



# **JAARVERSLAG 2005**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, 14 maart 2006

# Inhoud

<u>PREADVIES RAAD VAN ADVIES.....</u>	<u>3</u>
<u>VOORWOORD.....</u>	<u>4</u>
<u>VERSLAG RAAD VAN BESTUUR .....</u>	<u>5</u>
<u>2005 IN PERSPECTIEF.....</u>	<u>7</u>
<u>VOLUMEONTWIKKELINGEN.....</u>	<u>12</u>
<u>BELEIDSDOELSTELLINGEN.....</u>	<u>14</u>
<u>WERK BOVEN UITKERING .....</u>	<u>14</u>
<u>HERBEOORDELINGEN.....</u>	<u>14</u>
<u>GOING CONCERN: WERK BOVEN UITKERING.....</u>	<u>16</u>
<u>KLANTGERICHTHEID.....</u>	<u>19</u>
<u>PREMIE-INNING EN GEGEVENSDIENSTEN.....</u>	<u>22</u>
<u>KWALITEIT.....</u>	<u>23</u>
<u>HANDHAVING .....</u>	<u>26</u>
<u>SAMENWERKING IN DE KETEN.....</u>	<u>29</u>
<u>BEDRIJFSVOERING.....</u>	<u>33</u>
<u>ICT.....</u>	<u>33</u>
<u>INFORMATIEVOORZIENING .....</u>	<u>34</u>
<u>BEVEILIGING EN PRIVACY.....</u>	<u>35</u>
<u>DE VERANDERAGENDA .....</u>	<u>36</u>
<u>KWALITEIT SOCIAAL MEDISCH HANDELEN.....</u>	<u>40</u>
<u>KWALITEITSMANAGEMENT .....</u>	<u>40</u>
<u>INTEGRITEIT.....</u>	<u>40</u>
<u>SOCIAAL BELEID.....</u>	<u>41</u>
<u>PERSONELE HERINRICHTING.....</u>	<u>41</u>
<u>HUISVESTING .....</u>	<u>42</u>
<u>KOSTEN VAN DE UITVOERING 2005.....</u>	<u>44</u>
<u>BEDRIJFSVOERINGSVERANTWOORDING.....</u>	<u>49</u>
<u>ORGANISATIE.....</u>	<u>53</u>
<u>JAARREKENING 2005 .....</u>	<u>55</u>
<u>BALANS.....</u>	<u>56</u>
<u>STAAT VAN BATEN EN LASTEN.....</u>	<u>57</u>
<u>KASSTROOMOVERZICHT.....</u>	<u>58</u>
<u>GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING.....</u>	<u>59</u>
<u>TOELICHTING OP DE BALANS.....</u>	<u>61</u>
<u>TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN.....</u>	<u>69</u>
<u>OVERIGE GEGEVENS .....</u>	<u>79</u>
<u>ACCOUNTANTSVERKLARINGEN.....</u>	<u>80</u>

<u>BEPALINGEN OMTRENT BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN.....</u>	<u>82</u>
<u>VORMING EN VRIJVAL BESTEMMINGSFONDSEN.....</u>	<u>82</u>
<u>BIJZONDERE STATUTAIRE ZEGGENSCHAPPEN RVB EN RVA.....</u>	<u>82</u>
<u>GEBEURTENISSEN NA BA LANSDATUM.....</u>	<u>83</u>

## **PREADVIES RAAD VAN ADVIES**

# VOORWOORD

2005 was voor UWV een lastig jaar. Dat wisten we van tevoren. Met de Minister van SZW hebben wij dan ook afgesproken dat de invoering van de beleidsagenda van het kabinet en de continuïteit van de bedrijfsvoering prioriteit hadden. De fusie en de transformatie van UWV, met inbegrip van kwaliteitsverbetering, werden getemporiseerd.

De beleidsagenda was ongekend omvangrijk. De WIA, de Zorgverzekeringswet, WALVIS en de overdracht van de premie-inning naar de Belastingdienst werden tegelijk op 1 januari 2006 ingevoerd. Alle primaire processen en systemen van UWV werden hierdoor geraakt. De invoering stond onder grote tijdsdruk. Door een gezonde dosis pragmatiek en door het leggen van noodverbanden is het gelukt om de invoering zonder brokken te laten verlopen. Tevens begonnen we in 2005 met de voorbereiding op wijzigingen in de WW, die vanaf begin 2006 op stapel staan. Daarnaast voerden we in 2005 de herbeoordeling van bijna 120.000 arbeidsongeschikten uit. In de wetenschap dat dit proces voor onze klanten zeer ingrijpend is, staat de zorgvuldigheid hierbij voorop. Dat heeft niet kunnen wegnemen dat de maatschappelijke en politieke discussie over dit proces in 2005 meermalen heeft opgespeeld.

Technische problemen bij de invoering van een nieuw Ziektewetsysteem hebben in het vierde kwartaal helaas tijdelijk voor vertraging bij de betaling van uitkeringen geleid. Er zijn noodvoorzieningen getroffen om die problemen op te lossen.

Tegen de achtergrond van de overvolle werkagenda hebben onze medewerkers in 2005 een prestatie van formaat geleverd. Niet alleen is de invoering van de beleidsagenda gerealiseerd. Ook de resultaten zijn over de hele linie beter dan in 2004, al zijn ze nog niet volledig op het gewenste niveau. Die prestatie krijgt nog meer reliëf tegen de achtergrond van de grote personele reductie, die wij al in 2004 hebben aangekondigd. Het perspectief van een forse vermindering van het aantal arbeidsplaatsen in de komende jaren is voor onze medewerkers allesbehalve rooskleurig. Wij hebben dan ook bijzonder veel waardering voor hun niet aflatende loyaliteit en inzet. Een bijzonder woord van waardering geldt management en medewerkers van de divisie werkgeverszaken. Ondanks de afbouw van deze divisie zijn de prestaties op hetzelfde niveau gebleven als de jaren daarvoor.

Medio 2005 hebben wij de koersnota Werken aan de Toekomst vastgesteld. De bedoeling van deze nota is het schetsen van het perspectief voor de medewerkers en voor de organisatie. In deze nota beschrijven wij hoe de kernfuncties van de sociale zekerheid zich binnen het publieke domein zodanig kunnen ontwikkelen, dat de dienstverlening aan burgers en bedrijven structureel verbetert. Onze drijfveer daarbij is dat wij serieus werk willen maken van de Andere Overheid, die klanten belangrijker vindt dan regels. Wij kunnen dat niet alleen. De samenwerking met andere partijen zal daartoe worden versterkt. Ook de overheid is wat ons betreft aan zet: deregulering van wetten en regels en vernieuwing van sturing en toezicht zijn noodzakelijk.

Over de nota Werken aan de Toekomst hebben wij inmiddels tientallen druk bezochte bijeenkomsten in het land gehouden. Samen met onze medewerkers gaan wij aan de slag om de visie in concrete stappen te vertalen. In die discussie zal ook intensief aandacht worden besteed aan de vraag welke acties we, bovenop inmiddels genomen maatregelen, op korte termijn kunnen ondernemen om het aantal klachten over UWV terug te dringen.

In 2006 staat de SUWI-evaluatie op de rol. Wij vertrouwen erop dat wij in 2006 en daarna de opgaande lijn in de prestaties kunnen voortzetten.

Raad van Bestuur UWV

# ***VERSLAG RAAD VAN BESTUUR***



## 2005 IN PERSPECTIEF

2005 was voor UWV een complex jaar. Tegelijkertijd heeft het jaar 2005 ook een bijzondere betekenis. Bij de vaststelling van de nieuwe uitvoeringsstructuur – SUWI – in 2001 is afgesproken dat in 2006 wordt geëvalueerd in welke mate de SUWI-doelstellingen zijn gerealiseerd. De stand van zaken in 2005 en het daaruit af te leiden perspectief voor de toekomst vormen daarmee een belangrijk ijkpunt voor die evaluatie. In dit hoofdstuk staan we daarom niet alleen stil bij 2005, maar kijken we ook terug en vooruit.

### Hoofdpunten 2005

Met de Minister van SZW is afgesproken dat voor het jaar 2005 twee prioriteiten golden: de invoering van de beleidsagenda van het kabinet en de continuïteit van de bedrijfsvoering. De afronding van de fusie en verdere verbetering van kwaliteit werden getemporiseerd. Tegen die achtergrond laat 2005 over een breed front goede resultaten zien.

### De beleidsagenda

De invoering van de *WIA* is volgens plan gerealiseerd. In 2005 hebben wij met de Minister afgesproken dat die invoering gefaseerd verloopt: per 1 januari 2006 de elementen uit de *WIA* die noodzakelijk zijn voor de beoordeling van claims; per 1 januari 2007 de elementen die noodzakelijk zijn om de premiedifferentiatie in te voeren; per 1 januari 2008 de overige aspecten uit de wet zoals de maandelijks herbeoordeling van recht op een werkhervattingsuitkering en de invoering van het feitelijk arbeidsverleden. Hierbij is van belang dat de in te voeren wijzigingen in 2007 en 2008 ingrijpende gevolgen hebben voor de ICT-systemen.

De invoering van *WALVIS/Wfsv* is voor het overgrote deel goed verlopen. De premie-inning is overgedragen aan de Belastingdienst. De nieuwe berekening van daglonen voor alle uitkeringen is geïmplementeerd. De continuïteit van de uitkeringsverzorging is op enkele inmiddels opgeloste knelpunten na niet verstoord. Een bijzondere prestatie is in dit verband geleverd door onze divisie werkgeverszaken. Ondanks de afbouw van die divisie zijn de prestaties over 2005 boven de met de Minister afgesproken normen uitgekomen.

Ook de invoering van de *Zorgverzekeringswet*, die leidde tot aanpassingen in alle uitkeringssystemen, is goed verlopen. Wel heeft die invoering – net als in het bedrijfsleven en in pensioenland - tot veel vragen van klanten geleid over de inhouding van de procentuele premie en het fiscale regime.

De voorbereiding op de wijzigingen in de *Werkloosheidswet*, die in 2006 worden ingevoerd, ligt op schema.

De *herbeoordeling* van arbeidsongeschikten volgens het aangepaste Schattingsbesluit wordt – zo blijkt ook uit een IWI-rapport – met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uitgevoerd. Vanwege het ingrijpende karakter van dit proces voor onze klanten heeft die zorgvuldigheid de grootste prioriteit. Mede als gevolg daarvan ligt het tempo van de herbeoordelingen lager dan voor aanvang van deze operatie werd geraamd. In 2005 zijn 117.500 herbeoordelingen uitgevoerd. Naar het zich nu laat aanzien zullen de herbeoordelingen medio 2007 worden afgerond.

De invoering van de *TRI* (Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten) is nagenoeg probleemloos verlopen.

Over de hele linie is de invoering van de beleidsagenda, die alle primaire processen en ondersteunende systemen van UWV in de kern raakt, op tijd gerealiseerd. Dit gebeurde onder grote druk, omdat zowel de parlementaire behandeling als de vaststelling van nadere regelgeving veel later werden afgerond dan oorspronkelijk was voorzien. Het treffen van tijdelijke voorzieningen, die nog moeten worden vervangen door structurele oplossingen, was daardoor mede noodzakelijk.

## **De bedrijfsvoering**

De continuïteit van de bedrijfsvoering is door de jaren heen onze belangrijkste prioriteit. Dat spreekt voor zich: de ruim 1,5 miljoen huishoudens, die voor hun inkomen afhankelijk zijn van UWV, mogen geen hinder ondervinden van wijzigingen in de organisatie, ongeacht waardoor die worden veroorzaakt.

Op één uitzondering na is de continuïteit van de bedrijfsvoering, ondanks de zware wissel die de invoering van de beleidsagenda hierop trok, niet verstoord. Die uitzondering geldt de invoering van een nieuw systeem voor vaststelling van Ziektewetuitkeringen in september 2005. Ondanks een intensief voorbereidings- en testtraject leidde een samenloop van technische problemen tot een tijdelijke vertraging in de betaling van uitkeringen. Er is inmiddels een aantal noodvoorzieningen getroffen. Naar verwachting zal het uitkeringsproces in de loop van de komende maanden weer structureel op orde zijn.

Over de hele linie zijn de prestaties die in 2005 zijn geleverd beter dan in 2004, ook al wordt op onderdelen nog niet volledig aan de overeengekomen normen voor 2005 voldaan. De belangrijkste resultaten beschrijven we hierna.

De tijdigheid van beslissen en betalen bij de uitvoering van de WW is sterk verbeterd. De afgesproken norm is dat in 90% van de gevallen wordt beslist binnen 8 weken. In 2005 is dat in 94% van de gevallen gerealiseerd (was 91% in 2004). Daarnaast zijn wij eind 2004 gestart met experimenten in de regio om vanuit een oogpunt van klantgerichtheid die norm van 8 weken terug te brengen naar 4 weken. Nog in 2004 leidde dit ertoe dat in gemiddeld 63% van de gevallen binnen 4 weken werd beslist. In de tweede helft van 2005 is dat opgelopen tot 80%.

De snelheid waarmee reïntegratietrajecten worden gestart voldoet bij de uitvoering van de arbeidsongeschiktheidswetten aan de norm van 85% binnen 4 weken. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2004. Bij de uitvoering van de WW gold als norm dat ultimo 2005 de norm van 85% binnen 4 weken diende te worden gehaald. Dat is niet gelukt. Over het gehele jaar 2005 is een percentage van 42% gerealiseerd tegenover 25% in 2004. De belangrijkste oorzaak voor het niet realiseren van de norm is dat de werving en opleiding van re-integratiecoaches, die de spil zijn in dit proces, vertraging opliep. Nu er 450 van deze coaches werkzaam zijn blijkt dit een gunstig effect te hebben op de doorlooptijd. In de eerste zes weken van 2006 wordt inmiddels een tijdigheid van 80% gerealiseerd.

De doelstelling om 25.000 arbeidsongeschikten en werklozen vanuit een re-integratietraject in een werkkring te plaatsen is ruimschoots gehaald. Het aantal plaatsingen bedroeg ruim 29.000 tegenover ruim 21.000 in 2004.

De rechtmatigheid van de uitvoering is – exclusief onzekerheden – gestegen van 98 naar 98,8%. Wel is het percentage onzekerheden groter dan in 2004. De norm van 99% wordt nog niet gehaald. Overigens hebben wij hierbij in het jaarplan 2005 aangetekend dat wij, gelet op de overvolle werkagenda, die 99% ook niet haalbaar achten.

De kwaliteit van het sociaal-medisch handelen voldoet met 95% ruimschoots aan de daarvoor geldende norm van 90% rechtmatigheid. Ondanks de grote druk van het herbeoordelingsproces is die kwaliteit op het niveau van 2004 gebleven.

De afhandelingstermijn van klachten verbetert. Aan de wettelijke norm van 80% afhandeling binnen 6 weken wordt met 87% ruimschoots voldaan (was 81% in 2004). Ook hier geldt, net als voor de WW, dat we voor onszelf een strakkere norm hanteren: 80% afhandelen binnen 3 weken. Die norm is niet gehaald als gevolg van de stijging van het aantal klachten in het vierde kwartaal, die vooral zijn oorzaak vond in de problemen bij de uitvoering van de Ziektewet. Wel is de afhandelingstermijn verbeterd ten opzichte van 2004 (67% versus 55%).

In schril contrast met de stijging van het prestatieniveau staat de toeneming van het aantal klachten: ruim 28.000 in 2005 tegenover ruim 15.000 in 2004. Ongeveer de helft van de klachten is gegrond. De klachten hebben vooral betrekking op informatieverstrekking, snelheid van beslissen en bejegening. Duidelijk is dat deze aspecten van de uitvoering extra aandacht vergen. Met de aanstelling van speciale functionarissen in de regio en de invoering van mediation-technieken willen wij een daling van het aantal klachten bereiken.

De kosten van de uitvoering zijn binnen het door de Minister toegekende budget gebleven.



Tenslotte mag niet onvermeld blijven dat wij in 2005 het ISO-9001 certificaat hebben behaald. Voor de wijze waarop we dit resultaat hebben behaald hebben we bovendien de TNO Certification Award 2005 gewonnen.

### **Terugblik**

Focus op werk boven uitkering. Samenwerken met de overige SUWI-organisaties. Meer klantgerichtheid. Meer kwaliteit voor 25% minder geld. De fusie van zes organisaties. Dit waren de doelstellingen die UWV bij de start van zijn bestaan in 2002 meekreeg. De werking van de SUWI-keten zou, zo werd afgesproken, in 2006 worden geëvalueerd.

Bij die start vielen vier zaken op:

- met uitzondering van de efficiency-doelstelling van 25% was er geen sprake van concrete prestatie-indicatoren;
- er was geen nulmeting beschikbaar voor de startsituatie, zodat er geen gedeeld referentiekader is waartegen de ontwikkeling van de prestaties kon worden afgezet;
- de doelstellingen werden meegegeven voor een ceteris paribus situatie. Met andere woorden: wijzigende omstandigheden zouden wijziging kunnen brengen in de te behalen doelstellingen;
- in de discussies over de vorming van UWV werd veel aandacht geschonken aan de noodzaak van kwaliteitsverbetering van de uitkerings- en reïntegratieprocessen.

Omdat een nulmeting ontbrak heeft UWV begin 2002 zelf een nulmeting laten uitvoeren met als doel de uitgangspositie helder te bepalen en te kunnen sturen op mogelijke risico's. De nulmeting werd verricht door Ernst & Young. De conclusie was in juni 2002 dat de uitgangspositie van UWV minder rooskleurig was dan gedacht. Er waren grote risico's, vooral met betrekking tot het ambitieniveau, de efficiency en ICT. De doelstellingen van het (meerjaren)bedrijfsplan waren te ambitieus, zo niet onhaalbaar. Ernst & Young verwachtte dat zowel de continuïteit van de bedrijfsvoering als de noodzakelijke vernieuwing een substantieel beslag zou leggen op de financiële middelen. Bij de start bleek er bovendien sprake te zijn van te grote werkvoorraden en te veel openstaande posten. Mede op basis van deze nulmeting is vervolgens de operationele koers van UWV bepaald.

Een terugblik in vogelvlucht op de ontwikkeling van UWV, zowel separaat als binnen de SUWI-keten, geeft het volgende beeld.

#### *Werk boven uitkering*

De focus op werk boven uitkering is aanwijsbaar versterkt. Dat vergde een forse omslag binnen een uitvoeringsorganisatie die van oudsher formeel-juridisch en op uitkeringsverstrekking is georiënteerd. De wetgever heeft daaraan een belangrijke bijdrage geleverd met de Wet Verbetering Poortwachter, de verlenging van de Loondoorbetalingsverplichting en de WIA. UWV heeft daarnaast door pilots, wijzigingen in het claimbeoordelingsproces WAO, invoering van casemanagement en re-integratiecoaching bij de uitvoering van de WW, de Re-integratietelefoon en het inrichten van een professionele inkooporganisatie van re-integratietrajecten zijn bijdrage geleverd. In 2005 is gestart met de inrichting van toonkamers, waarin vernieuwend en zo regelvrij mogelijk samen met CWI en gemeenten de kortste weg naar werk voor de gezamenlijke klanten wordt gezocht. In de loop van 2006 zal deze werkwijze worden geëvalueerd en verder worden geïmplementeerd.

Het aantal re-integratietrajecten dat met succes in de vorm van plaatsing in een werkkring wordt afgerond is gestegen van ruim 17.000 in 2001 naar ruim 29.000 in 2005.

#### *Samenwerken*

De samenwerking met de ketenpartners CWI en gemeenten verliep aanvankelijk stroef en was vooral procedureel gericht. De focus van de organisaties was in de eerste tijd sterk gericht op de interne (re)organisatie, die uit de SUWI-wetgeving voortvloeide. Die situatie is veranderd. Gezamenlijk worden ketenprogramma's ontwikkeld en uitgevoerd, gericht op werk en op verbetering van de klantgerichtheid. Eind 2005 zijn 52 definitieve en 9 tijdelijke bedrijfsverzamelgebouwen gerealiseerd, waarin UWV, CWI en gemeenten hun front office contacten gericht op werk en intake voor de WW en de Wet werk en bijstand (WWB) uitvoeren. Dit aantal blijft iets achter bij de oorspronkelijke planning vanwege gebrek aan geschikte panden of vertragingen in bouw- en planningsprocessen. Eind 2005 hebben CWI en UWV een samenwerkingsmanifest opgesteld. Dit bevat afspraken op het gebied van geïntegreerde dienstverlening, gezamenlijke communicatie, afgestemde informatiestructuur en kennisdeling. Dit manifest is mede bedoeld om de samenwerking met de gemeenten verder te faciliteren.

#### *Klantgerichtheid*

Klantgerichtheid wordt niet alleen bevorderd door de samenwerking met de ketenpartners, UWV heeft daar ook specifieke eigen doelstellingen voor ontwikkeld. Als clusters van concrete activiteiten zijn onder andere gedefinieerd: bereikbaarheid, elektronische dienstverlening, klachtenbehandeling en klanttevredenheidsonderzoeken.

De telefonische bereikbaarheid van UWV is sterk verbeterd door de inrichting van klantcontactcentra. Eind 2005 is de bereikbaarheid van de UWV-telefoon 91% en worden er jaarlijks 5 miljoen telefoontjes afgehandeld. In ruim 80% van de gevallen kan de klant direct worden geholpen. De klant is – zo blijkt uit onderzoek – tevreden over de dienstverlening door de UWV-telefoon. Verbetering is nog nodig voor die situaties, waarin de vraag van de klant niet direct kan worden beantwoord.

De elektronische dienstverlening is van vrijwel non-existent geëvolueerd naar druk internetverkeer. In 2005 ontvingen we ruim 800.000 vragen digitaal. De internetsite bevat een database met een toegankelijke Vraag en Antwoord rubriek. Ook de mogelijkheid om formulieren te downloaden en elektronisch in te vullen is uitgebreid.

De klachtenprocedure is verbeterd en laagdrempelig ingericht. De doorlooptijd van de klachtenbehandeling is sterk verbeterd (van gemiddeld 6 weken in 2001) naar bijna 70% binnen 3 weken in 2005. Eind 2005 zijn nieuwe processen ingericht om het aantal klachten terug te dringen en de doorlooptijd van de behandeling verder te versnellen.

Naast algemene klanttevredenheidsonderzoeken, die tweejaarlijks worden gehouden, zijn specifieke gerichte klantonderzoeken ontwikkeld. We proberen daarmee zo snel mogelijk een beeld te krijgen van de waardering van nieuwe processen met het oog op gewenste aanpassingen. Verder hebben we in 2005 een klantgerichtheidsmonitor ontwikkeld, die elk kwartaal wordt gehouden. Uit alle onderzoeken blijkt dat het element persoonlijke aandacht de laagste waardering krijgt en van grote invloed is op het totaaloordeel.

#### *Meer kwaliteit voor minder geld*

De kwaliteit van de wetsuitvoering wordt gemeten in termen van rechtmatigheid en tijdigheid. Tijdigheid is daarnaast – zo blijkt uit klantenonderzoek – van groot belang vanuit een oogpunt van klantgerichtheid. In de afgelopen jaren hebben wij aan het verbeteren van de tijdigheid dan ook de grootste prioriteit toegekend.

De rechtmatigheid is sinds 2001, de onzekerheden buiten beschouwing latend, op ongeveer hetzelfde niveau gebleven. De tijdigheid is sterk verbeterd ten opzichte van de startsituatie van UWV, zoals uit onderstaande tabel met betrekking tot de twee belangrijkste processen binnen UWV blijkt:

<b>TABEL</b>			
<b>Tijdigheid</b>			
	<b>Norm</b>	<b>2002</b>	<b>2005</b>
Tijdigheid beoordeling claim WAO	70% voor einde wachttijd	65%	Geen instroom. T/m 3e kwartaal 2004 76%
Tijdigheid beslissing WW	90% binnen 8 weken, 50% binnen 4 weken	74% minder dan 50%	94% 80%

Met betrekking tot de reductie van de reguliere uitvoeringskosten met 25% is voor 2005 afgesproken dat in verband met de overvolle agenda de laatste 7% reductie wordt doorgeschoven naar 2006. Dat betekent dat ultimo 2005 de uitvoeringskosten met 18% zijn verlaagd. Aangezien in de toegekende budgetten in de afgelopen jaren de loon- en prijsstijging niet volledig is gecompenseerd en de stijging van de pensioenlasten voor eigen rekening van UWV komt bedraagt de efficiencywinst ultimo 2005 in feite al ca. 25%.

#### *De fusie*

De invoering van de beleidsagenda heeft het noodzakelijk gemaakt om het fusieprogramma te temporiseren. Eind 2005 zijn er grote vorderingen geboekt. Op het gebied van ICT geldt voor een groot aantal systeemcomplexen dat er één uniform UWV-systeem is ingevoerd. Dat geldt niet voor de WW en de WAO. Daarbij is het aantal systemen gereduceerd van 6 naar 3. Ook bestaan er nog 4 rekencentra en moeten de huidige 6 basisregistraties van de voormalige uvi's nog in werking blijven tot de polisadministratie is gevuld. Van de 171 vestigingen, die UWV bij aanvang telde, zijn

er inmiddels 71 gesloten. Het fusieprogramma zal in 2006 worden afgerond. Activiteiten die daarna nog noodzakelijk zijn, worden overgedragen aan de staande organisatie.

### **Vooruitblik**

Als we begin 2006 de balans opmaken van wat we in het licht van de SUWI-doelstellingen hebben bereikt, dan is die overwegend positief. De focus op werk boven uitkering is aanwijsbaar versterkt. De samenwerking in de keten is vooral de laatste twee jaar in een stroomversnelling gekomen. De kwaliteit van de uitvoering is verbeterd. Maar op een aantal terreinen is nog verbetering nodig en mogelijk. De klantgerichtheid is daarin wat ons betreft prominent.

Dat niet alle doelstellingen volledig zijn bereikt kan aan drie oorzaken worden toegeschreven:

- het bij de start van de SUWI-operatie uitgesproken ambitieniveau lag hoger dan gelet op de uitgangspositie van UWV realistisch was;
- de invoering van de beleidsagenda van het kabinet heeft het vanuit een oogpunt van continuïteit van de uitvoering noodzakelijk gemaakt om de fusie en de transformatie van UWV te temporiseren;
- bij een grote institutionele reorganisatie ligt – zo leert de ervaring - de aandacht in eerste aanleg primair op het overeind houden van het going concern, het herinrichten van de eigen werkprocessen en de personele gevolgen daarvan. Bovendien is het onvermijdelijk dat in een zo omvangrijk proces tegenvallers optreden en planningen moeten worden bijgesteld.

Er is geen reden om aan te nemen dat UWV, CWI en gemeenten elk afzonderlijk en gezamenlijk de SUWI-doelstellingen niet zouden kunnen bereiken. Het ketenprogramma en het samenwerkingsmanifest CWI-UWV vormen daar een stevige basis voor. Binnen UWV hebben we met de inmiddels breed in organisatie besproken en gedeelde visie "Werken aan de toekomst" een basis gelegd voor een verdere verbetering van de dienstverlening aan onze klanten. In deze visienota beschrijven we niet alleen de kernfuncties van de sociale zekerheid (werk, sociaal medische zaken, uitkeringen en gegevensdiensten). We geven ook aan hoe we samen met andere partijen de dienstverlening aan de burgers van Nederland willen optimaliseren. En we doen een beroep op de overheid om fundamenteel te gaan werken aan deregulering. De Andere Overheid, die niet regels maar klanten als uitgangspunt neemt, komt er wat ons betreft zo snel mogelijk. De beste manier om dat te realiseren is rust op het gebied van wetgeving en structuurveranderingen.

# VOLUMEONTWIKKELINGEN

## WW

Na jaren van laagconjunctuur was er in 2005 weer sprake van economische groei. Dit had een positief effect op het aantal werklozen met een WW-uitkering. Daarnaast was er effect zichtbaar van beleidswijzigingen. Zo is in september 2003 de vervolguitering afgeschaft. Hierdoor is het WW-bestand in 2005 ruim 21.000 lager dan het anders geweest zou zijn.

Uiteindelijk is het WW-bestand in 2005 circa 15.000 gedaald. Door de groei van de werkgelegenheid is de instroom fors gedaald. Daarentegen steeg de uitstroom minder dan wij eerder hadden verwacht. Vanaf 2006 zal het werkloosheidsvolume versneld gaan afnemen als gevolg van de verder aantrekkende economie en onder invloed van een serie van beleidsmaatregelen.

<b>Tabel</b>			
<b>Ontwikkeling WW instroom, uitstroom, lopend bestand (x 1.000)</b>			
	<b>Instroom</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Lopend ultimo</b>
<b>Gerealiseerd</b>			
2003	418,7	343,0	280,3
2004	426,2	383,6	321,7
2005	377,6	392,1	306,7

## Arbeidsongeschiktheid

In 2005 is het aantal WAO'ers met ruim 60.000 gedaald. Deze daling wordt met name veroorzaakt door de sterke afname van de instroom in de WAO. Dit komt door de verlenging van de ziektewetperiode van één naar twee jaar. De resterende instroom in 2005 bestond voor een deel uit herlevers (heropening van oud-rechtgevallen) en voor het grootste deel uit instroom uit overloop uit het jaar 2004 (of nog eerder). Ook de stijging van de uitstroom had een positief effect op het WAO-bestand. Deze stijging is het gevolg van de herbeoordelingen op basis van het aangepaste Schattingsbesluit (ASB) van iedereen die op 1 oktober 2004 een uitkering had en jonger was dan 50 jaar.

