenten. De inspectie oordeelt dat de bijdrage van keteninformatisering aan het stelsel vooralsnog beperkt is.

In haar reactie geeft de Raad van Bestuur aan dat de verwachtingen ten aanzien van de verdere ontwikkeling van elektronisch berichtenverkeer in de keten afwachtend zijn geformuleerd. Elektronische koppelingen zijn mogelijk als SONAR eind 2005 volledig is geïmplementeerd. Met UWV zijn afspraken gemaakt over een gezamenlijk rekencentrum, gezamenlijke Call Centers en een gezamenlijke BVG-infrastructuur. Voorts zijn afspraken gemaakt met UWV over experimenten, waarin bij de intake zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van reeds beschikbare gegevens. De verantwoordelijkheid van CWI is vooral de volledigheid en juistheid van dossiers. CWI beschikt niet over de middelen om de juistheid en volledigheid te garanderen (zie ook de bestuurlijke reactie bij het rapport 'Intake en beoordeling bij de bijstand').

Bijlage E. Informatiebeveiliging CWI 2005

Doelstelling van CWI Informatiebeveiliging is het borgen van een betrouwbare gegevensverwerking en -uitwisseling, waarbij wordt voldaan aan onder meer de Wet SUWI en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Daartoe heeft CWI een stelsel van beveiligingsmaatregelen ingericht en geïmplementeerd. Onderdeel hiervan is een meet- en regelcyclus aan de hand waarvan de beveiligingsmaatregelen worden bekeken en waar nodig worden bijgesteld.

In 2005 is naast de reguliere activiteiten aandacht besteed aan het opvolgen van de bevindingen uit de verantwoording over 2004 en het inrichten van het mechanisme waarmee de werking van de maatregelen kan worden aangetoond. De geconstateerde bevindingen zijn uitgezet bij de verantwoordelijke organisatieonderdelen. Bij de aanpak zijn onder meer maatregelen genomen op het gebied van autorisatie, het structureel controleren van de gebruikersaccounts, en bewustwording voor informatiebeveiliging in het algemeen. Voor de opvolging van de bevindingen uit de Third Party Mededelingen (TPM) zijn afspraken gemaakt met betreffende leveranciers.

De verantwoording over 2005 betreft de *werking* van de beveiligingsmaatregelen. Hiertoe is voor de maatregelen op de vestigingen in juli via een elektronische vragenlijst een self-assessment uitgevoerd. Daarnaast is in september en oktober op vier CWI-vestigingen per district bewijs verzameld om de resultaten van de self-assessment te staven en de EDP-auditor een tastbaar beeld te bieden over de werking van de maatregelen. Met betrekking tot de centrale maatregelen heeft de EDP-auditor medio 2005 een eerste onderzoek uitgevoerd, waarbij is gekeken of CWI de werking van de maatregelen kan aantonen. Op basis van dit onderzoek is het werkprogramma voor de EDP-audit verder uitgewerkt.

De resultaten van de EDP-audit tonen aan dat in opzet en bestaan de kwaliteit van de maatregelen vergeleken met 2004 op een aantal punten is verbeterd. In termen van een oordeel "voldoen de maatregelen aan de gestelde normen met uitzondering van een aantal niet materiële bevindingen". Dit geldt voor de gegevensverwerking (conform artikel 5.22 uit de Regeling SUWI) en voor de gegevensuitwisseling met de ketenpartijen (conform artikel 6.4 van de Regeling SUWI). Over de *werking* van de maatregelen is zowel voor de gegevensverwerking als voor de gegevensuitwisseling het oordeel dat CWI niet voldoet aan de normen. Het gaat hier met name om continuïteitsmanagement, service level agreements en het testen.

Voor continuïteitsmanagement en service level agreements worden in 2006 verbeteringen verwacht. Het contract met de betreffende leverancier is eind 2005 afgelopen en met de nieuwe leverancier van de kantoorautomatisering (KA) en met de nieuwe leverancier van het hoofdrekencentrum zijn heldere afspraken gemaakt om vanaf de start te voldoen aan de beveiligingseisen - waaronder die voor continuïteitsmanagement en service level agreement. De verhuizing van de KA naar de nieuwe leverancier is inmiddels volbracht. De overgang naar de nieuwe leverancier voor het hoofdrekencentrum vindt medio 2006 plaats. Dit is een omvangrijke en complexe ICT-operatie, waarbij met de EDP-audit voor de verantwoording over 2006 rekening gehouden zal moeten worden.

Ook voor het testen wordt in 2006 een verbetering voorzien. In 2005 zijn - mede vanwege de uitrol van SONAR - ruim 40 releasementen geweest met circa 500 wijzigingen. Voor 2006 is het aantal releasementen (in principe 4) en wijzigingen sterk teruggebracht, waardoor er meer aandacht is voor een structurele uitvoering van het testen.

