



**Ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid**

**Directie Uitvoeringsbeleid**

Aansturing

## **Twaalfde Voortgangsrapportage Implementatie SUWI**

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

15 september 2006

## Inhoud

Inleiding	3
1 Managementsummarie	4
2 Effectiviteit	7
2.1 WWB en WW: instroom voorkomen en uitstroom bevorderen	7
2.2 Voorkomen van doorstromen van de WW naar de WWB	8
2.3 Gemiddelde verblijfsduur fase-1-cliënten	8
2.4 Aantal reïntegratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW	9
2.5 Rechtmatigheidsscores per wet	10
3 Doelmatigheid	12
3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief	12
3.2 Verhouding personeel (in fte's) front-office /staf SUWI-organisaties	13
3.3 Huisvestingskosten	15
3.4 ICT-kosten	16
3.5 Resultaten verrichte benchmarks	18
3.6 Volledige en tijdige overdracht dossiers van CWI naar UWV / gemeenten	18
4 Klantgerichtheid	20
5 De implementatie van SUWI	23
5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV	23
5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen	23
5.3 Stand van zaken privatisering re-integratiemarkt (PM)	24
5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie (PM)	26
6 Financieel overzicht	28
6.1 UWV	28
6.2 CWI	30
6.3 SVB	31
6.4 BKWI	32
6.5 IB	32
6.6 Meerjarig perspectief	33



## Inleiding

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

1. *Managementsamenvatting*. Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de bewindslieden over de implementatie van SUWI tot aan de periode waarover gerapporteerd wordt;
2. *Effectiviteit*. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag of en in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren;
3. *Doelmatigheid*. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de SUWI-doelen te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten;
4. *Klantgerichtheid*. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de klantgerichtheid te verbeteren;
5. *De implementatie van SUWI*. In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de stand van zaken ten aanzien van de implementatie(processen) van SUWI;
6. *Financieel overzicht*. In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de stand van zaken van het meerjarig financieel overzicht van SUWI.

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de jaarverslagen 2002-2005, de jaarverslagen IWI, de jaarplannen 2006 en de halfjaarverslagen 2006 van UWV, CWI, SVB, IB en BKWI. Over RWI wordt niet gerapporteerd. De Tweede Kamer ontvangt jaarlijks de begroting, het jaarplan en het jaarverslag van RWI en wordt op die manier over de budgettaire zaken geïnformeerd. De rapportage bevat wel informatie over de re-integratiemarkt. Zoals eerder aangegeven (Kamerstukken II 2004/05, 26 448, nr. 165) kan informatie over nagenoeg alle door de Tweede Kamer gewenste indicatoren worden gegeven. Per hoofdstuk wordt vermeld hoe deze indicatoren - indien beschikbaar - worden ingevuld.

Een deel van de informatie wordt geleverd in de vorm van prestatie-indicatoren en een deel in de vorm van beleidsinformatie. De resultaten van de SUWI-organisaties worden in een meerjarig perspectief geplaatst. De gevraagde informatie betreft grotendeels de prestatie-indicatoren die de SUWI-organisaties sinds 2003 in gebruik hebben.



## 1 Managementsamenvatting

### *Effectiviteit*

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

CWI draagt bij aan “werk boven uitkering” door instroom in de WWB en de WW zoveel mogelijk te voorkomen en de uitstroom te bevorderen. Om de resultaten van CWI zichtbaar te maken worden sinds 2003 de prestatie-indicatoren preventiequote WW en WWB en uitstroomquote WW en WWB gebruikt. Beide indicatoren laten in de periode van 2003 tot en met medio 2006 grosso modo een opgaande lijn zien.