<b>Tabel</b>			
<b>Ontwikkeling WAO instroom, uitstroom, lopend bestand (x 1.000)</b>			
	<b>Instroom</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Lopend ultimo</b>
<b>Gerealiseerd</b>			
2003	66,3	83,2	785,6
2004	59,2	78,9	765,8
2005	19,9	82,3	703,1

In 2006 is de Wet WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) ingevoerd. In deze wet worden de toelatingseisen om in aanmerking te komen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering, verder aangescherpt. De invoering van WIA leidt naar verwachting tot een verdere afname van het bestand arbeidsongeschikten. De eerste voorzichtige indicaties wijzen erop dat de instroom in de WIA lager uitvalt dan tot nog toe werd geraamd.

De uitstroom WAO in 2005 bedroeg 82.300. De ASB herbeoordelingen hebben voor een deel van de populatie geleid tot een hogere uitstroom, namelijk voor de klanten jonger dan 50 jaar. De uitstroom voor de populatie ouder dan 50 jaar en om andere redenen dan een herbeoordeling is gedaald.

De Wajong instroom stijgt de laatste jaren sterk. Momenteel wordt onderzocht wat de oorzaken zijn van deze groei. Daarnaast daalt de uitstroom. Net als bij de WAO wordt deze afname van de uitstroom veroorzaakt door het minder voorkomen van de categorie uitstroom wegens spontaan herstel. Het gevolg van de groeiende instroom en de verminderde uitstroom is dat het lopende bestand, ondanks de herbeoordelingoperatie, jaarlijks met circa 3% zal groeien.

In de periode 2001-2005 is bij de WAZ sprake van een stabiele ontwikkeling. Pas in 2005 is dit veranderd. Dit komt met name door het beëindigen van de toegang tot de WAZ. Hierdoor stromen er per 1 augustus 2005 geen nieuwe eerste claims meer in. Wel is er nog sprake van overloop en herleving van oude rechten. Omdat maar een klein deel van de populatie herbeoordeeld wordt is de invloed van ASB beperkt bij de WAZ.

Bij de re-integratie zien we een stijging van het aantal plaatsingen. Het aantal beëindigde trajecten is sterk toegenomen doordat trajecten die in 2003 en 2004 zijn gestart nu tot afronding komen.

### **Vangnet Ziektewet**

Na een daling van het aantal mensen met een Ziektewetuitkering in 2004, heeft zich in 2005 een stijging voorgedaan. Het aantrekken van de uitzendmarkt heeft geleid tot een toename van het aantal uitzendkrachten. Ook het aantal zieke uitzendkrachten is in 2005 gestegen. Het aantal toekenningen aan zieke werklozen is licht gedaald in 2005. Dit hangt grotendeels samen met een afname van het aantal werklozen in 2005 ten opzichte van 2004. Bij de herintredende arbeidsgehandicapten zien we in 2005 een forse stijging van het aantal toegekende ZW-uitkeringen. Wij doen nader onderzoek naar de oorzaken. In 2006 zal het aantal toekenningen bij zieke werklozen verder dalen als gevolg van een teruglopend aantal WW-uitkeringen.

<b>Tabel</b>				
<b>Ontwikkeling lopend bestand ZW</b>				
	<b>Uitzendkrachten (sector 52)</b>	<b>Werklozen</b>	<b>Overigen</b>	<b>Totaal</b>
<b>Gerealiseerd</b>				
2003	129,4	65,2	136,2	330,8
2004	118,7	76,8	125,5	321,0
2005	149,7	72,8	134,4	356,9

# BELEIDSDOELSTELLINGEN

## Werk boven uitkering

Door onze poortwachtersrol en door de herbeoordeling volgens het aangepaste Schattingsbesluit daalt het aantal WAO uitkeringsgerechtigden aanzienlijk. Dat effect werd in 2005 eenmalig versterkt door de verlenging van de loondoorbetalingsverplichting tot twee jaar, waardoor er een beperkte instroom in de WAO plaatsvond. Onze activiteiten op het gebied van re-integratie laten positieve uitkomsten zien. Het aantal werkhervattingen in 2005 (ruim 29.000) ligt aanzienlijk hoger dan wij hadden geraamd.

## Herbeoordelingen

### Algemeen

Sedert oktober 2004 voeren wij de herbeoordeling uit van klanten met een uitkering op grond van de WAO, de Wajong of de WAZ. Deze beoordelingen worden zo zorgvuldig mogelijk uitgevoerd. Vrijwel alle betrokken klanten worden gezien door de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige. Bij moeilijk te objectiveren aandoeningen wordt een geïntensiveerde procedure toegepast, wat kan betekenen dat een klant door een tweede arts wordt gezien. Met iedere klant van wie de uitkering wordt verlaagd of beëindigd, bespreken wij de mogelijkheden van re-integratie. Daarbij is maatwerk ons uitgangspunt. In principe krijgt iedere cliënt een re-integratietraject aangeboden. De arbeidsdeskundige ondersteunt de klant, bijvoorbeeld bij uitbreiding van het aantal uren bij de eigen werkgever. Onze keuze voor zorgvuldigheid leidt tot betere resultaten, maar betekent wel dat meer tijd en capaciteit nodig is dan aanvankelijk werd verwacht. Wij verwachten medio 2007 het gehele proces te hebben afgerond.

### Resultaten

In 2005 hebben we ruim 117.500 herbeoordelingen uitgevoerd. Het aandeel verlaagde en beëindigde uitkeringen bedraagt 46.566 ofwel 38,3% (WAO: 46,9%, WAZ: 51,0% en Wajong: 9,6%).

Onderstaande tabel toont de resultaten van de herbeoordelingen die tot eind 2005 zijn afgerond en waarvoor een beslissing is afgegeven.

<b>Tabel</b>				
<b>Herbeoordelingen*</b>				
	<b>Totaal</b>	<b>WAO</b>	<b>WAZ</b>	<b>Wajong</b>
AO verhoogd	3,5%	4,4%	4,6%	0,7%
AO gelijk	57,6%	48,3%	41,3%	89,2%
AO verlaagd	11,7%	14,7%	16,5%	1,5%
AO beëindigd	26,6%	32,2%	34,5%	8,1%
AO verlaagd + beëindigd	38,3%	46,9%	51,0%	9,6%
AO nieuw nog onbekend	0,6%	0,5%	3,1%	0,5%
Totaal	117.557	87.451	2.849	27.257

\* rekening is gehouden met mutaties als gevolg van bijvoorbeeld bezwaarzaken

### Productie

In het tweede halfjaar zijn 70.000 herbeoordelingen afgerond ten opzichte van 47.500 in het eerste halfjaar van 2005. Deze stijging met 48% ten opzichte van de eerste helft van 2005 is het gevolg van interne prioriteitsstelling en uitbreiding van de beschikbare capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Kort samengevat waren de maatregelen:

- uitbreiding van de arbeidstijd van de parttime verzekeringsartsen
- aanscherpen van de individuele prestatieafspraken
- reduceren van niet productieve uren
- inzet van externe (verzekerings)artsen
- inzet van externe arbeidsdeskundigen.

De kosten van de inhuur van externe verzekeringsartsen in 2005 waren € 6,25 mln. en van externe arbeidsdeskundigen € 0,9 mln.

### **Kengetallen Re-integratie**

Interessant is hoe de re-integratie van herbeoordeelde klanten verloopt. In onderstaande tabel wordt hierin een nog voorlopig inzicht gegeven.

<b>Tabel</b>		
<b>Kerncijfers re-integratie vanaf 1 oktober 2004</b>		
<b>1. Klanten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is *</b>	<b>46.566</b>	<b>100%</b>
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	505	1%
<b>2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige</b>	<b>46.061</b>	<b>100%</b>
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	<b>8.951</b>	<b>19%</b>
- klant geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	4.339	9%
- klant stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	4.214	9%
- klant heeft geen re-integratiemogelijkheden of is vrijgesteld	398	1%
2b waarvan oordeel: nog geen re-integratieacties	<b>4.801</b>	<b>10%</b>
- klant tekent bezwaar aan tegen beschikking	4.801	10%
2c waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	<b>16.376</b>	<b>36%</b>
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	12.848	28%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	3.528	8%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	<b>15.933</b>	<b>35%</b>
- klant volgt bij herbeoordeling al een traject	3.409	7%
- klant kiest voor een IRO	2.067	4%
- klant maakt gebruik van re-integratietraject	10.457	23%
<b>3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten</b>	<b>10.457</b>	<b>100%</b>
- klanten waarvoor de inkoop nog moet starten	742	7%
- traject inkopen voor klant bij re-integratiebedrijf	2.468	24%
- klanten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	7.247	69%
<b>* betreft de aSB-beschikkingen verlaagd/beëindigd</b>		

Uit onze dienstverbandenregistratie (bijgewerkt t/m oktober) blijkt dat 3.378 herbeoordeelde klanten ná de ASB-beoordeling een dienstverband zijn aangegaan. Deze personen hebben dus (op eigen kracht, een eerder gestart re-integratietraject) werk gevonden. De nu bekende resultaten van de re-integratie geven nog slechts beperkt zicht op het uiteindelijke resultaat, omdat de gemiddelde doorlooptijd van een re-integratietraject één tot anderhalf jaar bedraagt.

Voor de klanten met een lopend dienstverband ten tijde van de herbeoordeling onderzoeken wij nog in welke mate zij de verlaagde uitkering volledig hebben weten te compenseren. Met de inzet van re-integratiebegeleiders worden in 2006 klanten in de categorieën "stelt zich niet beschikbaar voor werk", "geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken" en "tekent bezwaar aan tegen de beslissing" gevolgd om klanten zo goed mogelijk te begeleiden naar werk. In de tweede helft van 2006 wordt een onderzoek afgerond naar de resultaten van de begeleiding van deze categorieën.

### Bezwaar en beroep

Tot en met 2005 is 9.791 keer bezwaar aangetekend (= ca. 10%, rekening houdend met de bezwaartermijn). Afgezet tegen het aantal beslissingen met een verlaging of een beëindiging, is het percentage bezwaar 26. Dit wijkt niet substantieel af van het normale percentage bezwaar tegen belastende beschikkingen. In 25% van de afgehandelde bezwaarzaken is het bezwaar gegrond verklaard. In dezelfde periode zijn er 1.018 beroepszaken ingediend. In 26% van de afgehandelde beroepszaken werd het beroep gegrond verklaard.

Bevindingen uit de bezwaar- en beroepszaken worden intern teruggekoppeld teneinde adequate maatregelen te kunnen treffen.

Tabel Bezwaarschriften						
	Gegrond	Niet Ontvankelijk	Ongegrond	Lopend	Intrekkingen	Totaal
Wajong	145	37	207	127	14	530
WAO	1536	463	3903	2814	315	9.031
WAZ	41	12	97	69	11	230
<b>Totaal</b>	<b>1.722</b>	<b>512</b>	<b>4.207</b>	<b>3.010</b>	<b>340</b>	<b>9.791</b>

Tabel Beroepszaken						
	Gegrond	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Lopend	Intrekkingen	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>922</b>	<b>38</b>	<b>1.018</b>

### TRI en WW

In 2005 zijn 6.280 TRI-aanvragen afgehandeld, waarvan 4.339 aanvragen zijn toegekend (69%). Het aantal WW-uitkeringen dat na een herbeoordeling werd toegekend was in 2005 5.609, het aantal afwijzingen 1.849. Op dit moment wordt onderzoek gedaan naar de beweegredenen van klanten die afzien van het indienen van een TRI- of WW-aanvraag.

## Going Concern: Werk boven uitkering

Als gevolg van aanpassingen in beleid en wetgeving (m.n. de wet VLZ), is de instroom AG in 2005 op lager niveau dan in 2004. Bovendien blijft de uitstroom toenemen. In 2003 en 2004 zijn veel trajecten opgestart die nu tot afronding komen. Het aantal lopende trajecten neemt dus af. Ook het aantal gestarte AG-trajecten neemt door de lagere instroom af. Voor de nabije toekomst verwachten wij een stijging van het aantal AG-trajecten als gevolg van de ASB herbeoordelingen. Het aantal gestarte WW-trajecten is in 2005 gestegen.

Het aantal succesvol beëindigde trajecten blijft stijgen. Het plaatsingspercentage, uitgedrukt als het percentage succesvol beëindigde trajecten, is ten opzichte van het totale aantal beëindigde trajecten, gestegen van 34,2% in 2004 naar 36,5% in 2005.

### Prestaties going concern

TABEL Prestatie-indicatoren: Werk boven uitkering			
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Gemiddelde verzuimduur vangnet	--	21 resp. 7%	n.v.t.
Snelle start re-integratietrajecten WW (binnen 4 weken, norm vanaf het 3e kwartaal)	85%	42%	25%
Snelle start re-integratietrajecten AG (binnen 4 weken)	85%	85%	83%
Tijdigheid beoordeling re-integratieverslag (vanaf het 4e kwartaal)	60%	--	53%
Juistheid beoordeling re-integratieverslag (vanaf het 4e kwartaal)	70%	--	nb
Sluitende aanpak WW	95%	88%	89%
Sluitende aanpak AG	90%	99%	86%
Effectiviteit re-integratie: aantal plaatsingen	25.000	29.219	21.125



### *Toelichting*

- De gemiddelde verzuimduur van de zogenoemde vangnetcategorieën is in 2005 ten opzichte van 2004 voor uitzendkrachten en zieke werklozen gedaald van 2,4 naar 1,9 weken resp. van 13 naar 12,1 weken, een verlaging van 21 resp. 7%.
- De indicatoren tijdigheid en juistheid van het reïntegratieverslag zijn door de geringe instroom in de WAO in de eerste negen maanden van 2005 niet relevant. Vanaf het vierde kwartaal stromen de eerste reïntegratieverslagen binnen die betrekking hebben op de aanvraag van een uitkering WIA. De eerste informatie over de WIA – met inbegrip van de reïntegratieverslagen – is nog onvoldoende substantieel om daar betrouwbare realisatiecijfers op te baseren. In onze verantwoordingsrapportages over 2006 zullen we de resultaten vanaf het vierde kwartaal 2005 meenemen, waar het betreft de beoordeling van de re-integratieverslagen.
- De score over de snelle start van re-integratietrajecten bij arbeidsongeschikten geldt – in het verlengde van de afspraken over prioriteitsstelling – alleen herbeoordeelde klanten waarvan de uitkering verlaagd is of beëindigd en betreft niet de IRO-trajecten. De afhandelingstermijn tussen beslissing en aanmelding bij het re-integratiebedrijf mag maximaal 8 weken bedragen en met een score van 85% is de streefwaarde voor 2005 gehaald.
- De score voor de sluitende aanpak AG betreft de populatie herbeoordeelde waarvan de uitkering verlaagd is of beëindigd. Hier lag onze prioriteit bij de begeleiding naar re-integratie. De score betreft het percentage opgestelde re-integratievisies voor deze populaties.
- Doordat de werving van re-integratiecoaches meer tijd vergde dan voorzien, kon in 2005 slechts gemiddeld 42% van de werklozen binnen vier weken een start maken met de re-integratie. Hiermee blijven we achter bij de norm. Inmiddels is het aantal re-integratiecoaches op niveau en worden de achterstanden ingelopen. In 2005 hebben we gemiddeld 88-93% sluitendheid voor werklozen gerealiseerd (afhankelijk van de gehanteerde definitie).
- De indicatoren “snelle start” en “sluitende aanpak” zien alleen op het traject door een re-integratiebureau. Met de differentiatie in dienstverlening door de re-integratiecoach hebben deze indicatoren aan betekenis verloren. Voor 2006 hanteren wij nieuwe prestatie-indicatoren, de tijdige klantinterventie en de re-integratieaanbodquote.
- We hebben in 2005 29.219 plaatsingen gerealiseerd en hebben onze doelstelling (25.000) dus ruim gehaald. Circa 10% van deze plaatsingen betreft plaatsingen in voorgaande jaren die niet eerder in de verantwoording zijn opgenomen. Het aantal in 2005 gestarte trajecten bedraagt bijna 85.000.

### **Scholingsprotocol**

Het scholingsprotocol is ingevoerd per 1 juli 2005. Op basis van dit protocol wordt voor klanten beoordeeld of scholing noodzakelijk is om een plaatsing te realiseren. Ook bij scholing geldt resultaatfinanciering. Dit betekent dat als de scholing niet met succes wordt afgerond, het re-integratiebedrijf slechts 80% van de kosten ontvangt.

De Minister heeft voor de periode van 2005 tot 2008 een budget van € 28 mln. beschikbaar gesteld voor de inzet van scholing op basis van het protocol. Een eerste evaluatie vindt plaats in het eerste kwartaal 2006.

### **CBBS**

In 2005 heeft UWV het CBBS aangepast naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep eind 2004 dat het CBBS onvoldoende inzichtelijk, verifieerbaar en toetsbaar was. Inmiddels hebben enkele rechtbanken geoordeeld dat met die aanpassingen wel gedeeltelijk, maar nog niet volledig aan de eisen van de Centrale Raad van Beroep is voldaan. UWV is het niet met dit oordeel eens en tekent hoger beroep aan tegen deze uitspraken.

### **Uitputting re-integratiebudgetten**

Voor 2005 zijn de volgende bedragen beschikbaar gesteld:

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

De gerealiseerde kosten zijn aanmerkelijk hoger uitgekomen. De kosten van de WW- en AG-trajecten bedragen € 165 mln. resp. € 172 mln. Belangrijke oorzaak van deze budgetoverschrijding is de forse toename van de relatief dure trajecten op basis van de individuele re-integratieovereenkomsten. Deze trajecten vormen 30,6% van de WW-trajecten en 16,1% van de AG-trajecten.

Bij de WW-trajecten speelt tevens dat de lasten van de trajecten op basis van contractjaar 2002 zich eerder zullen voordoen, doordat de trajecten eerder eindigen dan verwacht. Het betreft zogenoemde open einde regelingen, waardoor een beroep op deze regelingen moeilijk kan worden voorkomen. UWV heeft de plicht om een sluitende aanpak re-integratie uit te voeren voor haar klanten. Een sluitende aanpak verdraagt zich moeilijk met een beperking van het re-integratiebudget. In samenspraak met het ministerie heeft UWV een prognosemodel ontwikkeld. Op basis van dit model kunnen voorspellingen worden gedaan over de uitgave van het re-integratiebudget en de mate van overschrijding van het budget.

### **Overige resultaten**

- Van het budget van € 11,5 mln. voor de doelgroep jonggehandicapten is circa € 7 mln. exclusief de kosten van de no-riskpolis besteed. Ruim € 2,3 mln. is besteed aan experimenten, € 2,1 mln. voor de kosten van inzet van extra personeel, ruim € 0,8 mln. voor extra begeleid werken, ruim € 0,7 mln. voor extra trajecten en ruim € 0,8 mln. voor de arbeidsadviseur en voorlichting aan klanten.  
Er was een bedrag van € 3 mln. gereserveerd voor de no-riskpolis. Dit betreft een uitbreiding van de vergoeding van de ziektebewitkering voor werkgevers die een jonggehandicapte in dienst hebben. Door de no-riskpolis worden de verzuimkosten nog steeds vergoed als de jonggehandicapte al 5 jaar in dienst is. Deze no-riskvergoedingen worden wel uitgekeerd, maar worden verantwoord als ZW-uitkeringen. Ze worden niet apart geboekt en zijn dus ook niet als zodanig te herkennen.
- In 2005 zijn er ruim 27.000 Individuele Re-integratieovereenkomsten (IRO) toegekend. In 456 gevallen is de aanvraag afgewezen. Het grootste deel van de aanvragen is afkomstig van WW-klanten.  
Om er voor te zorgen dat de kwaliteit van de IRO-trajecten gewaarborgd blijft, hebben we in oktober een aantal beheersmaatregelen doorgevoerd. De maatregelen bestaan voor een belangrijk deel uit strengere eisen aan de re-integratiebedrijven die de IRO gaan uitvoeren. Het nieuwe beoordelingskader is op 1 januari 2006 in werking getreden. Naast strengere eisen zijn we in december gestart met de uitvoering van audits. Op basis van een risicoanalyse zijn 80 bedrijven geselecteerd. De eerste resultaten geven reden voor intrekking van opdrachten. Wel zijn verbeteracties afgesproken, bijvoorbeeld het invoeren van een acceptabel privacyreglement. De resultaten van deze audits worden meegenomen in de ontwikkeling van een audit van alle bedrijven in 2006.
- Vanaf 1 mei 2005 voeren we het protocol zeer moeilijk plaatsbaar uit. Het protocol is van toepassing op de klanten die een individuele re-integratieovereenkomst aanvragen. Op basis van het protocol kan worden vastgesteld of een cliënt zeer moeilijk plaatsbaar is. Als dat het geval is, dan geldt een resultaatfinanciering in de verhouding 80/20. Het protocol moet er toe leiden dat ook klanten die zeer moeilijk plaatsbaar zijn, gebruik kunnen maken van de IRO. De toepassing van het protocol wordt begin 2006 geëvalueerd. De resultaten daarvan melden wij in het eerste kwartaalverslag 2006.
- De samenwerking met organisaties van branches en bedrijfstakken is geïntensiveerd.

## Klantgerichtheid

Door de grote hoeveelheid wijzingen in wet- en regelgeving en het nog steeds veel aandacht vergende transformatieproces is de klantgerichtheid nog niet op het gewenste niveau. Wij hebben onze doelen op dit gebied recentelijk scherp geformuleerd. Om klantgericht te kunnen werken is het van belang te weten wat de wensen van de klanten zijn. De klanten van UWV, verzekerden, uitkeringsgerechtigden en werkgevers, kunnen op verschillende manieren signalen afgeven in de vorm van klachten, vragen en bezwaren. Uit deze signalen kunnen we een deel van de wensen betreffende de dienstverlening afleiden.

Goede bereikbaarheid zien wij als een belangrijke eerste stap in klantgericht handelen. Wij maken daarin goede voortgang. UWV telefoon werknemers is nu voor alle UWV-klanten uit heel Nederland beschikbaar na een gefaseerde opbouw in de afgelopen jaren. De bereikbaarheid van de Werknemerstelefoon was 91%. In 2005 hebben we 5,0 mln. telefonische vragen beantwoord, waarvan 81% in één keer is afgehandeld.

Naast onze telefonische dienstverlening neemt het gebruik van onze internetsite snel toe. In 2005 hebben we ongeveer 40 mln. bezoekers gehad van onze website. Ruim 60% van de 800.000 digitaal ontvangen vragen hebben we direct kunnen beantwoorden. We beschikken voor deze services over een database met 900 antwoorden op meer dan één miljoen vragen. We werken hierbij samen met CWI. Ook het aantal te downloaden formulieren stijgt gestaag. Het zijn er nu 72.

Ook werkgevers weten ons snel te vinden via Werkgeverstelefoon. Deze dienstverlening is medio 2005 van start gegaan en nu al hebben we een groot aantal vragen kunnen beantwoorden. De klachtenbehandeling is geïntensiveerd en vanaf 2005 maken we bij wijze van proef gebruik van mediationstechnieken. Zo kunnen we – luisterend naar de klant – in een vroegtijdig stadium inspelen op klachten of bezwaren.

Een goede documentatie van alle vragen en antwoorden stelt ons in staat onze communicatie en procedures steeds weer te verbeteren en af te stemmen op de behoeften van onze klanten. Zo zijn er op basis van deze informatie een aantal zogeheten trajectplanners gemaakt die klanten ondersteunen bij het starten van een eigen bedrijf of de procedure bij een bezwaar.

### Prestaties Klantgerichtheid

TABEL			
Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid			
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Klanttevredenheid verzekerden (2 jaarlijkse meting, meting in 2e helft 2005)	6	2 <sup>e</sup> kwartaal-verslag 2006	-
Klanttevredenheid werkgevers (2 jaarlijkse meting, meting in 2e helft 2005)	6		-
Afdoening klachten (% binnen 3 weken, norm ultimo 2005)	80%	67% (dec)	55%

### Afdoening klachten

Het aantal klachten over UWV vertoont een stijgende lijn.

De belangrijkste oorzaken zijn:

- de verstrekende aanpassingen in het stelsel van sociale zekerheid;
- de toenemende complexiteit van de wetgeving die wij uitvoeren in combinatie met het voltrekken van het fusieproces;
- het duidelijker en sterker klachtenbeleid, wat heeft geresulteerd in een grotere bekendheid van het Centraal Klachten Bureau en een betere toegankelijkheid van de klachtenprocedure.

Om de stijging van de klachten terug te dringen hebben wij een complex van maatregelen genomen waarbij naast procesverbeteringen die uit de klachtenbehandeling voortkomen 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').

Vanaf het tweede kwartaal 2005 resulteerde dit in een stabilisering van het aantal klachten. Echter in het vierde kwartaal nam het aantal klachten weer toe. Oorzaak zijn onder meer de opstartproblemen bij de invoering van ons nieuwe Ziektewetsysteem in september 2005.

Inmiddels hebben we een aantal (nood)maatregelen in ons Ziektewetproces getroffen waardoor naar verwachting in de loop van de komende maanden weer sprake zal zijn van een regulier uitvoeringsproces en een daling van het aantal klachten.

Ondanks de stijging van het aantal klachten is de snelheid van afhandeling van klachten in de loop van 2005 aanzienlijk toegenomen. Over geheel 2005 hebben we ruim 87% van de klachten binnen zes weken afgehandeld (2004: 81%). Onze interne doelstelling is de klachten binnen 3 weken te hebben afgehandeld. Door de sterke stijging van de klachten in het vierde kwartaal hebben we die score niet gehaald (67% in december 2005).

#### **Gegronde klachten van verzekerden, verdeling over reden (2005)**

<b>Tabel Klachten</b>	
	<b>Score</b>
Voorlichting/Berichtenverkeer	29,8%
Behandelingsduur	21,7%
Betaling	21,0%
Bereikbaarheid	17,9%
Onheuse bejegening	7,7%
Begeleiding	1,2%
Wetstoepassing	0,6%
Integriteit	0,0%
Discriminatie	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

We kijken bij de verantwoording over de klachten niet alleen naar het aantal klachten, maar ook naar het aantal personen, dat een klacht indient. De ervaring leert ons namelijk dat klagers vaak over meerdere aspecten klachten hebben.

#### **Aantal klagers**

<b>Tabel Aantal klagers*</b>				
	<b>1e kwartaal</b>	<b>2e kwartaal</b>	<b>3e kwartaal</b>	<b>4e kwartaal</b>
2004	2.338	2.676	2.826	3.591
2005	4.896	4.666	3.853	6.701

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

#### **Afhandeling klachten**

<b>TABEL Afhandeling klachten*</b>		
<b>Oordeel</b>	<b>2005</b>	
	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Gegronde	15.242	52,7%
Ongegronde	6.218	21,5%
Niet ontvankelijk	618	2,1%
Tussentijds afgehandeld / geen oordeel	6.852	23,7%
<b>Totaal</b>	<b>28.930</b>	<b>100%</b>

\* excl. Nationale Ombudsman

### ***Cliëntenparticipatie***

In 2005 is de samenwerking met de klanten gegroeid. We leggen onze plannen steeds vaker en steeds meer in een vroegtijdig stadium voor aan de cliëntenraden. Ook nemen we steeds meer adviezen over. De cliëntenraden zijn in 2005 vaak aanwezig geweest als informatiebron voor klanten op bijvoorbeeld banenmarkten en regionale herbeoordelingbijeenkomsten. In 2005 is een eigen website voor de cliëntenraden gelanceerd en er is een communicatieplan opgeleverd. Dat bevordert de bekendheid van de raden bij klanten, maar ook binnen UWV. Ook hebben leden van de cliëntenraden een rol in het opleidingsprogramma dat wij gebruiken om de klantgerichtheid onder de medewerkers te vergroten. Thans bekijken we of de cliëntenraden een grotere rol kunnen spelen bij het opstellen van verbetervoorstellen naar aanleiding van de binnengekomen klachten. De in 2004 ontwikkelde verbetervoorstellen over de samenvoeging van cliëntenraden zijn in overleg met de raden bijgesteld. Afgesproken is dat de commissies van de raden gezamenlijk vergaderen en dat er afspraken worden gemaakt over welke onderwerpen in welke raad worden behandeld. Daarnaast wordt het aantal raden AG in 2006 teruggebracht van 11 naar 6 in verband met het terugbrengen van het aantal regio's.

De Cliëntenraad heeft extern onderzoek laten doen naar onze dienstverlening in de regio. De daaruit voortvloeiende adviezen over onder meer de eerste uitbetaling van de WW-uitkering, terugbellen van klanten en het informeren van klanten met een gecombineerde WW- en WAO-uitkering hebben wij overgenomen. In een aantal gevallen onderzoeken wij via pilots de toegevoegde waarde. In regelmatig overleg met de cliëntenraden wordt de voortgang van de implementatie van de adviezen besproken.