CWI heeft een gedegen basis om de informatiebeveiliging te beheersen en continue te verbeteren en ook in 2005 heeft CWI hierin intensief geïnvesteerd. CWI zal ook in 2006

de informatiebeveiliging op het vereiste niveau houden en verder uitwerken. Over 2006 zal CWI zich verantwoorden op de werking van de maatregelen en streeft hierbij naar een goedkeurende verklaring. CWI stelt hierbij vast dat capaciteit, kosten en beslag op de organisatie voor de verantwoording op de werking de grenzen naderen. Mogelijk is een gedoseerde of cyclische vorm van verantwoorden een alternatief waardoor bijvoorbeeld investering die nu sec in verantwoording zitten, gebruikt kunnen worden in het verbeteren van de beveiligingsmaatregelen.

Bijlage F. Doelmatigheidsontwikkeling 2002-2006

FACTSHEET CWI	Begroting 2002	Realisatie 2002	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Begroting 2006
		regulier	regulier	regulier	regulier	Prognose
PRODUCTIE						
Aantal werkzoekenden	600.000	646.085	811.171	741.995	669.430	685.000
wr. WVB incl. herintredende vrouwen (totaal 35%)	270.000	220.130	283.910	258.698	234.301	246.000
wr. WV (totaal 65%)	330.000	419.955	527.261	482.297	435.130	440.000
Aantal vacatureaanvragen	220.000	125.030	185.628	231.700	282.480	290.000
Aantal ontbatesaanvragen	45.000	70.926	85.881	96.253	74.634	70.000
Aantal tewerkstellingsovereenkomsten	39.000	43.489	47.372	54.214	55.112	50.000
Productie-eenheden in uren	3.289.194	3.295.923	4.192.287	4.063.281	3.891.468	3.873.408
Productie-eenheden in uren (index)	100,0	100,2	127,5	123,5	118,3	118,8
PRESTATIES						
Aantal vacatureaanvullingen excl. vacatureoffensief		50.054	62.738	73.364	80.073	
Aantal vacatureaanvullingen incl. vacatureoffensief				93.157	90.891	95.000
Prevalentiequote WV			17,3%	19,9%	20,1%	20,0%
Prevalentiequote WVB			45,6%	46,5%	49,0%	46,0%
Uitstroombalans WV		56,5%	51,0%	59,1%	59,3%	56,0%
Uitstroombalans WVB		49,6%	50,4%	51,8%	60,5%	56,5%
Tijdsduur WV	80,0%	77,0%	81,1%	86,2%	86,5%	80,0%
Volledigheid WV	80,0%	71,3%	90,1%	95,4%	98,2%	85,0%
Tijdsduur WVB	80,0%	91,9%	95,6%	96,5%	93,2%	95,0%
Volledigheid WVB	80,0%	63,6%	86,6%	97,6%	99,0%	85,0%
Waardering klanttevredenheid werkzoekenden	6,0	7,0	6,7		7,3	7,0
Waardering klanttevredenheid werkgemers	6,0		7,1	7,1	7,0	7,0
Aantal geregistreerde klachten			420	729	1070	
Overall prestatiequote index *		100,0	103,8	120,4	123,9	120,5
Kosten						
Onderhuurbaten	€ 351.608.679	€ 350.302.482	€ 352.337.277	€ 367.229.963	€ 383.100.000	€ 367.900.000
Correctie Regulier Budget met Transformatie/Boedel			€ 8.922.000	€ 2.927.041	€ 8.853.000	€ 4.600.000
Nieuw Beleid						€ 10.600.000
Handhaving			€ 7.500.000			€ 700.000
Drempelslechting Jongeren			€ 3.000.000	€ 8.000.000	€ 8.000.000	€ 8.000.000
WVW					€ 18.300.000	€ 18.300.000
Werktijdkortering					€ 200.000	€ 200.000
Competentiemanagement					€ 2.800.000	
Extra huisvesting / afschrijvingskosten			€ 4.571.014	€ 679.616	€ 2.472.760	€ 14.300.000
Volumecomponent **			€ 16.000.000	€ 48.400.000	€ 36.500.000	€ 29.800.000
Loon- en prijscompensatie			€ 11.000.000	€ 15.000.000	€ 16.300.000	€ 21.200.000
Kosten gedefinieerd in termen van 2002	€ 351.608.679	€ 350.302.482	€ 310.496.291	€ 293.578.538	€ 289.674.240	€ 260.500.000
Totaal kosten	100,0	99,6	88,3	83,5	82,4	74,0
Opgebouwde bijdrage aan Efficiëntyaakstelling t.o.v. 314 mln			€ 3.513.709	€ 20.421.462	€ 24.325.760	€ 53.900.000
* De overall prestatiequote index is op basis van de eerste zes prestatie-indicatoren berekend, zoals afgesteld met het ministerie van SZW begin 2005.						
** Deze correcties op de reguliere kosten zijn gebaseerd op de begrote bedragen.						