Ook UWV spant zich in om “werk boven uitkering” dichterbij te brengen, onder meer door re-integratie te bevorderen. Hiertoe worden re-integratieprojecten ingezet. In 2003 is de netto instroom in reïntegratietrajecten (WW en AG) fors gestegen ten opzichte van 2002. Het aantal plaatsingen is navenant toegenomen. Het plaatsingspercentage is echter gedaald. Dit geldt zowel voor WW (van 32,8% naar 32,0%) als voor AG (33,1% naar 29,1%). De komende jaren zal verder moeten worden ingezet op het verlenen van maatwerk en het intensiveren van de samenwerking. De re-integratiecoaches zijn bijvoorbeeld in staat om een op maat gesneden begeleiding te bieden. Ook keteninitiatieven zoals het ANKER model bieden meer mogelijkheden om maatwerk te leveren.

De rechtmatigheidsscores zijn eveneens een graadmeter voor effectiviteit. SVB voldoet sinds 2003 aan alle wettelijke vereisten op het gebied van rechtmatigheid. Bij UWV is het beeld genuanceerder. Ten opzichte van 2004 is de financiële rechtmatigheid in 2005 gestegen, van 98% naar 98,8%. Daar staat tegenover dat de onzekerheden zijn toegenomen, van 0,6% in 2004 naar 1,8% in 2005. Over de eerste helft van 2006 bedraagt de financiële rechtmatigheid 98,8%. Het betreft hier nog een voorlopig cijfer, omdat medio 2006 nog niet alle posten zijn afgehandeld. UWV zal de stijgende lijn moeten voortzetten. Ik ben daarom dan ook met UWV in overleg over de knelpunten die er zijn tussen enerzijds de rechtmatigheid en anderzijds het streven om klantgericht te werken.

### *Doelmatigheid*

Bij de start van SUWI is voorzien in een reductie van de reguliere uitvoeringskosten van CWI (20%) en UWV (25%). Deze doelmatigheidsbesparingen zijn ingeboekt in de financiële kaders. Daarnaast hebben aanpassingen van de kaders plaatsgevonden die betrekking hebben op onder meer beleidseffecten, volume-effecten en loon/prijseffecten. Volgens de evaluatie Doelmatigheid SUWI heeft UWV in de periode 2002 – 2005 een efficiencyresultaat van 18% á 19% (€299 miljoen) gehaald. Hierbij zij aangetekend dat met UWV is afgesproken de voor 2005 geplande efficiencytaakstelling door te schuiven naar 2006. Dit is het gevolg van de keuze om in 2005 voorrang te verlenen aan de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van het going concern. Gegeven deze doorschuif ligt UWV dus op schema voor wat betreft de efficiencytaakstelling.



Ook ten aanzien van CWI wordt in de evaluatie Doelmatigheid SUWI geconcludeerd dat er een belangrijke efficiencyslag is gemaakt in de periode 2002 – 2005. Het efficiencyresultaat voor CWI bedraagt 9% (€29 miljoen). De beoogde efficiency kan de komende jaren alsnog worden gerealiseerd. Er zijn al maatregelen genomen die een langere doorlooptijd vergen om te materialiseren.

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

Op basis van de halfjaarverslagen 2006 blijven de SUWI-organisaties binnen de beschikbaar gestelde budgetten voor 2006.

### *Klantgerichtheid*

Klantgerichtheid is een belangrijk aandachtspunt voor de uitvoeringsorganisaties. Op dit gebied valt nog de nodige winst te boeken. Mede op basis van de resultaten uit de klanttevredenheidsonderzoeken worden er bij de uitvoeringsorganisaties verbetermaatregelen ingezet.

UWV voerde in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten zijn inmiddels bekend. De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden ten opzichte van het vorige onderzoek is licht gedaald (van 6,5 in 2003 naar 6,3 in 2005). Wel wordt hier de norm voor 2005 behaald. Ook de tevredenheid van werkgevers en administratie- en accountantskantoren is ten opzichte van 2003 gedaald met 0,5 punt naar respectievelijk 5,0 en 5,2. Ook blijkt uit het onderzoek dat er een verband bestaat tussen het nemen van een positieve of negatieve beslissing door UWV en de klanttevredenheid. Zo oordelen klanten die bezwaar hebben aangetekend negatiever over UWV dan andere uitkeringsgerechtigden. Tot slot heeft UWV in het halfjaarverslag de eerste resultaten van klanttevredenheid over de re-integratiecoaches gepresenteerd. En deze zijn positief. De cliënt waardeert de re-integratiecoach met gemiddeld een 8.