### ***Specifieke dienstverlening aan werkgevers***

Het beleggen van voorlichtingsbijeenkomsten is een goed middel om werkgevers te bereiken. De belangstelling is altijd groot en de waardering zeer positief.

We hebben in 2005 voor ruim 6.000 deelnemers van administratie- en accountantskantoren bijeenkomsten gehouden over het nieuwe premiestelsel. Voor grote werkgevers hebben we bijeenkomsten georganiseerd over onder meer de WIA. Deze bijeenkomsten werden door circa 3.000 werkgevers bezocht.

In 2005 hebben wij een publiciteitscampagne opgezet om de kennis, houding en het gedrag van werkgevers ten aanzien van arbeidsgehandicapten en de subsidies en regelingen (o.a. proeftijdaanbod) positief te beïnvloeden. Ter afronding van deze campagne heeft een congres plaatsgevonden met opinieleiders, waarbij ook de presentatie van de actuele WAO-instroomcijfers plaatsvond. Op de campagne zijn veel positieve reacties binnengekomen. Als onderdeel van deze campagne hebben we samen met de Commissie Werkend Perspectief en de BOA de campagne Preventie/Gezond Werken gevoerd. Doel was werknemers en werkgevers er op te attenderen dat ziekte en arbeidsongeschiktheid kan worden voorkomen, door tijdig met elkaar te praten. In het kader van deze campagne zijn 15 regionale bijeenkomsten voor werkgevers gehouden met circa 1.500 deelnemers.

### ***Specifieke dienstverlening aan klanten***

We hebben dit jaar publiciteitscampagnes gevoerd over de WIA en de herbeoordelingen. Over WIA heeft UWV in afstemming met het ministerie de introductiecampagne verzorgd. Voor betrokken klanten zijn regionale voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd over de herbeoordelingen. Deze bijeenkomsten zijn gewaardeerd met het cijfer 7,4. Ook hebben we over dat thema een publiciteitscampagne gevoerd.

### ***Klantonderzoeken***

#### *Klanttevredenheidsonderzoek en klantgerichtheidsmonitor*

Ons klanttevredenheidsonderzoek kent een tweejaarlijkse cyclus. In het laatste kwartaal van 2005 is het veldwerk voor de 2<sup>e</sup> meting verricht. De belangrijkste resultaten zijn beschikbaar in maart 2006.

In 2005 hebben we een Klantgerichtheidsmonitor ontwikkeld, die elk kwartaal wordt gehouden. De monitor biedt ons 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.

Naast deze grote landelijke onderzoeken kennen wij nog twee andere vormen van klantenonderzoek: gericht klantenonderzoek en imago-onderzoek.

### Gericht klantenonderzoek

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

- Aan 500 klanten die de herbeoordeling hebben ondergaan is een oordeel gevraagd. De klanten tonen zich redelijk tevreden (6,5) over het proces van de herbeoordeling tot en met de beschikking. In een vervolgonderzoek komt het vervolgtraject (inkomen/uitkering en werk/re-integratie) aan bod.
- Uit onderzoek blijkt dat klanten die hebben deelgenomen aan samenwerkingsexperimenten van UWV en CWI een grotere cliëntgerichtheid ervaren dan zij die de reguliere aanpak ondergaan. De re-integratiebegeleiding wordt door 64% van de deelnemers aan het experiment positief gewaardeerd, in de referentiegroep is dat 51%. Bovendien blijkt dat de aansluiting van UWV op CWI sneller verloopt in de experimentgroep. WAO-ers van wie de uitkering is verlaagd of ingetrokken hebben grote waardering (7,5) voor de experimentele werkwijze waarbij de re-integratiecoach de regie voert, maatwerk levert, voorlichting geeft en zelfwerkzaamheid ondersteunt.
- Klanten die een zogenoemde Tweede Kans Re-integratie hebben gekregen oordelen positief. Ruim 74% is (zeer) tevreden.

### Imago-onderzoek

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

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

## Premie-inning en gegevensdiensten

### Prestaties werkgeversdiensten

TABEL			
Prestatie-indicator: Premie-inning en gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Verwerking meldingen SV (% binnen 7 dagen)	90%	99%	95%

### Toelichting

In 2005 heeft de komende overdracht van de premie-inning naar de Belastingdienst veel aandacht gevraagd. Voor veel medewerkers betekent die overdracht dat er een einde komt aan hun werk. Het natuurlijk verloop is dan ook sterk gestegen, wat we voor een deel met behulp van tijdelijke krachten hebben moeten opvangen. Desondanks is de kwaliteit van de uitvoering hoog gebleven. De score Verwerken meldingen SV is ruim boven de afgesproken norm. De verzending van de herindelingsbeslissingen ligt op 97% en de tijdigheid van de premie-inning is 99%. De in 2005 gerealiseerde premiebatens bedragen € 19,2 mld. Voor de reguliere looncontroles is prioriteit gegeven aan afdoening van zaken die behoren tot de 80%-populatie, zodat wordt voldaan aan de rechtmatige eis met betrekking tot de loonsomdekking.

Daarnaast zijn de werkzaamheden van werkgeversdiensten in 2005 vooral gericht geweest op de invoering van Walvis per 1 januari 2006 en de overgang van de premie-inning naar de Belastingdienst per die datum. De invoering van Walvis is voor het overgrote deel goed verlopen. Er hebben zich op beperkte schaal knelpunten voorgedaan in het uitkeringsproces, maar die hebben we inmiddels kunnen oplossen.

Ook heeft werkgeversdiensten per 1 januari 2006 een werkende polisadministratie opgeleverd. Eind december zijn alle gegevens met succes gemigreerd. De uitkeringsfunctionaliteit – die de dagloonvaststelling ondersteunt – is in productie genomen. Gedurende het jaar is de samenwerking met de markt en de Belastingdienst geïntensiveerd en geconcretiseerd.

UWV Gegevensdiensten zorgt er vanaf 1 januari 2006 voor dat de gegevens van werknemers die UWV ontvangt van de Belastingdienst worden opgeslagen in de Polisadministratie. Voordat ze worden opgeslagen controleren wij de gegevens. Als gegevens niet kloppen, dan melden we dat aan de Belastingdienst. Aan de werkgever die de gegevens aan de Belastingdienst heeft aangeleverd, wordt gevraagd de juiste gegevens alsnog aan te leveren.

De opgeslagen gegevens vormen de basis voor de berekening van uitkeringen. Voordeel van de polisadministratie is dat werkgevers en werknemers de gegevens maar één keer behoeven aan te leveren. Maar ook andere instanties maken er gebruik van. Het gaat hierbij om instanties, zoals de Belastingdienst, Gemeentelijke Sociale Dienst, Pensioenfondsen, de Sociale Verzekeringsbank en het Centraal Bureau voor de Statistiek. Als een afnemer om gegevens vraagt bij UWV wordt altijd gecheckt of de aanvrager daartoe wettelijk bevoegd is. Is dat inderdaad het geval, dan worden de gegevens geleverd. Deze afnemers kunnen voor de gegevens die ze nodig hebben voortaan op één plek terecht.

Als gevolg van het veranderproces bij UWV werkgeversdiensten is sprake van een aanzienlijke uitstroom van personeel. Om de going concern te borgen hebben we het bedrijfsonderdeel dat verantwoordelijk is voor het functioneel beheer van de decentrale processen en systemen overgedragen aan een externe organisatie. De regiefunctie blijft bij werkgeversdiensten.

## Kwaliteit

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

### Prestaties Kwaliteit

<b>TABEL</b>			
<b>Prestatie-indicatoren: Kwaliteit</b>			
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 2005</b>	<b>Realisatie 2004</b>
Tijdigheid beslissing ontslag WW (beschikking op aanvraag binnen 8 weken, norm ultimo	90%	94%	91%
Tijdigheid claimbeoordeling WAO / WIA (vanaf 4e kwartaal)	-	n.v.t.	72%
Tijdigheid claimbeoordeling ZW (beschikking op aanvraag binnen 4 weken, norm ultimo 2005)(augustus)	85%	71%	nb
Tijdigheid claimbeoordeling ZW Uitzendkrachten (augustus)	90%	93%	94%
Tijdigheid claimbeoordeling ZW Overig incl WAZO(augustus)	65%	61%	61%
Rechtmatigheid	99%	98,8%	98,0%

### Rechtmatigheid van de uitvoering

Het collecterend proces is rechtmatig uitgevoerd. De rechtmatigheid van het collecterend proces UWV 2005 is vastgesteld op meer dan 99%. Hierna wordt ingegaan op de rechtmatigheid van de distribuerende processen.

### Rechtmatigheid distribuerende processen

Met ingang van 1 januari 2005 zijn in de Regeling SUWI regels opgenomen voor de accountantscontrole. De regels houden onder andere in dat onzekerheden die geconstateerd zijn in de rechtmatigheidmeting separaat worden verantwoord. De bedragen van de geconstateerde onzekerheden worden getoetst aan voor onzekerheden geldende controletoleranties. Hierna volgt een tabel, volgens de nieuwe regels, van de onrechtmatigheidsscores per wet en een analyse van de belangrijkste onvolkomenheden.

Tabel Rechtmatigheidcijfers 2005

<b>TABEL</b>				
<b>Rechtmatigheidcijfers</b>				
<b>Wet</b>	<b>Rechtmatigheid 2005</b>	<b>Rechtmatigheid 2004</b>	<b>Onzekerheden 2005</b>	<b>Onzekerheden 2004</b>
<b>BIA</b>	97,4	99,4	0,9	0,3
<b>Wajong</b>	99,9	99,7	0,4	-
<b>WAO</b>	99,9	99,5	0,9	0,1
<b>WAZ</b>	99,3	99,2	1,7	1,0
<b>WW</b>	97,1	94,9	3,6	1,2
<b>ZW</b>	95,7	94,8	3,4	5,3
<b>REA</b>	90,3	91,7	1,9	2,9
<b>Wazo</b>	98,8	98,0	1,8	0,2
<b>TW</b>	99,3	97,2	1,1	1,2
<b>TRI</b>	-	-	100	-
<b>UWV</b>	<b>98,8</b>	<b>98,0</b>	<b>1,8</b>	<b>0,6</b>

Als rechtmatigheid uitsluitend gerelateerd wordt aan financiële rechtmatigheid, dan is in 2005 de rechtmatigheid aanzienlijk verbeterd ten opzichte van 2004, van 98,0% naar 98,8%. De verbeteringen zijn, met uitzondering van BIA en REA, over de hele linie zichtbaar. Vooral de WW vertoont een positieve ontwikkeling; het relatief grote gewicht van de WW en WAO in de totale uitkeringsmassa en de eveneens aanzienlijke verbetering bij de WAO dragen bij aan het verbeterde resultaat op UWV-niveau.

Evenals in 2004 blijven 4 wetten boven de 99%-norm. Vooral bij de AG-wetten wordt een goed resultaat geboekt. Een mogelijke verklaring ligt in het langcyclische karakter van de meeste AG uitkeringen waardoor geconstateerde onvolkomenheden veelal in eerdere verslagjaren zijn ontstaan.

Overigens dient hierbij in gedachte te worden gehouden dat onrechtmatigheid en onzekerheid vanaf verslagjaar 2004 apart in een percentage zijn verantwoord terwijl beide daarvoor in één percentage waren opgenomen. De onzekerheid bedraagt in 2005 1,8% (was 0,6% in 2004). Deze toename doet zich, met uitzondering van de ZW, REA en TW, bij alle wetten voor. Vooral de toename bij WW en WAO springt in het oog.

Medio 2005 was het beeld van de onzekerheden echter nog somberder. Gelukkig zijn we erin geslaagd een belangrijk deel van de onzekerheden weg te werken.

Bij de TRI wordt de hoogte van de uitkering eerst na het verstrijken van de uitkeringsduur vastgesteld en eerst bij wijze van voorschot betaald. Bij de rechtmatigheidsbeoordeling zijn alleen de definitieve TRI-betalingen betrokken. Gezien de beperkte omvang daarvan kan nog geen oordeel worden gegeven over de rechtmatigheid. Om deze reden zijn de controlebevindingen voornamelijk als onzeker aangemerkt.

### **Verbetermaatregelen**

Het vaststellen van het dagloon wordt vanaf 2007 aanzienlijk vereenvoudigd doordat gebruik wordt gemaakt van de loongegevens in de polisadministratie.

#### **WW**

Doelstelling in 2005 was een betere prestatie te leveren dan 2004. Daarbij hebben wij opgemerkt dat de WW zo ingewikkeld is dat een doorgroei van de kwaliteit naar 99% rechtmatigheid niet tot de reële mogelijkheden behoort. Een hoger niveau van rechtmatigheid dan nu kan alleen worden bereikt door een bewuste afweging tussen doelmatigheid en rechtmatigheid.

Het belangrijkste verbeterresultaat van 2005 is dat de uitvoering WW nu werkt met uniforme werkprocessen.



Een belangrijke verbetering kan nog worden bereikt bij de toets op de sollicitatieverplichting. Hier is vooral een versterking nodig van de kwalitatieve toets. Wij beproeven daartoe

- De actieve participatie van de re-integratiecoach
- Een ketenbrede aanpak, onder meer in Toonkamers.

In 2006 willen we onze klantgerichte dienstverlening op een nog hoger niveau krijgen. Dit gaan we onder meer doen door nog beter te sturen op een tijdige uitkeringsverstrekking. Dit zal de spanning in relatie tot rechtmatigheid verhogen als daarin door ons geen actie wordt ondernomen. Wij zullen echter initiatieven nemen om het begrip rechtmatigheid zodanig in te richten dat deze spanning in balans wordt gebracht.

#### WAO

Ten aanzien van WAO en Wajong geven de rechtmatigheidresultaten geen directe aanleiding tot verbetermaatregelen. Gelet op de afbouw van de WAZ worden voor de uitvoering van die wet ook geen verbetermaatregelen meer voorzien.

#### ZW

In 2005 is een omvangrijk veranderingstraject ingezet met als doel de doelmatigheid en de rechtmatigheid van de ZW-uitvoering te verbeteren. Belangrijke onderdelen zijn:

- Één nieuw werkproces, met als kenmerken: meer specialisatie van functionaliteiten, sectorgewijs werken, betere stuurmogelijkheden.
- Één ondersteunend uitkeringssysteem. Het systeem omvat onder meer de vorming van een elektronisch dossier.
- Éénvormige ondersteuning van de dagloonvaststelling, waardoor interpretatieverschillen worden teruggedrongen.
- Concentratie van de ZW-uitvoering van 49 naar 9 locaties.

Bij de invoering van het nieuwe systeem zijn fouten geconstateerd, die in de testfase niet zijn ontdekt. Dit heeft geleid tot een forse daling van de kwaliteit van de uitvoering, waar ook onze cliënten hinder van hebben ondervonden. Er zijn noodmaatregelen getroffen en we verwachten de startproblemen in de loop van de komende maanden te hebben opgelost.

#### Re-integratie

De zeer gecompliceerde regelgeving rond re-integratie heeft een nadelige invloed op de rechtmatigheid. Wij zien mogelijkheden tot structurele verbetering alleen in een vergaande deregulering.

Op procesniveau hebben wij de volgende verbeteringen gerealiseerd:

- Één ondersteunend systeem voor (vrijwel) de gehele uitvoering, zowel inkoop als voorzieningen en de financiële afhandeling.
- Centrale en gecoördineerde casuïstiekverkenningen, gericht op het verkrijgen van een eenduidige interpretatie van wet- en regelgeving.

Deze maatregelen zullen naar verwachting in 2006 nog een beperkt resultaat laten zien. Op de langere termijn kunnen betere resultaten worden verwacht, indien ook op het terrein van deregulering vorderingen worden gemaakt.

#### **Tijdigheid van de uitvoering**

De tijdigheidsscore WW over 2005 voldoet met 94% ruimschoots aan de norm van 90%. Door actief te sturen op werkvoorraden en plannen van beschikbare capaciteit hebben we deze score in 2005 verder verbeterd. Om de dienstverlening aan onze klanten verder te verbeteren, experimenteren we in onze toonkamers met een doorlooptijd voor beslissen/betalen van ten hoogste vier weken. In de tweede helft van 2005 werd meer dan 80% van de WW-beslissingen binnen vier weken afgegeven.

De tijdigheid ZW voor uitzendkrachten bedraagt tot en met augustus 93% en ligt daarmee eveneens ruim boven de norm. Voor alle overige vangnetcategorieën inclusief Wazo is de score 61%. Deze laatste score wordt met name veroorzaakt door de te late aanlevering van loongegevens door de werkgever. Actuele cijfers tot ultimo 2005 zijn nog niet beschikbaar door aanloopproblemen met nieuwe ZW-systemen in het vierde kwartaal. Door deze aanloopproblemen zijn er achterstanden ontstaan in de beoordeling van ZW-claims. Met noodprocedures willen we er voor zorgen dat de cliënt altijd in de vierde week na ziekmelding geïnformeerd wordt over de uitkomst.

## Handhaving

Ons handhavingsbeleid is gericht op het bevorderen van spontane naleving van regels en het tegengaan van oneigenlijk gebruik en misbruik. De nadruk ligt op preventie. Niet-naleving moet door controle zo snel mogelijk worden ontdekt. Dat beperkt de schade en bevordert een hogere vrijwillige bereidheid tot naleving. Opsporing moet duidelijk maken dat overtreding van regels niet acceptabel is en niet loont. Een als hoog ervaren pakkans en sanctiekans leiden eveneens tot een hogere bereidheid tot naleving.

Preventie en repressie zijn daardoor onlosmakelijk met elkaar verbonden in één sluitende, ISO gecertificeerde handhavingske ten bestaande uit preventie, controle, opsporing en afdoening. Aansturing vindt plaats op basis van vooraf met het ministerie van SZW overeengekomen prestatie-indicatoren op het gebied van preventie en repressie, zodat sprake is van een eensluidende vertaling van kabinetsbeleid in uitvoeringsbeleid.

Aangezien per definitie aan handhaving een economische begrenzing verbonden is, willen we onze mensen en middelen daar inzetten waar het risico het grootst is. Wij kiezen er dan ook voor om onze inspanningen risicogericht en op basis van risicoprofielen aan te sturen. Hierbij maken wij gebruik van risicoanalyses voor alle wetten voor de bepaling van risico's en schade door potentieel misbruik en/of oneigenlijk gebruik. Deze analyses worden aangepast naar gelang de ontwikkelingen in wet en regelgeving en de door UWV in kaart gebrachte uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid daarvan tijdens uitvoeringstoetsen. Ook nieuwe risico's of fraudefenomenen uit onderzoeken worden op deze manier geanalyseerd op kans van voordoen en effect. Onze risicomodellen worden jaarlijks met behulp van de meest recente onderzoeksresultaten geëvalueerd.

De uitkomsten van de risicoanalyses maken onderdeel uit van de jaarlijkse planning en controlcyclus. Hiermee is de eenheid van beleid en uitvoering geborgd. Daarnaast wordt de meibrief betrokken bij het opstellen van het jaarplan en worden de ministeriële kaders in acht genomen. Vertaling van het handhavingsbeleid in tactische en operationele acties voor UWV is hiermee vormgegeven. Dit gebeurt langs twee lijnen, namelijk die van fraude (= overtreding inlichtingenverplichting met als sanctie een boete, waarschuwing of PV) en regelovertreding (= overtreding overige verplichtingen met als sanctie een maatregel).

### **Prestaties Handhaving**

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

### **Compliance**

In september 2005 heeft onder ongeveer 800 mensen met een WW- of WAO-uitkering een telefonisch onderzoek plaatsgevonden naar hun kennis van rechten en plichten die bij een uitkering horen. Uit het onderzoek is gebleken dat de bekendheid van plichten voor de verschillende groepen uitkeringsgerechtigden tussen 75% en 90% ligt. Hiermee voldoen wij ruimschoots aan de met de Minister van SZW afgesproken doelstelling van 60%. Onze klanten schatten dat iemand die de regels overtreedt ook daadwerkelijk wordt gestraft, in op gemiddeld 64%, een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (62%).

### **Overtredingen naar duur en omvang**

We hebben op verzoek van de Minister van SZW een norm ontwikkeld voor het aantal overtredingen naar duur en omvang. Deze indicator is: percentage fraudegevallen dat binnen 3 maanden na ontstaan is vastgesteld. Hiervoor hebben we gekozen, omdat hoe eerder fraude wordt beëindigd, hoe geringer het schadebedrag is. Het percentage fraudegevallen dat binnen 3 maanden na ontstaan is vastgesteld, bedraagt in 2005 70%, conform de norm.

## **Preventie**

Mede door training van onze medewerkers in fraudealert denken en handelen is het aantal fraudesignalen in 2005 aanzienlijk hoger dan waarmee rekening was gehouden (48.000 in plaats van 8.000).

## **Controle**

### *Risicomanagement*

Risicomanagement staat centraal bij onze inzet van controle - en opsporingsmiddelen. In 2005 zijn we er in geslaagd om 26% van onze capaciteit voor risicomanagement in te zetten, iets boven onze doelstelling van 25%. We hebben een risicoscan uitgevoerd naar de handhavingrisico's van de contractering van re-integratiebedrijven. We gaan beheersmaatregelen waarmee contractrisico's worden voorkomen, ook bij de individuele re-integratieovereenkomst (IRO), gefaseerd implementeren.

### *Fysieke controles*

In 2005 hebben we 18.375 fysieke controles uitgevoerd. Dit is ruim twee keer zoveel als in 2004 (ruim 7.200). Uit een evaluatie van de fysieke controles in 2004 blijkt bij 6% van de uitgevoerde controles een tekortkoming BMTI geregistreerd (2003: 7%). Hierbij is een bedrag van € 205.962 teruggevorderd (gemiddeld € 2.288).

Van de boetes, opgelegd na een fysieke controle, had 83% niet door de inzet van een ander controle-instrument opgelegd kunnen worden (2003: 82%).

Gebleken is dat de fysieke controle zijn waarde als (detectie)instrument ook in 2005 heeft aangetoond. Het verzwijgen van partnerinkomsten, een onjuiste weergave van de leefsituatie en het niet ingeschreven staan bij CWI, blijken veel voorkomende bronnen van overtreding te zijn. Van de in 2005 uitgevoerde fysieke controles heeft 17% geleid tot een nader onderzoek of een constatering en 7% tot een relevante bevinding.

### *Ernst fraude*

We hebben meer aandacht besteed aan zwaardere fraudes. Omdat het langer duurt, voordat deze worden opgespoord, is de gemiddelde duur van geconstateerde fraudes gestegen (van 88 dagen in 2004 naar 123 in 2005).

## **Opsporing**

### *Besparing grote geldstroom*

Het totaal geconstateerde benadelingsbedrag van de fraudeopsporing en bijzondere gevalsbehandeling bedraagt in 2005 € 41,2 mln. Hiervan heeft € 25,4 mln. betrekking op werknemersfraude en € 15,8 mln. op werkgeversfraude.

De maatschappelijke opbrengsten van de bestrijding van identiteitsfraude komen uit op € 5,2 mln. Voorts hebben we door het opleggen van maatregelen € 179 mln. op uitkeringen bespaard en voor een bedrag van € 0,9 mln. aan fraude met exportuitkeringen getraceerd. Ons Internationaal Bureau Fraude-informatie heeft voor gemeenten € 5 mln. aan bijstandsfraude getraceerd.

### *Handhavingsarrangement 2005*

In 2005 hebben we 130 processenverbaal collecterend en 1.325 processenverbaal distribuerend aan het Openbaar Ministerie toegezonden. Deze aantallen liggen boven de in het Handhavingsarrangement 2005 afgesproken doelstellingen (101 collecterend en 739 distribuerend). De distribuerende processenverbaal betreffen legitimatie op de werkplek (519), uitkeringsfraude (585), identiteitsfraude (205) en overig (16).

### *Identiteitsfraude*

In 2005 hebben we 205 processen verbaal identiteitsfraude opgemaakt, ongeveer 70% meer dan in 2004. Deze processen verbaal komen voort uit reguliere onderzoeken naar misbruik met identiteitsbewijzen als uit de zes landelijke actiedagen voor de controle op identiteitsbewijzen. In totaal zijn 700 dienstverbanden uit de polisadministratie verwijderd. Uit de evaluatie van proefopstellingen met CWI voor een verscherpt controleproces voor identiteit, blijkt dat er nauwelijks sprake is van identiteitsfraude bij de aanvraag van een uitkering.

### *Internationale fraude*

In 2005 heeft het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) 1.500 verzoeken ontvangen om informatie over mogelijke internationale fraude. Het Interventieteam Buitenland heeft 1.318 dossieronderzoeken uitgevoerd en bijna 400 huisbezoeken in diverse landen afgelegd. Dit heeft in 25% van de gevallen geleid tot een maatregel of boete. Onze risicomodellen voor het buitenland zijn zodanig effectief dat er sprake is

van een dubbel aantal constatering van uitkeringsgerechtigden met een hoge kansscore ten opzichte van klanten met lage kanscores.

*Samenwerking: Interventieteams*

Door een achterblijvende vraag van de interventieteams, onder meer vanwege de overgang van looncontroles naar de Belastingdienst, hebben wij niet 70.000 uur – zoals geraamd – maar 54.000 uur besteed aan de Interventieteams. Het Westland Interventieteam heeft 683 waarnemingen ter plaatse uitgevoerd, waarbij 55 processen-verbaal voor UWV zijn opgemaakt. Het Bouw Interventieteam heeft 8 actiedagen gehouden die in 27 gevallen tot diepergaand onderzoek hebben geleid.

*Samenwerking: Belastingdienst*

Alle premiefraudetaken zijn volgens afspraak per 1 januari 2006 overgedragen aan de Belastingdienst. Er zijn 35 opsporingsmedewerkers naar FIOD/ECD gegaan. We hebben afspraken gemaakt met de Belastingdienst over de aanpak van samenloop van premie- en uitkeringsfraude. Voor de wederzijdse overdracht van fraudesignalen is één aanspreekpunt ingericht. Oude werkgeverssignalen zijn verzameld en worden aan de Belastingdienst overgedragen.

We hebben met de Belastingdienst een convenant gesloten over structurele gegevensuitwisseling bij geconstateerde samenloop van zelfstandigenaftrek Wet inkomensbelasting 2001 met een uitkering van UWV. Ook hebben we de fraudebestendigheid beoordeeld van alle processen die door Walvis/Wfsv (en daarmee de Polisadministratie) worden geraakt.

**Overig**

*Premiefraude*

We hebben een herhalingsonderzoek uitgevoerd naar de non-afdoening van premiefraudes. Van de 189 zaken waarbij sprake kon zijn van vermeende non-afdoening waren:

- 57 zaken terecht niet met een boete of proces verbaal afgedaan, bijv. door verjaring;
- 31 zaken met een boete afgedaan, alleen niet als zodanig geadministreerd;
- 61 zaken sofi-nummerfraudes die ten onrechte als werkgeversfraude waren geregistreerd;
- 40 zaken nog in behandeling en ten onrechte aangemerkt als afgedane zaken.

Alle fouten waren direct herleidbaar tot verschillende manieren van registreren. Dit probleem deed zich in 2005 niet meer voor door het overgaan op één registratiesysteem.

*Handhaving in primaire proces*

We hebben vastgesteld dat het treffen van maatregelen binnen het primaire proces geïntensiveerd moet worden. Dit wordt in 2006 opgepakt.

# Samenwerking in de keten

Om de doelstelling werk boven uitkering te realiseren, werken we met CWI en gemeenten in een groot aantal samenwerkingsvormen.

## **Ketenprogramma 2005: "Mensen aan het werk"**

In het Ketenprogramma 2005 is een vijftal ambities vastgesteld.

- re-integratie en bemiddeling: versterking regionale arbeidsmarkt, de werkgever als klant en gezamenlijke re-integratie 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 bedrijfsverzamelgebouwen (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 deels een centrale en deels een decentrale verantwoordelijkheid. Centraal wordt zorggedragen voor een goede ICT-ondersteuning en voor inzicht in de prestaties van de keten (ketenprestatieindicatoren). Regionaal en lokaal moeten partners werken aan een verbetering van de samenwerking rond de thema's re-integratie en bemiddeling, handhaving en lokale samenwerking & BVG-vorming.

## **Initiatieven op lokaal niveau**

### ***Bemiddeling en re-integratie***

In het kader van de doelstelling werk boven uitkering, experimenteren wij samen met CWI en gemeenten met nieuwe vormen van dienstverlening. In West Friesland, Amsterdam, Alphen a/d Rijn en Apeldoorn doen we ervaring op met een andere wijze van fasering (de A/B routing) en een beperking van de gegevensuitvraag bij de aanvraag WWB. Op tal van plekken voeren we pilots uit voor parallelle dienstverlening, de ontwikkeling van klant- en risicoprofielen, werkgeversbenadering en deelname aan diverse jongerenloketten.

