



**Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid**

Directie Uitvoeringsbeleid

Aansturing

Elfde Voortgangsrapportage Implementatie SUWI

**Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl**

10 mei 2006

Inhoud

Inleiding	3
1 Managementsummarie	4
2 Effectiviteit	7
2.1 WWB en WW: instroom voorkomen en uitstroom bevorderen	7
2.2 Voorkomen van doorstromen van de WW naar de WWB	8
2.3 Gemiddelde verblijfsduur fase-1-cliënten	8
2.4 Aantal reïntegratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW	9
2.5 Rechtmatigheidsscores per wet	10
3 Doelmatigheid	12
3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief	12
3.2 Verhouding personeelskosten front-office/staf SUWI-organisaties	14
3.3 Verhouding personeel (in fte's) front-office /staf SUWI-organisaties	14
3.4 Huisvestingskosten	15
3.5 ICT-kosten	16
3.6 Resultaten verrichte benchmarks	17
3.7 Volledige en tijdige overdracht dossiers van CWI naar UWV / gemeenten	17
4 Klantgerichtheid	19
5 De implementatie van SUWI	22
5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV	22
5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen	24
5.3 Stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt	24
5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie	25
6 Financieel overzicht	27
6.1 UWV	27
6.2 CWI	28
6.3 SVB	29
6.4 BKWI	30
6.5 IB	30
6.6 Meerjarig perspectief	31
7 Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie	32
Rapport Auditdienst	37



Inleiding

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

1. *Managementsamenvatting*. Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de bewindslieden over de implementatie van SUWI tot aan de periode waarover gerapporteerd wordt;
2. *Effectiviteit*. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag of en in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren;
3. *Doelmatigheid*. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de SUWI-doelen te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten;
4. *Klantgerichtheid*. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de klantgerichtheid te verbeteren;
5. *De implementatie van SUWI*. In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de stand van zaken ten aanzien van de implementatie(processen) van SUWI;
6. *Financieel overzicht*. In dit hoofdstuk wordt, redenerend vanuit de startsituatie in 2001, een meerjarig financieel overzicht gepresenteerd, waarbij bijstellingen ten opzichte van de startsituatie worden toegelicht. Overeenkomstig de toezegging in het AO van 15 september 2005 is een uitsplitsing van de reguliere kosten en de transformatiekosten en de aansluiting met de verschillende documenten gepresenteerd.
7. *Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie*. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de gepresenteerde informatie betrouwbaar is.

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de jaarverslagen 2002-2005 en het jaarplan 2006 van UWV, CWI, SVB, IB en BKWI. Over RWI wordt niet gerapporteerd. De Tweede Kamer ontvangt jaarlijks de begroting, het jaarplan en het jaarverslag van RWI en wordt op die manier over de budgettaire zaken geïnformeerd. Zoals eerder aangegeven (Kamerstukken II 2004/05, 26 448, nr. 165) kan informatie over nagenoeg alle door de Tweede Kamer gewenste indicatoren worden gegeven. Per hoofdstuk wordt vermeld hoe deze indicatoren - indien beschikbaar - worden ingevuld. Een deel van de informatie wordt geleverd in de vorm van prestatie-indicatoren en een deel in de vorm van beleidsinformatie. De resultaten van de SUWI-organisaties worden in een meerjarig perspectief geplaatst. Daarbij is zoveel mogelijk gekozen voor de periode 2002-2005 en de planning voor 2006. De gevraagde informatie betreft grotendeels de prestatie-indicatoren die de SUWI-organisaties sinds 2003 in gebruik hebben.



1 Managementsamenvatting

Effectiviteit: organisaties hebben stappen vooruit gezet

In hoeverre de SUWI-organisaties effectief zijn, wordt onder meer bepaald door de mate waarin zij erin slagen de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren.

CWI draagt bij aan “werk boven uitkering” door instroom in de WWB en de WW zoveel mogelijk te voorkomen en de uitstroom te bevorderen. Om de resultaten van CWI zichtbaar te maken worden sinds 2003 de prestatie-indicatoren preventiequote WW en WWB en uitstroomquote WW en WWB gebruikt. Beide indicatoren laten in de periode van 2003 tot en met 2005 een opgaande lijn zien.

Ook UWV spant zich in om “werk boven uitkering” dichterbij te brengen, onder meer door reïntegratie te bevorderen. Hiertoe worden reïntegratietrajecten ingezet. In 2003 is de netto instroom in reïntegratietrajecten (WW en AG) fors gestegen ten opzichte van 2002. Het aantal plaatsingen is in dezelfde periode navenant toegenomen: van 2.905 naar 9.262 bij WW en van 8.614 naar 12.290 bij AG. Het plaatsingspercentage is in die periode echter gedaald. Dit geldt zowel voor WW (van 32,8% naar 32,0%) als voor AG (33,1% naar 29,1%). Plaatsingscijfers voor 2004 en 2005 zijn nog niet beschikbaar.

De rechtmatigheidsscores zijn eveneens een graadmeter voor effectiviteit. SVB voldoet sinds 2003 aan alle wettelijke vereisten op het gebied van rechtmatigheid. Bij UWV is het beeld genuanceerder. Ten opzichte van 2004 is de financiële rechtmatigheid in 2005 gestegen, van 98% naar 98,8%. Daar staat tegenover dat de onzekerheden zijn toegenomen. UWV heeft in de tweede helft van 2005 maatregelen genomen om het aantal onzekerheden te verminderen.

Doelmatigheid: uitvoering is binnen het budget voor 2005 gebleven

Bij de start van SUWI is voorzien in een reductie van de reguliere uitvoeringskosten van CWI (20%) en UWV (25%). Deze doelmatigheidsbesparingen zijn ingeboekt in de financiële kaders. Daarnaast hebben aanpassingen van de kaders plaatsgevonden die betrekking hebben op onder meer beleidseffecten, volume-effecten en loon/prijseffecten. Met UWV is afgesproken de voor 2005 geplande efficiëncytaakstelling door te schuiven naar 2006. Dit is het gevolg van de keuze om in 2005 voorrang te verlenen aan de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van het going concern. In het vastgestelde budget voor CWI zijn de doelmatigheidsbesparingen verwerkt. Zowel UWV als CWI zijn binnen het vastgestelde budget gebleven.

Ook SVB heeft in de periode vanaf 2002 een kostendaling gerealiseerd. In 2005 zijn de uitvoeringskosten gedaald ten opzicht van 2004 en in 2006 valt het budget lager uit in vergelijking met het voorgaande jaar.

Klantgerichtheid: staat onder druk ondanks maatregelen ter verbetering

In 2005 hebben de uitvoeringsorganisaties veel aandacht besteed aan klantgerichtheid. UWV had desondanks te maken met een stijging van het aantal klachten. Om deze stijging terug te dringen heeft UWV een complex van maatregelen genomen, zoals de verbetering van de bereikbaarheid, het realiseren van kortere doorlooptijden en de training van medewerkers in klantgericht werken. IWI doet nader onderzoek naar de bejegening van cliënten door UWV en UWV voert zelf een onderzoek uit naar de relatie tussen het oordeel van cliënten en de uitkomst van herbeoordelingen.

SVB is gestart met de verbetering van de communicatie met klanten en van de elektronische dienstverlening. CWI heeft in 2005 actie ondernomen om de afhandeling van klachten verder te professionaliseren.

Deze maatregelen en de aandacht voor klantgerichtheid in het algemeen zouden tot uitdrukking moeten komen in een verhoging van de klanttevredenheid. CWI is er in 2005 in geslaagd de vastgestelde normen te halen. UWV presenteert de resultaten van het eind 2005 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek in het tweede kwartaalverslag 2006 en SVB voert het onderzoek in het voorjaar van 2006 uit.

In de Wet SUWI is de cliëntenparticipatie bij de uitvoeringsorganisaties geregeld. De CWI-clieñtenraadsleden vinden dat zij nog te weinig betrokken zijn bij de ontwikkeling van nieuwe instrumenten. De Cliëntenraad SVB wil zich ontwikkelen tot een zichtbare en proactieve raad en heeft een agenda voor de komende jaren ontwikkeld. UWV legt plannen vaker en in een vroeger stadium aan de cliëntenraden voor. Adviezen worden vaker overgenomen.

Implementatie SUWI: transformatie grotendeels afgerond

UWV heeft in 2005 voorrang gegeven aan de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van het going concern. Als gevolg daarvan loopt de transformatie door tot in 2006 en is een aantal veranderprogramma's volgens een aangepaste planning uitgevoerd. Uit een door de IWI verrichtte studie is gebleken dat UWV in 2004 en 2005 maatregelen heeft genomen om de sturing van de veranderprogramma's te verbeteren. Uit de studie blijkt echter ook dat verdere verbeteringen noodzakelijk zijn. UWV neemt daartoe aanvullende maatregelen. In 2006 moeten de resultaten daarvan zichtbaar worden.

CWI heeft de transformatie afgerond. De vorming van bedrijfsverzamelgebouwen blijft achter bij planning. Eind 2005 waren er 61 (formele en tijdelijke) BVG-en operationeel, 15 minder dan gepland. Voor 2006 en 2007 blijft dit een belangrijk aandachtspunt voor de ketenpartners. Uit een rapport van IWI over BVG-vorming (*Waar een wil is, is een BVG*) blijkt dat factoren als onderlinge verhoudingen/samenwerkingsbereidheid tussen de ketenpartners en middelen (financiën en huisvesting) doorslaggevend zijn voor het tempo waarin BVG-en totstandkomen.

In 2005 heeft UWV reïntegratiecoaching WW ingevoerd, met als doel maatwerk voor de cliënt. Wel heeft de werving van reïntegratiecoaches in 2005 meer tijd gekost dan voorzien. Tevens evalueert UWV de aanbestedingsprocedure. Doel van deze evaluatie is om te onderzoeken in hoeverre de aanbestedingsprocedure heeft bijgedragen aan de transparantie en het gelijke speelveld op de reïntegratiemarkt.



Kwaliteit en betrouwbaarheid informatievoorziening: verbetering is nodig

De kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening blijft onverminderd een belangrijk aandachtspunt voor de SUWI-organisaties. Bij CWI, SVB, BKWI en IB is door de accountant een goedkeurende accountantsverklaring (getrouwheid en rechtmatigheid) afgegeven. Bij UWV heeft de accountant over 2005 een goedkeurende accountantsverklaring met betrekking tot de getrouwheid afgegeven en een accountantsverklaring met beperking met betrekking tot de rechtmatigheid bij de jaarrekening. De door UWV ingezette verbetermaatregelen ten aanzien van rechtmatigheid zullen in 2006 onverminderd voortgezet moeten worden.

De SUWI-organisaties hebben diverse maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid en kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening naar een hoger niveau te tillen. Maar er dient nog het nodige te gebeuren. SZW zal de organisaties ondersteunen door de introductie van een normenkader voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening. Dit kader zal worden gebaseerd op de kaders die vanuit het ministerie van Financiën zijn ontwikkeld, die binnen SZW al zijn ontwikkeld én die al bij de SUWI-organisaties (CWI) worden toegepast.