In het 2<sup>e</sup> kwartaalverslag heeft CWI gerapporteerd over het waarderingscijfer werkzoekenden. Deze kwam uit op 5,7. CWI heeft een aantal verbetermaatregelen opgesteld zoals het verhogen van de kwaliteit en de frequentie van de contactmomenten met de klant. Het CWI heeft tevens gerapporteerd over het waarderingscijfer werkgevers. Deze kwam uit op 6,9. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen.

SVB tot slot zet de komende jaren in op verbeteringen in de klantgerichtheid met het meerjarenprogramma SVB 10.

### *Implementatie SUWI*

UWV heeft in 2005 voorrang gegeven aan de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van het going concern. Als gevolg daarvan loopt de transformatie door tot in 2006 en is een aantal veranderprogramma's volgens een aangepaste planning uitgevoerd. De vorming van bedrijfsverzamelgebouwen blijft achter bij planning. Medio 2006 zijn er 62 BVG-en operationeel. Volgens de huidige planning zal dit aantal in het derde kwartaal groeien naar 63 en het vierde kwartaal naar 69. Als daar de 11 tijdelijke BVG's aan



worden toegevoegd, dan zal het aantal naar verwachting ultimo 2006 80 BVG-en bedragen.

UWV zal eind 2006 de programmatische transformatie hebben afgesloten. Op dat moment zullen de resterende activiteiten zodanig gevorderd zijn dat deze in de staande organisatie belegd kunnen worden. Een apart transformatieprogramma met bijbehorende veranderorganisatie is daar niet meer voor nodig. Ook CWI heeft de transformatie eind 2005 afgerond.

De lokale samenwerking tussen CWI, UWV en de gemeenten dient te worden doorgezet.

#### *Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie*

Over de kwaliteit van de informatievoorziening wordt gerapporteerd in de jaarverslagen 2006 van de SUWI-organisaties.

In november 2006 zal het normenkader betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening van toepassing zijn voor de SUWI-organisaties. De SUWI-organisaties zullen op basis van dit normenkader in hun jaarverslagen dan verantwoording moeten afleggen over de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de niet-financiële informatie. Een eerste versie van het normenkader is inmiddels gereed. Deze is voor uitvoeringstoets aan de SUWI-organisaties voorgelegd.

## 2 Effectiviteit

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

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

### 2.1 WWB en WW: instroom voorkomen en uitstroom bevorderen

Tot de taken van CWI behoort onder meer het voorkomen van instroom naar de WWB en de WW en het bevorderen van de uitstroom uit de WWB en WW. Om de resultaten van CWI op dit terrein te meten, worden de prestatie-indicatoren preventiequote en uitstroomquote gebruikt. De preventiequote geeft het percentage werkzoekenden weer dat, na melding bij CWI, niet wordt overgedragen aan UWV c.q. aan gemeenten, bijvoorbeeld omdat de werkzoekenden in die tijd aan het werk zijn gegaan. De uitstroomquote meet het aantal fase 1 -werkzoekenden dat binnen zes maanden is uitgestroomd. Onderstaande tabel laat de resultaten in een meerjarig perspectief zien. Over 2002 zijn geen gegevens bekend omdat deze prestatie-indicatoren sinds 2003 worden gehanteerd. De resultaten vertonen een licht opgaande lijn over een periode van drie jaar. De realisaties tot en met medio 2006 liggen boven de streefwaarden, met uitzondering van de preventiequote WW.