In de regio Zuidwest Nederland hebben UWV, CWI en een aantal gemeenten een gezamenlijk dienstverleningsproces ontwikkeld. Met succes is geëxperimenteerd met integrale samenwerking. Deze ervaringen vormden de basis voor het document 'Samen doen we het zo', waarin UWV en CWI met de hulp van Divosa de gemeenschappelijke cliëntbenadering hebben uitgewerkt tot één dienstverleningsformule. Het is nu aan de regio's om op lokaal niveau de afspraken te maken over nadere invulling in 2006. Voor sturing en verantwoording is een gezamenlijk projectplan opgesteld.

In 2005 is het aantal toonkamers uitgebreid. Ultimo 2005 zijn er 7 toonkamers. Naast de toonkamers in Gouda, Apeldoorn, Amsterdam ZO, Zuid Limburg en Dordrecht is in november gestart met de toonkamers in Hilversum en Den Bosch. Begin 2006 wordt gestart in Groningen.

De toonkamers ontwikkelen en beproeven innovaties op het gebied van reïntegratie:

- regie (persoonlijke contacten en virtueel) op dienstverlening aan individuele klanten die werkloos, dan wel arbeidsongeschikt zijn of dreigen te geraken om naar werk te begeleiden (één aanspreekpunt voor de keten, maatwerk, preventie etc en het testen van een internetportal als virtuele klantregisseur);
- inkopen van reïntegratiebevorderende producten die maatwerk leveren voor snelle toeleiding van klanten naar werk;
- regie op proces d.m.v. één werkgeverstrefpunt om werknemers die werkloos dreigen te worden of arbeidsongeschikt zouden kunnen worden tijdig in beeld te hebben, en door maatregelen werkloosheid resp. arbeidsongeschiktheid te voorkomen, en om tijdig vacatures en die bij voorrang te matchen met het beschikbare aanbod.

Met verschillende gemeenten werken wij samen aan de re-integratie van klanten 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 hebben wij met gemeenten afspraken gemaakt over de wijze van overdracht van gegevens bij het bereiken van de maximum uitkeringsduur WW.

### **Handhaving**

In 2005 is uitvoering gegeven aan het speerpunt handhaving uit het AKO (Algemeen Keten Overleg) Ketenprogramma 2005. In diverse pilots hebben UWV en CWI geëxperimenteerd op de gebieden van risicosturing en identiteitscontrole. Zo is met de Toets Nalevingbereidheid als onderdeel van het ontwikkelde Ankermodel door UWV met CWI op diverse locaties, zoals Alphen a/d Rijn en Amsterdam Nieuw West, projectmatig gewerkt.

Op het gebied van identiteitscontrole is op 9 CWI-locaties een proef gedraaid met scanapparatuur om de technisch aspecten hiervan te bezien. Daarbij zijn projectafspraken gemaakt hoe opsporingsbevoegd personeel van UWV CWI ondersteunt als achtervang bij het aantreffen van valse documenten. In de slipstream van deze projecten wordt het baliepersoneel van CWI opgeleid in documentherkenning.

### **Lokale samenwerking en bedrijfsverzamelgebouwen**

Er is sprake van een bedrijfsverzamelgebouw (BVG) als CWI, UWV en gemeente(-n) (een deel van) hun klantencontacten (frontoffice) in samenwerking op de locatie van CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen. Sleutelbegrippen in bovenstaande definitie zijn klantencontacten (frontoffice), 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.

Uitimo 2005 waren in totaal 52 definitieve BVG-en gerealiseerd. Dit is een toename van 80% in vergelijking met eind 2004; toen waren negenentwintig BVG-en operationeel. Als mijlpaal is begin januari 2006 de opening van de 50<sup>ste</sup> BVG in Alkmaar gevierd. Naast de definitieve BVG-en waren eind 2005 nog 9 tijdelijke BVG-en ingericht, die feitelijk als BVG fungeren, vooruitlopend op huisvesting in een definitieve gemeenschappelijke locatie.

Ten opzichte van de geprognoseerde BVG-ontwikkeling 2001-2009 zijn in 2005 vijftien BVG-en 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 re-integratie & 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 klant, digitaal klantdossier 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 zo'n 30 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 Centraal niveau

### **Ketenprestatie-indicatoren**

Voor zowel WW als WWB zijn een ketenpreventiequote en een ketenuitstroomquote gedefinieerd. De indicatoren zijn gebaseerd op reeds beschikbare rapportages van CWI, UWV en CBS. Per 2005 zijn deze per kwartaal gepresenteerd. Ieder kwartaal is de meting en de definiëring van de kritische prestatie-indicatoren verder verfijnd, mede op basis van de inzet van lokale proefomgevingen. De ketenpreventiequote CWI-UWV over 2005 bedraagt 33%. De ketenuitstroomquote WW over 2005 bedraagt 74%.

<b>TABEL</b>					
<b>Ketenprestatie-indicatoren 2005</b>					
	<b>1e kw</b>	<b>2e kw</b>	<b>3e kw</b>	<b>4e kw</b>	<b>2.005</b>
Preventiequote WW CWI	20%	20%	21%	20%	20%
Preventiequote WW UWV	16%	16%	16%	16%	16%
<b>Keten Preventiequote WW</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>34%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>
Uitstroomquote WW (1-6 mnd)	55%	53%	53%	55%	54%
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	42%	42%	44%	45%	43%
<b>Keten Uitstroomquote WW (1 jr)</b>	<b>74%</b>	<b>73%</b>	<b>73%</b>	<b>75%</b>	<b>74%</b>

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 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 geëindigd.

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 re-integratie-inspanningen van de uitkerende instanties en de samenwerking die daarbij een rol speelt.

In 2005 is ook een ketendoorstromquote WW-WWB ontwikkeld. De hiervoor vastgestelde gemeenschappelijke definitie is in het 4e kwartaal verder uitgewerkt en in december is een eerste concept meting aangeleverd, gebaseerd op onderzoek van UWV. Deze conceptmeting geeft een beeld van het aantal WW-gerechtigden dat in de jaren 2002 t/m 2004 doorstroomt 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 het systeem Sonar op Inkijk. Er zijn diverse werkproceskoppelingen in productie genomen. Hierbij gaat het om de overdracht tussen UWV en CWI van kennisgevingen en re-integratieadviezen.

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 UWV zijn: het opstellen van een Blauwdruk BVG (i.s.m. BKWI en de andere ketenpartijen), de realisatie van het ontsluiten van de WW-gegevens van UWV Heerlen (ex-USZO) voor 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 en de infrastructurele voorbereiding van de implementatie van het Rinis (implementatie voorzien in het tweede kwartaal 2006).

Activiteiten die zullen doorlopen in 2006 betreffen onder andere 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.

## Overige samenwerking

### *Samenwerkingsmanifest CWI-UWV*

In 2005 hebben CWI en UWV het Samenwerkingsmanifest vastgesteld. Binnen de kaders van het ketenprogramma maken beide organisaties hierin afspraken over samenwerking op het terrein van de geïntegreerde dienstverlening aan klanten, communicatie, de informatie -infrastructuur, kennisdeling en deskundigheidsbevordering, de aansturing en de samenwerking met derden. De afspraken werken bovendien faciliterend naar de samenwerking met de gemeenten.

### *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 klantendossier. Met dit digitale dossier wordt beoogd dat in 2007 geen sprake meer zal zijn van meervoudige uitvraag van gegevens aan klanten.

Eenmalige gegevensuitvraag en hergebruik van gegevens (inclusief authentieke registraties) dienen optimaal te worden gerealiseerd. De eerste versie van het cliëntdossier staat gepland voor eind 2006 en is gericht op WW en WWB.

Het programma digitaal klantendossier 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 klantendossier 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 klantendossier en de benodigde projecten en onderzoeken om dit ambitieniveau te bereiken. Er is een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept in het kader van digitaal klantendossier ontwikkeld, en deze is eind 2005 geaccordeerd door het Algemeen Ketenoverleg. Er zijn in het kader van het programma digitaal klantendossier 2 pilots uitgevoerd: het gebruik van Sonar door de Re-integratiecoaches van UWV en het scannen van documenten in de frontoffice van CWI. De resultaten uit de evaluatierapporten van beide pilots zullen voor zover relevant worden meegenomen in het programma digitaal klantendossier 2006.

### *Adviespunt arbeidsintegratie*

In 2005 is de functie van arbeidsadviseur verder uitgebouwd. Eind 2005 zijn er 65 onafhankelijke arbeidsadviseurs werkzaam op 62 locaties.

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, klanten over hun contacten met de instellingen en over de re-integratiemogelijkheden. Nu er meer ervaringen zijn opgedaan kan vastgesteld worden dat de klanten de functie als zeer positief ervaren en vinden dat deze voor hen iets wezenlijks toevoegt. In juni 2006 zal aan de hand van de eindevaluatie uitgevoerd door TNO/arbeid duidelijk worden of de functie een definitief karakter krijgt.

### *Onderzoek 'Cliënt in de keten'*

In het voorjaar van 2005 is voor het eerst een onderzoek uitgevoerd onder de klanten 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.



# BEDRIJFSVOERING

## ICT

### **Algemeen**

In het vierde kwartaal van 2005 vond een grote samenloop van de verschillende projecten en programma's plaats. De feitelijke invoering van de veranderingen per 1 januari 2006 is zonder noemenswaardige ICT-incidenten gerealiseerd. Dit alles is geheel in lijn met de eind 2004 geformuleerde prioriteitstelling: going concern, beleidsagenda en transformatie.

### **ICT-governance**

De uitdagingen van de dagelijkse operatie en de druk die staat op de verdergaande opbouw van UWV maken het verder uitbouwen van ICT-governance noodzakelijk. Een voorbeeld is de behoefte aan adequaat gegevensmanagement. De samenhang tussen de systeemcomplexen is groot. Die vraagt om nauwe afstemming tussen de agenda's van ICT en van de uitvoering. Die afstemming wordt in toenemende mate gerealiseerd, waarbij we gebruik maken van de voorstellen van een extern adviesbureau.

In 2005 zijn de eerste concrete stappen gezet om de ICT-governance te versterken. Zowel IWI als dé externe expertgroep op het ICT-domein hebben vastgesteld dat met de komst van de ICT-cockpit en de daarmee samenhangende rapportagelijnen, de grip op het ICT-proces is toegenomen. Daarbij is de aansturing vanuit de cockpit toegenomen als ontwikkeling in de richting van de in bovengenoemde voorstellen benoemde CIO-office.

Over 2004 zijn in 2005 Third Party Mededelingen gedaan over de dienstverlening van de ICT leveranciers. Toetsing heeft plaatsgevonden op basis van het UWV referentiekader. Voor de geconstateerde afwijkingen zijn maatregelen ter verbetering vastgelegd in verbetercontracten. Decharge op de verbetercontracten wordt verleend door middel van de Third Party Mededeling over 2005. Naar aanleiding van de Third Party Mededelingen over 2005 zullen wij wederom verbetercontracten afsluiten en waar nodig de tijdigheid van decharge op de verbetercontracten dynamiseren.

### **Informatieplanning**

Bij de inrichting van de ICT-governance bij UWV wordt aandacht besteed aan gestructureerde Informatieplanning. Er wordt een Informatieplan opgesteld om een beeld te geven van de belangrijkste ontwikkelingen in de informatievoorziening in 2006. De gekozen aanpak is vooral bedoeld als leerproces met als doel om vanaf 2006 Informatieplanning onderdeel te doen zijn van de jaarplancyclus.

### **Plannen 2006**

Eind 2005 zijn beleidstoetsen uitgevoerd op de projectplannen voor 2006. In combinatie met de financiële taakstelling heeft dit ertoe geleid dat de UWV-veranderagenda en de ICT-agenda voor 2006 nog niet zijn vastgesteld.

In het eerste kwartaal 2006 zal dit proces naar verwachting worden afgerond.

Verwacht wordt dat in ieder geval de volgende ICT-gerelateerde onderwerpen een belangrijke rol spelen in 2006:

- Het digitaal klantdossier
- WIA, zowel de noodoplossing als de structurele oplossing
- Alle digitaliseringinitiatieven zullen worden gestroomlijnd en verdere focus krijgen
- projecten uit 2005 die in 2006 een vervolg krijgen:
  - Zwaluw (Ziektewet), oplossen van de knelpunten in de uitvoering
  - PUIK (Project Uniforme Inrichting Kantoorautomatisering), afronden in 2006 na oplossing van onder meer de kantoorautomatiseringproblemen
  - POLIS
  - Walvis
  - AVB (Arbeidsverledenbeschikking)

## Projecten in het ICT Spinnenweb 2005

Zoals hiervoor aangegeven voert UWV een zeer complexe opdracht uit met een omvangrijke projectportfolio. Er worden nieuwe systemen ontwikkeld en in gebruik genomen en oude systemen uitgefaseerd (kill) of gemigreerd op nieuwe infrastructuren. De zorgvuldigheid van de aanpak, waardoor de uitkeringsverzorging van UWV niet in gevaar komt, leidt onvermijdelijk tot hogere kosten.

Op het terrein van de kosten laat 2005 op een tweetal projecten forse overschrijdingen zien (bij PUIK van € 23,4 mln., bij Zwaluw van € 13,6 mln.). De overschrijding op het totaal van alle projecten is echter minimaal. De sturing op de kosten is in 2005 aanzienlijk verscherpt.

Een analyse van de overschrijdingen bij PUIK en Zwaluw (ziektewet) levert het volgende beeld op:

- PUIK: circa 14.000 werkplekken zijn gemigreerd van 6 oude ICT-omgevingen naar 1 één nieuwe UWV-omgeving. Het budget is overschreden door:
  1. een groter aantal te migreren applicaties dan van tevoren bekend.
  2. De complexiteit is groter gebleken dan oorspronkelijk geschat. Problemen op een micro-niveau kunnen in een dergelijke omgeving leiden tot tegenvallers.
  3. Parallel aan PUIK hebben ook verhuizingen van grote groepen medewerkers plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot wachttijden en herplanningen.
  4. Op het terrein van de governance heeft in de loop van 2005 een scherpe bijsturing plaatsgevonden.
  5. in december 2005 is de uitrol van PUIK stilgelegd, met als doel het ICT-programma niet zwaarder te belasten.Inmiddels hebben de genomen maatregelen in de beheersing van het project hun uitwerking. De complexiteit van de operatie zal echter bijzondere aandacht en sturing blijven vereisen.
- Ziektewet: per 1 januari 2006 is één Ziektewetsysteem operationeel voor alle nieuwe gevallen.
  1. Door tegenvallers en afhankelijkheden van de omgeving is de datum voor de eerste oplevering van het systeem enige malen uitgesteld en uiteindelijk op 1 september 2005 vastgezet. In verband met de WALVIS-operatie was verder uitstel uitgesloten, mede omdat de oude ZW-systemen niet Walvisproof waren te maken.
  2. Naast deze tijdsdruk is het project tegen beperkingen aangelopen. Zo ontstonden er problemen met het zogenaamde Storage Area Network (SAN-storage) en de digitaliseringsoperatie van de binnenkomende post.
  3. Ook maakte het systeem als eerste gebruik van een aantal generieke voorzieningen, in het bijzonder van het systeemintegratieplatform, waarbij de koppelvlakken niet altijd goed bleken te werken.
  4. Analooq aan PUIK heeft ook de organisatie van Zwaluw op het terrein van de governance van het project niet altijd de juiste scherpte gehad. Ook hierop heeft in het tweede kwartaal een scherpe bijsturing plaatsgevonden.

Zowel voor PUIK als voor Zwaluw kan geconcludeerd worden dat de overschrijdingen enerzijds te categoriseren zijn als echte tegenvallers. Anderzijds heeft het management alles overwegend goedkeuring moeten geven aan overschrijdingen: ten eerste omdat het noodzakelijke kosten betroffen, ten tweede zijn in beide projecten inefficiënties geaccepteerd om de operatie te ontzien.

## Informatievoorziening

Hieronder geven wij op hoofdlijnen weer op welke wijze de betrouwbaarheid van de gegevens in onze kwartaal- en jaarverslagen wordt gewaarborgd en welke activiteiten we ondernemen om deze betrouwbaarheid verder te verbeteren. De kwaliteitsborging van financiële verantwoordingsinformatie betreffende de uitvoerings- en de programmakosten is geregeld door interne controles. Uiteindelijk spreekt onze accountantsdienst een oordeel uit over de getrouwheid van de jaarrekening. De doorgaans niet-financiële verantwoordingsinformatie wordt direct of indirect (via het Datawarehouse) gegenereerd uit de primaire uitvoeringsprocesssystemen. De betrouwbaarheid van deze verantwoordingsinformatie wordt geborgd via de planning- en controlcyclus, het Datawarehouse en het kwaliteitsmanagementsysteem.

De betrouwbaarheid en volledigheid van de (niet-financiële) informatievoorziening wordt nog belemmerd door de diversiteit van de werkprocessen en systemen van de voorlopers van UWV. Uniformeren van de primaire processen en systemen draagt bij aan de kwaliteit van de informatievoorziening. In de loop van 2005 is een aantal (deel)systemen samengevoegd en zijn nieuwe systemen in gebruik genomen. Uit interne analyses, controles en audits in 2005 stellen wij

vast dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening op een aantal punten nog niet voldoende is.

Voor de kwaliteitsborging van de primaire processen werken wij met een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. In het derde kwartaal van 2005 heeft dit geresulteerd in certificering door TNO/KEMA, waarmee ons kwaliteitssysteem voldoet aan de voorwaarden gesteld in ISO 9001:2000. In 2006 wordt een "Monitor Kwaliteit UWV" ingericht, waarmee de procesmatige borging verder zal worden bewaakt. Ook ontwikkelen wij een model dat systematisch inzicht verschaft in de betrouwbaarheid, volledigheid en tijdigheid van deze informatie. Via dit model worden verbetermaatregelen geïnitieerd en de resultaten bijgehouden. Bij de ontwikkeling van het model wordt in samenwerking met het ministerie aansluiting gezocht bij het SUWI-brede kader voor de beoordeling van de kwaliteit van de informatievoorziening.

Daarnaast hebben wij enkele verbeteringen in gang gezet:

- Er is een "Taskforce Informatievoorziening AG" in het leven geroepen met als opdracht de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de registraties in systemen te verbeteren.
- Met invoering van het nieuwe UWV Ziektewetsysteem in 2005 is er voor de ZW-uitvoering één systeem beschikbaar gekomen, waarmee verschillen in teldefinities tot het verleden behoren.
- De WIA wordt in één systeem geregistreerd, wat de eenduidigheid en betrouwbaarheid van de informatievoorziening bevordert.
- De verbetering van de informatievoorziening WW was in 2005 vooral gericht op de re-integratiecoaching en de "Sluitende aanpak". Re-integratiecoaching maakt het noodzakelijk de informatievoorziening kritisch te bezien. In overleg met het ministerie is daarom vanaf 2006 een wijziging doorgevoerd in de prestatie-indicatoren op dit domein. De prestatie-indicator Sluitende Aanpak is vervangen door de zogenoemde Re-integratieaanbodquote.
- Bij Inkoop Reïntegratie heeft in 2005 een systeem migratie plaatsgevonden. Het grootste deel van de informatie betreffende ingekochte trajecten wordt nu uit dit nieuwe systeem gehaald. In het eerste kwartaal van 2006 wordt het systeem verder gereed gemaakt voor de levering van informatie.
- Met ingang van 2006 is de Polisadministratie van start gegaan. Wij maken gebruik van een "kwaliteitscirkel" die zich richt op de analyse van fouten. Ook zijn er maatregelen getroffen om te controleren dat de kwaliteit van de gegevens in de Polisadministratie gelijk is aan die van de gegevens in de salarisadministraties van de aanleverancier/inhoudingsplichtige.
- Wij hebben in 2005 verdere stappen gezet in de opbouw en verbetering van het Datawarehouse. Voor informatievoorziening op de gebieden waar UWV Datawarehouse nog niet in kan voorzien, wordt nog gebruik gemaakt van de dataverzamelingen uit de informatiesystemen van de voorlopers van UWV.

## Beveiliging en Privacy

In 2005 zijn verbeteringen in het niveau van beveiliging en privacy (B&P) gerealiseerd. De belangrijkste gebieden waar verbetermaatregelen zijn getroffen zijn de B&P organisatie en bewustwording, classificatie & risicoanalyse, logische toegangsbeveiliging en continuïteit van de ICT-systemen. Hierna wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste verbeteringen.

### *B&P Organisatie & Bewustwording*

Ten aanzien van de functionaris B&P, die namens de Raad van Bestuur is belast met de coördinatie van de ontwikkeling van en advisering over Beveiliging & Privacy is besloten deze functie te beleggen bij het Kwaliteitsbureau. De monitorrol voor B&P is in de lijn bij de kwaliteitsfunctie belegd. Eind 2005 zijn de eerste onderzoeken naar het bestaan en de werking van B&P maatregelen uitgevoerd. Vanaf 2006 fungeert een rapportageprotocol voor beveiligings- en privacyincidenten. Daarnaast is B&P onderdeel van de reguliere managementrapportage. B&P bewustwordingsactiviteiten hebben heel 2005 plaatsgevonden.

### *Classificatie & risicoanalyse*

Wij hebben een hulpmiddel ontwikkeld voor de classificatie en risicoanalyse van bedrijfsprocessen en systemen.

### *Logische toegangsbeveiliging*

Verdere verbeteringen zijn aangebracht in de logische toegangsbeveiliging tot de kantoorautomatisering. Wij werken nog aan verbeteringen in het controleren van autorisaties in informatiesystemen. Om dit goed te kunnen borgen hebben we besloten om een uniform autorisatiebeheerproces in te richten, waarvoor we in 2005 een blauwdruk autorisatiebeheer

hebben opgesteld. We hebben hiervoor plannen in voorbereiding. Zolang het autorisatiebeheer- en controleproces nog niet conform het nieuwe inrichtingsplan is opgezet, zijn de risico's groter dan gewenst.

#### *Bedrijfscontinuïteit (uitwijk, escrow en back-ups)*

We hebben informatiesystemen geclassificeerd voor het aspect beschikbaarheid.

Er is onderzocht of continuïteitsmaatregelen in overeenstemming zijn met de classificatie en dat de voorzieningen afdoende getest worden. Waar nodig hebben wij voorzien in additionele uitwijkvoorzieningen voor informatiesystemen of zijn we hierover in bespreking. Al onze geregistreerde systemen zijn getoetst aan de criteria van het Escrowbeleid. Dit beleid hebben we afgestemd met IWI. We hebben een blauwdruk voor de crisisorganisatie opgesteld. Een eerste training van de centrale crisisorganisatie heeft in 2005 plaatsgevonden en op basis van deze training zijn er actiepunten gedefinieerd ter verbetering van de crisisorganisatie. Dit staat voor 2006 op de agenda.

## **De Veranderagenda**

De inhoudelijke voortgang van het veranderprogramma ligt over het algemeen op koers, rekening houdend met de voor 2005 doorgevoerde temporisering. Wij hebben 64 van de in totaal 106 voorgenomen mijlpalen bereikt. In het Veranderprogramma UWV 2006 zijn, op basis van veranderde omstandigheden en nieuwe inzichten, nieuwe, scherpere en beter op het eindresultaat afgestemde mijlpalen gedefinieerd. Wij vermelden hier de conclusie op hoofdlijnen van de voortgang en resultaten per programma.

### **A. Programma Afronden Fusie/transformatie**

Het doel van het Programma Afronden Fusie en Transformatie is: Het komen tot efficiency en uniformering in de bedrijfsvoering in het bijzonder gefocust op huisvesting, werkprocessen en ICT-stelsels.

- Het resultaat van het programma is het vormgeven van de concentratie van productieprocessen op een sterk gereduceerd aantal locaties (incl. huisvesting, personeel, dossiers en ICT);
- Eind 2005 zijn drie van de zes ICT-stelsels met onderliggende processen en systemen voor de distribuerende functie volledig uitgefaseerd (maar nog niet uitgezet).

Gezien de gekozen prioriteitsstelling voor 2005 zijn in het programma Afronden Fusie en Transformatie alleen de noodzakelijke activiteiten verricht. De overige activiteiten worden uitgevoerd in 2006. Het programma heeft de onduidelijkheden en problemen waarmee het aan het begin van 2005 werd geconfronteerd in kaart gebracht en heeft grip gekregen op de verschillende projecten. In het vierde kwartaal zijn de convergentieprojecten in een afrondende fase gekomen.

### **B. Programma SUB/Walvis**

In 2005 is maandelijks aan het ministerie inzicht gegeven in de voortgang van het project polisadministratie. Voorts hebben wij bijgedragen aan de twee halfjaarlijkse rapportages aan de Tweede Kamer over het programma Samenwerking UWV Belastingdienst (SUB)/Walvis. Het laat beschikbaar komen van wet- en regelgeving is samen met de voortgang bij de Belastingdienst aanleiding geweest de planning ook in 2005 bij te sturen. Een nauwkeurige analyse gaf aan dat een deel van de functionaliteit pas na 1 januari 2006 beschikbaar hoeft te zijn. De planning van SUB/Walvis is hierop aangepast.

De ontwikkeling van de Polisadministratie verloopt volgens (de aangepaste) planning. Op 1 januari 2006 is een werkende Polisadministratie beschikbaar. In december 2005 is de noodzakelijke gegevensmigratie volledig uitgevoerd en opgeleverd.

### **C. Programma Mobiliteit**

Vanuit het project Afbouwmanagement is begeleiding en ondersteuning gegeven aan de P&O organisatie bij de uitvoering van de reductieoperatie. Uiteindelijk is aan 1.437 medewerkers boventalligheid aangezegd. Voor een groot deel van deze medewerkers is een oplossing gevonden in de vorm van met name interne herplaatsingen (550), ouderenregeling (265), extern (44), VUT/(Pre)pensioen (10), beëindiging dienstverband in combinatie met vertrekregeling (21). Ultimo december werd door de mobiliteitscentra nog voor 291 medewerkers gezocht naar mogelijke oplossingen zoals interne (tijdelijke) herplaatsingen, outplacementtrajecten en externe plaatsingen.

De serviceorganisatie WG heeft in 2005 het transitieproces divisie WG gefaciliteerd.

Het project leertraject loopbaanperspectief heeft in 2005 in totaal 24 trainingen verzorgd voor 315 deelnemers. De projectdoelstellingen zijn gerealiseerd. Delen uit het leertraject zullen in het employability traject 2006 - al dan niet in gewijzigde vorm - worden overgenomen.

#### **D. Programma Werk boven Uitkering (WbU)/keten**

Het programma WbU/keten is in 2005 gestart met de inrichting van Toonkamers om nieuwe wegen te vinden met het oog op:

- besparing grote geldstroom door het terugdringen van het aantal uitkeringsgerechtigden;
- effectievere inzet van re-integratiemiddelen;
- verbetering van de klantbeleving door duidelijke taal en heldere communicatie over rechten en plichten;
- verbetering van de ketenbeleving.

In overleg met de ketenpartners is besloten op 8 locaties een Toonkamer in te richten. In de periode juli tot december van 2005 zijn Toonkamers gestart (voorbereiden, opzetten, daadwerkelijk klanten zien) in Amsterdam Z/O, Dordrecht, Den Bosch, Zuid Limburg, Apeldoorn en Hilversum. Eerder was al een Toonkamer gestart in Gouda. Medio januari 2006 wordt duidelijk op welke wijze Toonkamer Groningen innovaties wil beproeven.

Wat betreft het optimalisatiespoor (projecten) is de conclusie dat het gros van de projectresultaten is geïmplementeerd. Een deel (WbU-AG) is uitgesteld omdat we prioriteit hebben gegeven aan de herbeoordelingsoperatie.

Het programmaplan WbU/keten 2006 ziet toe op 3 sporen:

- Innovatiespoor (voortzetten van de 8 operationele Toonkamers):  
Eind 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 is er een tussenevaluatie gepland en medio 2006 vindt de evaluatie van de Toonkamers plaats. Project Effecten Innovatie wordt uitgevoerd.
- Professionaliseringsspoor:  
Dit spoor ziet toe op verder professionaliseren van re-integratiecoaching en het verbeteren van het proces WbU ZW -Arbo (ZW en AG-Sociaal Medische Functie).
- Ketenprogramma 2006/digitaal klantdossier:  
Betreft de UWV-bijdrage hieraan. Verder worden de projecten Sonar WbU en Elektronisch Archief/Elektronisch Bericht opgepakt.

#### **E. Programma Klantgerichtheid**

De hoofddoelstelling van het Programma Klantgerichtheid voor 2005 was dat UWV meer klantgericht en toegankelijk wordt. UWV vindt de cliënt als mens belangrijk en wil uitstralen dat het daadwerkelijk en met plezier een publieke dienstverlener is.

Toegankelijkheid kent drie aspecten: de feitelijke bereikbaarheid van UWV, een toegankelijke boodschap en een toegankelijke organisatie. Voor de afzonderlijke doelstellingen binnen deze drie vormen van toegankelijkheid zijn in 2005 concrete resultaten geboekt.

##### *Feitelijke bereikbaarheid*

UWV is voor werknemers bereikbaar via één landelijk telefoonnummer. Per 1 november is UWV ook voor werkgevers op één landelijk telefoonnummer bereikbaar geworden. Vanaf 1 juli 2006 hebben wij ook voor onze zakelijke relaties, zoals gemeenten en re-integratiebedrijven, een landelijk telefoonnummer.