2 Effectiviteit

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

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

2.1 WWB en WW: instroom voorkomen en uitstroom bevorderen

Tot de taken van CWI behoort onder meer het voorkomen van instroom naar de WWB en de WW en het bevorderen van de uitstroom uit de WWB en WW. Om de resultaten van CWI op dit terrein te meten, worden de prestatie-indicatoren preventiequote en uitstroomquote gebruikt. De preventiequote geeft het percentage werkzoekenden weer dat, na melding bij CWI, niet wordt overgedragen aan UWV c.q. aan gemeenten, bijvoorbeeld omdat de werkzoekenden in die tijd aan het werk zijn gegaan. De uitstroomquote meet het aantal fase 1 -werkzoekenden dat binnen zes maanden is uitgestroomd. Onderstaande tabel laat de resultaten in een meerjarig perspectief zien. Over 2002 zijn geen gegevens bekend omdat deze prestatie-indicatoren sinds 2003 worden gehanteerd. De resultaten vertonen een licht opgaande lijn over een periode van drie jaar. De realisaties tot en met het jaar 2005 liggen boven de streefwaarden.

	2003		2004		2005		2006
	Realisatie	Norm	Realisatie	Norm	Realisatie	Norm	Norm
Preventiequote WW	17,0%	25,0%	20,0%	18,0%	20,1%	20,0%	20,0%
Preventiequote WWB (Abw)	46,0%	25,0%	47,0%	40,0%	48,0%	45,0%	46,0%
Uitstroomquote WW	51,0%	60,0%	59,1%	50,0%	59,3%	55,0%	52,0%
Uitstroomquote WWB	50,4%	60,0%	61,8%	50,0%	60,5%	55,0%	40,0%

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

In 2005 bedroeg de preventiequote WW 20,1%. Ten opzichte van 2004 is de quote met ruim 2% toegenomen. De gerealiseerde preventiequote WWB in 2005 is 48 % en is daarmee 3% hoger dan de streefwaarde van 45%.

De realisatie van een hogere preventiequote voor de WW zal afhangen van de mogelijkheid voor CWI om een langere periode te kunnen bemiddelen voordat overdracht aan UWV plaatsvindt. Een goede aanzet hiertoe is gevonden in de mogelijkheid dat met werkloosheid bedreigde werknemers zich op vrijwillige basis kunnen inschrijven bij CWI voordat de werkloosheid is ingetreden.

De prestatie-indicator uitstroomquote is vernieuwd. Tot 2006 werd met deze indicator de uitstroom van het aantal fase 1-cliënten gemeten. Vanaf 2006 wordt het aantal route A-cliënten gemeten. De route A-groep is groter en ook moeilijker dan de fase 1-groep omdat deze groep naast fase 1-cliënten ook een deel van de fase 2- en fase 3-cliënten omvat. De normen voor 2006 zijn dan ook lager dan de normen in 2005.

2.2 Voorkomen van doorstroom van de WW naar de WWB

De ketenpartners hebben in 2005 een eerste, voorlopige definitie van de doorstroomquote opgesteld: het aandeel van de WW-gerechtigden waarvan de WW-uitkering is beëindigd, dat is doorgestroomd naar een WWB-uitkering. Als alternatieve definitie is de doorstroom van de WW naar de WWB afgezet tegen de instroom in de WWB. In het vierde kwartaal 2005 is een eerste conceptmeting uitgevoerd. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze conceptmeting weergegeven.

	Uitstroom WW in aantallen (bron: UWV)	Doorstroom WW naar WWB in aantallen (bron: CBS)	Doorstroom- quote (%)	Instroom WW (aantallen)	Doorstroom als % instroom WWB
2002	248.202	13.484	5,4	101.830	13
2003	293.029	16.040	5,5	113.980	14
2004	325.930	17.342	5,3	113.350	15

Tabel 2: doorstroom van de WW naar de WWB, 2002-2004.

Deze cijfers zijn indicatief en gebaseerd op bovengenoemde definities. In dit stadium van ontwikkeling kunnen nog geen conclusies aan de uitkomsten worden verbonden. In 2006 zal, in samenwerking met het CBS, een verfijning van definitie en metingen plaatsvinden.

2.3 Gemiddelde verblijfsduur fase-1-cliënten

Recent is een IWI-onderzoek gepubliceerd waaruit blijkt dat een relatief grote groep WW-ers na de duur van één jaar nog steeds als fase 1 geregistreerd staat.¹ In een brief aan uw Kamer naar aanleiding van dit onderzoek, heb ik vermeld dat CWI vanaf het eerste kwartaal 2006 over de indicator ‘gemiddelde verblijfsduur’ zal rapporteren.

¹ Inspectie Werk en Inkomen, ‘De gevolgen van selectie bij reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden’ (december 2005), u aangeboden bij brief van 6 december 2005 (Kamerstukken II 2005/06, 28 719, nr. 30).

2.4 Aantal reïntegratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW

In deze paragraaf wordt ingegaan op het aantal reïntegratietrajecten en de reïntegratiekansen AG en WW. De reïntegratiekansen AG-gerechtigden en WW-gerechtigden zal worden ingevuld aan de hand van het aantal plaatsingen door de prestatie-indicator plaatsingspercentage.

Ter bevordering van reïntegratie zet UWV onder andere reïntegratietrajecten in. De resultaten van deze reïntegratietrajecten worden weergegeven door het aantal duurzame plaatsingen te relateren aan het kalenderjaar waarin een traject is gestart. De trajecten met instroom in 2002 en die met instroom in 2003 zijn vrijwel allemaal afgerond. De aantallen en plaatsingspercentages kunnen nog slechts marginaal wijzigen.

Instroomcohort² WW	Netto Instroom	Plaatsingen	Plaatsingspercentage
Kalenderjaar 2002	8.862	2.905	32,8%
Kalenderjaar 2003	28.965	9.262	32,0%

Tabel 3: Plaatsingen van trajecten gestart in kalenderjaar 2002 en kalenderjaar 2003 WW.

Instroomcohort³ AG	Netto Instroom	Plaatsingen	Plaatsingspercentage
Kalenderjaar 2002	25.995	8.614	33,1%
Kalenderjaar 2003	42.278	12.290	29,1%

Tabel 4: Plaatsingen van trajecten gestart in kalenderjaar 2002 en kalenderjaar 2003 AG.

Van de WW-trajecten die zijn gestart in 2003 heeft 32,0% geresulteerd in een duurzame plaatsing. De resultaten vallen, ten gevolge van conjuncturele ontwikkelingen, voor de WW vooralsnog lager uit dan de norm (40%).

Voor de AG-trajecten geldt een plaatsingspercentage van 29,1%. De norm voor AG lag in 2003 op 30% en wordt vrijwel gerealiseerd.

Gemeten in absolute aantallen is het aantal ingezette trajecten en het aantal gerealiseerde plaatsingen aanmerkelijk gestegen. Het absolute aantal plaatsingen voor WW-gerechtigden is ten opzichte van 2002 gestegen van 2.905 tot 9.262 plaatsingen en voor arbeidsgehandicapten van 8.614 tot 12.290 plaatsingen.

In het eerste kwartaalverslag van UWV over 2006 komen de plaatsingsresultaten beschikbaar van de trajecten die in het eerste kwartaal van 2004 zijn gestart.

² Gegevens over instroomcohort 1^e kwartaal 2002 niet leverbaar

³ Gegevens over instroomcohort 1^e kwartaal 2002 niet leverbaar

2.5 Rechtmatigheidsscores per wet

SVB

In de periode vanaf 2002 zijn de rechtmatigheidsscores voor alle wetten verbeterd. Voor 2004 en 2005 is afgesproken dat de uitvoering van de sv-wetten en -regelingen gezamenlijk dient te voldoen aan het wettelijke rechtmatigheidspercentage van minimaal 99. Dit is gelukt. Afgesproken is dat eind 2006 de afzonderlijke wetten eveneens aan het percentage rechtmatigheid van minimaal 99 gaan voldoen. De SVB voldoet nu al aan dit vereiste. Het onzekerheidspercentage op totaalniveau ligt ruim onder het toegestane maximum van 3. In 2004 was dit 0,09 en in 2005 was dit 0,112. Zowel het totale onrechtmatigheidspercentage voor financiële fouten als het totale onzekerheidspercentage blijven ruim onder de toegestane percentages van respectievelijk 1 en 3.

SVB	2002 (realisatie)	2003 (realisatie)	2004 (realisatie)	2004 (onzekerheden)	2005 (realisatie)	2005 (onzekerheden)	2006 (norm)
AKW	99,4%	99,7%	99,8%	0,160%	99,9%	0,032%	99,0%
ANW	98,0%	99,0%	99,5%	0,470%	100%	0,102%	99,0%
AOW	99,7%	99,8%	99,9%	0,060%	99,9%	0,125%	99,0%
TOG	100%	100%	100%	0,000%	100%	0,000%	99,0%
TAS	100%	100%	100%	0,000%	100%	0,000%	99,0%
Totaal			99,9%	0,090%	99,9%	0,112%	99,0%

Tabel 5 Rechtmatigheidsscores SVB per wet in meerjarig perspectief.

UWV

Als alleen wordt gekeken naar de financiële rechtmatigheid, is er in 2005 (98,8%) bij UWV sprake van een verbetering ten opzichte van 2004 (98%). De norm van 99% wordt echter nog niet gehaald. UWV had in het jaarplan 2005 al aangekondigd dat, gegeven de volle werkagenda voor 2005, het behalen van de 99%-norm moeilijk haalbaar werd geacht. Met uitzondering van BIA en REA is er wel sprake van verbetering over alle wetten. In 2005 blijven Wajong, WAO, TW en WAZ boven de 99%-norm.

De onzekerheid is in 2005 toegenomen ten opzichte van 2004, van 0,6% naar 1,8%. De toename doet zich, op de ZW en REA na, over de gehele linie voor. UWV heeft in de tweede helft van 2005 het aantal onzekerheden verminderd. Over 2006 zal deze vermindering moeten worden voortgezet.

De Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten (TRI) wordt vanaf 1 januari 2005 door UWV uitgevoerd. Omdat de hoogte van de uitkering eerst na het verstrijken van de uitkeringsduur wordt vastgesteld, bestaat de uitkeringsmassa van de TRI voor een groot deel uit voorschotbetalingen. De rechtmatigheidsteekproef voor de TRI is getrokken uit de uitkeringsmassa van de definitieve TRI-betalingen. Deze is echter van dusdanig beperkte omvang dat de daarin gedane bevindingen een onvoldoende afspiegeling vormen van de rechtmatigheid van de wetsuitvoering van de TRI. Om deze reden zijn de controlebevindingen niet in de

berekening van de financiële rechtmatigheid meegenomen maar is de totale steekproefmassa als onzeker aangemerkt.

UWV ⁴	2002 (realisatie)	2003 (realisatie)	2004 (realisatie)	2004 onzekerheden	2005 (realisatie)	2005 onzekerheden	2006 (norm)
BIA	93,0%	94,9%	99,4%	0,3%	97,4%	0,9%	99%
Wajong	99,1%	99,8%	99,7%	--	99,9%	0,4%	99%
WAO	99,8%	100%	99,5%	0,1%	99,9%	0,9%	99%
WAZ	95,5%	97,8%	99,2%	1,0%	99,3%	1,7%	99%
WW	95,4%	93,1%	94,9%	1,2%	97,1%	3,6%	99%
ZW	90,9%	92,7%	94,8%	5,3%	95,7%	3,4%	99%
REA	94,6%	87,2%	91,7%	2,9%	90,3%	1,9%	99%
WAZO	96,2%	98,2%	98,0%	0,2%	98,8%	1,8%	99%
TW	93,7%	97,9%	97,2%	1,2%	99,3%	1,1%	99%
TRI	--	--	--	--	--	100%	99%
Totaal	98,3%	97,8%	98,0%	0,6%	98,8%	1,8%	99%

Tabel 6 Rechtmatigheidsscores UWV per wet in meerjarig perspectief.