	2003		2004		2005		2006	
	Realisatie	Norm	Realisatie	Norm	Realisatie	Norm	Realisatie t/m juni 2006	Norm
Preventiequote WW	17% (71.280)	25%	20% (101.906)	18%	20,1 %	20%	18,3 %	20%
Preventiequote WWB (Abw)	46% (79.294)	25%	47% (91.493)	40%	48 %	46%	50,7 %	46%
Uitstroomquote WW	51%	50%	59,1%	50%	59,3%	52%	66,4%	52%
Uitstroomquote WWB	50,4%	50%	61,8%	50%	60,5%	40%	62,4%	40%

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



De preventiequote WW ligt medio 2006 onder de norm voor dit jaar. Uit de door CWI gegeven analyse blijkt dit te worden veroorzaakt doordat werklozen zelf makkelijker een baan vinden en geen beroep doen op CWI. Daarnaast zorgt de invoering van E-intake ervoor dat cliënten die afzien van aanvragen van een uitkering niet meer in beeld komen. De prestatie-indicator uitstroomquote is vernieuwd. Tot 2006 werd met deze indicator de uitstroom van het aantal fase 1-clieënten gemeten. Vanaf 2006 zou het aantal route A-clieënten gemeten worden. De route A-groep is groter en ook moeilijker dan de fase 1-groep omdat deze groep naast fase 1-clieënten ook een deel van de fase 2- en fase 3-clieënten omvat. De normen voor 2006 zijn dan ook lager dan de normen in 2005. Omdat de realisatie in het eerste halfjaar 2006 nog zijn weergegeven in fase 1 is het niet vergelijkbaar met de norm. Wel is het mogelijk om de prestaties te vergelijken met de realisatie sinds 2005. De uitstroomquote WW is 7,4% hoger dan in 2005, de uitstroomquote WWB is 1,9% hoger dan in 2005.

## 2.2 Voorkomen van doorstroom van de WW naar de WWB

De ketenpartners hebben in 2005 een eerste, voorlopige definitie van de doorstroomquote opgesteld: het aandeel van de WW-gerechtigden waarvan de WW-uitkering is beëindigd, dat is doorgestroomd naar een WWB-uitkering. Als alternatieve definitie is de doorstroom van de WW naar de WWB afgezet tegen de instroom in de WWB. In het vierde kwartaal 2005 is een eerste conceptmeting uitgevoerd. In elfde voortgangsrapportage zijn de resultaten daarvan opgenomen. De definitie en metingen worden, in samenwerking met het CBS, momenteel verfijnd. Eind 2006 zal deze fase worden afgerond, zodat de indicator in 2007 operationeel is.

## 2.3 Gemiddelde verblijfsduur fase-1-clieënten

Om de gemiddelde verblijfsduur van fase 1 te kunnen berekenen is het noodzakelijk om te weten hoeveel personen daadwerkelijk nog een WW-uitkering hebben. Hiervoor is het noodzakelijk om gegevens van UWV en CWI te koppelen. Op dit moment is een dergelijke koppeling, mede in verband met een verandering van leverancier van ICT-beheersdiensten niet te maken. Dit is wél mogelijk in 2007. Door CWI is een voorlopig cijfer berekend op basis van de eigen bestanden, waaruit kan worden nagegaan of de groep personen die een WW-aanvraag hebben gedaan, een jaar later nog steeds werkzoekende zijn en in fase 1 zijn ingedeeld. Het gaat om totaal 240.917 personen die langer dan een jaar geleden voor hun uitkering aan het UWV zijn overgedragen, waarvan 12,7% (30.626 personen) op dit moment nog in fase 1 of route A worden verantwoord.



## 2.4 Aantal re-integratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW

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

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

<b>Instroomcohort<sup>1</sup> WW</b>	<b>Netto Instroom</b>	<b>Plaatsingen</b>	<b>Plaatsingspercentage</b>
Kalenderjaar 2002	9.173	3.031	33,0%
Kalenderjaar 2003	29.684	9.685	32,6%

**Tabel 2: Plaatsingen van trajecten gestart in kalenderjaar 2002 en kalenderjaar 2003 WW.**

<b>Instroomcohort<sup>2</sup> AG</b>	<b>Netto Instroom</b>	<b>Plaatsingen</b>	<b>Plaatsingspercentage</b>
Kalenderjaar 2002	26.074	8.734	32,0%
Kalenderjaar 2003	42.434	12.876	30,3%

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

Van de WW-trajecten die zijn gestart in 2003 heeft 32,6% geresulteerd in een duurzame plaatsing. De resultaten vallen, ten gevolge van conjuncturele ontwikkelingen, voor de WW vooralsnog lager uit dan de norm (40%).