De elektronische dienstverlening is sterk toegenomen. De functionaliteit van [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl) is vergroot en de inhoud is verbeterd. Via het elektronische registratiesysteem DigID kunnen klanten de 13<sup>e</sup> weekmelding ten behoeve van de WIA elektronisch doorgeven aan UWV en ook kan een proefgroep klanten via DigID de betaalspecificatie bij WW elektronisch inzien. Er zijn 72 webformulieren op internet geplaatst en acht trajectplanners – 'wegbereiders' die gebruikers op basis van een vraag- en antwoordmodule hun wens laten verduidelijken en vervolgens informatie geven die past bij hun situatie.

De proef met inputmanagement voor de Re-integratiecoach WW is succesvol gebleken. In dit proces worden alle inkomende stukken opgeslagen in een elektronisch dossier. Hierdoor hebben medewerkers, klanten en re-integratiebedrijven minder last van administratieve zaken en kunnen ze zich vooral richten op re-integratie. De cliënt kan zijn eigen dossier inzien. Alle betrokkenen zijn enthousiast over de verbetering in klantgerichtheid en interne efficiency.

### *Toegankelijke boodschap*

Om in alle schriftelijke uitingen heldere en begrijpbare informatie over te dragen zijn honderden brieven, brochures en formulieren afgestemd op de wensen van de cliënt.

### *Toegankelijke organisatie*

Om klachten sneller en succesvol te kunnen afhandelen hebben wij een nieuw model voor klachtbehandeling ingevoerd. Een Klachtenreglement werkt als hulpmiddel voor de klant en er is een trajectplanner klachten op internet geplaatst.

In 2005 hebben 2500 medewerkers deelgenomen aan het leer- en ervaringsprogramma "De Buitenwereld", om hen te trainen in klantgericht denken en doen.

Bij Beroep & Bezwaar is een succesvolle pilot voor mediation uitgevoerd, om op een laagdrempelige manier een oplossing te vinden voor een meningsverschil. Deze aanpak wordt voor de divisie WW ingevoerd; AG voert nog een pilot uit.

Externe campagnes zijn gevoerd op het terrein van herbeoordelingen, preventie (campagne "Gezond werken") en – samen met CWI – de Nationale Banenmarkt.

### **Uitputting 2005 per programma naar soort project**

<b>Uitputting 2005 per Programma naar soort project.</b>				
<b>Programma</b>	<b>Transformatie</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>W&amp;R</b>	<b>Totaal</b>
Afronden Fusie & Transformatie	103,3	9,9		113,2
Walvis/SUB			77,9	77,9
Capaciteit- en Reductiemanagement	0,2	7,0	7,5	14,7
WBU en Ketensamenwerking		18,9		18,9
Klantgerichtheid	5,2	22,6		27,8
Overige W&R projecten			34,0	34,0
Overig	13,5	14,4		27,9
<b>Totaal</b>	<b>122,2</b>	<b>72,8</b>	<b>119,4</b>	<b>314,4</b>
Budget	115,8	73,9	121,6	311,3
<b>Verschil</b>	<b>6,4</b>	<b>-1,1</b>	<b>-2,2</b>	<b>3,1</b>

<b>TABEL</b>				
<b>Veranderprogramma UWV</b>				
	<b>t/m verslagperiode</b>			
	<b>realisatie</b>	<b>begroting</b>	<b>verschil</b>	<b>%</b>
<b>Afronden Fusie &amp; Transformatie</b>	113,2	83,3	<b>29,9</b>	<b>36%</b>
<b>Walvis/SUB</b>	77,9	84,7	-6,8	-8%
<b>Capaciteit- en Reductiemanagement</b>	14,7	20,7	-6,0	-29%
<b>WBU en Ketensamenwerking</b>	18,9	21,0	-2,1	-10%
<b>Klantgerichtheid</b>	27,8	29,0	-1,2	-4%
<b>Overig</b>	27,9	30,8	-2,9	-9%
<b>Centrale reservering</b>		12,1	-12,1	-100%
<b>Totaal veranderprogramma</b>	<b>280,4</b>	<b>281,6</b>	<b>-1,2</b>	<b>0%</b>
<b>Overige W&amp;R projecten</b>	34,0	29,7	<b>4,3</b>	<b>14%</b>
<b>Totaal projecten UWV</b>	<b>314,4</b>	<b>311,3</b>	<b>3,1</b>	<b>1%</b>

Als gekeken wordt naar de budgetuitputting per programma dan blijkt dat het programma Afronden Fusie & Transformatie zijn budget overschrijdt. Vooral het overzetten van applicaties naar de nieuwe omgeving voor kantoorautomatisering (PUIK) en het uniformeren van de ziektebewysesystemen (Zwaluw) hebben meer gekost dan was voorzien.

De onderuitputting op programma SUB/Walvis is voornamelijk het gevolg van lagere kosten dan begroot bij het project SUB. Deze onderuitputting ontstaat omdat de ICT-activiteiten voor alle deelprojecten later zijn gestart bij de leverancier. Hierdoor vindt realisatie van de automatiseringskosten later plaats. Daarnaast zal een deel van de activiteiten 2005 in 2006 uitgevoerd worden. Dit wordt onder meer veroorzaakt door vertraging in wet- en regelgeving en temporiseren van delen van functionaliteiten die later dan 1 januari 2006 beschikbaar moeten zijn.

De onderuitputting bij het programma Capaciteit- en reductiemanagement wordt vooral veroorzaakt door lagere kosten van de Mobiliteitscentra (€ 5 mln.). In 2005 zijn de outplacementkosten (begroot € 3,2 mln.) gedekt uit het budget voor de frictiekosten (niet SUB/Walvis). Deze kosten waren in eerste instantie begroot bij de Mobiliteitscentra. Daarnaast is het aantal boventalligen in 2005 fors lager uitgevallen.

De beschikbare centrale reservering is in 2005 niet meer op programma's ingezet, maar gebruikt om de overschrijding bij het programma Afronden Fusie te dekken.

Net als uit de tabel van de uitputting per soort project blijkt ook uit bovenstaande tabel de overschrijding op de overige wet- en regelgevingprojecten. Zoals eerder gesteld wordt deze overschrijding veroorzaakt door een lagere toekenning van budget dan de kosten die voor de projecten WIA en Arbeidsverledenbeschikking zijn gemaakt.

## Kwaliteit Sociaal Medisch Handelen

In 2005 hebben wij een klein stafdirectoraat ingericht voor de vakinhoudelijke aansturing van de uitvoerend professionals. Onze belangrijkste doelstelling is het bevorderen van de professionaliteit van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen en daarnaast het versterken en borgen van de vakinhoudelijke kwaliteit en inrichting van een herkenbaar aanspreekpunt op het gebied van sociaal medisch handelen.

Het eerste halfjaar 2005 is gestart met de ontwikkeling van instrumenten voor de vakinhoudelijke aansturing. Op gestandaardiseerde wijze monitoren we ervaringen en knelpunten in het sociaal medisch handelen, die hun neerslag zullen vinden in een integraal kwaliteitsbeleid. Wij hebben een bijdrage geleverd aan het advies van de Gezondheidsraad inzake WIA. Ook hebben we een toetsingkader opgesteld voor het bepalen van de duurzaamheid van arbeidsongeschiktheid. In het derde kwartaal zijn we gestart met de ontwikkeling van een instrument voor het meten van de kwaliteit van de contacten tussen de professionals en de klant. We ontwikkelen daarnaast toetscriteria ten aanzien van de vakinhoudelijke kwaliteit en een instrument ter monitoring van de Arborol.

## Kwaliteitsmanagement

Om de kwaliteit van de bedrijfsvoering te borgen en te verbeteren voorzien we in kwaliteitsmanagement. In 2005 hebben we het ISO-kwaliteitscertificaat 9001 behaald voor de gehele organisatie. Voor de wijze waarop we dit resultaat hebben bereikt, hebben we de TNO Certification Award 2005 gewonnen. Via de maandelijkse kwaliteitsoverleggen borgen wij de consistente implementatie van visie, beleid en instrumenten.

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen hanteren wij het Minimum Controleprogramma (MCP). Het geeft aan in welke mate de uitvoerende eenheid in control is. Het MCP is geïmplementeerd bij onze divisies die de distribuerende processen uitvoeren en de directoraten die bezwaar en beroepsprocedures en fraudepreventie en opsporingsactiviteiten uitvoeren. MCP wordt sedert 2005 ondersteund door één informatiesysteem. In het verlengde van het MCP wordt het Dynamisch Kwaliteitsverbeterprogramma (DKP) ingezet als middel om verbeteringen in de bedrijfsvoering te realiseren. Ook de verbeteracties naar aanleiding van de in 2005 uitgevoerde kwaliteitsaudits hebben bijgedragen aan de verbetering van de bedrijfsvoering. In het laatste kwartaal is een aantal opties onderzocht om MCP doelgerichter en doelmatiger in te zetten. Het meest aansprekend lijkt de ontwikkeling van MCP naar een tool dat risicomanagement voor de uitvoeringsprocessen optimaal ondersteunt.

## Integriteit

UWV werkt met publieke middelen en dient maatschappelijke belangen. De integriteit van een dergelijke organisatie mag niet ter discussie staan. Wij onderschrijven wat door de Algemene Rekenkamer in haar rapportage *Zorg voor integriteit, een nulmeting naar de integriteit zorg in 2004* werd aangegeven.

In 2005 hebben we nieuw beleid vastgesteld om de integriteit zorg binnen UWV verder te verbeteren. Zo zijn regels vastgesteld voor de sturing op organisatiebrede, éénduidige sanctionering, is er een Regeling integriteit Raad van Bestuur UWV getroffen en werd bepaald hoe om te gaan met incidenten, geweld en agressie door onze klanten. Bestaand beleid met betrekking tot onder andere de toegang tot personeelsgegevens in het kader van integriteitonderzoeken werd bijgesteld. Initiatieven zijn genomen om ook op het terrein van beveiliging van de automatiseringsomgeving bij gevoelige processen nadere maatregelen te nemen.

Ter voorkoming van integriteit inbreuken is een model voor het uitvoeren van risicoanalyses vastgesteld en uitgevoerd. Mede op basis van analyses van uitgevoerde integriteitonderzoeken is een instrument ontwikkeld om de mogelijkheden van frauderen met de UWV-geldstromen te voorkomen.

### *Cultuur, preventie, stimulering en bewustwording*

In 2005 zijn workshops en trainingen gehouden op het gebied van integriteit. Eind 2005 is een eerste pilottraining gegeven waarbij ook management/opleiders vanuit CWI aanwezig waren.



### *Feitenonderzoeken*

In 2005 hebben we naar aanleiding van 275 meldingen feitenonderzoeken ingesteld. Van 254 meldingen hebben we het feitenonderzoek afgerond. In totaal konden 220 integriteitonderzoeken volledig worden afgesloten, die deels ook betrekking hadden op schendingen uit 2004. Hiervan hadden er 56 betrekking op gevallen van agressie van buitenaf richting UWV-medewerkers. Ten aanzien van 36 medewerkers werden arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen. In 59 gevallen zijn preventieve maatregelen genomen om de betreffende soorten incidenten verder te voorkomen. Daarnaast heeft UWV in 30 zaken aangifte bij de politie gedaan, waarvan er 13 gericht waren tegen niet-UWV-ers (externe plegers van strafbare feiten) en 5 tegen medewerkers van UWV. De overige 12 zaken betroffen steunaangiftes met betrekking tot door bedreigde medewerkers zelf gedane aangiftes.

### *Managementinformatie*

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties heeft de ontwikkeling van een geautomatiseerd systeem voor de registratie van (mogelijke) integriteitinbreuken in gang gezet. In het geautomatiseerde systeem van UWV (Registratie Integriteit Onderzoeken) worden gegevens over mogelijke integriteitinbreuken al landelijk in onderlinge samenhang vastgelegd. Met BZK zijn afspraken gemaakt om bij de ontwikkeling aan te sluiten, zodat ook e nduidige definiëring geborgd is vanaf een nader te bepalen moment in 2006.

## **Sociaal Beleid**

In het verslagjaar is met de vakorganisaties een akkoord gesloten over een nieuw Sociaal Plan. Uitgangspunt is dat boventalligheid en – in geval niet tijdig ander werk wordt gevonden – eventueel gedwongen ontslag moet worden vastgesteld op basis van de algemeen geldende en objectieve spelregels van CWI. In het nieuwe Sociaal Plan ligt de nadruk op werk. Dit past binnen onze missie 'Werk boven Uitkering'. Het Sociaal Plan loopt tot en met 31 mei 2008. Voor de ouderen werd een regeling afgesproken waarbij een inspanningsverplichting voor werk voor 55-plussers de basis vormt. Daarnaast is een vervroegde uittreedingsregeling afgesproken voor boventallige medewerkers die op 31 december 2004 55 jaar of ouder zijn. Uitgangspunt van het Sociaal Plan is dat boventalligen zoveel mogelijk 'van werk naar werk' moeten worden geholpen. Afhankelijk van de leeftijd van de medewerker, geldt een termijn van zes tot 27 maanden voor het zoeken naar ander werk bij boventalligheid. Boventallige medewerkers krijgen voorrang als er elders intern een vacature voor een gelijkwaardige functie is. Voor boventalligen die niet intern zijn te herplaatsen, bepaalt het Sociaal Plan dat zij via een outplacementtraject worden begeleid naar een loopbaan buiten UWV. Over de financiële vergoeding voor boventalligen die vrijwillig hun dienstverband eerder beëindigen, bereiken UWV en de bonden eveneens overeenstemming.

Wij stimuleren medewerkers om zoveel mogelijk preventief aan de slag te gaan met hun interne of externe loopbaan. Eén van de manieren hiervoor is een employabilitytraject. Indien langs deze weg de noodzakelijke personeelsreductie niet wordt bereikt, zullen wij alsnog overgaan tot op grond van budgetten gestuurde reductie.

## **Personele herinrichting**

We hebben de ingezette koers op het gebied van mobiliteit in 2005 voortgezet. De nadruk die voorheen op de vrijwillige uitstroom van medewerkers lag, lag nu op gedwongen mobiliteit. De aanpak voor de 'geplande sturing' is vastgelegd in het nieuwe Sociaal Plan. Begeleiding van werk naar werk krijgt bij boventalligheid hoge prioriteit, in eerste instantie een overgang naar een gelijke, 'uitwisselbare' functie en als dat niet lukt begeleiding naar werk buiten UWV. In totaal is in 2005 aan 1.437 medewerkers boventalligheid aangezegd. Slechts van 5 medewerkers moest via een ontslagprocedure gedwongen afscheid worden genomen.

Een aantal organisaties in de publieke sector kampt met een overschot aan personeel, terwijl er bij andere organisaties juist vraag is naar medewerkers. Tijdens de werkconferentie 'Werken aan Mobiliteit' die in november 2005 werd gehouden, wisselden UWV'ers en vertegenwoordigers van andere publieke organisaties en de politiek van gedachten over de verdeling van werk en arbeidskrachten in de publieke sector. Er zijn afspraken gemaakt met een aantal zelfstandige bestuursorganen, Divosa, vertegenwoordigers van het Rijk en met het verbond van verzekeraars

om te komen tot uitwisselen van informatie. Het gaat dan in eerste aanleg om informatie over werkzoekenden en vacatures. Zo veel mogelijk wisselen we die informatie persoonlijk uit en zo veel mogelijk vindt dat plaats in de regio's. We verwachten hierdoor meer medewerkers perspectief te geven op werk buiten UWV.

#### Ontwikkeling personele reductie

Voor de personele reductie wordt 1 januari 2003 als referentiemoment gehanteerd. Wij hadden op 31 december 2005 19.908 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 3.942 medewerkers. Het aantal van 19.908 medewerkers bestaat uit 18.963 vaste medewerkers, 830 tijdelijke medewerkers en 115 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld.

Op 31 december 2005 bestond de bezetting uit 16.908 fte's. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling met 3.237 fte's.

Per 1 oktober 2005 waren – rekening houdend met 1.600 werkzame uren per jaar per fte – 2.762 externe fte's werkzaam bij UWV, waarvan 1.617 in de reguliere uitvoering en 1.145 in projecten.

<b>Tabel</b>				
<b>Personeelsverloop</b>				
	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Stand 31-12-2005 t.o.v. 1-1-2003</b>
<b>Medewerkers*</b>				
Stand 1 januari	21.947	23.349	23.850	<b>-3.942</b>
Stand 31 december	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	20.928	22.855	23.770	
<b>Vast*</b>				
Stand 1 januari	20.020	20.703	21.142	<b>-2.179</b>
Stand 31 december	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	19.492	20.413	20.951	
<b>Tijdelijk*</b>				
Stand 1 januari	1.704	2.286	2.361	<b>-1.531</b>
Stand 31 december	830	1.970	2.569	
gemiddeld	1.267	2.123	2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>				
Stand 1 januari	223	360	347	<b>-232</b>
Stand 31 december	115	269	361	
gemiddeld	169	320	354	
<b>Fte's</b>				
Stand 1 januari	18.617	19.603	20.145	<b>-3.237</b>
Stand 31 december	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	17.763	19.302	20.141	
<b>* Aantal arbeidverhoudingen</b>				

## Huisvesting

In 2005 zijn de eerste kantoren in gebruik genomen die conform het nieuwe huisvestingbeleid zijn ingericht. Het gaat om kantoren in Goes, Almere, Groningen en Den Bosch, en om het laatste deel van het hoofdkantoor. Thans is het volledige hoofdkantoor van UWV centraal gevestigd.

De nieuwe inrichting toont één UWV en onderstreept dat de klant centraal staat. Voor de huisstijl met frisse kleuren en glazen scheidingswanden is gekozen in overleg met onze klanten en medewerkers. De nieuwe huisstijl laat het eigentijdse en toegankelijke karakter van UWV zien.

Nieuw is het heldere onderscheid tussen de ontvangstruimtes voor de klant en de kantoorkamers. In 2006 wordt een onderzoek gehouden onder klanten en medewerkers om te kijken of de nieuwe inrichting voldoet aan doelstellingen als klantvriendelijkheid en transparantie.

Omdat bestaande UWV panden niet overal groot genoeg waren om de gewenste concentratie van de regionale UWV organisatie mogelijk te maken, zijn in 2005 vijf nieuwe contracten ingegaan met

in totaal 35.700 m<sup>2</sup>. De grootste hiervan zijn de locaties ten behoeve van gecombineerde front-/backoffices in Almere, Groningen en de frontoffice in Den Bosch. De investeringen in de inrichting van genoemde kantoren zijn binnen de kaders van het Meerjarenbeleidplan huisvesting uitgevoerd. De kantoren zijn opgeleverd en in gebruik genomen.

Mede door deze nieuwe contracten konden we de huurovereenkomsten van 26 locaties met gezamenlijk 104.800 m<sup>2</sup> beëindigen. Daarnaast hebben we de huurovereenkomsten van vijf locaties met 11.400 m<sup>2</sup> voortijdig beëindigd, dit ondanks de marktsituatie waarin sprake is van substantiële overschotten aan kantoorruimten.

Bovenstaande heeft geleid tot een afname van het aantal vestigingen in 2005 naar 100 met in totaal 486.500 m<sup>2</sup>.

In 2005 is de huisvestingorganisatie verder vorm gegeven, conform het meerjarenbeleidplan en het Implementatieplan huisvesting. Door efficiënter gebruik te maken van intern aanwezige specialismen is er in 2005 minder een beroep gedaan op externe expertise.

De gerealiseerde reguliere huisvestingskosten bedragen € 127,5 mln. Dit is een onderschrijding van € 6,7 mln. ten opzichte van de begroting 2005. In het bedrag van € 127,5 mln. zijn niet de frictiekosten huisvesting opgenomen, en ook niet de bijzondere baten terzake van huisvesting (vrijval voorziening terugbouwverplichting).

## KOSTEN VAN DE UITVOERING 2005

Bij de start van UWV is afgesproken dat de kosten voor de uitvoering van de wettelijke taken in de periode 2002 t/m 2005 met 25% zouden moeten dalen, met dien verstande dat de gerealiseerde bezuiniging gedurende een zekere periode geherinvesteerd mag worden in de organisatie. In de transformatieperiode zet UWV 15% in voor de bekostiging van de fusie en transformatie. De resterende 10% wordt gebruikt voor verbetering van de kwaliteit. Tot en met 2004 is 18% bezuinigd. Op grond van de prioriteitsstelling van 2005 is de laatste tranche van 7% doorgeschoven naar 2006. In 2006 zal in overleg met het ministerie worden vastgesteld onder welke condities 10% van deze besparing structureel wordt geherinvesteerd in kwaliteit.

### **Prestatie Kosten van de uitvoering**

<b>TABEL</b>			
<b>Prestatie-indicator: Kosten van de uitvoering</b>			
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2005</b>	<b>Realisatie 2005</b>	<b>Realisatie 2004</b>
Begrotingsresultaat structurele kosten	≤ 100%	96,1%	95,2%

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

<b>Tabel</b>				
<b>Begrotingresultaat UWV</b>				
	<b>2005</b>			
	<b>realisatie</b>	<b>begroting</b>	<b>verschil</b>	<b>%</b>
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.500,3	1.563,5	-63,2	-4,0%
Kwaliteitsprojecten	72,8	73,9	-1,1	-1,5%
<b>Begrote netto structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.573,1</b>	<b>1.637,4</b>	<b>-64,3</b>	<b>-3,9%</b>
Uitvoeringskosten extra reïntegratie Jonggehandicapten	2,0		2,0	
Rente financiering vaste activa	2,1			
Bijzondere baten	-33,0		-33,0	
Bijzondere lasten	76,9		76,9	
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.621,1</b>	<b>1.637,4</b>	<b>-16,3</b>	<b>-1,0%</b>
Transformatieprojecten	122,2	115,8	6,4	5,5%
W&R-projecten	119,4	121,6	-2,2	-1,8%
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>241,6</b>	<b>237,4</b>	<b>4,2</b>	<b>1,8%</b>
Friciekosten	37,2	40,0	-2,8	-7,0%
<b>Totale kosten</b>	<b>1.899,9</b>	<b>1.914,8</b>	<b>-14,9</b>	<b>-0,8%</b>

## **Toelichting op het begrotingsresultaat**

### *Begrotingsresultaat positief*

Wij hebben over het jaar 2005 een positief begrotingsresultaat van € 64,3 mln. (3,9%) gerealiseerd. Op de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is er, rekening houdend met bijzondere baten en lasten en de niet gebudgetteerde uitvoeringskosten (extra reïntegratie jonggehandicapten en rente financiering vaste activa), sprake van een onderschrijding van € 16,3 mln. (1,0%) ten opzichte van de begroting. In de begroting 2005 is een besparing van 18% ten opzichte van de begroting 2001 verdisconteerd.

### *Uitvoeringskosten extra reïntegratie Jonggehandicapten*

Om jonggehandicapten meer mogelijkheden te bieden op de arbeidsmarkt zijn door middel van het Amendement Verburg c.s. (Tweede Kamer, vergaderjaar 2002/2003, 28 600 XV, nr. 39) extra middelen ter beschikking gesteld. In dit kader is € 2,0 mln. aan uitvoeringskosten besteed.

### *Rente financiering vaste activa*

Conform verzoek van het ministerie hebben wij met ingang van 2005 rente berekend over de financiering van de materiële vaste activa voorzover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente is berekend op € 2,1 mln. Wij hebben daarbij de wettelijke rente van 4% gehanteerd.

### *Bijzondere baten*

In het resultaat 2005 is een bedrag van € 33,0 mln. aan bijzondere baten opgenomen. Deze hebben wij ten behoeve van het inzicht apart gepresenteerd. De specificatie is als volgt:

- Vrijval van € 16,7 mln. van de bestaande reorganisatievoorziening.  
Deze bate heeft voor € 9,4 mln. betrekking op de in de reorganisatievoorziening begrepen verplichtingen gedurende de VUT-periode die zijn ondergebracht bij het VUT-fonds. Daarnaast is uit de reeds bestaande reorganisatievoorzieningen een bedrag van € 6,4 mln. vrijgevallen wegens het beëindigen van de status van boventaligheid en € 0,9 mln. als gevolg van sterftewinst.
- Bate van € 8,0 mln. als gevolg van herwaardering van de balanspositie "Te betalen pensioenen en VUT".
- Vrijval van € 4,1 mln. van de voorziening Terugbouwverplichtingen gehuurde panden.  
Deze vrijval is het gevolg van een herijking van de m<sup>2</sup>-norm van de herstelkosten naar aanleiding van de gerealiseerde herstelkosten per m<sup>2</sup> in 2005.
- Bate van € 2,0 mln. als gevolg van herwaardering van de balanspositie "Te betalen juridische kosten".
- Bate van € 2,2 mln. als gevolg van een herwaardering van de voorziening voor verlieslatende contracten kantoorautomatisering.

### *Bijzondere lasten*

In het resultaat 2005 is een bedrag van € 76,9 mln. aan bijzondere lasten opgenomen. Deze hebben wij ten behoeve van het inzicht apart gepresenteerd. De specificatie is als volgt:

- In het kader van de lopende reorganisatie is een niet gebudgetteerde incidentele last verantwoord van € 69,9 mln. Ten eerste betreft dit een dotatie aan de reorganisatievoorzieningen van € 38,5 mln. (SUB/Walvis € 17,5 mln. en overige oorzaken € 21 mln.) in verband met in 2005 aangegane verplichtingen. Daarnaast is een kortlopende verplichting opgenomen van € 31,4 mln. (SUB/Walvis € 10,7 mln. en overige oorzaken € 20,7 mln.) in verband met de affinanciering ineens van de ouderenregeling in 2006.
- Dotatie aan de voorziening verlieslatende ICT-contracten van € 7,0 mln.

### *Transformatieprojecten*

De transformatieprojecten overschrijden de begroting met een bedrag van € 6,4 mln. Vooral het overzetten van applicaties naar de nieuwe omgeving voor kantoorautomatisering (PUIK) en het uniformeren van de ziekte wetsystemen (Zwaluw) hebben veel meer gekost dan was voorzien.

## W&R-projecten

De uitsplitsing van de kosten per wet- en regelgevingproject is als volgt:

Tabel				
Toelichting op W&R-projecten				
	2005			
	realisatie	begroting	verschil	%
SUB/Walvis 2005	72,3	72,3	0,0	0,0%
AVB	4,0	25,0	8,8	35,2%
Reflex	3,0			
WIA	26,8			
<i>Bestemmingsfonds:</i>				
SUB/Walvis 2004	8,5	14,9	-6,4	-43,0%
Invoering WFSV	1,4	1,4	0,0	0,0%
Invoering WW/ZW overheids personeel	2,5	4,7	-2,2	-46,4%
Vrijstelling Verzekeringsverklaring Werkgevers	0,3	0,8	-0,5	-66,8%
Verlenqde loondoorbetalingsverplichting bij ziekte	0,6	2,1	-1,5	-72,0%
Schattingsbesluit	0,0	0,4	-0,4	-100,0%
	<b>119,4</b>	<b>121,6</b>	<b>-2,2</b>	<b>-2%</b>

De in 2004 ontstane bestedingsachterstand op het project SUB/Walvis van € 14,9 mln. is in 2005 teruggebracht tot € 6,4 mln. Een deel van de activiteiten 2005 van SUB zullen in 2006 uitgevoerd gaan worden. Dit wordt onder andere veroorzaakt door vertraging in wet- en regelgeving en door de koerswijziging dat niet alle functionaliteiten per 1 januari 2006 beschikbaar dienen te zijn maar pas in de loop van 2006. Deze koerswijziging betreft onder andere een deel van de opleiding, een herziening van de deelplannen AG/WW/FA en het herstellen van systeem- en procesfouten.

Voor de budgetaanvragen voor WIA, Arbeidsverledenbeschikking en Reflex is door het ministerie een totaal budget van € 25,0 mln. toegekend. In totaal is hierop in 2005 € 33,8 mln. besteed. Voor de activiteiten die van 2005 doorgeschoven zijn naar 2006 (€ 13 mln.) is in 2006 aanvullend budget nodig. Dit betreft de volgende activiteiten.

Reflex (€ 1 mln.): De 4<sup>de</sup> release van het systeem en de communicatie hierover.

AVB (€ 0,3 mln.): Gegevenslevering vanuit WAO- en ZW-systemen, aanpassingen aan bezwaarsystemen en realisatie migratieomgeving t.b.v. gegevensleveringen.

WIA (€ 11,5 mln.): Aanpassingen van het WW-systeem, de Premiedifferentiatie en het Eigen Risico Dragen. Evaluatie tijdelijke organisatorische inrichting en onderzoek naar het geïmplementeerde werkproces en de afwijkingen met betrekking tot de intentie van de WIA.

Het project Invoering WW/ZW overheids personeel heeft voornamelijk door de aanbesteding van de ICT-aanpassingen vertraging opgelopen. De benodigde aanpassingen binnen BNU zijn in 2005 niet volledig geïmplementeerd (i.v.m. samenloop met SUB/Walvis). De verwachting is dat hiervoor in 2006 nog € 0,6 mln. zal moeten worden besteed.

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

De resterende activiteiten voor de implementatie voor het aangepaste Schattingsbesluit zijn regulier uitgevoerd.