⁴ Percentages UWV 2002-2003 zijn inclusief onzekerheden. Vanaf 1 januari 2005 zijn de regels voor de accountantscontrole aangepast. Dit houdt onder andere in dat de onzekerheden apart worden vermeld.

3 Doelmatigheid

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstellingen van SUWI te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn⁵:

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

3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

Totale kosten (x €1 mln.)	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006
UWV	1.845,2	1.821,7	1903,2	1945,5	1.917,8	1828,0
CWI	388,9	412,3	428,6	440,1	425,4	352,4
SVB	218,6	210,3	209,5	228,5	229,6	225,6
BKWI	12,0	10,0	8,8	9,5	9,1	8,6
IB	5,3	5,6	8,8	7,3	10,8	5,3

Tabel 7 Totale kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief (inclusief transformatiegelden en andere tijdelijke gelden en exclusief de uitvoeringskosten andere taken door UWV en SVB).

UWV

Voor UWV geldt een efficiencytaakstelling van 25% over de periode 2002-2005. De cumulatief gerealiseerde taakstelling wordt in deze periode ingezet ten behoeve van de financiering van de veranderagenda. In 2005 is UWV ruim binnen het beschikbaar gestelde budget gebleven. Naast het toegekende budget ad €1853,5 mln. is goedkeuring verleend voor bedragen van €21,3 mln. en €40,0 mln. uit respectievelijk het bestemmingsfonds voor de W&R projecten en het bestemmingsfonds voor de frictiekosten. Tot slot heeft de minister €3,0 mln. toegewezen voor de uitvoering van de TRI. Het totaal beschikbaar budget was €1917,8 mln.

Met een realisatie van €1.902,9 mln. in 2005 is er sprake van een onderbesteding van € 14,9 mln. ten opzichte van het beschikbare budget. Dit is voor een gedeelte veroorzaakt doordat UWV voor bepaalde activiteiten, als beschreven in het jaarplan 2005, het ambitieniveau heeft bijgesteld en de planning heeft aangepast. Ondanks dat er sprake is van onderbesteding op de totale UWV-begroting in 2005, is tevens geconstateerd dat UWV voor bepaalde transformatieprojecten (uniformering ziektebewysesystemen) de

⁵ In dit hoofdstuk wordt niet alle gevraagde informatie geleverd. In de negende en tiende voortgangsrapportage zijn de redenen daarvoor uiteengezet.



begroting heeft overschreden. De keuze om in 2005 voorrang te geven aan de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van het going concern, heeft tot gevolg dat de voor 2005 geplande efficiëncytaakstelling is doorgeschoven naar 2006.

De Tweede Kamer is op 29 maart 2006 geïnformeerd over de goedgekeurde begroting 2006 voor het UWV (UB/A/2006/27379). Bij het vaststellen van de begroting 2006 is gebruik gemaakt van het extern uitgevoerde kostenonderzoek.

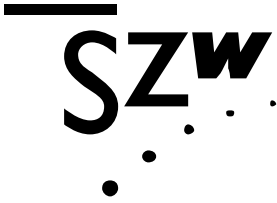
CWI

De reguliere uitvoeringskosten CWI worden bepaald door klantstromen (volumeontwikkeling), serviceniveau en loon- en prijsontwikkeling. De klantstromen waren in 2005 lager dan in 2004. Desondanks zijn de uitvoeringskosten hoger uitgevallen dan in 2004. De reden hiervoor is enerzijds dat op basis van de cijfers die ten grondslag liggen aan het jaarplan de organisatie is ingesteld op een hogere klantstroom dan uiteindelijk is gerealiseerd. Anderzijds is CWI in 2005 gestart met de uitvoering van de indicatiestelling WSW. Het in 2005 vanuit de rijksbegroting ter beschikking gestelde budget voor de uitvoeringskosten bedroeg €351,3 mln. Daarnaast is aan CWI toegestaan om €31,2 mln. aan doorgeschoven gelden uit eerdere jaren in te zetten voor de financiering van het jaarplan 2005. Bovendien heeft CWI in totaal €42,9 mln. aan - deels incidentele - overige baten als dekking kunnen inzetten voor onder andere het in 2005 afgeronde transformatieprogramma en overige (reguliere) projectmatige activiteiten. Ondanks dat de realisatie 2005 hoger is dan het budget 2005 is sprake van een onderuitputting. De reden hiervoor is dat CWI in 2005 overige baten heeft gehad voor onder andere onderhuur en taken die voor UWV zijn uitgevoerd.

In 2006 bedraagt het aan CWI ter beschikking gestelde budget €352,4 mln. Ook in 2006 is de begroting van CWI uitgegaan van een hoger niveau dan het ter beschikking gestelde budget. CWI is toegestaan om het reguliere resultaat 2005 (maximaal €10 mln.) in te zetten ter financiering van het jaarplan 2006.

SVB

Vergeleken met 2004 zijn de uitvoeringskosten SVB in 2005 gedaald. Dit wordt met name veroorzaakt door een daling in de personeelskosten. Deze vielen lager uit dan begroot als gevolg van lagere loonkosten, externe kosten en overige personeelskosten. Ook zijn er minder externen ingezet dan vooraf verwacht. Er was een budget van €227 mln. toegekend in 2005. Hieraan is een bestemmingsreserve van €2,6 mln. toegevoegd uit het budgettaire overschot van 2004. De SVB heeft uit het positieve resultaat uit 2005 voor 2006 voor €18,2 mln. aan voorzieningen getroffen, waarvan meer dan €15 mln. voor de wachtgeldvoorzieningen in het veranderprogramma SVB Tien. De onderuitputting bedraagt daarmee €1,9 mln. Voor het jaar 2006 is aan SVB een budget uitvoeringskosten toegekend van €225,6. De SVB heeft een budgetkorting van €9 mln. verwerkt. Door compensatie voor onder andere loon- en prijsstijgingen valt de begroting 2006 per saldo €4 mln. lager uit.



BKWI

Voor BKWI wordt jaarlijks een budget beschikbaar gesteld voor de reguliere beheeractiviteiten van het Suwinet. Daarnaast is tot het jaar 2006 een bedrag beschikbaar gesteld voor projecten ten behoeve van de doorontwikkeling van Suwinet. Het budget bedroeg in totaal €8,6 mln. In 2005 heeft BKWI doorgeschoven projecten uit 2004 uitgevoerd (€0,4 mln.). Deze projecten zijn in 2005 allemaal afgerond. Uiteindelijk heeft BKWI een onderuitputting op de reguliere uitvoering gerealiseerd van €0,2 mln. (inclusief overige- en financiële baten komt de onderuitputting uit op €0,3 mln.).

IB

Voor IB wordt jaarlijks een budget beschikbaar gesteld voor de uitvoering van wettelijke taken. Voor 2005 is aan IB een budget toegekend voor reguliere activiteiten (€4,8 mln.) en projectmatige activiteiten (€2,8 mln.). Daarnaast heeft IB voor de uitvoering van uitgestelde projecten uit 2004 een bedrag van €2,4 mln. tot zijn beschikking gehad. Uiteindelijk heeft IB een onderuitputting op projectmatige activiteiten gerealiseerd van afgerond €1,3 mln.

3.2 Verhouding personeelskosten front-office/staf SUWI-organisaties

Deze informatie is voorsnog niet beschikbaar. Zoals eerder aangegeven⁶ wordt bij deze indicator een voorbehoud gemaakt. De indicator 'verhouding personeelskosten front-office/staf' geeft een onvoldoende adequaat beeld van de overhead bij een SUWI-organisatie en wordt in te hoge mate beïnvloed door bijvoorbeeld de inrichting van de werkprocessen en daarmee de organisaties. In samenwerking met de SUWI-organisaties wordt bezien of een eenduidige indicator op dit aspect is te ontwikkelen.

3.3 Verhouding personeel (in fte's) front-office /staf SUWI-organisaties

Deze informatie is voorsnog niet beschikbaar. Zoals eerder aangegeven⁶ wordt bij deze indicator een voorbehoud gemaakt. De indicator 'verhouding personeel (in fte's) front-office/staf' geeft een onvoldoende adequaat beeld van de overhead bij een SUWI-organisatie en wordt in te hoge mate beïnvloed door bijvoorbeeld de inrichting van de werkprocessen en daarmee de organisaties. In samenwerking met de SUWI-organisaties wordt bezien of een eenduidige indicator op dit aspect is te ontwikkelen. CWI heeft deze indicator wel opgenomen als beleidsinformatie en heeft in 2005 de streefwaarde van 12% gehaald.

⁶ Kamerstukken II 2004/05, 26 448, nr. 165

3.4 Huisvestingskosten

Huisvestingskosten (x €1 mln.)	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006
UWV ⁷	148,3	115,6	127,5	113,0	134,2	130,2
CWI	53,9	46,4	46,0	40,5	48,7	47,8
SVB	23,8	22,2	21,4	22,7	21,5	19,2
BKWI	0,4	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4
IB	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3

Tabel 8 Huisvestingskosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief.

UWV

De huisvestingskosten 2005 liggen boven de gerealiseerde kosten 2004 als gevolg van het investeringsprogramma in (ver)nieuwbouw. Het budget 2005 voor de huisvestingskosten, inclusief kosten voor andere taken, bedraagt €134,2 mln. Gegeven de realisatie van €127,5 mln. is er dus sprake van een onderschrijding in 2005 van €6,7 mln. (5%). Deze lagere uitgaven worden veroorzaakt door lagere huur en servicekosten evenals lagere afschrijvingen. Het gemiddelde aantal m² in 2005 is ongeveer 6% lager dan begroot.

CWI

De grote huisvestingskosten 2005 bedragen in de jaarrekening €48,7 mln. De gerealiseerde huisvestingskosten zijn €2,7 mln. lager dan de begroting (6%). Dit wordt veroorzaakt doordat de WSW-begroting in 2005 additionele dekking geeft voor de huisvestingskosten. Daarnaast heeft CWI te maken gehad met een vrijval uit de voorziening BVG.

SVB

De huisvestingskosten waren in 2005 bijna gelijk aan de begroting. De uitputting bedroeg 99%. In 2004 is een meerjarenplan voor groot onderhoud van alle kantoren gereed gekomen. Dit heeft als basis gediend voor de investeringsplanning voor de komende jaren. Enkele op de investeringsbegroting opgenomen posten voor groot onderhoud, met name voor het hoofdkantoor, zijn in 2005 gerealiseerd. Mede in het kader van het vernieuwingsprogramma SVB Tien zal de SVB een strategisch huisvestingsplan opstellen, waarmee inzicht wordt gegeven in de ontwikkelingen van de huisvesting op de middellange termijn.

⁷ De in de tabel weergegeven realisatie 2005, het budget 2005 en het budget 2006 betreffen de huisvestingskosten inclusief kosten voor andere taken (bijvoorbeeld bovenwettelijke taken) en exclusief frictiekosten. De realisaties 2003 en 2004 betreffen de huisvestingskosten exclusief huisvestingskosten voor andere taken.