De norm voor AG lag in 2003 op 30% en wordt medio 2006 gerealiseerd.

Gemeten in absolute aantallen is het aantal ingezette trajecten en het aantal gerealiseerde plaatsingen aanmerkelijk gestegen.

<sup>1</sup> Gegevens over instroomcohort 1<sup>e</sup> kwartaal 2002 niet leverbaar

<sup>2</sup> Gegevens over instroomcohort 1<sup>e</sup> kwartaal 2002 niet leverbaar

## 2.5 Rechtmatigheidsscores per wet

### SVB

In de periode vanaf 2002 zijn de rechtmatigheidsscores voor alle wetten verbeterd. Voor 2004 en 2005 is afgesproken dat de uitvoering van de sv-wetten en regelingen gezamenlijk dient te voldoen aan het wettelijke rechtmatigheidspercentage van minimaal 99. Dit is gelukt. Afgesproken is dat eind 2006 de afzonderlijke wetten eveneens aan het percentage rechtmatigheid van minimaal 99 gaan voldoen. Aangezien de SVB nu al aan dit vereiste voldoet zal dit naar verwachting geen probleem opleveren.

SVB	2002 (realisatie)	2003 (realisatie)	2004 (realisatie)	2005 (realisatie)	2006 (realisatie t/m juni 2006)	2006 (norm)
AKW	99,4%	99,7%	99,8%	99,9%	100%	99%
ANW	98,0%	99,0%	99,5%	100%	100%	99%
AOW	99,7%	99,8%	99,9%	99,9%	99,9%	99%
TOG	100%	100%	100%	100%	100%	99%
TAS	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Totaal			99,9%	99,9%	99,98%	99%

**Tabel 4 Rechtmatigheidsscores SVB per wet in meerjarig perspectief.**

### UWV

De cijfers geven de stand van zaken op 6 juli 2006 weer en hebben een voorlopig karakter. Hiervoor kan een aantal redenen worden aangevoerd. Enerzijds zijn niet alle posten volledig afgehandeld; over deze posten bestaat nog onzekerheid. Anderzijds is het aantal steekproeven nog beperkt. Eerst over een volledig controlejaar is sprake van een steekproefomvang op basis waarvan een uitspraak over de rechtmatigheid met voldoende betrouwbaarheid kan worden gedaan.

De regeling TRI wordt vanaf januari 2005 uitgevoerd. De belangrijkste onvolkomenheden vormen de toepassing van de aftrekregeling en de beoordeling van het recht op een "kopje". De belangrijkste onvolkomenheden bij de WW hebben betrekking op de handhaving van de sollicitatieplicht. De onrechtmatigheid bij de uitvoering van de TW bedraagt 3%. Hiervan wordt een belangrijk deel veroorzaakt doordat onvoldoende rekening wordt gehouden met de inkomsten van de cliënt en/of diens partner. Het onrechtmatigheidscijfer voor de ZW bedraagt 1,7%. De belangrijkste foutsoort is het uitbetalen van ziekengeld na overtreding van de meldingsplicht door de werkgever. De rechtmatigheid blijft een belangrijk aandachtspunt. Ik ben met UWV in gesprek over de knelpunten ten aanzien van rechtmatigheid versus klantgericht werken en de mogelijke oplossingen hiervoor.