### Friciekosten

Vanuit het in 2004 gevormde bestemmingsfonds mochten wij in 2005 € 40 mln. besteden aan frictiekosten. De gerealiseerde frictiekosten bedragen € 37,2 mln. De frictiekosten sociaal plan bedragen € 11,9 mln. Dit is exclusief de Sociaalplan kosten SUB/Walvis die zijn verantwoord onder het W&R-project SUB/Walvis (programma Capaciteit- en reductiemanagement).

De frictiekosten huisvesting bedragen € 25,3 mln. Dit is inclusief € 4,8 mln. aan facilitaire kosten die deel uitmaken van het m<sup>2</sup>-tarief.

### Toelichting op de begroting 2005

De begroting 2005 van € 1.914,8 mln. bestaat uit de door de Minister toegekende begroting (€ 1.850,5 mln.) conform de brief van 6 februari 2006, het bestemmingsfonds voor de W&R-projecten (€ 24,3 mln.), en de frictiekosten van € 40,0 mln. (leegstandskosten en kosten sociaal plan) conform het besluit van de Minister van 17 mei 2005.

TABEL Toelichting op de begroting 2005						
	Uitvoerings- kosten wettelijke dienstverlening	Kwaliteits projecten	Transformatie projecten	W&R projecten	Frictiekosten	Totaal
<b>Toegekend door SZW</b>						
Begroting 2005	1547,5*	111,9	115,8	75,3		1850,5
Frictiekosten 2005					40,0	40,0
<b>Mutatie Kwaliteitsbegroting</b>						
KCC	8,6	-8,6				
Frictiekosten Afbouw AG	16,0	-16,0				
Uitvoering reïntegratiecoaching	13,4	-13,4				
<b>Mutatie W&amp;R begroting</b>						
Interne uren Walvis/SUB	-22,0			22,0		
<b>Bestemmingsfonds</b>						
Walvis/SUB 2004				14,9		
Invoering WFSV				1,4		
Invoering Ww/ZW overheidspersoneel				4,7		
Vrijstelling VerzoekeringsVerklaring Werkgevers				0,8		
Verlengde loondoorbetalingsverplichting bij ziekte				2,1		
Schattingsbesluit				0,4		24,3
	<b>1563,5</b>	<b>73,9</b>	<b>115,8</b>	<b>121,6</b>	<b>40,0</b>	<b>1914,8</b>

\* incl. arbeidsadviseur € 6,6 mln.

### Begrotingsresultaat per kostensoort

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

Tabel Begrotingsresultaat per kostensoort				
	2005			
	realisatie	begroting	verschil	%
Personeel	1.154,6	1.174,0	-19,4	-1,7%
Huisvesting	127,5	134,2	-6,7	-5,0%
Automatisering	241,1	280,4	-39,3	-14,0%
Kantoor	51,6	54,6	-3,0	-5,6%
Overig	47,0	68,9	-21,9	-31,7%
<b>Subtotaal</b>	<b>1.621,8</b>	<b>1.712,1</b>	<b>-90,3</b>	<b>-5,3%</b>
Niet wettelijke uitvoeringskosten (omzet andere taken)	48,7	59,3	-10,6	-0,6%
<b>Subtotaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.573,1</b>	<b>1.652,8</b>	<b>-79,7</b>	<b>-4,8%</b>
Interne uren SUB/Walvis		-22,0	22,0	
Arbeidsadviseurs		6,6	-6,6	
<b>Subtotaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.573,1</b>	<b>1.637,4</b>	<b>-64,3</b>	<b>-3,9%</b>
Uitvoeringskosten extra reïntegratie Jonggehandicapten	2,0		2,0	
Rente financiering vaste activa	2,1			
Bijzondere baten	-33,0		-33,0	
Bijzondere lasten	76,9		76,9	
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.621,1</b>	<b>1.637,4</b>	<b>-16,3</b>	<b>-1,0%</b>

#### *Personeelskosten*

De overschrijding van de personeelskosten bedraagt voor het jaar 2005 € 18,6 mln. (1,6%). Deze overschrijding is het gevolg van een voortschrijdende fte-reductie (van 19.001 fte's ultimo 2004 naar 16.908 fte's ultimo 2005).

#### *Huisvestingskosten*

De overschrijding van 5,0% van de huisvestingskosten wordt veroorzaakt door lagere huur & service kosten en lagere afschrijvingen. Het gemiddeld aantal m2 in 2005 is ongeveer 6% lager dan begroot. In het bedrag van € 127,5 mln. aan huisvestingskosten zijn niet de frictiekosten huisvesting opgenomen, en ook niet de bijzondere baten terzake van huisvesting (vrijval voorziening terugbouwverplichting).

#### *Automatiseringskosten*

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

#### *Overige kosten*

De overschrijding van de overige kosten groot € 21,9 mln. wordt ondermeer veroorzaakt door een terughoudend uitgavenpatroon en doordat enkele in 2005 geplande bestedingen zijn doorgeschoven naar 2006.



# Bedrijfsvoeringsverantwoording

## ***Inleiding***

In de mededeling over de bedrijfsvoering legt de Raad van Bestuur – in samenhang met het gehele jaarverslag – verantwoording af over de opzet, bestaan en werking van het interne besturings- en beheerssysteem van UWV. Het is voor de tweede keer dat wij in het jaarverslag een mededeling over de bedrijfsvoering hebben opgenomen. Het onderliggende proces van totstandkoming van deze mededeling is nog in opbouw. Wij hebben in 2005 een aantal stappen gezet waarmee de waarde van de mededeling is toegenomen.

## ***De opzet van het interne besturings- en beheerssysteem van UWV***

UWV stelt jaarlijks een Jaarplan met begroting en een Meerjaren beleidsplan op. In de transformatieperiode (2002 – 2006) wordt daar een Veranderprogramma aan toegevoegd. Het Jaarplan en de begroting worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister. De doelen en activiteiten en het toegekende budget worden na goedkeuring door de Minister intern toegewezen aan de organisatieonderdelen op basis van hun jaarplannen en begrotingen. Hierbij worden ook afspraken gemaakt over de prestatie-indicatoren.

Tijdens de uitvoering van de opgedragen taken worden de organisatieonderdelen gemonitord. De monitoring van de uitvoering vindt plaats door middel van maandelijks managementrapportages en door gesprekken van leden van de Raad van Bestuur (portefeuillehouders) met de directeurs van de organisatieonderdelen. In de managementrapportages wordt onder meer ingegaan op de realisatie van de doelstellingen, de prestatie-indicatoren, de risicobeheersing en de budgetuitnutting. Waar nodig wordt gerapporteerd over de (voortgang op de) genomen maatregelen. Als de tussentijdse resultaten daartoe aanleiding geven, neemt de Raad van Bestuur maatregelen om bij te sturen.

Na afloop van ieder kwartaal en na afloop van het jaar legt UWV verantwoording af aan de Minister over de doelrealisatie, de daarvoor uitgevoerde activiteiten en de uitnutting van de beschikbaar gestelde middelen.

De risicobeheersing is een wezenlijk onderdeel van de bedrijfsvoering. Risicomanagement is bij UWV integraal onderdeel van de managementcyclus. Hierbij wordt jaarlijks een UWV-brede risicoanalyse uitgevoerd. De doelstellingen uit het jaarplan UWV, de wet- en regelgeving en het kwaliteitssysteem gelden als normenkader om de risico's voor de bedrijfsvoering te benoemen. In de jaarplannen van de bedrijfsonderdelen en in het jaarplan UWV worden de risico's en beheersmaatregelen benoemd. In de maand- en kwartaalrapportages wordt gerapporteerd over de risicobeheersing.

## ***Het bestaan van het interne besturings- en beheerssysteem in 2005***

Het jaarplan voor 2005 is goedgekeurd door de Minister en er is budget toegekend op basis van de ingediende begroting. Wij hebben ook een Meerjarenbeleidsplan en een Veranderprogramma opgesteld en aan de Minister verzonden. De toewijzing van doelen, activiteiten en middelen naar de bedrijfsonderdelen heeft plaatsgevonden.

De organisatieonderdelen hebben maandelijks gerapporteerd. Na afloop van ieder kwartaal en na afloop van 2005 is verantwoording afgelegd aan de Minister over de doelrealisatie, de daarvoor uitgevoerde activiteiten en de uitnutting van de beschikbaar gestelde middelen.

In de jaarplannen zijn de risico's benoemd en in de periodieke rapportages is ingegaan op de risicobeheersing.

### ***De werking van het interne besturings- en beheerssysteem***

In 2004 hebben wij vastgesteld dat het werkprogramma te vol was om succesvol uitgevoerd te kunnen worden. In overleg met de Minister is afgesproken om de prioriteit te leggen bij going concern en het beleidsprogramma en daarmee het transformatieprogramma te vertragen.

In 2005 hebben wij laten zien dat going concern, op enkele aanloopproblemen bij de invoering van nieuwe processen en systemen na, ongestoord is blijven verlopen en dat de voorbereidingen van de drie grote stelselherzieningen grotendeels conform planning zijn verlopen.

Er is het afgelopen jaar in de bedrijfsvoering een aantal knelpunten naar voren gekomen. De grootste knelpunten kunnen worden gezien als bijzondere risico's en hadden betrekking op:

#### *De productie en productiviteit van de ASB-herbeoordelingen;*

Wij hebben de doelstellingen voor de herbeoordelingsoperatie onvoldoende kunnen realiseren. De praktijk leert dat de oorspronkelijke prognoses over doorlooptijd en effect van de herbeoordelingsoperatie moesten worden bijgesteld. De beoordeling per cliënt vergt vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid meer tijd dan was voorzien. Medio 2005 zijn maatregelen getroffen om de voortgang in de herbeoordelingsoperatie te bevorderen. Het gaat met name om maatregelen die de capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen vergroten en om bijstellingen van beleid en procesvoering die het aantal herbeoordelingen positief beïnvloeden.

#### *Snelle start re-integratietrajecten WW*

Wij hebben de doelstelling over de snelle start re-integratie trajecten WW onvoldoende kunnen realiseren omdat er te weinig re-integratiecoaches beschikbaar waren. Dit kwam door onder meer het uitlopen van selectieprocedures en het opleiden van deze medewerkers.

Er is een aantal maatregelen genomen om voldoende capaciteit beschikbaar te krijgen. Deze maatregelen zullen pas in 2006 effect hebben.

#### *Invoering nieuwe werkwijze Ziektewet*

Bij de uniformering van het Ziektewetsysteem hebben zich een aantal aanloopproblemen voorgedaan. Deze aanloopproblemen hebben een negatieve invloed gehad op de kwaliteit van onze dienstverlening en hebben onder meer gezorgd voor een stijging van het aantal klachten.

#### *Beheersing van de ICT-agenda*

In het tweede kwartaal heeft een herplanning plaatsgevonden van de aansluiting tussen de Polis administratie en de Belastingdienst. Deze herplanning had weer consequenties voor andere verandertrajecten.

De uniformering van de kantoorautomatisering is eind 2005 nog niet volledig gerealiseerd en heeft meer gekost dan in eerste instantie was begroot. Met name de migratie van applicaties naar een nieuw platform is veel complexer en inspanningsintensiever gebleken dan verwacht. Ondanks keuzes voor Service Based Computing die de afhankelijkheid van een platform sterk reduceren en het terugdringen van het aantal applicaties zal het in ieder geval tot het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2006 duren voordat de laatste werkplek in de nieuwe infrastructuur is opgenomen.

### ***Risicobeheersing als onderdeel van het interne besturings- en beheerssysteem van UWV***

UWV voert een omvangrijk werkprogramma uit. Een belangrijk risico voor UWV is de complexiteit van en de samenhang binnen dit werkprogramma. Het tegelijk implementeren van een aantal grote wetswijzigingen, het afronden van de fusie en het doorvoeren van efficiencymaatregelen met de daarbij gepaard gaande forse personele reductie leggen een claim op het verandervermogen van de organisatie. Deze activiteiten hebben een verstrekkende invloed op de uitvoering en vragen dan ook voortdurend een extra inspanning van medewerkers en management. Een kleine tegenslag in één van de onderdelen van het werkprogramma kan, door de samenhang en onderlinge afhankelijkheden, gevolgen hebben voor de overige onderdelen van het werkprogramma. UWV heeft hiermee een hoog risicoprofiel.

Wij onderkennen op dit moment de volgende risico's:

#### *Vaststelling en financiering jaarplan 2006*

De Minister heeft het jaarplan en de begroting voor 2006 nog niet goedgekeurd. Hierdoor is nog onvoldoende duidelijkheid over de financiering van een aantal activiteiten uit ons jaarplan voor 2006. Deze onduidelijkheid over de financiering kan leiden tot (tussentijdse) ambitiebijstellingen in 2006.

#### *De invoering van nieuwe wet- en regelgeving*

Beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering zijn gescheiden processen. Dit brengt het risico met zich mee dat er verschillen in verwachtingen kunnen gaan ontstaan over de haalbaarheid en de consequenties en effecten van nieuwe wet- en regelgeving op de bestaande uitvoering. Het spanningsveld tussen klantgerichtheid en rechtmatigheid speelt hierbij een rol. Het is dan ook van belang dat deze wederzijdse verwachtingen door beide partijen goed worden gemanaged. Drie grote stelselherzieningen Walvis/Wfsv, WIA en Zorgverzekeringswet zijn per 1 januari 2006 ingevoerd. De ervaring leert dat zich aanloopproblemen kunnen voordoen die nopen tot bijstelling van de uitvoering. Deze aanloopproblemen en bijstellingen kunnen van invloed zijn op het bereiken van onze doelstellingen.

Verder is er nog onvoldoende helderheid over de nieuwe wet- en regelgeving voor de WW. Bij de voorbereidingen op de implementatie baseren wij ons vooralsnog op aannames.

#### *Beperkt verandervermogen*

De UWV-organisatie krimpt, verandert, vernieuwt en voert tegelijk een omvangrijk werkprogramma uit. De krimp, verandering, vernieuwing en werkdruk leggen een voortdurende druk op de interne organisatie. Er zijn grenzen aan het verandervermogen van de organisatie maar het is niet altijd goed mogelijk om (vooraf) deze grenzen vast te stellen. Het beperkte verandervermogen kan ons dwingen tot prioriteitsstellingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de wet- en regelgeving.

#### *Personeel*

Gemotiveerde medewerkers en management zijn essentieel voor het bereiken en behouden van een goede kwalitatieve dienstverlening. Het is dan ook van groot belang dat medewerkers en management voldoende gemotiveerd blijven en dat aan hen toekomstperspectief wordt geboden. Onzekerheid en voortdurende veranderingen, mede als gevolg van de komende SUWI-evaluatie, kunnen de motivatie en het perspectief aantasten. Dit kan op termijn gevolgen hebben voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het is verder van belang dat tijdens het veranderingsproces de personele bezetting goed blijft aansluiten bij de veranderende behoefte van de organisatie. De personele aspecten vragen om zorgvuldigheid en zijn niet goed in de tijd te plannen maar bepalen vaak wel het tempo waarin veranderingen kunnen worden doorgevoerd.

#### *Beheersing van ICT*

De beheersing van de complexe ICT-agenda en de ICT-kosten blijven ook in 2006 de aandacht vragen. De vele verandertrajecten beïnvloeden elkaar vooral op de informatiesystemen en ICT-infrastructuur en vragen de inzet van schaarse deskundigheid.

De complexiteit van de ICT-infrastructuur neemt nog steeds toe. Dit levert beheersrisico's. Er zijn maatregelen getroffen voor standaardisatie, reductie van systemen en inrichting van ketenbeheer. Hiermee is de beschikbaarheid van systemen en infrastructuur wel op het gewenste niveau gebleven maar kost het oplossen van incidenten meer inspanning en coördinatie.

Door de overgang naar een nieuwe dienstenleverancier voor het rekencentrum is er tijdelijk een toenemende verwevenheid van de diensten. De komende periode zal extra aandacht worden besteed aan de continuïteit en de beschikbaarheid van systemen. Dit is temeer noodzakelijk omdat uit de Third Party Mededelingen van de huidige dienstenleveranciers blijkt dat deze nog niet alle voldoen aan de door ons gestelde eisen. Wij hebben maatregelen genomen die ertoe moeten leiden dat deze afwijkingen in 2006 door de leveranciers worden opgelost. Daarnaast zullen wij in 2006 het leveranciersmanagement versterken.

Door verdergaande convergenties, migraties en nieuw opgeleverde systemen zijn de onderlinge afhankelijkheden toegenomen tussen opeenvolgende schakels in de proces- en ICT-keten. Dit betekent dat verstoringen een grotere impact kunnen hebben op de bedrijfsvoering.

De projecten Polisadministratie, WIA, Verwerkingsinfrastructuur en Project Uniforme Inrichting Kantoorautomatisering (PUIK) vragen van ons de nodige aandacht. Tenslotte zijn ICT-kosten en ICT-baten vaak moeilijk vooraf in te schatten en daardoor lastig te beheersen. Vooralsnog volstaan hier de extra beheersmaatregelen die zijn genomen.

De opzet en werking van de systematiek van risicobeheersing is in de tweede helft van 2005 geëvalueerd. De belangrijkste conclusies waren dat de door UWV toegepaste systematiek past binnen het verantwoordingsmodel van de Minister, maar dat de systematiek nog onvoldoende is ingesloten in de organisatie. Dit betekent dat risicomangement nog een substantiële groei zal moeten doormaken. Wij nemen maatregelen om het bewustzijn te vergroten en risicomangement door te ontwikkelen en verder te borgen in de reguliere managementcyclus.

#### ***Doorgevoerde verbeteringen in de bedrijfsvoering***

In 2005 hebben de volgende ontwikkelingen een positieve invloed gehad op onze bedrijfsvoering.

- UWV heeft in 2005 het ISO -certificaat 9001:2000 gehaald en de TNO Certification Award gekregen. Hierbij zijn nu voor alle bedrijfsonderdelen de bedrijfsfuncties en de kritische succesfactoren in kaart gebracht en zijn voor de bedrijfsfuncties de kritische prestatie - indicatoren benoemd. Het nu binnen UWV volledig geïmplementeerde kwaliteitssysteem sluit aan op de systematiek van risicomangement en ondersteunt het management bij de risicobeheersing.
- Daarnaast wordt een éénduidige systematiek (cost-accounting) gehanteerd voor de begroting voor 2006 waardoor het financieel beheer is verbeterd. Deze systematiek zal ook worden gehanteerd bij de uitvoeringstoetsen en rapportages.
- Verder is de centrale financiële functie qua structuur en procesvoering verbeterd. De regie op risicomangement en risicobeheersing is binnen deze nieuwe structuur beter geborgd.
- Om de geconstateerde knelpunten rondom de Administratieve Organisatie op te lossen is een project AO gestart met als doel om de effectiviteit en efficiency van de administratieve processen en interne controle te verbeteren.
- In 2005 is op het gebied van integriteitbevordering een groot aantal acties in gang gezet. Deze acties zullen in 2006 effect hebben op de bedrijfsvoering.
- In het kader van de verdere afronding van de fusie zijn er ook in 2005 resultaten bereikt op het gebied van ontubbeling van activiteiten en efficiënter werken. Zo werkt onder meer bij de WW de uitvoering nu met uniforme werkprocessen. Bij de ZW is nu sprake van één werkproces, één ondersteunend systeem, éénvormige ondersteuning van de dagloonvaststelling en een concentratie van de uitvoering. Deze verbeteringen hebben ook een positief effect op de rechtmatigheid.
- In 2005 zijn stappen gezet om gericht te kunnen sturen op de effecten van genomen maatregelen op het resultaat van de fondsen. Deze 'outcomesturing' zal in 2006 verder worden ontwikkeld.

#### ***Mededeling over de bedrijfsvoering***

De Raad van Bestuur is van mening dat UWV een voldoende adequaat besturings- en beheerssysteem heeft ingesteld en dat de nodige maatregelen zijn getroffen om dit systeem waar nodig te verbeteren. Dit neemt niet weg dat UWV zoals eerder beschreven een hoog risicoprofiel kent. Hoewel wij al het mogelijke doen om deze risico's waar mogelijk te beheersen, kunnen wij geen absolute zekerheid bieden dat deze risico's de realisering van onze doelstellingen niet beïnvloeden.

# ORGANISATIE

## **Raad van Bestuur**

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Gedurende 2005 zag de Raad er als volgt uit:

Dr. J.M. Linthorst, voorzitter

Mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter

Mr. drs. P. Cloo

Mr. Th. Fransen.

Onder de Raad van Bestuur ressorteren directeuren van divisies en directies die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de sv-wetten en de bedrijfsprocesondersteunende activiteiten.

De Raad van Bestuur stelt de missie, ambities, waarden en normen en strategie van UWV vast, besluit ten aanzien van de centrale kaders van de bedrijfsvoering en ten aanzien van alle andere onderwerpen die in het kader van een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten noodzakelijk zijn. In het kader van de sturing van de organisatie heeft de Raad van Bestuur besluiten genomen op het terrein van de ICT-Governance die in 2006 tot een betere beheersing en besturing op dit kritieke veld zullen leiden.

Het jaar 2005 stond in het teken van drie belangrijke doelstellingen: het borgen van het going concern (d.w.z. ongestoorde claimbeoordeling, uitkeringsverzorging en premie-inning), het realiseren van de beleidsagenda en het werken aan de vernieuwing van UWV door de uitvoering van het Veranderprogramma. Concrete speerpunten daarbij waren onder andere: de voortgang in de samenwerking met de Belastingdienst en de voorbereidingen op WALVIS, verbetering van de prestaties in de uitvoering: verbeteren van de tijdigheid en wegwerken van achterstanden, uitvoering van de herbeoordelingsoperatie WAO op basis van het aangepaste Schattingsbesluit. Bijzondere aandacht werd in 2005 besteed aan de overdracht van de premietaken aan de Rijksbelastingdienst per 1 januari 2006 en de voorbereiding op de uitvoering van de Wet WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) per 29 december 2005.

Het teruglopend werkaanbod in 2005 heeft geresulteerd in een omvangrijke mobiliteitsoperatie, waardoor per saldo volop interne en ook externe herplaatsingen werden gerealiseerd en waardoor geen gedwongen ontslagen hebben hoeven plaats te vinden.

In het Veranderprogramma zijn – eveneens met het oog op een betere bestuurbaarheid – de vernieuwingsinitiatieven van UWV ondergebracht. Deze activiteiten betreffen met name de verdere invulling en uitwerking van de missie Werk boven Uitkering (waaronder de introductie van re-integratiecoaching), de ketensamenwerking en verdieping en versterking van de klantgerichte uitvoering.

Onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur werden 39 uitvoeringstoetsen op wetgevingsvoorstellen uitgebracht.

Ook in 2005 gaf de Raad van Bestuur invulling aan de wens om direct contact te onderhouden met medewerkers op de werkvloer in het hele land. Bijna wekelijks bezocht de Raad een vestiging om in direct contact met management en medewerkers de doelstellingen van UWV, de uitvoering in de praktijk en de voortgang in het proces van UWV-vorming te bespreken. Daarnaast belegde de Raad van Bestuur in het kader van de vernieuwing en verandering van de organisatie een aantal bijeenkomsten met de "Top 500" onder de noemer Werken aan de Toekomst. Dit initiatief wordt in 2006 voortgezet met bijeenkomsten rond het thema Werken aan de Toekomst waarvoor alle medewerkers zijn uitgenodigd.

Tenslotte heeft de Raad van Bestuur alle besluiten genomen die nodig zijn voor de administratie en het beheer van de fondsen die ter uitvoering van de sociale verzekeringswetten in het leven zijn geroepen.

## **Raad van Advies**

In de Wet suwi is bepaald dat de Minister van SZW een Raad van Advies benoemt die de Raad van Bestuur adviseert.

Aan de Raad van Advies wordt in ieder geval advies gevraagd over de volgende onderwerpen: het meerjarenbeleidsplan, het jaarplan, het jaarverslag, de begroting en de jaarrekening van UWV. Ook over bepaalde ingrijpende beslissingen is advies van de Raad van Advies voorgeschreven.

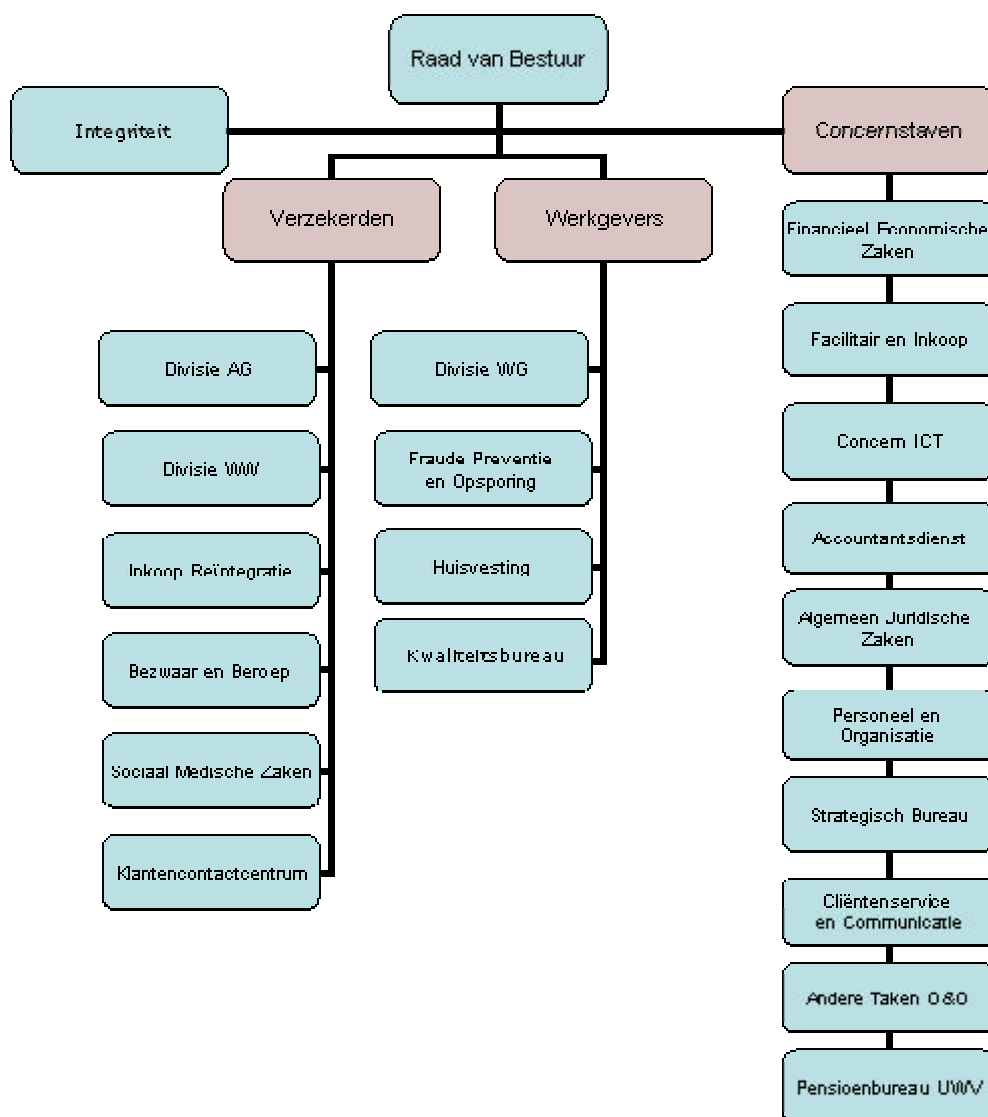
De Raad bestaat uit:

- drs. H.J. Brouwer, voorzitter;
- drs. J. de Boer;
- H. Hofstede;
- P. Rosenmöller.

In 2005 kwam de Raad van Advies vijf maal bijeen. Onderwerpen van bespreking waren onder andere: jaarverslag en jaarrekening 2004, jaarplan en begroting 2006 en het meerjarenbeleidskader 2007 – 2010, personele ontwikkelingen en mobiliteit, Werk boven Uitkering, het vernieuwings- en veranderprogramma en huisvesting.

De Raad bracht formeel advies uit over het jaarverslag 2004 en over de begroting en het jaarplan 2006 en het meerjarenbeleidskader 2007 – 2010.