3.5 ICT-kosten

ICT kosten (x €1 mln.)	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006
UWV ⁸	268,0	238,1	241,1	253,3	280,4	259,7
CWI	55,7	58,4	51,9	60,4	63,2	46,9
SVB	15,2	13,5	14,1	19,2	19,4	17,6
BKWI	8,5	6,4	4,7	6,1	4,5	3,4
IB	1,3	2,3	4,7	1,4	6,0	1,3

Tabel 9 ICT-kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief.

UWV

Het budget 2005 voor de automatiseringskosten, inclusief kosten voor andere taken, bedraagt €280,4 mln. Gegeven de realisatie van €241,1 mln. betekent dit dat er sprake is van een onderschrijding in 2005 van €39,9 mln. Deze onderschrijding wordt onder meer veroorzaakt door lagere reguliere kosten kantoorautomatisering en lagere exploitatiekosten.

CWI

De automatiseringskosten CWI betreffen zowel de reguliere ICT-kosten alsook de ICT-kosten die CWI maakt in het kader van de projectmatige ontwikkeling van ICT-systemen, zoals Sonar en HVS (Herstructurering Vacature Service). De kostenontwikkeling in 2005 wordt gekenmerkt door lagere ICT-kosten ten opzichte van de begrote ICT-kosten. Als gevolg van gunstige contracten met leveranciers en enkele uitgestelde ontwikkelingen op ICT-gebied, zijn de gerealiseerde ICT-kosten €11,3 mln. lager dan begroot.

SVB

De automatiseringskosten van de SVB zijn ten opzichte van 2004 gestegen, maar niet het gehele ICT-kostenbudget is gebruikt. Dit heeft verschillende oorzaken. Zo zijn de kosten voor het hoofdnetwerk lager dan begroot vanwege lagere kosten voor reparatie en onderhoud, is een investering niet doorgaan en pakt nieuwe contractvoorwaarden voor werkplekapparatuur voordeliger uit.

BKWI

De automatiseringskosten BKWI betreffen zowel de reguliere ICT-kosten alsook de ICT-kosten die BKWI maakt in het kader van de projectmatige doorontwikkeling van het Suwinet. Het zwaartepunt van deze activiteiten heeft gelegen in de periode 2002-2003. Hierdoor wordt de daling in de ICT-kosten verklaard.

⁸ De in de tabel weergegeven "realisatie 2004", "realisatie 2005", "budget 2005" en "budget 2006" betreffen de ICT-kosten inclusief ICT-kosten voor andere taken en kwaliteitsprojecten, maar exclusief migratiekosten, transformatiekosten en kosten voor overige projecten. De "realisatie 2003" betreft de ICT-kosten exclusief ICT-kosten voor andere taken.

IB

Ten aanzien van 2004 zijn de automatiseringskosten van IB hoger. De oorzaak hiervan is dat er in het bedrag van de automatiseringskosten de projectkosten zitten ten behoeve van het project SLOG en EKB. Op de projectmatige activiteiten heeft IB een onderuitputting van €1,3 mln. gerealiseerd.

3.6 Resultaten verrichte benchmarks

In het kader van sturen op afstand worden prestaties afgesproken en financiële kaders vastgesteld. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van deze afspraken en de wijze waarop deze worden ingevuld ligt bij de Raden van Bestuur van de ZBO's. Ten behoeve van een kwalitatief hoogwaardig uitvoeringsproces en een goede bedrijfsvoering wordt onder meer via regionale benchmarks (vestigingsvergelijkingen) interne managementinformatie verzameld. De minister heeft geen directe aanleiding deze informatie op te vragen.

Het proces binnen de SUWI-ZBO's is dermate uniek dat benchmarken in de markt niet mogelijk is. Wel hebben de SUWI-ZBO's deelgenomen aan eerdere rondes van de Rijksbrede Benchmark. Tevens zijn SVB en CWI mede partij binnen het Handvest Publiek Verantwoord, op basis waarvan betrokken organisaties elkaar evalueren over hun dienstverlening naar de klant en goed bestuur. Bij al deze benchmarks draait het om bedrijfsvoeringsaspecten en het leren van elkaar. Er komt dus voor de minister geen relevante sturingsinformatie uit naar voren.

3.7 Volledige en tijdige overdracht dossiers van CWI naar UWV / gemeenten

De prestatie-indicatoren volledige en tijdige overdracht van dossiers door CWI aan de ketenpartners zijn gericht op het proces in de keten.

	Realisatie 2003	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Norm 2005	Norm 2006
Volledige overdracht dossiers WW	90,1%	98,4%	99,2 %	85,0%	85,0%
Volledige overdracht dossiers WWB (Abw)	86,6%	97,6%	99 %	85,0%	85,0%
Tijdige overdracht dossiers WW	81,1%	86,2%	86,5 %	80,0%	80,0%
Tijdige overdracht dossiers WWB (Abw)	95,6%	96,5%	93,2 %	96,0%	95,0%

Tabel 9: Overdracht dossiers door CWI in meerjarig perspectief.



Volledige overdracht van CWI aan gemeenten betekent dat het dossier alle relevante stukken bevat en als dit niet mogelijk is, dat in het dossier wordt aangetekend welke stukken ontbreken. Tabel 9 toont aan dat zowel in het kader van de WW als de WWB hoge realisatiecijfers worden behaald, die met uitzondering van de tijdigheid WWB ruimschoots boven de voor 2005 afgesproken norm liggen. Als belangrijkste oorzaak van het niet halen van de norm voor tijdige overdracht WWB geeft CWI aan dat met een aantal gemeenten afspraken zijn gemaakt over een langere termijn van aanlevering van dossier dan de 8-dagen termijn (conform het besluit SUWI). Het realiseren van deze afwijkende termijn is niet in de meting meegenomen. Daarnaast geeft CWI aan dat door een onvolkomenheid in SONAR, in een aantal gevallen de verkeerde datum wordt gehanteerd, waardoor de quote te laag uitvalt.

4 Klantgerichtheid

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

1. klanttevredenheid werkgevers UWV;
2. klanttevredenheid uitkeringsgerechtigde WAO-gerechtigden UWV;
3. klanttevredenheid uitkeringsgerechtigde WW-gerechtigden UWV;
4. klanttevredenheid cliënten CWI (werkzoekenden en bezoekers);
5. klanttevredenheid werkgevers CWI;
6. klanttevredenheid cliënten SVB.

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

Klanttevredenheid	Realisatie 2003	Norm 2004	Realisatie 2004	Norm 2005	Realisatie 2005	Norm 2006
Werkgevers UWV ⁹						
- premie-inning	6,1	6,5	-	6,0	-	n.v.t.
- uitkeringsverzorging	5,5	6,5	-	6,0	-	-
Verzekerden UWV	6,5	6,5	-	6,0	-	6,5
Cliënten CWI	6,7	7,0	-	7,0	7,3	7,0
Werkgevers CWI	7,1	7,0	7,1	7,0	7,0	7,0
Cliënten SVB						
• tel. dienstverlening	3,1	3,2	3,2	3,2	-	85%
• internet	3,0	3,1	3,1	3,1	-	85%
• correspondentie	3,1	3,2	3,1	3,2	-	85%

Tabel 10 Klanttevredenheid SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

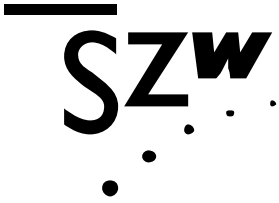
UWV

UWV voerde in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidonderzoek uit. Eind 2005 is het veldwerk verricht. De uitkomsten worden momenteel verwerkt en geanalyseerd. De resultaten zullen via het tweede kwartaalverslag 2006 beschikbaar komen.

Daarnaast heeft UWV de Klantgerichtheidmonitor ontwikkeld. De monitor wordt elk kwartaal gehouden en biedt periodiek informatie over de mate van klantgerichtheid op regionaal en landelijk niveau. De belangrijkste resultaten van de 0-meting zijn:

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

⁹ Klanttevredenheid werkgevers UWV wordt in 2006 niet gemeten. De klanttevredenheid van werkgevers over de premie-inning is vanaf 2006 niet meer relevant vanwege de overdracht van de premie-inning vanaf 1 januari 2006 aan de Belastingdienst.



Het aantal klachten dat bij UWV wordt ingediend, blijft onverminderd hoog. In het eerste kwartaal was er sprake van een sterke stijging vanwege het wegwerken van een achterstand uit eind 2004. In het tweede kwartaal is een lichte daling te zien van het aantal klagers (4.666 ten opzichte van 4.896 in het eerste kwartaal). In het derde kwartaal zet deze daling door: 3.853 klagers. In het vierde kwartaal nam het aantal klachten weer toe (6.701 klagers) onder meer door de opstartproblemen bij de invoering van het nieuwe Ziektewetsysteem in september 2005. UWV verwacht dat in de loop van de komende maanden er weer sprake zal zijn van een regulier uitvoeringsproces en een daling van het aantal klachten.

Van de afgehandelde klachten is 52,7% in 2005 gegrond verklaard. De drie meest voorkomende klachtoorzaken in 2005 met het oordeel gegrond zijn voorlichting/berichtenverkeer (29,8%), behandelingsduur/trage afdoening (21,7%) en betaling aan verzekerde (21,0%).

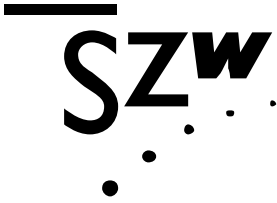
Ondanks de stijging van het aantal klachten is de snelheid van afhandeling van klachten in de loop van 2005 aanzienlijk toegenomen. Over geheel 2005 heeft UWV ruim 87% van de klachten binnen zes weken afgehandeld (2004: 81%). De interne doelstelling van UWV is om de klachten binnen drie weken te hebben afgehandeld. Door de sterke stijging van de klachten in het vierde kwartaal is die score van 80% binnen drie weken niet gehaald (67% in december 2005).

Om de stijging van de klachten terug te dringen, heeft UWV een complex van maatregelen genomen waarbij naast procesverbeteringen veel aandacht is gegeven aan betere bereikbaarheid, een uniforme database ten behoeve van het beantwoorden van vragen van klanten, het aanpassen van de internetsite (klanten kunnen nu ook formulieren downloaden), kortere doorlooptijden en training van medewerkers in klantgericht werken (via het opleidingsprogramma 'De Buitenwereld').

Naar aanleiding van het Algemeen Overleg met de vaste kamercommissie voor sociale zaken op 2 februari jl. inzake de herbeoordelingen, is IWI verzocht nader onderzoek te doen naar de bejegening van cliënten door UWV-medewerkers. Een eerste rapportage van dit onderzoek over de klachten, gericht op bejegening van cliënten bij de arbeidsongeschiktheidswetten, wordt voor het zomerreces verwacht. De tweede rapportage over de klachten, gericht op onder andere de bejegening bij de Werkloosheidswet en de Ziektewet, wordt in het najaar verwacht. In de rapportage worden ook de uitkomsten meegenomen van het onderzoek van UWV betreffende de relatie tussen het oordeel van een cliënt en de uitkomst van diens herbeoordeling.

CWI

CWI heeft in 2005 een klantonderzoek gehouden onder bezoekers van de CWI-vestigingen. De bezoekers zijn meer tevreden dan in 2003 (laatst gehouden meting) op onder andere het onderdeel van het nakomen van afspraken door CWI. Uit het onderzoek blijkt verder dat vooral klanten met een vast contactpersoon meer tevreden zijn. De dienstverlening aan werkgevers meet CWI aan de hand van de verbetermeter, die meet hoe werkgevers de vacaturevervulling door CWI waarderen. Deze verbetermeter vindt vanaf september 2005 elk kwartaal plaats.