UWV <sup>3</sup>	2004 (realisatie)	2004 onzekerheden	2005 (realisatie)	2005 onzekerheden	30 juni 2006 (realisatie)	30 juni 2006 onzekerheden	Norm
BIA	99,4%	0,3%	97,4%	0,9%	97,7%	3,0%	99%
Wajong	99,7%	--	99,9%	0,4%	99,9%	0,5%	99%
WAO	99,5%	0,1%	99,9%	0,9%	99,8%	1,4%	99%
WAZ	99,2%	1,0%	99,3%	1,7%	99,2%	2,9%	99%
WW	94,9%	1,2%	97,1%	3,6%	96,5%	7,0%	99%
ZW	94,8%	5,3%	95,7%	3,4%	98,3%	5,1%	99%
REA	91,7%	2,9%	90,3%	1,9%	97,5%	4,5%	99%
WAZO	98,0%	1,8%	98,8%	1,8%	99,1%	7,6%	99%
TW	97,2%	1,2%	99,3%	1,1%	97,0%	2,2%	99%
TRI	--	--	--	100%	96,9	6,6%	99%
Totaal	98,0%	0,6%	98,8%	1,8%	98,8%	3,4%	99%

**Tabel 5 Rechtmatigheidsscores UWV per wet in meerjarig perspectief.**

<sup>3</sup> Percentages UWV 2002-2003 zijn inclusief onzekerheden. Vanaf 1 januari 2005 zijn de regels voor de accountantscontrole aangepast. Dit houdt onder andere in dat de onzekerheden apart worden vermeld.

### 3 Doelmatigheid

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstellingen van SUWI te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn<sup>4</sup>:

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

#### 3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

Totale kosten (x €1 mln.)	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Realisatie t/m juni 2006	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006
UWV	1.821,7	1902,9	858,8	1945,5	1.917,8	1841,0
CWI	412,3	428,6	181,0	412,3	425,4	383,5
SVB	210,0	209,5	105,3	228,5	229,6	225,6
BKWI	10,0	8,8	3,1	9,5	9,0	8,6
IB	5,6	8,8	2,7	4,9	7,6	6,6

**Tabel 6 Totale kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief (inclusief transformatie-gelden en andere tijdelijke gelden en exclusief de uitvoeringskosten andere taken door UWV en SVB)**

#### *UWV*

Voor UWV geldt een efficiencytaakstelling van 25% over de periode 2002-2005. De cumulatief gerealiseerde taakstelling wordt in deze periode ingezet ten behoeve van de financiering van de veranderagenda. In 2005 is UWV ruim binnen het beschikbaar gestelde budget gebleven. Op basis van de halfjaarcijfers van het UWV zal UWV in 2006 binnen de toegekende begroting blijven.

#### *CWI*

In 2006 bedraagt het aan CWI ter beschikking gestelde budget €352,4 mln. In 2006 is de begroting van CWI uitgegaan van een hoger niveau dan het ter beschikking gestelde budget. CWI is toegestaan om het reguliere resultaat over 2005 in te zetten ter financiering van het jaarplan 2006. CWI heeft in het halfjaarverslag over 2006 aangegeven op een onderuitputting van €1 miljoen uit te komen.

<sup>4</sup> In dit hoofdstuk wordt niet alle gevraagde informatie geleverd. In de negende en tiende voortgangsrapportage zijn de redenen daarvoor uiteengezet.



Daarnaast heeft CWI in het eerste halfjaar een aantal aanvullende budgetten ontvangen ter hoogte van in totaal €31,1 mln. Deze budgetten zijn bedoeld voor de ontwikkeling van het digitaal klantdossier (€19 mln.), de uitvoering van de indicatiestelling arbeidsgehandicapten (€3,5 mln.), het hogere aantal klanten voor de indicatiestelling WSW (€3,8 mln.) en de invoering van de BSN en GBA (€4,3 mln.)

#### *SVB*

Vergeleken met 2004 zijn de uitvoeringskosten SVB in 2005 gedaald. In 2005 is SVB ruim binnen het beschikbaar gestelde budget gebleven. Voor het jaar 2006 is aan SVB een budget uitvoeringskosten toegekend van €225,6. De SVB heeft een budgetkorting van €9 mln. verwerkt. Door compensatie voor onder andere loon- en prijsstijgingen valt de begroting 2006 per saldo €4 mln. lager uit.