### Organigram UWV



# ***JAAARREKENING 2005***

## BALANS

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
<b>Activa</b>	<b>31-12-2005</b>	<b>31-12-2004</b>
<b>Vaste activa</b>		
Materiële vaste activa	139	127
<i>Totaal vaste activa</i>	139	127
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen	1.255	1.437
Liquide middelen	11.145	11.486
<i>Totaal vlottende activa</i>	12.400	12.923
<b>Totaal activa</b>	<b>12.539</b>	<b>13.050</b>
<b>Passiva</b>	<b>31-12-2005</b>	<b>31-12-2004</b>
<b>Fondsen</b>		
Fondsvermogen	10.366	10.854
Bestemmingsfondsen	74	124
<i>Totaal fondsen</i>	10.440	10.978
<b>Voorzieningen</b>	80	83
<b>Kortlopende schulden</b>	2.019	1.989
<b>Totaal passiva</b>	<b>12.539</b>	<b>13.050</b>



## STAAT VAN BATEN EN LASTEN

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
<b>Baten</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Premiebaten	19.233	19.665
Rijksbijdragen	2.054	2.033
Overige baten	1.206	1.236
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>22.493</b>	<b>22.934</b>
Andere taken	49	73
<b>Totaal baten</b>	<b>22.542</b>	<b>23.007</b>
<b>Lasten</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
<b>Programmakosten</b>		
Uitkeringen	17.432	17.987
Sociale lasten	2.368	2.404
Overige lasten	1.328	1.209
	21.128	21.600
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Personeelskosten	1395	1.355
Huisvestingskosten	146	136
Automatiseringskosten	304	291
Bureaunkosten	54	56
Overige kosten	53	57
	1.952	1.895
<b>Totaal lasten</b>	<b>23.080</b>	<b>23.495</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-538</b>	<b>-488</b>

# KASSTROOMOVERZICHT

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
	<b>2005</b>	<b>2004</b>
<b>Kasstroomen uit operationele activiteiten</b>		
<u>Ontvangsten</u>		
Premies	19.288	19.760
Rijksbijdragen	2.065	2.112
Opbrengst andere taken	49	73
	21.402	21.945
<u>Uitgaven</u>		
Uitkeringen	-17.460	-18.031
Sociale lasten	-2.376	-2.386
Overige programmakosten	-301	22
Uitvoeringskosten	-1.842	-1.956
	-21.979	-22.351
<i>Totale kasstroom uit operationele activiteiten</i>	<b>-577</b>	<b>-406</b>
<b>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</b>		
Investerings in materiële vaste activa	-44	-40
Desinvesteringen in materiële vaste activa	3	6
	-41	-34
<i>Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>		
<b>Kasstroomen uit financieringsactiviteiten</b>		
Rentebaten	284	292
Rentelasten	-7	-12
	<b>277</b>	<b>280</b>
<i>Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>	<u>          </u>	<u>          </u>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b><u>-341</u></b>	<b><u>-160</u></b>
<i>Specificatie netto-kasstroom</i>		
Stand 1 januari	11.486	11.646
Stand 31 december	<u>11.145</u>	<u>11.486</u>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b><u>-341</u></b>	<b><u>-160</u></b>

De rubricering van een beperkt aantal balansposten is aangepast, waardoor een deel van de kasstroom uit overige programmakosten vanaf 2005 onder de ontvangen premies en de uitgaven inzake uitkeringen wordt verantwoord.

Het belangrijkste effect van deze herrubricering is een mutatie van € 72 mln. op de ontvangen premies, € 146 mln. op de uitgaven inzake uitkeringen en -€ 218 mln. op de overige programmakosten.

# GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

## Algemeen

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van een aantal fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. De balans bevat zowel de vermogens van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten, bestaande uit de uitgaven van de sv-fondsen (met de bijbehorende premieontvangsten en rijksbijdragen), als de kosten van de UWV-organisatie.

De jaarrekening is opgesteld conform de regels die de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stelt aan onze financiële verantwoording. Deze regels zijn opgenomen in de Regeling SUWI. De hoofdlijn daarbij is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Met ingang van 1 januari 2005 is de aangepaste Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 271 'Personeelsbeloningen' van kracht geworden.

Bij UWV is sprake van een toegezegd-pensioenregeling. Hierbij dient op de balans een verplichting of actiefpost tot uitdrukking te worden gebracht inzake:

- de contante waarde van de pensioenaanspraken;
- plus of min de per balansdatum nog niet in het resultaat verwerkte actuariële resultaten;
- minus de aan volgende boekjaren toe te rekenen lasten over de verstreken diensttijd;
- minus de reële waarde van de fondsbeleggingen per balansdatum.

Actuariële berekeningen wijzen uit dat per 1 januari 2005 sprake is van een tekort van € 320 mln. waarvoor in de UWV jaarrekening een voorziening dient te worden gevormd. Bij toepassing van de amortisatiemethode zou dit gespreid over 13 jaar kunnen geschieden.

Toepassing van het vorenstaande zou voor het boekjaar 2005 niet tot materiële afwijkingen van het saldo van baten en lasten leiden.

Gelet op de financieringsstructuur van UWV is besloten om in de jaarrekening 2005 de gevolgen van toepassing van Richtlijn 271 niet te verwerken. In 2006 zal met de minister nader worden overlegd hoe de financiële consequenties van de Richtlijn in de financieringswijze zal worden verwerkt.

De categorisering van een aantal balansposten is op enkele punten verbeterd. Alleen bij materiële verschillen is een toelichting bij de desbetreffende post opgenomen.

Alle bedragen in de jaarrekening worden afgerond op miljoenen euro's. Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 mln. weergegeven met "0". Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is wordt dit weergegeven met "-".

## Grondslagen van waardering

De grondslagen zijn in overeenstemming met wat bepaald is in de Regeling SUWI en zoveel mogelijk in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek 2 titel 9 (Wet suwi art. 49). Tenzij anders vermeld worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

### *Immateriële vaste activa*

De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen niet geactiveerd.

### *Materiële vaste activa*

De activering onder de materiële vaste activa vindt plaats op het moment van verkrijging van het economisch eigendom. De materiële vaste activa worden gewaardeerd op de aanschaffingsprijs, en

eventuele bijkomende kosten, die onlosmakelijk met het actief verbonden zijn. Hierop worden de lineaire afschrijvingen in mindering gebracht. Deze afschrijvingen vinden plaats vanaf het moment van ingebruikname en zijn gebaseerd op de geschatte economische levensduur.

#### *Vorderingen*

De vorderingen zijn indien noodzakelijk verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de baten en lasten van de fondsen

#### *Voorzieningen*

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden als volgt verwerkt:

- Dotaties aan en vrijval van voorzieningen betreffende de UWV-organisatie worden verwerkt in de uitvoeringskosten;
- Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen die door de voormalige bedrijfsverenigingen zijn gevormd, worden verwerkt in de baten en lasten van de fondsen.

### **Grondslagen van resultaatbepaling**

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben.

## TOELICHTING OP DE BALANS

<i>bedragen x € 1 mln.</i>					
<b>Materiële vaste activa</b>					
	<b>Investe- ringen in gehuurde panden</b>	<b>Inventaris</b>	<b>Hardware en software</b>	<b>Vervoer- middelen</b>	<b>Totaal</b>
<i>Samenstelling stand per 1 januari 2005</i>					
Aanschafwaarde	107	39	95	23	264
Cumulatieve afschrijvingen	-39	-25	-61	-12	-137
<b>Boekwaarde per 1 januari 2005</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>127</b>
Bij: Investerings	23	12	9		44
Af: desinvesteringen	-	-	-	-3	-3
Af: Afschrijvingen	-10	-3	-14	-2	-29
<b>Boekwaarde per 31 december 2005</b>	<b>81</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>139</b>
<i>Samenstelling stand per 31 december 2005</i>					
Aanschafwaarde	130	51	104	15	300
Cumulatieve afschrijvingen	-49	-28	-75	-9	-161
<b>Boekwaarde per 31 december 2005</b>	<b>81</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>139</b>

Conform verzoek van het ministerie hebben wij met ingang van 2005 rente berekend over de financiering van de materiële vaste activa voorzover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente is berekend op € 2 mln. Wij hebben daarbij de wettelijke rente van 4% gehanteerd.

De in 2005 gedane investeringen in gehuurde panden betreffen voornamelijk inrichtingskosten.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal tien jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn.
- Inventaris: 3 - 10 jaar
- Hardware en software: 3 - 5 jaar
- Vervoermiddelen: 4 jaar, met inachtneming van een restwaarde

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
<b>Vorderingen</b>	<b>31-12-2005</b>	<b>31-12-2004</b>
<b>Programmakosten</b>		
Premievorderingen*	554	1.037
Uitkeringsdebiteuren*	199	157
Rekening-courant met CVZ	201	-
Rekening-courant Afj met SZW	-	6
Overige vorderingen	265	186
	<b>1.219</b>	<b>1.386</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Debiteuren*	6	19
Vooruitbetaalde kosten	19	28
Overige vorderingen	11	4
	<b>36</b>	<b>51</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>1.255</b>	<b>1.437</b>

\*Op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Het verloop hiervan kan als volgt worden weergegeven:

<i>bedragen x € 1 mln.</i>			
<b>Voorzieningen op vorderingen</b>			
	<b>Voorziening oninbare premie- vorderingen</b>	<b>Voorziening oninbare uitkerings- debiteuren</b>	<b>Voorziening oninbare debiteuren</b>
<b>Stand per 1 januari 2005</b>	<b>184</b>	<b>140</b>	<b>2</b>
Bij: dotatie	214	31	1
Af: onttrekking aan de voorziening	-126	-38	-
Af: vrijval van de voorziening	-7	-	-
<b>Stand per 31 december 2005</b>	<b>265</b>	<b>133</b>	<b>3</b>

#### *Premievorderingen*

De premievorderingen omvatten de vastgestelde premies die nog ontvangen moeten worden en de over het boekjaar nog vast te stellen premie (verminderd met de daarop ontvangen voorschotten). De nog vast te stellen premie wordt berekend op basis van een schatting van het premieloon. Op de premievorderingen zijn de nog te verrekenen premiekortingen in mindering gebracht. De voorziening oninbare premievorderingen is gebaseerd op ervaringscijfers van de afgeboekte oninbare premievorderingen van de drie meest recente boekjaren. De percentages verschillen per fonds (Aof, Aok, AWF en wachtgeldfondsen) en worden voor een periode van drie jaar vastgesteld. Voor het boekjaar 2005 zijn de percentages opnieuw vastgesteld, waarbij rekening is gehouden met de substantiële toename van de onttrekkingen aan de voorziening sinds het boekjaar 2003.

In het boekjaar 2005 zijn de premievorderingen met € 483 mln. afgenomen. De daling is voor € 81 mln. te verklaren uit een hogere stand van de voorziening voor oninbaarheid en voor € 47 mln. uit een lagere stand van de vastgestelde nog te innen premie en de nog vast te stellen premiebatens en premievrijstellingen. De resterende afname van € 355 mln. is het gevolg van een herrubricering

van de ontvangen, nog te verwerken premiegelden en enkele andere posten onder de overige vorderingen.

#### *Uitkeringsdebiteuren*

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op voorschotten aan uitkeringsgerechtigden en terug te vorderen uitkeringen.

De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald op 100% van de vorderingen ouder dan twee jaar.

#### *Rekening-courant met CVZ*

Onder deze post is de jaarafrekening 2005 en nagekomen afrekeningen over oudere jaren inzake de heffing en –inning van de premie ZFW verantwoord. In 2005 is voor het CVZ ongeveer € 8 mld. aan premie ZFW geïnd.

<i>bedragen x € 1 mln.</i>			
<b>Liquide middelen</b>	<b>31-12-2005</b>		<b>31-12-2004</b>
<b>Programmakosten</b>			
Tegoeden in rekening-courant bij de Minister van Financiën	11.140		11.490
Banktegoeden	0		-4
		<b>11.140</b>	<b>11.486</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>			
Banktegoeden	5		0
		<b>5</b>	<b>0</b>
<b>Totaal liquide middelen</b>		<b>11.145</b>	<b>11.486</b>

De liquide middelen zijn vrij beschikbaar.

<i>bedragen x € 1 mln.</i>				
<b>Fondsvermogen</b>				
	<b>01-01-2005</b>	<b>saldo</b>	<b>mutatie</b>	<b>31-12-2005</b>
		<b>baten en lasten</b>	<b>bestemmings- fondsen</b>	
Aok	890	-11		879
Aof *	3.797	-659	24	3.162
Wgf	-17	312	10	305
AWf	5.964	-208	15	5.771
Ufo	220	28	1	249
Afj, Tf en Rf	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>10.854</b>	<b>-538</b>	<b>50</b>	<b>10.366</b>

\* Op 1 januari 2005 is het resterende vermogen van het opgeheven Afz (€ 812 mln.) overgedragen naar het Aof.

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten.

Het Afj, het Tf en het Rf kennen geen vermogen. Het Afj en het Tf worden geheel uit rijksbijdragen gefinancierd. Het Rf wordt geheel gefinancierd uit bijdragen van andere fondsen (Aof, Afj, AWf en Ufo). De overige fondsen (Aok, Aof, AWf, Ufo en de wachtgeldfondsen) kennen liquiditeits- en conjunctuurrezerves. Het totaal van deze reserves is overeenkomstig de januarinota 2006 vastgesteld op € 2.537 mln. (ultimo 2004: € 2.562 mln.).

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Bij het gebruik van deze bestemmingsfondsen worden de gemaakte kosten toegerekend aan de fondsen Aof, Wgf, Awf en Ufo. Deze toerekening is gebaseerd op de fondsenverdeling van de uitvoeringskosten 2004.

<i>Bedragen x € 1 mln.</i>			
<b>Bestemmingsfondsen</b>			
	<b>Fricatiekosten</b>	<b>Wet- en regelgevings- projecten</b>	<b>Totaal</b>
<b>Stand per 1 januari 2005</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>124</b>
Af: uitputting bestemmingsfondsen	-37	-13	-50
<b>Stand per 31 december 2005</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>74</b>

In 2004 zijn de volgende bestemmingsfondsen gevormd:

- Bestemmingsfonds voor frictiekosten ad € 100 mln. Dit fonds is gevormd voor kosten sociaal plan en leegstandskosten huisvesting.
- Bestemmingsfonds W&R-projecten ad € 24 mln. Dit fonds is gevormd voor een bedrag ter grootte van de onderuitputting op de projecten SUB/Walvis (€ 15 mln.), Invoering Wfsv (€ 1 mln.), Invoering WW/ZW overheids personeel (€ 5 mln.), Vrijstelling VerzekeringsVerklaring Werkgevers (€ 1 mln.), Verlengde loondoorbetalingsverplichting bij ziekte (€ 2 mln.), en Schattingsbesluit (€ 0 mln.).

Vanuit het in 2004 gevormde bestemmingsfonds voor frictiekosten mochten wij in 2005 € 40 mln. besteden aan frictiekosten. De gerealiseerde frictiekosten bedragen € 37 mln. De frictiekosten sociaal plan bedragen € 12 mln. Dit is exclusief de Sociaalplan kosten SUB/Walvis die zijn verantwoord onder het W&R-project SUB/Walvis (programma Capaciteit- en reductiemanagement). De frictiekosten huisvesting bedragen € 25 mln. Dit is inclusief € 4 mln. aan facilitaire kosten die deel uitmaken van het m<sup>2</sup>-tarief.

Het bestemmingsfonds W&R-projecten is in 2005 deels besteed aan de aangegeven projecten. De in 2004 ontstane bestedingsachterstand op het project SUB/Walvis van € 15 mln. is in 2005 teruggebracht tot € 6 mln. Een deel van de activiteiten 2005 van SUB zullen in 2006 uitgevoerd gaan worden. Dit wordt o.a. veroorzaakt door vertraging in wet- en regelgeving en door de koerswijziging dat niet alle functionaliteiten per 1 januari 2006 beschikbaar dienen te zijn maar pas in de loop van 2006. Deze koerswijziging betreft onder andere een deel van de opleiding, een herziening van de deelplannen AG/WW/FA en het herstellen van systeem- en procesfouten. Voor het realiseren van deze activiteiten is van het in 2004 gevormde bestemmingsfonds voor SUB/Walvis nog een bedrag van € 6 mln. beschikbaar. Daarnaast resteert nog een bestemmingsfonds voor de overige W&R-projecten van € 5 mln. Voor de afronding van het project Invoering WW/ZW overheids personeel zal in 2006 nog € 1 mln. worden besteed. De aanwending van het resterende bedrag van € 4 mln. zal in overleg met de Minister van SZW plaatsvinden.



<i>Bedragen x € 1 mln.</i>			
<b>Voorzieningen</b>			
	<b>Reorganisatie-voorzieningen</b>	<b>Overige voorzieningen</b>	<b>Totaal</b>
<b>Stand per 1 januari 2005</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>83</b>
Bij: dotatie	38	15	53
Af: onttrekking aan de voorziening	-9	-24	-33
Af: vrijval van de voorziening	-17	-6	-23
<b>Stand per 31 december 2005</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>80</b>
<b>Samenstelling stand per 31 december 2005</b>			
Korte termijn (< 1 jaar)	40	17	57
Middellange termijn (1-5 jaar)	10	11	21
Lange termijn (> 5 jaar)	-	2	2
<b>Stand per 31 december 2005</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>80</b>

#### *Reorganisatievoorzieningen*

Onder de reorganisatievoorzieningen worden opgenomen de kosten in verband met het sluiten of beëindigen van bedrijfsactiviteiten op basis van voor het einde van het verslagjaar door de Raad van Bestuur goedgekeurde herstructureringsplannen. De voorziening is gevormd voor afvloeiingskosten van niet actieve medewerkers uit reorganisaties door wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De dotatie in 2005 van € 38 mln. betreft met name de medewerkers waarmee in het kader van de in 2004 opgestarte reorganisatie een afvloeiingsregeling is overeengekomen. De vrijval van € 17 mln. heeft voor € 9 mln. betrekking op de in de 'oude' reorganisatievoorziening begrepen verplichtingen gedurende de VUT-periode die zijn ondergebracht bij het VUT-fonds. Daarnaast is € 6 mln. vrijgevallen wegens het beëindigen van de status van boventaligheid van een aantal medewerkers en € 1 mln. als gevolg van sterftewinst.

<i>Bedragen x € 1 mln.</i>					
<i>Overige voorzieningen</i>					
	<b>1-1-2005</b>	<b>dotaties</b>	<b>onttrekking</b>	<b>vrijval</b>	<b>31-12-2005</b>
Terugbouwverplichtingen	17	3	-4	-4	12
Huurafkoop/leegstand	7	4	-5	-	6
Verlieslatende ICT-contracten	17	7	-13	-2	9
Doorbetaling tweede ziektejaar en aanvulling AO-uitkeringen	2	1	-1	-	2
Voorziening programmakosten	2	-	-1	-	1
<b>Totaal</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>-24</b>	<b>-6</b>	<b>30</b>

#### *Terugbouwverplichtingen*

De voorziening Terugbouwverplichtingen is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in "oorspronkelijke staat". Gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie.

De voorziening Terugbouwverplichtingen wordt in de komende jaren opgebouwd tot circa € 22 mln. Onttrekkingen zullen plaatsvinden op het moment dat het contract is beëindigd en de betreffende locatie is opgeleverd.

De vrijval in 2005 van € 4 mln. is het gevolg van de in 2005 uitgevoerde herijking van de m<sup>2</sup>-norm van de herstelkosten.

#### *Huurafkoop/leegstand*

Deze voorziening is gevormd voor de kosten van huurafkoop voor locaties die eerder dan de expiratedatum zullen worden verlaten.

De dotatie in 2005 heeft voornamelijk betrekking op de verwachte kosten van huurafkoop in 2006.

#### *Verlieslatende ICT-contracten*

De voorziening Verlieslatende ICT-contracten is gevormd voor de kosten die optreden als gevolg van het opzeggen van meerjarige contracten.

#### *Doorbetaling tweede ziektejaar en aanvulling AO-uitkeringen*

De voorziening is getroffen voor medewerkers die ultimo 2005 langer dan één jaar ziek waren. De kosten voor loondoorbetaling in het tweede ziektejaar alsmede de aanvulling op de AO-uitkeringen van UWV-medewerkers in het derde ziektejaar zijn in de voorziening opgenomen. Deze aanvulling wordt verstrekt tot het moment van einde dienstverband. Conform CAO wordt de arbeidsovereenkomst ontbonden na 3 jaar arbeidsongeschiktheid. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

#### *Voorziening programmakosten*

De voorziening programmakosten is opgenomen voor de kosten die voortvloeien uit een sectorspecifieke voorziening die in het verleden door een bedrijfsvereniging is gevormd.

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
<b>Kortlopende schulden</b>	<b>31 december 2005</b>	<b>31 december 2004</b>
<b>Programmamakosten</b>		
Nog te betalen uitkeringen	1.308	1.331
Nog af te dragen loonheffing	291	286
Rekening-courant Afj met SZW	8	-
Rekening-courant Tf met SZW	5	1
Rekening-courant met SER	1	2
Rekening-courant met CVZ	-	8
Overige schulden	124	148
	<b>1.737</b>	<b>1.776</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Leveranciers	154	142
Belastingen en premies Sociale Verzekeringen	18	30
Pensioenen en VUT	43	12
Affinanciering ouderenregeling	31	-
Overige schulden	36	29
	<b>282</b>	<b>213</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>2.019</b>	<b>1.989</b>

De post Nog te betalen uitkeringen bestaat voor € 695 mln. uit vakantiegeldverplichtingen, € 460 mln. nog te betalen uitkeringen over 2005 en € 153 mln. sociale lasten.

In 2005 heeft UWV voor de uitvoering van de Wajong € 8 mln. meer aan liquide middelen van het ministerie van SZW ontvangen dan uiteindelijk is uitgegeven. Voor de uitvoering van de wetten

TW, BIA en TRI is € 5 mln. teveel ontvangen. Voornoemde bedragen zijn verantwoord als kortlopende schuld in rekening-courant met SZW.

Onder de posten Rekening-courant met SER is de jaarafrekening 2005 inzake de heffing en -inning van de bijdragen van werkgevers aan de SER verantwoord. In 2005 is voor de SER circa € 23 mln. aan bijdragen geïnd.

In 2005 heeft het ESF aan UWV subsidie toegezegd voor een maximaal bedrag van € 58 mln. Deze subsidie kan worden besteed aan de uitvoering van het project reïntegratie van herbeoordeelde arbeidsgehandicapten (ASB). Het ESF heeft in 2005 in totaal een voorschot betaald van € 17 mln. Per balansdatum is hiervan nog € 15 mln. te besteden. Voornoemd bedrag is opgenomen onder de overige schulden.

## Niet in de balans opgenomen verplichtingen

### **Meerjarige financiële verplichtingen**

Wij hebben verplichtingen voortvloeiend uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervalttermijn.

<i>bedragen x € 1 mln.</i>				
<b>Vervalttermijnen langlopende overeenkomsten</b>				
	<b>&lt;1 jaar</b>	<b>1-5 jaar</b>	<b>&gt;5 jaar</b>	<b>Totaal</b>
Huurcontracten	84	237	185	506
Overige bedrijfsmiddelen	18	12	0	30
Autoleasecontracten	26	36	0	62
Automatiseringscontracten	67	49	6	122
<b>Totaal</b>	<b>195</b>	<b>334</b>	<b>191</b>	<b>720</b>

Daarnaast sluit UWV op het gebied van de programmakosten contracten af met re-integratie-bedrijven voor re-integratie van arbeidsgehandicapten en werklozen. Vervolgens zetten de re-integratiebedrijven trajecten uit. De facturering vindt plaats nadat de diensten zijn geleverd. De niet in de balans opgenomen verplichtingen betreffen de resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten. Eind 2005 waren er circa 115.000 lopende trajecten. De met deze trajecten samenhangende verplichtingen bedragen eind 2005 tussen de € 255 mln. en de € 295 mln. afhankelijk van de effecten van resultaatfinanciering (no cure no pay en no cure less pay) en de ontwikkelingen van de individuele re-integratie overeenkomsten (IRO's). Voor arbeidsgehandicapten bedragen de verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten tussen de € 115 mln. en de € 135 mln. en voor de werklozen tussen de € 140 mln. en de € 160 mln. Het betreft trajecten van de contractjaren 2002, 2003, 2004 en 2005. Bij de vaststelling van de verplichtingen van de contractjaren 2003, 2004 en 2005 is rekening gehouden met de invloed van de resultaatfinanciering.

### **Voorwaardelijke verplichtingen**

Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor de zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

Er lopen nog steeds zaken bij de Centrale Raad van Beroep over de toepassing van de BEU (beperking export uitkeringen) in het kader van de Toeslagenwet. Verder lopen er zaken over de beperking van export van Wajong-uitkeringen naar EU-landen. Daarnaast lopen er bij rechtbanken zaken over de aanspraken op plaatsingsbudgetten voor WIW-dienstbetrekkingen. Tenslotte loopt er bij Rechtbanken en Centrale Raad van Beroep een aantal zaken over de toepassing van de loonsanctieregeling in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter. In de laatstgenoemde zaken zijn begin 2006 uitspraken van de Centrale raad van Beroep te verwachten. Voor wat betreft de overige genoemde zaken is dat nog niet duidelijk. In alle gevallen zou verlies tot extra uitvoeringskosten en in beperkte mate tot extra programmakosten kunnen leiden.

In de proefprocedures inzake de Premiedifferentiatie 2003 (kleine werkgevers) en 2004 (branchegebijzede differentiatie) heeft de Centrale Raad van Beroep in 2005 in – voor UWV – positieve zin beslist. Wel zijn nog steeds verzoeken in behandeling om herziening van besluiten over de in 1995 en 1996 geheven premie in verband met de slotverplichtingen. De afwikkelingen van deze slotverplichtingen kan leiden tot premiederving en mogelijk tot teruggaaf van al geïnde premies.

Voorts zijn er enkele rechtbankuitspraken waarin de naar aanleiding van een eerdere CRvB-uitspraak aangebrachte wijzigingen in CBBS als onvoldoende worden aangemerkt. Daartegen zal hoger beroep worden aangezet. Verlies van die zaken zal met name extra uitvoeringskosten veroorzaken.

# TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

## Baten en lasten naar wet

Wij rubriceren de baten en lasten onder de wet, waarin deze baten of lasten zijn geregeld.

<i>Bedragen x € 1 mln.</i>								
<b>Baten naar wet</b>								
	<b>Premiebaten</b>		<b>Rijksbijdragen</b>		<b>Overig</b>		<b>Totaal</b>	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
WAO	10.940	12.066	2	-	161	160	11.103	12.226
WAZ	62	180	-66	-9	0	20	-4	191
Wajong	-	-	1.755	1.703	2	2	1.757	1.705
Wazo	-	-	-	0	-	0	0	0
REA	-	-	-	-	484	557	484	557
TW	-	-	343	334	1	1	344	335
BIA	-	-	6	5	-	-	6	5
TRI	-	-	14	-	-	-	14	-
WW	8.226	7.402	-	-	514	492	8.740	7.894
ZW	5	17	-	-	44	4	49	21
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>19.233</b>	<b>19.665</b>	<b>2.054</b>	<b>2.033</b>	<b>1.206</b>	<b>1.236</b>	<b>22.493</b>	<b>22.934</b>

### Premiebaten

De WAO-premie bestaat uit de basispremie WAO/Aof en de gedifferentieerde WAO/Aok-premie (de zogenoemde Pemba-premie). De premie-inning ZW betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering ZW. De premie-inning WW omvat ook de premieheffing voor het Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo).

De opgenomen premiebatens werknemersverzekeringen zijn deels gebaseerd op schattingen van het Centraal Planbureau voor de relevante heffingsgrondslagen.

Deze schattingen zijn getoetst aan de beschikbare realisaties van vastgestelde en ontvangen premies.

De premiebatens WAZ zijn geschat op basis van informatie over de premieontvangsten die door de Belastingdienst is verstrekt.

De totale premiebatens zijn met € 432 mln. gedaald ten opzichte van 2004. Bij de premiebatens WAO is de afname te verklaren uit een lager gemiddeld premiepercentage WAO/Aok in 2005 van 1,67% (2004: 2,35%) en het verder oplopen van de vrijstellingen voor oudere werknemers van de basispremie WAO/Aof. De afname van de totale premiebatens WAO wordt deels gecompenseerd door een stijging van basispremie WAO/Aof van 5,30% (2004) naar 5,60% (2005).

Het premiepercentage voor de WAZ is sinds 2004 op 0% gesteld. De verantwoorde premiebatens WAZ betreffen daarom uitsluitend nagekomen premiebatens over 2003 en oudere premiejaren.

De premiebatens voor de WW zijn gestegen door een toename van de AWF-premie van 7,35% (2004) naar 8,30% (2005). De afname van de gemiddelde wachtgeldpremie van 1,89% (2004) naar 1,75% (2005) veroorzaakt slechts een marginaal neerwaarts effect op de totale premiebatens WW.

### Rijksbijdragen

De programmabatens en -lastens en uitvoeringskosten van de Wajong, de TW, de BIA en de TRI worden geheel uit rijksbijdragen betaald. In de rijksbijdrage Wajong 2005 is een extra bijdrage begrepen van € 7 mln., waaronder € 2 mln. aan uitvoeringskosten, ter financiering van de extra

uitgaven van het Rf om Wajong-gerechtigden meer kansen op de arbeidsmarkt te bieden (uitvoering Motie Verburg).

In 2005 heeft SZW een correctie uitgevoerd op de vastgestelde rijksbijdrage WAZ 1998-2001 en de rijksbijdrage over 2002 definitief vastgesteld. Dit heeft in 2005 tot een betaling van € 56 mln. aan SZW geleid. Daarnaast wordt rekening gehouden met een verwachte terugbetaling van € 10 mln. in 2006 als gevolg van de vaststelling van de definitieve rijksbijdrage WAZ over het jaar 2003.