De gemiddelde waardering door werkgevers is een 7. CWI meldt dat ruim driekwart van de werkgevers steeds weer opnieuw vacatures aanmeldt. Hieruit mag de conclusie worden getrokken dat het merendeel van de werkgevers voldoende vertrouwen heeft in dienstverlening van CWI.

In 2005 zijn in totaal 1.078 klachten ingediend, waarvan 860 door werkzoekenden. Ten opzichte van 2004 is dit een toename van bijna 48%. CWI verklaart deze toename aan het meer onder de aandacht brengen van de klachtregeling bij cliënten. De meeste klachten hebben betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden, zoals gebrek aan informatie en lange wachttijden. Driekwart van de klachten is binnen zes weken na indiening afgehandeld. Van de afgehandelde klachten zijn er 314 gegrond verklaard. In overleg met de Centrale Cliëntenraad is afgesproken om de klachten voortaan centraal af te handelen. CWI krijgt hierdoor beter zicht op de klachten, waardoor de dienstverlening kan worden verbeterd.

SVB

In 2006 houdt de SVB opnieuw het tweejaarlijkse klanttevredenheidonderzoek. Als norm voor 2006 hanteert de SVB voor elk onderdeel 85%, in 2010 moet dit percentage zijn opgelopen naar 90%.

In 2005 is er veel aandacht besteed aan klantgerichtheid. De SVB is begonnen met verbetermaatregelen gericht op (schriftelijke) klantcommunicatie, het voorbereiden van de inrichting van de serviceteams voor de uitvoering van de AKW en het verruimen en vereenvoudigen van de elektronische dienstverlening. Zo is de SVB één van de eerste landelijke organisaties die DigiD heeft ingevoerd.

De SVB scoort goed op de tijdige afhandeling van de klachten. Het percentage klachten dat binnen zes weken wordt afgehandeld was in 2005 96%, terwijl de norm 95% is. De tevredenheid over de afhandeling van de klachten is laag, namelijk 48% bij een norm van 60%. De SVB vermoedt dat de moeizame implementatie van het Document Management Systeem hiervan een belangrijke oorzaak is. Deze problemen zijn inmiddels opgelost. De SVB verwacht dat dit systeem, dat digitale dossiervorming mogelijk maakt, een positief effect zal hebben op de klantgerichtheid. Daarnaast wil de SVB de tevredenheid over de klachtafhandeling verhogen door wijziging aan te brengen in de daarvoor opgestelde procedures. Deze wijzigingen zullen hun plaats vinden binnen het vernieuwingsproject SVB Tien. Voor de AKW zullen de wijzigingen in 2007 zijn gerealiseerd, voor de AOW en ANW in 2008. Verder heeft de SVB een masterplan klantcommunicatie opgesteld, dat voortaan problemen in de communicatie met de klant zal helpen voorkomen.

5 De implementatie van SUWI

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

1. stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV;
2. stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen;
3. stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt;
4. stand van zaken cliëntenparticipatie.

5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV

In 2005 is de hoogste prioriteit gelegd bij voortgang van going concern en bij de invoering van het beleidsprogramma. De UWV-transformatie loopt daarom door tot in 2006. UWV heeft in het jaarverslag 2005 verslag gedaan van de voortgang van het veranderproces in 2005.

Uit de rapportage blijkt dat in 2005 van het *Programma Afronden Fusie en Transformatie* alleen de noodzakelijke activiteiten verricht zijn. De overige worden in 2006 uitgevoerd. Eind 2005 zijn drie van de zes ICT-stelsels voor de distribuerende functie volledig uitgefaseerd. In 2005 zijn drie frontoffices en drie front-backoffices tot stand gekomen of aangepast. Eenendertig panden werden overbodig. Het overzetten van applicaties naar de nieuwe omgeving voor kantoorautomatisering en het uniformeren van de ziektebewysesystemen hebben meer geld en tijd gekost dan voorzien.

Het programma *SUB/Walvis* is volgens aangepaste planning uitgevoerd. In 2006 wordt een begin gemaakt met het vullen van de polisadministratie.

Het *Programma Mobiliteit* is in overeenstemming met de planning uitgevoerd. De mobiliteitscentra zijn operationeel. De voor 2005 geplande reductie van personeel is gerealiseerd.

Het *Programma Werk boven uitkering door Ketensamenwerking* is in 2005 deels gerealiseerd. In 2005 is gestart met de inrichting van Toonkamers om nieuwe wegen te vinden voor onder andere terugdringen van het aantal uitkeringsgerechtigden en de effectievere inzet van reïntegratiemiddelen, duidelijke taal en heldere communicatie over rechten en plichten. Per 31 december 2005 waren zes Toonkamers actief.

In het kader van het *Programma Klantgerichtheid* is UWV in 2005 via twee landelijke telefoonnummers bereikbaar geworden: voor werknemers en voor werkgevers. De functionaliteit van de website is verbeterd. 13e weekmeldingen WIA kunnen elektronisch doorgegeven worden. Er wordt een proef gehouden met inzien van de betaalspecificatie. Bij de proeven wordt DigID als toegangssysteem gebruikt. Verder zijn tachtig



elektronische formulieren en vraag- en antwoord modules in gebruik genomen. Er is een proef genomen met een elektronisch dossier reïntegratiecoach. Honderden standaardbrieven, brochures en formulieren zijn beter afgestemd op de wensen van de cliënt. De klachtenbehandeling is vernieuwd. Er is een klachtenreglement ingevoerd en een trajectplanner klachten op internet geplaatst. Medewerkers zijn getraind in klantgericht denken en doen. Er is een succesvolle pilot mediation uitgevoerd. Deze aanpak wordt bij de WW ingevoerd. AG voert nog een pilot uit. Externe voorlichtingscampagnes zijn uitgevoerd op het terrein van herbeoordelingen, preventie en banenmarkt.

IWI heeft een studie gedaan “*naar het in samenhang beheersen van veranderingen binnen UWV*”. Uit de studie blijkt dat UWV vooral in 2004 en 2005 veel maatregelen genomen heeft om de sturing van de projecten te verbeteren. Zo is de Raad van Bestuur intensiever betrokken bij het verandertraject, is de veranderorganisatie versterkt, levert de ingestelde Cockpit ICT een positieve bijdrage aan het inzichtelijk maken van de ICT-afhankelijkheden, is de autonomie van de programmamanagers en de scheiding tussen *going concern* en projecten toegenomen, zijn er standaarden voor onderzoeken, projectbeschrijvingen, rapportages en evaluaties ontwikkeld, en wordt de administratieve organisatie / interne controle (AO/IC) verbeterd.

Uit de IWI-studie blijkt dat er nog meer aandacht besteedt moet worden aan duidelijke doelstelling, financiële onderbouwing, beheersmechanismen en meetbare mijlpalen van de projecten. Verder ontbreekt het nog aan informatie die inzicht verschaft omtrent de verhouding tussen de gemaakte kosten en de opgeleverde mijlpalen. Dit vergt volgens IWI een gedegen analyse van zowel de financiële stromen en de daadwerkelijk opgeleverde mijlpalen (inclusief controle op de onderliggende specificaties). Verder heeft de AO/IC nog steeds gebreken. Er is geen mechanisme om te constateren of verwachte baten gerealiseerd worden, het risico bestaat dat projectkosten onvolledig en onjuist in de administratie worden verantwoord en dat facturen ten onrechte worden goedgekeurd.

UWV heeft verbeteractiviteiten ingezet. Bij de beoordeling, monitoring en afsluiting van projecten komen doelstelling, financiële onderbouwing, beheersmechanismen, meetbare mijlpalen en baten nu uitdrukkelijk aan de orde. Verder worden de baten van de projecten verwerkt in de interne kaderstellingen van de betrokkenen organisatieonderdelen. Als deze hun jaardoelen niet binnen budget kunnen realiseren vindt een onderzoek naar de oorzaken plaats. De administratieve organisatie is verder verbeterd. Er wordt strak gestuurd op aansluiting tussen de financiële rapportages op projectniveau en de financiële administratie. De monitoring van de kosten, en de wijze doorbelasting, van externe inhuur ICT-personeel is verbeterd. Door een verscherpte monitoring van de projectkosten wordt bijgedragen aan het vergroten van inzicht in de verhouding tussen gemaakte kosten, en opgeleverde mijlpalen en baten. Met ingang van het tweede kwartaalverslag 2006 zal UWV een analyse opnemen van de verhouding tussen de gemaakte projectkosten en de behaalde resultaten.

5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen

De transformatieperiode 2002-2005 is afgerond. In deze periode heeft CWI projecten uitgevoerd op de volgende gebieden: HRM en opleidingen, huisvesting, ICT en communicatie.

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

Eind 2005 waren er 61 BVG-en operationeel, dit is inclusief negen tijdelijke BVG-en (die functioneren vooruitlopend op huisvesting in een definitief gemeenschappelijk gebouw).

Dit zijn 15 BVG-en minder dan was gepland. Als reden geeft CWI op de afwezigheid van geschikte panden en andere vertragingen in het bouw- en planningsproces.

Uit een rapport van IWI over BVG-vorming (*Waar een wil is, is een BVG*), blijkt dat factoren als onderlinge verhoudingen/ samenwerkingsbereidheid tussen de ketenpartners en middelen (financiën en huisvesting) doorslaggevend zijn voor het tempo waarin BVG-en tot stand komen.

5.3 Stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt

In 2005 zijn enkele beleidswijzigingen doorgevoerd die tot doel hebben om het aanbieden van maatwerk te verbeteren:

- Het protocol zeer moeilijk plaatsbare cliënten maakt het mogelijk om voor cliënten die aan dit protocol voldoen een IRO met een lichtere mate van resultaatfinanciering af te sluiten (80/20 in plaats van 50/50). UWV geeft in het eerste kwartaalverslag 2006 een eerste overzicht van de bevindingen.
- Het scholingsprotocol verruimt de financiering van scholingstrajecten voor cliënten die zonder aanvullende scholing vrijwel geen kans maken op de arbeidsmarkt. UWV geeft in het eerste kwartaalverslag 2006 een eerste overzicht van de bevindingen.
- De IRO biedt cliënten de mogelijkheid om zelf een reïntegratiebedrijf te kiezen en zelf het reïntegratieplan vorm te geven. In de zomer van 2006 verschijnt de derde voortgangsrapportage over de IRO.
- De reïntegratiecoach WW heeft als doel de cliënt beter te leren kennen, zodat de inzet van maatwerk mogelijk wordt. Daartoe heeft de reïntegratiecoach professionele diagnose-instrumenten tot zijn beschikking en kan hij gerichte reïntegratieproducten inkopen. Reïntegratiecoaching WW is in 2005 ingevoerd. Wel heeft de werving van reïntegratiecoaches in 2005 meer tijd gekost dan voorzien.
- UWV evalueert de aanbestedingsprocedure. Doel van deze evaluatie is om te onderzoeken in hoeverre de aanbestedingsprocedure van UWV heeft bijgedragen aan de transparantie en het gelijke speelveld op de reïntegratiemarkt. Tevens wordt onderzocht in hoeverre de aanbestedingsprocedure ertoe bijdraagt dat UWV



contracten sluit met reïntegratiebedrijven die de beste prijs/prestatieverhouding leveren.

5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie

Het budget van de LCR voor 2006 is op €386.096 vastgesteld. Dit is inclusief de kosten voor de organisatie van het jaarlijkse congres. De LCR is facilitair ondergebracht bij de RWI, dit betreft personeel, huisvesting en facilitaire ondersteuning. De LCR beschikt over een ambtelijk secretariaat dat bestaat uit: een ambtelijk secretaris en een secretaresse, totaal 1,5 fte. De LCR heeft gevraagd om uitbreiding van de bezetting van het secretariaat. Besloten is een SZW-medewerker tijdelijk bij de raad te detacheren.

Ook in 2006 heeft de LCR weer zijn jaarlijkse congres georganiseerd, met als deze keer thema: "De cliënt centraal". De Ab Harrewijn-rede werd uitgesproken door het Kamerlid Noorman-Den Uyl. De Cliënt-in-Beeld-Prijs is dit jaar toegekend aan het project "contactpersoon organisatie", een samenwerkingsverband van de cliëntenraad WWB Landgraaf, de lokale Seniorenraad en het gehandicaptenplatform. In het kader van dit project wordt een maximaal gebruik van de mogelijkheid van buitengewone lasten aftrek in het kader van belastingen, en van de bijzondere bijstand, bevorderd. De publieksprijs 2006 is uitgereikt aan de UWV-cliëntenraden WW en AG in district Oost.

De LCR is een subsidie van €80.000 verleend voor de evaluatie van de Landelijke Cliëntenraad in het kader van de evaluatie SUWI. Deze evaluatie komt in juni gereed.

De LCR heeft in maart 2005 aangegeven dat er behoefte is aan een structureel budget voor ondersteuning, opleiding en training van cliëntenraden en voor het faciliteren van cliëntenorganisaties die vertegenwoordigers hebben in cliëntenraden. De LCR is van mening dat dit gerealiseerd kan worden in de vorm van een Fonds Ondersteuning, Opleiding en Training Cliëntenraden in de Sociale Zekerheid. De LCR heeft aangegeven een werkgroep te willen starten om de mogelijkheid voor een dergelijk fonds verder te onderzoeken. Om dit op korte termijn te kunnen realiseren zal vanuit SZW voor ondersteuning van de werkgroep worden gezorgd.

In de Wet SUWI is ook de cliëntenparticipatie bij de uitvoeringsorganisaties geregeld. Deze cliëntenraden worden door de betreffende zelfstandige bestuursorganen gefinancierd.

De CWI-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. De Cliëntenraad SVB wil zich ontwikkelen tot een zichtbare en proactieve raad, en heeft in hoofdlijnen een breed gedragen agenda voor de komende jaren ontwikkeld. UWV legt plannen steeds vaker en



in een steeds vroeger stadium aan de cliëntenraden voor. Adviezen worden vaker overgenomen. De UWV-clëntenraad heeft onderzoek laten doen naar de dienstverlening in de regio. Dit heeft geleid tot adviezen over onder meer eerste uitbetaling van WW-uitkering, terugbellen van klanten en het informeren van ontvangers van WW- én WAO-uitkering. Regelmatig wordt over de voortgang van de uitvoering van de adviezen gesproken.

Cliëntenraden participeren in banenmarkten en regionale herbeoordelingsbijeenkomsten. De raden hebben een communicatieplan en website. De leden hebben een rol in het opleidingsprogramma ter vergroting van de cliëntgerichtheid van de medewerkers. Bekeken wordt of de raden een grotere rol kunnen spelen bij het opstellen van verbeterplannen naar aanleiding van klachten.

6 Financieel overzicht

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

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

6.1 UWV

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006
startniveau SUWI:					
regulier	1563,0	1493,0	1438,0	1375,0	1368,1
migratie	162,0	0,0	0,0	0,0	0,0
transformatie	45,0	106,0	166,0	227,0	0,0
overig	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAAL	1771,0	1599,0	1604,0	1602,0	1368,1
jaarplan UWV:					
regulier	1563,0	1651,8	1641,6	1638,4	1572,1
migratie	162,0	0,0	30,5	0,0	0,0
transformatie	45,0	110,4	175,0	115,8	124,9
overig	0,0	0,0	90,1	56,9	131,0
TOTAAL	1771,0	1762,2	1937,2	1811,1	1828,0
eindstand budget:					
regulier	1602,3	1651,8	1641,6	1677,1	n.b.
migratie	81,0	50,0	30,5	0,0	n.b.
transformatie	45,4	110,4	175,0	155,8	n.b.
overig	11,1	23,7	104,0	84,9	n.b.
budgetkorting regulier 2004			-5,6		
TOTAAL	1739,8	1835,8	1945,5	1853,5	n.b.
realisatie jaarverslag:					
regulier	1605,5	1663,1	1607,1	1589,0	n.b.
migratie	80,5	50,0	27,4	0,0	n.b.
transformatie	34,9	116,2	156,2	122,2	n.b.
overig	11,2	15,9	31,0	192,0	n.b.
TOTAAL	1732,0	1845,2	1821,7	1903,2	n.b.

Tabel 11 Financieel overzicht UWV in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen UWV 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

Bij brief van 2 december 2005 (Kamerstukken 2005/06, 26448, nr. 231) bent u op de hoogte gesteld van de financiële ontwikkeling in het verleden en heden van UWV.

Bovenstaande tabel sluit aan bij de geleverde informatie in bovengenoemde brief. In aanvulling op de brief is de eindstand en realisatie van het budget 2005 alsook het budget van het jaarplan 2006 ingevuld. Ten opzichte van het jaarplan UWV 2005 (€1811,1 mln.) hebben de volgende mutaties plaatsgevonden. Zo is in de eerste plaats het UWV-budget met een bedrag van €14,4 mln. verhoogd ten behoeve van tijdelijke detachering van UWV-personeel bij de belastingdienst. In de tweede plaats heeft een verhoging van het budget met €25,0 mln. plaatsgevonden ten behoeve van de invoeringsprojecten WIA, Reflex en Arbeidsverledenbeschikking. Tot slot heeft de minister €3 mln. toegewezen voor de uitvoering van de TRI. Naast het toegekende budget ad. €1853,5 mln. heeft de minister tevens goedkeuring verleend voor bedragen van €24,3 mln. en €40,0 mln. uit respectievelijk het bestemmingsfonds voor de W&R-projecten en het bestemmingsfonds voor de frictiekosten in te zetten.

6.2 CWI

x €1 mln	2002	2003	2004	2005	2006
startniveau SUWI:					
regulier	344,0	279,0	263,0	250,0	245,0
transformatie	54,4	40,2	11,8	2,7	0,0
additionele reguliere projecten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ABNL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAAL	398,4	319,2	274,8	252,7	245,0
jaarplan CWI:					
regulier	344,0	300,0	331,8	346,3	352,4
transformatie	54,4	0,0	0,0	0,0	0,0
additionele reguliere projecten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ABNL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAAL	398,4	300,0	331,8	346,3	352,4
eindstand Budget:					
regulier	368,5	341,5	372,7	382,5	
transformatie	54,4	60,2	40,2	24,7	
additionele reguliere projecten	0,0	11,5	15,4	10,0	
ABNL	24,9	21,7	11,8	8,2	
TOTAAL	447,8	434,9	440,1	425,4	
realisatie Jaarverslag:					
regulier	347,3	340,1	367,4	389,2	
transformatie	34,4	26,2	27,6	26,5	
additionele reguliere projecten	0,0	0,9	5,5	4,7	
ABNL	24,9	21,7	11,8	8,2	
TOTAAL	406,6	388,9	412,3	428,6	

Tabel 12 Financieel overzicht CWI in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen CWI 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

Bij brief van 2 december 2005 (Kamerstukken 2005/06, 26448, nr. 231) bent u op de hoogte gesteld van de financiële ontwikkeling in het verleden en heden van CWI. Bovenstaande tabel sluit aan bij de geleverde informatie in bovengenoemde brief. In aanvulling op de brief is de eindstand en realisatie van het budget 2005 alsook het budget van het jaarplan 2006 ingevuld.

Het verschil tussen jaarplan en eindstand budget betreft reguliere aanvullende budgetten voor onder andere financiering van het ontwikkelingstraject Digitaal Klantdossier (€5 mln.) en het doorschuiven van middelen van 2004 naar 2005 (€31,2 mln.).

Bovendien heeft CWI overige baten als dekking kunnen inzetten voor onder andere het in 2005 afgeronde transformatieprogramma en overige (reguliere) projectmatige activiteiten (€42,9 mln.).

Bij de reguliere realisatie blijkt een budgetoverschrijding. In het bovenstaande beeld zijn echter nog niet de overige baten van CWI (€19 mln.), voor onder andere onderhoud en taken die voor UWV zijn uitgevoerd, meegenomen. Rekening houdend met deze overige baten heeft CWI een onderuitputting gerealiseerd.

In 2005 heeft CWI de transformatieprojecten afgerond. Op de reguliere additionele projecten heeft CWI een onderuitputting gerealiseerd.

6.3 SVB

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006
Totaal Budget	217,2	225,5	228,5	229,6	225,6
Totaal realisatie	215,5	218,6	210,0	209,5	

Tabel 13 Financieel overzicht SVB in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen SVB 2002-05; meibrief 2006; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

Met SVB zijn geen meerjarenafspraken gemaakt om te komen tot efficiencyverbetering. In de afgelopen jaren heeft SVB wel een kostenreductie weten te bereiken. Aan het toegekende budget voor 2005 is een bestemmingsreserve van €2,6 mln. toegevoegd, zodat de SVB met een budget van €229,6 heeft gewerkt. De verwachting is dat het programma SVB Tien naast een verbetering van de klantgerichtheid zal leiden tot een efficiencyverbetering. Dit zal met name worden gerealiseerd door inkrimping van het personeelsbestand.

6.4 BKWI

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006
Budget	7,0	6,1	6,7	6,8	8,6
Regulier					
Projecten	7,1	4,7	1,8	1,8	
Totaal budget	14,1	13,7	8,5	8,6	8,6
Eigen middelen		2,9	1,0	0,5	
Totaal beschikbaar	14,1	13,7	9,5	9,1	8,6
Realisatie					
Regulier	3,9	5,8	7,3	6,6	
Projecten	4,1	6,2	2,7	2,2	
Totaal realisatie	8,0	12,0	10,0	8,8	

Tabel 14 Financieel overzicht BKWI in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen BKWI 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

In de jaren 2002-2005 zijn projecten, vanwege overlapping over de jaren, doorgeschoven naar latere jaren. In 2005 bedraagt het doorgeschoven bedrag voor projecten €2,2 mln. De projecten zijn in 2005 afgerond.

6.5 IB

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006
Budget		4,5	4,9	4,8	4,8
Regulier					
Projecten		2,7	0,0	2,8	0,5
Totaal budget	8,8	7,5	4,9	7,6	5,3
Eigen middelen		0,3	2,4	3,2	
Totaal beschikbaar	8,8	7,5	7,3	10,8	5,3
Realisatie					
Regulier	6,2	4,8	4,5	5,0	
Projecten	2,5	0,5	1,1	3,8	
Totaal realisatie	8,7	5,3	5,6	8,8	

Tabel 15 Financieel overzicht IB in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen IB 2002-05; meibrief 2007; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

Structureel bedraagt de beschikbare begroting ca. 4,5 mln. In 2005 is een bedrag van €2,8 mln. toegevoegd aan de begroting voor de uitvoering van projecten. Daarnaast is de onderuitputting op het projectenbudget 2004 voor een bedrag van €2,4 mln. doorgeschoven ten behoeve van de uitvoering van projecten in 2005. Ultimo 2005 heeft IB een onderuitputting op het projectenbudget gerealiseerd van €1,3 mln.