#### Overige baten

Onder de overige baten vallen in hoofdzaak de bijdragen die via het Aof, het Afj, het AWF en het Ufo aan het Rf worden betaald. Het gaat om een totaalbedrag van € 482 mln. (2004: € 557 mln.) Daarnaast bestaan de overige baten uit rentebaten voor een bedrag van € 291 mln. (2004: € 299 mln.) en baten uit verhaalszaken voor € 298 mln. (2004: € 293 mln.). Voorts zijn onder de WW en ZW de bijdragen van het AWF aan de desbetreffende wachtgeldfondsen opgenomen. De AWF-bijdrage voor overschrijding van het lastenplafond WW is vastgesteld op € 64 mln. (2004: € 61 mln.). Voor het compenseren van de ziekengeldlasten in de sector uitzendbedrijven draagt het AWF € 40 mln. (2004: nihil) bij. Het resterende bedrag van € 31 mln. (2004: € 26 mln.) betreft een verzameling van verscheidene kleine batenposten, waaronder een vrijval van voorzieningen van € 7 mln. (2004: € 1 mln.).

#### Omzet andere taken

De omzet uit andere taken is in 2005 met € 24 mln. afgenomen ten opzichte van 2004. Het aantal andere taken is in 2005 verder afgenomen. De omzet is vastgesteld in overeenstemming met contractuele afspraken met de opdrachtgevers. Deze wordt berekend op basis van kostprijs.

<i>Bedragen x € 1 mln.</i>										
<b>Lasten naar wet</b>										
	<b>Uitkeringen</b>		<b>Sociale lasten</b>		<b>Overig</b>		<b>Uitvoeringskosten</b>		<b>Totaal</b>	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
WAO	8.868	9.520	1.315	1.378	323	282	728	777	11.234	11.957
WAZ	471	488	27	24	0	20	32	34	530	566
Wajong	1.565	1.504	105	100	48	54	39	47	1.757	1.705
Wazo	795	878	114	84	0	0	22	23	931	985
REA	20	80	-	-	291	338	69	50	380	468
TW	295	291	41	38	1	0	7	5	344	334
BIA	4	5	1	1	-	-	0	0	5	6
TRI	10	-	2	-	-	-	3	-	15	-
WW	4.381	4.376	623	697	623	515	688	674	6.315	6.262
ZW	1.023	845	140	82	42	0	315	212	1.520	1.139
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>17.432</b>	<b>17.987</b>	<b>2.368</b>	<b>2.404</b>	<b>1.328</b>	<b>1.209</b>	<b>1.903</b>	<b>1.822</b>	<b>23.031</b>	<b>23.422</b>
Andere taken	-	-	-	-	-	-	49	73	49	73
<b>Totaal</b>	<b>17.432</b>	<b>17.987</b>	<b>2.368</b>	<b>2.404</b>	<b>1.328</b>	<b>1.209</b>	<b>1.952</b>	<b>1.895</b>	<b>23.080</b>	<b>23.495</b>

#### Uitkeringen

De uitkeringslasten worden opgenomen onder de wet, waarin deze lasten zijn geregeld. Op dit indelingsprincipe is één uitzondering: de Wazo. Hieronder vallen de uitkeringen bij zwangerschap of adoptieverlof aan zowel zelfstandigen als werknemers. Op grond van de Regeling SUWI zijn deze afzonderlijk opgenomen, ondanks het feit dat deze uitkeringen in de WAZ en de WW geregeld zijn.

De uitkeringen ZW worden verstrekt aan de zogenoemde vangnetgroepen (vooral flexwerkers, zieke werklozen en ex-arbeidsongeschikten). De uitkeringen REA betreffen de reïntegratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing. De uitkeringen TW zijn aanvullingen op andere uitkeringen, die voorkomen dat de uitkeringsgerechtigden onder het sociale minimum komen. De uitkeringen BIA worden betaald aan uitkeringsgerechtigden die door een herbeoordelingsoperatie in de periode 1993-2000 hun arbeidsongeschiktheidsuitkering geheel of gedeeltelijk hebben verloren. De uitkeringen TRI voorzien in een tijdelijke tegemoetkoming voor bepaalde arbeidsongeschikten die door een herbeoordeling (ASB) een lager arbeidsongeschiktheidspercentage hebben gekregen.

In 2005 zijn de uitkeringslasten van de WAO als gevolg van de VLZ en de herbeoordelingsoperatie (ASB) gedaald. De WW-uitkeringslasten zijn in 2005 gestabiliseerd. Dit geldt ook voor de uitkeringslasten TW.

De uitkeringen REA betreffen de reïntegratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing. Deze uitkeringen worden sinds 1 januari 2005 niet meer verstrekt. Het betreft hier dus betalingen van nog lopende uitkeringen.

#### Sociale lasten

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen qua wetsindeling.

#### Overige lasten

Onder de overige lasten WAO, Wajong, WAZ en WW vallen de bijdragen voor de wet REA voor een bedrag van € 482 mln. (2004: € 557 mln.). De lasten uit hoofde van de re-integratie en subsidie-regelingen WW nemen toe van € 109 mln. in 2004 naar € 179 mln. in 2005. Dit is voornamelijk te wijten aan een stijging van de lasten sluitende aanpak met € 36 mln. tot € 125 mln. en de lasten inzake individuele re-integratieovereenkomsten met € 35 mln. tot € 39 mln.

Daarentegen zijn de overige lasten van de REA in 2005 afgenomen van € 338 mln. naar € 291 mln. Deze afname is onder andere het gevolg van het vervangen van de subsidies aan werkgevers door premiekortingen arbeidsgehandicapten. Daarnaast zijn de subsidies aan personen gedaald door een striktere toekenning van voorzieningen.

Door de verantwoording naar wet treedt in feite een verlenging op van de staat van baten en lasten. De bijdragen van andere fondsen aan de wet REA staan aan de lastenkant. De baten van de wet REA uit deze bijdragen zijn aan de batenkant onder de overige baten opgenomen. Deze vallen tegen elkaar weg. Uiteindelijk worden de REA-lasten, via diverse sv-fondsen, uit premies en rijksbijdragen gefinancierd.

De dotaties aan de voorzieningen oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren zijn onder de overige lasten opgenomen voor een bedrag van € 245 mln. (2004: € 125 mln.). De bijdragen van het AWf aan de desbetreffende wachtgeldfondsen komen voor € 64 mln. (2004: € 61 mln.) ten laste van de WW en voor € 40 mln. (2004: nihil) ten laste van de ZW.

Het resterende bedrag van € 27 mln. (2004: € 19 mln.) betreft een verzameling van verscheidene kleine posten, waaronder rente lasten van € 9 mln. (2004: € 14 mln.).

#### Uitvoeringskosten

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet is als volgt:

<i>Bedragen x € 1 mln.</i>												
<b>Uitvoeringskosten naar wet</b>												
	Regulier		Kwaliteit		Migratie		Transformatie		Wet- en regelgeving		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
WAO	609	659	26	27	-	12	40	66	53	13	728	777
WAZ	29	30	2	1	-	1	1	2	-	0	32	34
Wajong	36	41	2	2	-	1	1	2	-	1	39	47
Wazo	22	23	-	-	-	-	-	-	-	-	22	23
REA	62	41	4	3	-	1	3	5	-	0	69	50
TW	7	5	0	0	-	0	0	0	-	0	7	5
BIA	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
TRI	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
WW	583	584	28	16	-	10	37	54	40	10	688	674
ZW	238	169	11	6	-	3	40	27	26	7	315	212
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>1.589</b>	<b>1.552</b>	<b>73</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>122</b>	<b>156</b>	<b>119</b>	<b>31</b>	<b>1.903</b>	<b>1.822</b>
Andere taken	49	73	-	-	-	-	-	-	-	-	49	73
<b>Totaal</b>	<b>1.638</b>	<b>1.625</b>	<b>73</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>122</b>	<b>156</b>	<b>119</b>	<b>31</b>	<b>1.952</b>	<b>1.895</b>

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet is gebaseerd op het besluit 'Beleidsregels UWV omtrent toerekening uitvoeringskosten'. Het besluit bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten.

De kosten voor de uitvoering van de TRI zijn gebaseerd op een vaste prijsafspraken met SZW. Voor 2005 is dit een bedrag van € 3 mln. dat uit een extra rijksbijdrage van SZW wordt gefinancierd.

Voor een vergelijking van de uitvoeringskosten met de door het ministerie van SZW toegekende begroting wordt verwezen naar het Verslag Raad van Bestuur, onder het hoofdstuk "Kosten van de uitvoering".



## Baten en lasten naar fonds

Wij rubriceren de baten en lasten onder het fonds, waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

<i>Bedragen x € 1 mln.</i>								
<b>Baten naar fonds</b>								
	<b>Premiebaten</b>		<b>Rijksbijdragen</b>		<b>Overig</b>		<b>Totaal</b>	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Aok	2.379	3.864	-	-	11	15	2.390	3.879
Aof ')	8.625	8.382	-64	-9	150	165	8.711	8.538
Wgf	2.510	2.518	-	0	110	68	2.620	2.586
AWf	5.422	4.600	-	-	224	219	5.646	4.819
Ufo	297	301	-	-	224	209	521	510
Afj	-	-	1.755	1.703	2	2	1.757	1.705
Tf	-	-	363	339	1	1	364	340
Rf	-	-	-	-	484	557	484	557
<b>Totaal</b>	<b>19.233</b>	<b>19.665</b>	<b>2.054</b>	<b>2.033</b>	<b>1.206</b>	<b>1.236</b>	<b>22.493</b>	<b>22.934</b>

\* inclusief baten 2004 Afz

### Premiebaten

De Aok wordt gefinancierd uit de gedifferentieerde WAO-premie. De forse daling in de premiebaten bij het Aok is het gevolg van een daling van de loonsom Aok. De loonsom is gedaald door een sterke toename van het aantal eigenrisicodragers per 1 juli 2004. Daarnaast is de Aok-premie over 2005 (gemiddeld 1,67%) lager vastgesteld dan in 2004 (gemiddeld 2,35%).

Het Aof wordt gefinancierd uit de basispremie WAO. De premiebaten zijn over 2005 toegenomen door de verhoging van het premiepercentage van 5,30% naar 5,60%. Vanaf 2005 worden de nagekomen premiebaten voor de WAZ over 2003 en oudere jaren toegerekend aan het Aof. Dit houdt verband met het in werking treden van de Wet einde toegang verzekering WAZ en het opheffen van het Afz. Op 1 januari 2005 is het vermogen van het Afz overgedragen aan het Aof dat vanaf deze datum de nog lopende uitkeringen WAZ dient te financieren.

De wachtgeldfondsen, het AWf en het Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo) worden gefinancierd uit de premiebaten WW. Voor elk van deze fondsen geldt een afzonderlijke premie, waarbij voor de wachtgeldfondsen een premie wordt geheven naar sector en premiegroep. Daarnaast ontvangt het AWf premiebaten voor de vrijwillige verzekering ZW.

In 2005 is het gemiddelde van de premiepercentages bij de wachtgeldfondsen gedaald van 1,89% (2004) naar 1,75% (2005), waarmee de geringe afname van de premiebaten is verklaard. De toename van de premiebaten van het AWf is hoofdzakelijk het gevolg van de stijging van het premiepercentage van 7,35% in 2004 naar 8,30% in 2005.

### Rijksbijdragen

Het Afj en het Tf worden geheel uit rijksbijdragen betaald.

### Overige baten

Onder de overige baten vallen in hoofdzaak de bijdragen die via het Aof, het Afj, het AWf en het Ufo aan het Rf worden betaald.

Daarnaast bestaan de overige baten uit rentebaten en baten uit verhaalszaken, alsmede uit bijdragen van het AWf aan de desbetreffende wachtgeldfondsen bij overschrijding van het lastenplafond. In 2005 ontvangt het wachtgeldfonds een extra bijdrage van het AWf als gedeeltelijke compensatie voor de ziekengeldlasten in de sector uitzendbedrijven.

## Lasten naar fonds

	Uitkeringen		Sociale lasten		Overig		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Aok	2.093	2.780	305	397	3	16	-	-	2.401	3.193
Aof ')	7.252	7.249	1.037	1.006	321	286	760	814	9.370	9.355
Wgf	1.619	1.681	242	244	79	46	368	352	2.308	2.323
AWf	4.092	3.957	604	583	560	428	598	505	5.854	5.473
Ufo	396	367	31	35	25	41	41	33	493	476
Afj	1.565	1.504	105	100	48	54	39	47	1.757	1.705
Tf	309	296	44	39	1	0	10	5	364	340
Rf	106	153	-	-	291	338	87	66	484	557
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>17.432</b>	<b>17.987</b>	<b>2.368</b>	<b>2.404</b>	<b>1.328</b>	<b>1.209</b>	<b>1.903</b>	<b>1.822</b>	<b>23.031</b>	<b>23.422</b>
Andere taken	-	-	-	-	-	-	49	73	49	73
<b>Totaal</b>	<b>17.432</b>	<b>17.987</b>	<b>2.368</b>	<b>2.404</b>	<b>1.328</b>	<b>1.209</b>	<b>1.952</b>	<b>1.895</b>	<b>23.080</b>	<b>23.495</b>

\* inclusief lasten 2004 Afz

### Uitkeringen

De fondsen Aok en Aof financieren de uitkeringen WAO. De eerste vijf jaren (vanaf 2005 de eerste vier jaren) komen voor rekening van de Aok. Daarna neemt het Aof de financiering over. De lasten van de Aok zijn in 2005 gedaald als gevolg van de ASB, VLZ en de doorstroom naar het Aof van uitkeringsgerechtigden die de maximale uitkeringsduur in de Aok hebben bereikt. Daarnaast verminderen de uitkeringslasten als gevolg van het toegenomen aantal eigenrisicodragers.

Het Afz is per 1 januari 2005 opgeheven. De lopende uitkeringen aan de WAZ- en Wazo-populatie worden vanaf die datum gefinancierd uit het Aof.

De wachtgeldfondsen financieren de eerste zes maanden van verzekerden die werkloos zijn geworden. Daarna neemt het AWf de financiering over. Het Ufo verzorgt de WW-uitkeringen voor overheidspersoneel dat op of na 1 januari 2001 werkloos is geworden.

Voor een beperkt aantal verzekerdecategorieën komen ook de lasten voor ziekengelduitkeringen ten laste van deze fondsen. Voorts leveren het AWf en het Ufo een belangrijke bijdrage in de financiering van de uitkeringslasten van de Wazo.

Het Afj betaalt de uitkeringen aan arbeidsongeschikte jonggehandicapten. Het Tf draagt de lasten van de uitkeringen TW, BIA en TRI. Het Rf zorgt voor de financiering van de reïntegratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing en ziekengelduitkeringen.

### Sociale lasten

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen qua fondsindeling.

### Overige lasten

Onder de overige lasten van het Aof, Afj, AWf en Ufo vallen de bijdragen voor het Rf. Onder de overige lasten Rf vinden we de kosten van reïntegratietrajecten en voorzieningen. Het AWf draagt de lasten voor reïntegratie- en subsidieregelingen WW en verleent bijdragen aan de desbetreffende wachtgeldfondsen bij overschrijding van het lastenplafond. In 2005 levert het AWf een extra bijdrage aan het wachtgeldfonds als gedeeltelijke compensatie voor de ziekengeldlasten in de sector uitzendbedrijven.

Daarnaast komen nog overige lasten voor zoals dotaties aan de voorzieningen voor oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren.

### Uitvoeringskosten

De toedeling van de uitvoeringskosten naar fonds is gebaseerd op het besluit 'Beleidsregels UWW omtrent toerekening uitvoeringskosten'. Het besluit bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten. Conform artikel 45 lid 2 van de Wet suwi en artikel 76d, lid 1b van de WAO worden aan de Aok geen uitvoeringskosten toegerekend.

## Uitvoeringskosten

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
<b>Uitvoeringskosten naar kostensoort</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Personeel	1.395	1.355
Huisvesting	146	136
Automatisering	304	291
Bureaunkosten	54	56
Overig	53	57
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.952</b>	<b>1.895</b>
Wettelijke Taken		
• Reguliere kosten	1.586	1.552
• Projectkosten	314	270
<b>Gebudgetteerde uitvoeringskosten</b>	<b>1.900</b>	<b>1.822</b>
Uitvoering TRI	3	-
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv</b>	<b>1.903</b>	<b>1.822</b>
Andere taken	49	73
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.952</b>	<b>1.895</b>

De uitvoeringskosten bestaan uit twee componenten:

- de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening, nader onder te verdelen in reguliere kosten, projectkosten en de kosten voor de uitvoering van de TRI;
- de kosten die wij maken voor de uitvoering van andere (niet-wettelijke) taken. Dit laatste bedrag wordt apart verantwoord in de toelichtende staten van baten en lasten.

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de uitvoeringskosten per kostensoort.

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
<b>Personeelskosten</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Lonen en salarissen	779	819
Sociale lasten	93	100
Pensioenlasten	139	153
Externe inleen	258	210
Kosten sociaal plan	76	24
Overige personeelskosten	50	49
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>1.395</b>	<b>1.355</b>

#### *Lonen en salarissen*

De lonen en salarissen zijn € 40 mln. (5%) lager t.o.v. 2004. Deze daling is met name het gevolg van het afgenomen personeelsbestand.

#### *Pensioenlasten*

De pensioenlasten (vut-, prépensioen- en pensioenlasten) zijn in 2005 met € 14 mln. (9%) afgenomen. Enerzijds is de pensioenpremie gestegen van 16,6% in 2004 naar 18,1% in 2005. Daarnaast is in de pensioenlasten van 2005 een incidentele bate van € 8 mln. opgenomen, als gevolg van een herwaardering van de balanspositie "Te betalen pensioenen en VUT". In 2004 is een extra last verantwoord van € 9 mln. als gevolg van de afrekening in 2004 van de pensioen- en vutverplichtingen t/m 2004.

Op grond van de statuten van de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) hebben wij het recht om drie bestuursleden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, van het Pensioenfonds te benoemen.

Tussen UWV en het Pensioenfonds wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag plus de wijze van betalen. Daarnaast is overeengekomen dat het bestuur van het Pensioenfonds en UWV in overleg treden over extra premiestortingen door de werkgever indien de dekkingsgraad van het fonds lager is dan 105% van de waarde van de opgebouwde rechten.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een actuariële premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. De actuariële premie wordt betaald door de werkgever. De premie wordt jaarlijks uitgedrukt in een percentage van de loonsom van de deelnemers. De premie zal niet meer bedragen dan 20% van de loonsom van de deelnemers. Afhankelijk van de (verwachte) ontwikkeling van de financiële positie van het pensioenfonds kan op de premie een korting worden gegeven. Voor wat betreft de hoogte van het premiepercentage is als randvoorwaarde gesteld dat dit niet lager mag zijn dan nul procent (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats).

UWV heeft in 2005 een eenmalige additionele storting aan het Pensioenfonds betaald om de eenmalige lasten in verband met de fusie van de aan de voormalige uvi's verbonden pensioenfonds te voldoen. Voor deze lasten was ultimo 2004 een schatting meegenomen in de balanspost "Te betalen pensioenen en VUT".

De ruim 1000 werknemers van UWV waarvan het pensioen verzekerd is bij PGGM zijn per 1-1-2006 opgenomen in het UWV Pensioenfonds.

#### *Externe inleen*

De kosten van externe inleen zijn met € 48 mln. (23%) toegenomen ten opzichte van 2004. Dit wordt met name veroorzaakt door de inzet van externe medewerkers in de klantcontactcentra en in projecten, alsmede door de toegenomen frictie als gevolg van de lopende reorganisatie.

#### *Kosten Sociaal plan*

De totale kosten in het kader van de uitvoering van het sociaal plan UWV bedragen € 76 mln. De frictiekosten sociaal plan van de boventalligen bedroegen in 2005 € 14 mln. (SUB/Walvis € 2 mln. en overige oorzaken € 12 mln.). Daarnaast is er in 2005 € 38 mln. gedoteerd aan de reorganisatievoorzieningen en is er een transitorische post opgenomen in verband met de affinanciering van de ouderenregeling ten bedrage van € 31 mln. Uit de reeds bestaande reorganisatievoorzieningen is een bedrag van € 6 mln. vrijgevallen wegens het beëindigen van de status van boventaligheid van een aantal medewerkers en € 1 mln. als gevolg van sterftewinst.

<i>bedragen x € 1 mln.</i>		
<b>Huisvestingskosten</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Huren	83	80
Afschrijvingen	11	8
Vrijval voorziening terugbouwverplichting	-4	0
Beveiliging	13	13
Schoonmaak	13	13
Overige huisvestingskosten	30	22
<b>Totaal huisvestingskosten</b>	<b>146</b>	<b>136</b>

De huisvestingskosten zijn € 10 mln. (7%) hoger dan in 2004, met name als gevolg van de hierin begrepen frictiekosten (leegstand) van € 21 mln.

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 3 mln. (2004: € 4 mln.) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

### **Automatiseringskosten**

De automatiseringskosten zijn met € 13 mln. (4%) toegenomen ten opzichte van 2004. Dit komt met name doordat in 2005 € 7 mln. gedoteerd aan de voorziening verlieslatende ICT-contracten. Daarnaast is in 2005 € 56 mln. besteed aan ICT-kosten in projecten (2004: € 53 mln.).

### **Projectkosten**

In de uitvoeringskosten is een bedrag van € 314 mln. (2004: € 270 mln.) opgenomen voor projecten. De toename van € 44 mln. ten opzichte van 2004 is met name veroorzaakt door de uitvoering van een aantal grote W&R-projecten (o.a. SUB/Walvis en WIA).

De overige projectkosten houden hoofdzakelijk verband met het uniformeren van bedrijfsprocessen en geautomatiseerde systemen met als doelstelling te komen tot een verbeterde efficiency en effectiviteit hierin.

### **Personeel**

In 2005 bedroeg het gemiddelde aantal actieve medewerkers 20.759 (2004: 22.536). Hiervan hadden 19.492 medewerkers een vast dienstverband en 1.267 medewerkers een tijdelijk dienstverband (2004: 20.413 resp. 2.123 medewerkers).

Het aantal fte's bedroeg in 2005 gemiddeld 17.763 (2004: 19.302). Deze aantallen zijn exclusief extern ingehuurde medewerkers.

Het aantal fte's per bedrijfsonderdeel was per ultimo 2005 resp. 2004 als volgt:

<b>Aantal fte's</b>										
	<b>AG</b>	<b>WW</b>	<b>WG</b>	<b>B&amp;B</b>	<b>IR</b>	<b>FPO</b>	<b>KCC</b>	<b>Centrale staven</b>	<b>Boven-talig</b>	<b>Totaal</b>
31-12-2004	7.483	4.337	2.169	1.538	635	646	145	2.048	0	19.001
31-12-2005	6.488	3.920	1.824	1.381	456	642	159	1.776	262	16.908

## **Bestuurskosten**

De Raad van Bestuur bestond in 2005 uit 4 personen. De bestuurskosten Raad van Bestuur over 2005 bedragen € 0,936 mln. (2004: € 0,879 mln.). In deze kosten zijn opgenomen de brutosalarissen, bonussen, pensioenlasten, kostenvergoedingen, ziektekostenbijdragen en waarde gebruik dienstauto's. De bestuurskosten Raad van Advies kwamen in 2005 uit op € 0,049 mln. (2004: € 0,043 mln.)

Amsterdam, 14 maart 2006

### **Raad van Bestuur UWV**

dr. J.M. Linthorst, voorzitter

mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter

mr. drs. P. Cloo

## ***OVERIGE GEGEVENS***

# Accountantsverklaringen

## **Getrouwheidsverklaring**

### *Opdracht*

Wij hebben de in dit verslag op de pagina's 55 tot en met 78 opgenomen jaarrekening 2005 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam gecontroleerd. De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV. 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 controleopdrachten. 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 toelichtingen in de jaarrekening. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die de Raad van Bestuur van UWV daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Bij onze controle zijn de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b. accountantscontrole toegepast. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

### *Oordeel*

Wij zijn van oordeel dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen op 31 december 2005 en van het saldo van baten en lasten over 2005 in overeenstemming met de grondslagen voor financiële verslaggeving volgens de Wet SUWI en de Regeling SUWI inclusief de nadere uitleg daarvan.

Tevens zijn wij nagegaan dat het jaarverslag voorzover wij dat kunnen beoordelen verenigbaar is met de jaarrekening.

Amsterdam, 14 maart 2006

P.G.M. Giezeman RA (Accountantsdienst UWV)

H. van Moorsel RA (Ernst & Young Accountants)



## **Rechtmatigheidsverklaring**

### *Oprichting*

Wij hebben de in dit verslag op de pagina's 55 tot en met 78 opgenomen jaarrekening 2005 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam gecontroleerd. De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV. 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 controleopdrachten. 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 toelichtingen in de jaarrekening. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die de Raad van Bestuur van UWV daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Bij onze controle zijn de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b. accountantscontrole toegepast. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

### *Bevindingen*

De jaarrekening bevat onvolkomenheden in de lasten van €279 mln. Dit bedrag is ten opzichte van de lasten ad €23.080 mln. niet in overeenstemming met de wet- en regelgeving vastgesteld.

### *Oordeel*

Wij zijn van oordeel dat de in de jaarrekening opgenomen activa en passiva ultimo 2005 alsmede de baten en lasten over 2005, met uitzondering van het bedrag genoemd in de vorige paragraaf, voldoen aan de eisen van rechtmatigheid zoals vastgelegd in de Wet SUWI, de Regeling SUWI inclusief de nadere uitleg daarvan, de materiewetten en andere van toepassing zijnde wettelijke regelingen.

Tevens zijn wij nagegaan dat het jaarverslag voorzover wij dat kunnen beoordelen verenigbaar is met de jaarrekening.

Amsterdam, 14 maart 2006

P.G.M. Giezeman RA (Accountantsdienst UWV)

P.A.G.S.L. Jacobs RE RA (Accountantsdienst UWV)

## Bepalingen omtrent bestemming saldo baten en lasten

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds, waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

Onze uitvoeringskosten komen - in overeenstemming met de Wet suwi, artikel 45 lid 2 - ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds zelfstandigen, het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten, het Reintegratiefonds, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid en de wachtgeldfondsen.

In artikel 50 lid 3 Wet suwi is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen.

## Vorming en vrijval bestemmingsfondsen

Op grond van Wet suwi, artikel 6 lid 1 onder f, behoeven wij de goedkeuring van de Minister van SZW voor het vormen van reserveringen en fondsen. In de jaarrekening 2004 is een bestemmingsfonds opgenomen ter grootte van de onderuitputting op de voor 2004 toegekende begroting. De volgende bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen:

- Bestemmingsfonds frictiekosten ad € 100 mln. voor sociaal plankosten en leegstandkosten huisvesting;
- Bestemmingsfonds wet- en regelgevingsprojecten ad € 24 mln.

Vanuit het in 2004 gevormde bestemmingsfonds frictiekosten mochten wij in 2005 € 40 mln. besteden aan frictiekosten. De gerealiseerde frictiekosten bedragen € 37 mln. (Sociaalplan kosten € 12 mln. en Huisvestingskosten € 25 mln.).

Vanuit het bestemmingsfonds W&R-projecten is in 2005 € 13 mln. besteed aan de aangegeven projecten. De in 2004 ontstane bestedingsachterstand op het project SUB/Walvis van € 15 mln. is in 2005 teruggebracht tot € 6 mln. Een deel van de activiteiten 2005 van SUB zullen in 2006 uitgevoerd gaan worden. Voor het uitvoeren hiervan is nog een bedrag van € 6 mln. beschikbaar uit het in 2004 gevormde bestemmingsfonds voor SUB/Walvis.

Daarnaast resteert nog een bestemmingsfonds voor de overige W&R-projecten van € 5 mln. Voor de afronding van het project Invoering WW/ZW overheidspersoneel zal in 2006 nog € 1 mln. worden besteed. De aanwending van het resterende bedrag van € 4 mln. zal in overleg met de Minister van SZW plaatsvinden.

Deze bestemmingsfondsen kunnen uitsluitend worden aangewend met goedkeuring van de Minister van SZW. Een definitief besluit hierover zal worden genomen bij de goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de jaarrekening UWV 2005.

## Bijzondere statutaire zeggenschappen RvB en RvA

In overeenstemming met de Wet suwi, artikel 3 lid 1, hebben wij een Raad van Bestuur die met de dagelijkse leiding is belast en een Raad van Advies die de Raad van Bestuur adviseert. In artikel 3 is voorts het volgende geregeld:

- De Raad van Bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWV zijn opgedragen
- Op verzoek van de Raad van Advies verstrekt de Raad van Bestuur aan de Raad van Advies alle gegevens en inlichtingen die deze voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft.

- Alvorens het meerjarenbeleidsplan, het jaarplan, het jaarverslag, de begroting, de jaarrekening, een besluit als bedoeld in artikel 6 of artikel 13 Wet suwi aan de minister van SZW wordt voorgelegd, legt de Raad van Bestuur dit voor advies voor aan de Raad van Advies

## **Gebeurtenissen na balansdatum**

Er hebben zich na balansdatum geen feiten of gebeurtenissen voorgedaan die vermelding in dit jaarverslag noodzakelijk maken.