6.6 Meerjarig perspectief

Vanaf 2006 is de verwachting dat het reguliere kostenniveau van de diverse organisaties zich zal stabiliseren. Wel zal het kostenniveau jaarlijks worden aangepast voor loon-, prijs en volumeontwikkelingen. Ook kunnen beleidswijzigingen aanleiding geven om de kostenvergoeding aan te passen.

7 Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de door de SUWI-organisaties gepresenteerde informatie betrouwbaar is. Hierbij wordt ingegaan op de kwaliteit en betrouwbaarheid van zowel de financiële als de niet-financiële informatie.

Algemeen

De SUWI-organisaties dienen voor 15 maart een jaarverslag (inclusief jaarrekening) over het voorafgaande jaar aan de minister van SZW aan te bieden. Deze verantwoording dient een betrouwbare (getrouwe) weergave te zijn van de werkelijkheid. In het jaarverslag dienen UWV, CWI en SVB conform artikel 5.16, tweede lid, Regeling SUWI te rapporteren over de kwaliteit van de informatievoorziening. Het op termijn (2006) voldoen aan de VBTB-doelstelling is daarbij een voornaam kwaliteitsaspect. De getrouwheid (inclusief de rechtmatigheid) van de financiële informatievoorziening komt tot uitdrukking in de accountantsverklaring bij de jaarrekening.

Daarnaast dient de accountant van een deel van de niet-financiële informatie in het jaarverslag (beleids- en bedrijfsvoeringsinformatie) vast te stellen dat deze op een ordelijk en controleerbare wijze tot stand is gekomen. De uitkomsten van de werkzaamheden die de accountant in het kader van zijn controletaak heeft verricht, vermeldt hij in een verslag van bevindingen. De Inspectie Werk en Inkomen beoordeelt in het kader van haar wettelijk opgedragen taak de kwaliteit van de verantwoording, de bij de jaarrekening verstrekte accountantsverklaring en het accountantsverslag. Haar bevindingen legt IWI vast in haar jaarverslag.

De in dit hoofdstuk gepresenteerde tabellen geven in beknopte termen de kwaliteit en de betrouwbaarheid weer in meerjarig perspectief. Deze termen geven uitdrukking aan het oordeel van de accountant (getrouwheid/betrouwbaarheid) en van IWI (kwaliteit over de jaarrekening/het jaarverslag).

Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening zijn essentieel voor sturing en beheersing en blijven daarom een belangrijk aandachtspunt. IWI heeft geconstateerd dat de financiële informatie in de jaarverslagen over het algemeen betrouwbaar is. De verantwoordingsstukken voldoen grotendeels aan de wettelijke eisen. Bij alle SUWI-organisaties zijn goedkeurende verklaringen afgegeven voor de getrouwheid van de jaarrekening. Met uitzondering van UWV zijn er ook goedkeurende verklaringen voor de rechtmatigheid.

Uit het IWI-rapport “Informatie: aantoonbaar betrouwbaar”, dat 18 januari 2006 aan het Parlement is aangeboden, is gebleken dat op basis van de huidige verantwoordingen slechts een beperkt beeld kan worden verkregen van de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening. Bij brief van 16 maart 2006 is het Parlement nader geïnformeerd over de laatste maatregelen die de SUWI-organisaties hebben getroffen ten aanzien van de borging van de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening.



Het is duidelijk dat, ondanks alle verbetermaatregelen die de SUWI-organisaties in gang hebben gezet, nog de nodige stappen moeten worden gezet om de aantoonbare betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening naar een hoger niveau te tillen. Ten aanzien van de betrouwbaarheid en kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening is IWI van mening dat alle SUWI-organisaties, op SVB na, nog de nodige verbetermaatregelen dienen te treffen.

Het aan de Tweede Kamer toegezegde algemene normenkader dient de komende jaren een beter inzicht te verschaffen in de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de niet-financiële informatievoorziening evenals over de beheersmaatregelen die SUWI-organisaties hebben getroffen. Aan de hand van dit normenkader zullen de SUWI-organisaties hierover expliciet verantwoording moeten afleggen in de jaarverslagen 2006.

UWV

De accountant heeft een goedkeurende accountantsverklaring met betrekking tot de getrouwheid en een accountantsverklaring met beperking met betrekking tot de rechtmatigheid bij de jaarrekening van het UWV 2005 afgegeven.

Ten aanzien van de niet-financiële informatievoorziening is er onzekerheid over de betrouwbaarheid van de totstandkoming van prestatie-indicatoren. Uit de interne controles en audits van UWV in 2005 is dan ook gebleken dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening nog niet voldoende is.

UWV heeft diverse maatregelen getroffen die moeten bijdragen aan de betrouwbaarheid van de informatievoorziening. Zo is het aantal ICT-stelsels voor AG en WW teruggebracht van zes naar drie. Specifiek ten aanzien van AG is een werkgroep in het leven geroepen met als opdracht de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de registraties in de systemen te verbeteren. Voor de uitvoering van de ZW is één systeem beschikbaar gekomen, waarmee verschillen in teldefinities tot het verleden moeten behoren. De WIA wordt in één systeem geregistreerd, wat de eenduidigheid en betrouwbaarheid van de informatievoorziening bevordert. Bij inkoop reïntegratie heeft in 2005 een systeem migratie plaatsgevonden. Het grootste deel van de informatie betreffende ingekochte trajecten wordt uit het nieuwe systeem gehaald. In 2006 wordt het systeem verder gereed gemaakt voor de levering van informatie.

IWI is van mening dat UWV, samen met SVB, meer inzicht in de kwaliteit van de informatievoorziening biedt dan andere uitvoeringsorganisaties.

UWV	2003		2004		2005	
	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Verbetering nodig
Niet-financiële informatie	Geen oordeel	Verbetering nodig	Geen oordeel	Verbetering nodig	Geen oordeel	Verbetering nodig

Tabel 16 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening UWV in meerjarig perspectief.

CWI

De accountant heeft een goedkeurende accountantsverklaring (getrouwheid en rechtmatigheid) bij de jaarrekening CWI 2005 verstrekt. IWI heeft wel enkele opmerkingen gemaakt over de controle van enkele posten in de jaarrekening van CWI.

De Raad van Bestuur heeft in 2005 een normenkader vastgesteld, op basis waarvan de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening kan worden getoetst. Aan de hand van dit kader kan een oordeel worden geveld over de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de niet-financiële informatie. Tevens kan een oordeel worden geveld over de beheers- en controlematregelen die een bijdrage moeten leveren aan de borging van de betrouwbaarheid.

CWI is er in 2005 nog niet volledig in geslaagd om de administratieve organisatie ten aanzien van de totstandkoming van de niet-financiële informatie te beschrijven. De betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie is daarmee op dit moment nog niet volledig aantoonbaar. In 2006 wordt daarom gestreefd naar de afronding van de administratieve organisatie.

Tevens heeft CWI diverse audits in 2005 gestart, die uiteindelijk een bijdrage moeten leveren aan de verbetering van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening. Het gaat dan om de audits 'risico-analyse prestatie-indicatoren' en 'kwaliteit informatievoorziening'. Beide onderzoeken richten zich voornamelijk op de ordelijke en controleerbare totstandkoming van (niet-financiële) informatie. Begin 2006 worden beide onderzoeken afgerond.

CWI	2003		2004		2005	
	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Verbetering nodig
Niet - financiële informatie	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig

Tabel 17 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening CWI in meerjarig perspectief.



SVB

SVB	2003		2004		2005	
	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Niet - financiële informatie	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Verbetering nodig

Tabel 18 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening SVB in meerjarig perspectief

De accountant heeft een goedkeurende accountantsverklaring (getrouwheid en rechtmatigheid) bij de jaarrekening SVB 2005 verstrekt.

SVB is in een vergevorderd stadium om de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening te kunnen borgen en aantonen. SVB heeft in 2005 diverse maatregelen genomen om de betrouwbaarheid en kwaliteit van de niet-financiële informatie verder te verbeteren. Zo is de regie op de informatievoorziening expliciet (centraal) belegd om te borgen dat informatie op een eenduidige, ordelijke en controleerbare wijze tot stand komt. Een andere maatregel is de introductie van de betrouwbaarheidsverklaring. De vestigingen geven elk kwartaal een oordeel over de kwaliteit/ betrouwbaarheid van de in de verantwoording opgenomen informatie.

Ook de komende jaren zullen verbeteracties in gang worden gezet om de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening naar een hoger niveau te tillen. Zo wordt begin 2006 begonnen met de beschrijving van de administratieve organisaties van een aantal ondersteunende systemen, waarbij ook de nadruk ligt op het formuleren van verbetervoorstellen. Daarnaast zullen de handleidingen periodiek worden geactualiseerd met aandacht voor eenduidige begrippenkaders en uniforme procesgang.

IWI is van mening dat de SVB in een vergevorderd stadium is om de betrouwbaarheid van de niet-financiële prestatie-indicatoren te kunnen borgen en aantonen. Voor alle prestatie-indicatoren zijn de belangrijkste controlemaatregelen in het proces van primaire vastlegging tot en met de verantwoording gecontroleerd.

BKWI en IB

De accountant heeft een goedkeurende accountantsverklaring (getrouwheid en rechtmatigheid) bij de jaarrekeningen BKWI en IB 2005 afgegeven. IWI heeft wel enkele opmerkingen gemaakt over de controle van enkele posten in de jaarrekening van BKWI.

BKWI zal de applicatie die zorgdraagt voor de vertaling van gegevens uit de bronnen naar de rapportages laten testen. De uitkomsten zullen worden vastgelegd, zodat de betrouwbaarheid alsnog aangetoond kan worden.

BKWI	2003		2004		2005	
	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Verbetering nodig
Niet financiële informatie	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Voldoende	Verbetering nodig	Verbetering nodig

Tabel 19 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening BKWI in meerjarig perspectief.

In reactie op het IWI-rapport “Informatie: aantoonbaar betrouwbaar” zal IB in de kwartaalverslagen nadrukkelijker rapporteren over de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening. Daarnaast zal IB in 2006 meer gebruik gaan maken van gestandaardiseerde methoden van gegevensmodellering en geautomatiseerde rapportagemethodieken.

IB	2003		2004		2005	
	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit	Betrouw- baarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Niet financiële informatie	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig

Tabel 20 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening IB in meerjarig perspectief.



Rapport Auditdienst

AUDITRAPPORT

Inzake de 11^e voortgangsrapportage implementatie Structuur Uitvoering Werk en Inkomen

AD/AR/2006/39680

Den Haag, 10 mei 2006

Auditdienst van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

INHOUDSOPGAVE

1	OPDRACHT	1
2	WERKZAAMHEDEN	2
2.1	ALGEMEEN	2
2.2	OPZET VAN DE VOORTGANGSRAPPORTAGE	2
2.3	KWALITEIT EN VOLLEDIGHEID VAN DE INFORMATIE IN DE VOORTGANGSRAPPORTAGE	2
2.4	TOEREIKENDHEID NALEVING AFSPRAKEN MET DE TWEDE KAMER	2
3	OORDEEL	4
3.1	OPZET VAN DE VOORTGANGSRAPPORTAGE	4
3.2	KWALITEIT EN VOLLEDIGHEID VAN DE IN DE VOORTGANGSRAPPORTAGE OPGENOMEN INFORMATIE	4
3.3	TOEREIKENDHEID NALEVING AFSPRAKEN MET DE TWEDE KAMER	4
4	TOELICHTING	5
4.1	REIKWIJDTE VAN HET ONDERZOEK DOOR DE AD	5
4.2	NORMEN EN UITGANGSPUNTEN	6
4.3	BEVINDINGEN	6

1 OPDRACHT

In het kader van de “procedureregeling grote projecten” hebben wij inzake de 11^e voortgangsrapportage van het project Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) een onderzoek ingesteld naar:

- de kwaliteit en de volledigheid van de informatie in de voortgangsrapportage en;
- de nakoming van de met de Vaste Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer gemaakte afspraken.

Aangezien de projectorganisatie op 1 januari 2002 is opgeheven hebben wij geen onderzoek gedaan naar de toereikendheid hiervan.

2 WERKZAAMHEDEN

2.1 Algemeen

Ons onderzoek is verricht overeenkomstig algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot assurance-opdrachten. Op grond van deze richtlijnen hebben wij onze werkzaamheden zodanig gepland en uitgevoerd dat een deugdelijke grondslag is verkregen voor ons oordeel over de door ons onderzochte punten.

2.2 Opzet van de voortgangsrapportage

Wij hebben beoordeeld of de opzet van de voortgangsrapportage voldoet aan de informatie-eisen zoals opgenomen in de “procedureregeling grote projecten” en aanvullende afspraken die hieromtrent zijn gemaakt met de Vaste Commissie.

2.3 Kwaliteit en volledigheid van de informatie in de voortgangsrapportage

Terzake van de historische financiële informatie hebben wij nagegaan of de uitgaven in overeenstemming zijn met de jaarverslagen 2005 van de uitvoeringsinstellingen. De toegekende budgetten voor 2005 en 2006 zijn afgestemd met de begrotingsadministratie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Terzake van de in de tekst en tabellen opgenomen niet-financiële informatie in de voortgangsrapportage hebben wij nagegaan of de daarin gepresenteerde informatie is ontleend aan de jaarverslagen van de uitvoeringsinstellingen en interne rapportages die worden gebruikt bij de aansturing.

2.4 Toereikendheid naleving afspraken met de Tweede Kamer

Wij hebben op basis van de officiële Kamerstukken beoordeeld of de door de minister gemaakte afspraken met de Vaste Commissie zijn nagekomen dan wel behandeld in de rapportage.

In de brief van 7 oktober 2004 heeft de Vaste Commissie de volgende onderwerpen, inclusief prestatie-indicatoren, bepaald waarover dient te worden gerapporteerd:

- 1 *Managementsamenvatting met oordeel van de bewindslieden*
Dit betreft het oordeel van de bewindslieden over de uitrol van SUWI tot aan de periode waarover gerapporteerd wordt;
- 2 *Effectiviteit*
Hierbij dient te worden aangegeven in hoeverre de SUWI-ZBO's erin slagen om de doelstellingen “Werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren;
- 3 *Doelmatigheid*
Hierbij dient te worden aangegeven in hoeverre de SUWI-ZBO's erin slagen om de doelstellingen van SUWI te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten;
- 4 *Klantgerichtheid*
Hierbij dient aangegeven te worden in hoeverre de SUWI-ZBO's erin slagen om de klantgerichtheid te verbeteren;
- 5 *De implementatie van SUWI*

In dit hoofdstuk dient inzicht te worden gegeven in de stand van zaken ten aanzien van de implementatie(processen) van SUWI inzake de reïntegratie en sociale activering;

6 *Financieel overzicht*

In dit hoofdstuk dient, redenerend vanuit de startsituatie in 2001, een meerjarig financieel overzicht gepresenteerd te worden, waarbij bijstellingen ten opzichte van de startsituatie worden toegelicht;

Over de prestaties en de voortgang van alle door de Vaste Commissie aangegeven onderwerpen is gerapporteerd in de 11^e voortgangsrapportage. In hoofdstuk 3 van de voortgangsrapportage zijn de prestatie-indicatoren aangegeven waarover vooralsnog geen informatie beschikbaar is. Het betreft de volgende prestatie-indicatoren:

- de verhouding personeelskosten front-office/staf SUWI-organisaties;
- de verhouding personeel (in fte's) frontoffice/staf SUWI-organisaties en;
- resultaten verrichte benchmarks.

In de overige hoofdstukken van de 11^e voortgangsrapportage zijn onderwerpen specifiek genoemd waarover de informatie nog niet beschikbaar is of op een andere manier beschikbaar is en gelijktijdig of later aan de Kamer wordt toegezonden.

3 OORDEEL

3.1 Opzet van de voortgangsrapportage

De opzet van de voortgangsrapportage voldoet aan de informatie-eisen zoals opgenomen in de procedureregeling en aanvullende afspraken die hieromtrent zijn gemaakt tussen de Vaste Commissie en de Minister.

3.2 Kwaliteit en volledigheid van de in de voortgangsrapportage opgenomen informatie

Financieel

De financiële informatie is in overeenstemming met begrotingsadministratie van het ministerie en de jaarverslagen 2005 en de jaarplannen 2006 van de SUWI organisaties.

Niet Financieel

De niet-financiële informatie is, met uitzondering van de doorstroomquote van de WW naar de WWB, in overeenstemming met de jaarverslagen van de SUWI-organisaties.

Volledigheid

De 11^e voortgangsrapportage bevat alle gevraagde informatie die beschikbaar is. De onderwerpen waarover nog geen informatie beschikbaar is, zijn expliciet in de voortgangsrapportage vermeld.

3.3 Toereikendheid naleving afspraken met de Tweede Kamer

De gemaakte afspraken tussen de minister en de Vaste Commissie zijn nagekomen. In de voortgangsrapportage is over alle onderwerpen, zoals aangegeven door de Vaste Commissie van de Tweede Kamer, gerapporteerd.

4 TOELICHTING

Een nadere toelichting op reikwijdte en de gehanteerde normen en uitgangspunten zijn onderstaand aangegeven.

4.1 Reikwijdte van het onderzoek door de AD

Wij hebben ons onderzoek uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften in de Procedureregeling grote projecten en de controlevoorschriften voor grote projecten zoals opgenomen in het Handboek Auditing Rijksoverheid. Hierbij is rekening gehouden met de aanpassingen in de Procedureregeling die op 9 april 2002 door de Tweede Kamer, op voorstel van de Commissie voor de Rijksuitgaven, zijn aangenomen (Kamerstukken II, 2001/2002, 28247, nr.1).

In een brief van 14 juni 2002 (W&I/SIU/2002/43721) van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (de minister) aan de Vaste Commissie is aangegeven dat de voortgangsrapportages zullen aansluiten bij de reguliere informatievoorziening zoals deze in de SUWI-wet is geregeld (de begroting- en budget-cyclus). Het tijdstip van verschijnen van de 11^e voortgangsrapportage met als peildatum 1 januari 2006 valt samen met de indiening van de verantwoordingsstukken over 2005 van de uitvoeringsorganisaties en het jaarverslag van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) over uitkomsten van de toezichtwerkzaamheden over 2005.

In een brief van 7 oktober 2004 (114-04-04) heeft de Vaste Commissie de door haar gewenste structuur van de voortgangsrapportages aangegeven. De opzet, de doelstellingen en de te hanteren prestatie-indicatoren zijn hierbij vastgesteld. In zijn schrijven d.d. 24 november 2004 (Kamerstuk 26448 no 165) heeft de minister de opzet van de nieuwe voortgangsrapportage bevestigd. In de nieuwe opzet worden de prestaties en de voortgang van de implementatie SUWI in één rapport samengebracht. Deze structuur is vanaf de negende voortgangsrapportage van toepassing.

Waar mogelijk hebben wij de financiële informatie aangesloten met de begrotingsadministratie van het Ministerie, de jaarverslagen 2005 en de jaarplannen 2006 van de uitvoeringsinstellingen.

In de 11^e voortgangsrapportage zijn de opgenomen prestatie-indicatoren en de financiële informatie voornamelijk afgeleid uit de jaarverslagen over 2005 van de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Inlichtingenbureau (IB), en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). Op grond van artikel 49 wet SUWI wordt de accountantscontrole op de jaarrekeningen verricht door de accountants van respectievelijk CWI, UWV, SVB, IB en BKWI. Voorts beoordeelt de accountant de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de niet-financiële informatie in het jaarverslag.

Ter vermijding van doublures in de accountantscontrole heeft ons onderzoek zich niet gericht op de inhoudelijke juistheid en de kwaliteit van de uit de jaarverslagen overgenomen informatie in de voortgangsrapportage.

4.2 Normen en uitgangspunten

De 11^e voortgangsrapportage heeft betrekking op de realisatie en moet voldoen aan de informatiebehoeften zoals die zijn geformuleerd door de Tweede Kamer.

De normen en uitgangspunten die wij hebben gehanteerd bij ons onderzoek voor de beoordeling van de opzet van de rapportage en de volledigheid van de voortgangsrapportage zijn ontleend aan:

- de Procedureregeling grote projecten, inclusief de wijzigingen zoals opgenomen in Kamerstukken II, 2001/2002, 28 247, nr. 1;
- de brief van de Vaste Commissie d.d. 7 oktober 2004 waarin is aangegeven dat in de voortgangsrapportage het accent meer komt te liggen op de realisatie van de doelstellingen van SUWI aan de hand van concrete (genormeerde) prestatie-indicatoren;
- de verslagen van het Algemeen Overleg waarin de minister heeft toegezegd bepaalde onderwerpen in de voortgangsrapportage te behandelen.

4.3 Bevindingen

Behalve de bevindingen die tot uitdrukking komen in het oordeel (paragraaf 3) geven wij nog de hierna volgende uitkomsten van ons onderzoek.

niet-financiële informatie

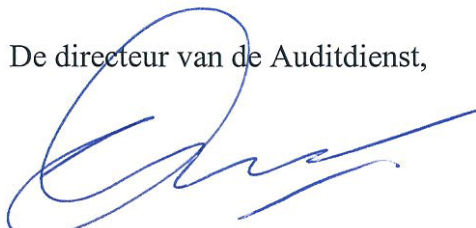
In paragraaf 2.2 van de voortgangsrapportage (“voorkomen van doorstroom van de WW naar de WWB”) zijn doorstroomquotes vermeld waarvan de ordelijke en controleerbare totstandkoming niet in de accountantscontrole is betrokken.

In paragraaf 5.1 van de voortgangsrapportage, het onderdeel “Het programma Werk boven uitkering door Ketensamenwerking”, is gerapporteerd dat op 31 december zes Toonkamers actief waren. Het Jaarverslag 2005 van het UWV is niet eenduidig over het aantal. In het hoofdstuk “Samenwerking in de keten” van het Jaarverslag 2005 meldt het UWV dat ultimo 2005 er zeven toonkamers waren. In de bijlage 1 van het Jaarverslag “Resultaten van veranderprogramma UWV 2005” is in het onderdeel “Werk boven uitkering gerapporteerd dat er zes Toonkamers actief waren in 2005. Na overleg met het UWV blijkt het juiste aantal zes te zijn.

Ten aanzien van de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening is de Inspectie Werk en Inkomen van oordeel dat alle SUWI-organisaties nog de nodige verbeteringen dienen te treffen.

Den Haag, 10 mei 2006

De directeur van de Auditdienst,



(A. Kastelein RE RA)