Op basis van het halfjaarverslag verwacht SVB in 2006 een totale onderuitputting van € 4,1 miljoen te realiseren.

#### *BKWI*

Voor BKWI wordt jaarlijks een budget beschikbaar gesteld voor de reguliere beheeractiviteiten van het Suwinet. Daarnaast is tot het jaar 2006 een bedrag beschikbaar gesteld voor projecten ten behoeve van de doorontwikkeling van Suwinet. De realisatie in 2005 is vanwege het uitvoeren van doorgeschoven projecten uit 2004 hoger uitgekomen dan het ter beschikking gestelde budget. Deze projecten zijn in 2005 allemaal afgerond. Uiteindelijk heeft BKWI een onderuitputting op de reguliere taak gerealiseerd van €0,3 mln. Dit bedrag is teruggevorderd.

BKWI verwacht op basis van het halfjaarverslag 2006 binnen de toegekende begroting te blijven.

#### *IB*

Voor IB wordt jaarlijks een budget beschikbaar gesteld voor de uitvoering van wettelijke taken. Voor 2005 is aan IB naast een budget uitvoeringskosten van €4,8 mln. een projectbudget toegekend van €2,8 mln. De realisatie 2005 is vanwege het uitvoeren van uitgestelde projecten uit 2004 hoger dan het toegekend budget. Uiteindelijk heeft IB een onderuitputting op zijn reguliere taak gerealiseerd van 0,8 mln. Dit bedrag is teruggevorderd. Op de projectmatige activiteiten heeft IB een onderuitputting van €1,3 mln. gerealiseerd. Voor 2006 heeft IB in totaal een budget van 6,6 mln. tot haar beschikking, waaronder ook de onderuitputting op de projecten in 2005 is inbegrepen. IB verwacht op basis van het halfjaarverslag 2006 binnen de toegekende begroting te blijven.

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

Zoals eerder aangegeven<sup>6</sup> wordt bij deze indicator een voorbehoud gemaakt. De indicator 'verhouding personeel (in fte's) front-office/staf' geeft een onvoldoende adequaat beeld



van de overhead bij een SUWI-organisatie. Deze indicator wordt in te hoge mate beïnvloed door bijvoorbeeld de inrichting van de werkprocessen en daarmee de organisaties.

Volgens de evaluatie Doelmatigheid SUWI bedraagt de verhouding staf versus uitvoer in de periode 2003 – 2005 ongeveer 12% voor CWI. Volgens de benchmarkstudie van Berenschot is het CWI hiermee een efficiënte organisatie. Ten aanzien van het UWV is in de SUWI-evaluatie geconstateerd dat het aandeel stafmedewerkers op dit moment ongeveer 10% á 15% bedraagt. Vlak na de fusie bedroeg dit percentage voor UWV nog 30.

### 3.3 Huisvestingskosten

Huisvestingskosten (x €1 mln.)	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Realisatie t/m juni 2006	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006
UWV <sup>5</sup>	115,6	127,5	62,7	113,0	134,2	130,2
CWI	46,4	46,0	24,0	40,5	47,4	47,8
SVB	22,2	21,4	n.b.	22,7	21,5	19,2
BKWI	0,3	0,3	0,16	0,4	0,4	0,4
IB	0,3	0,3	0,14	0,33	0,3	0,3

**Tabel 7 Huisvestingskosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief. SVB rapporteert in het jaarverslag over de huisvestingskosten**

#### *UWV*

De begrote huisvestingskosten 2005 liggen 12% boven de gerealiseerde kosten 2004 als gevolg van het investeringsprogramma in (ver)nieuwbouw. Het budget 2005 voor de huisvestingskosten, inclusief kosten voor andere taken, bedraagt €134,2 mln. Gegeven de realisatie van €127,5 mln. is er dus sprake van een onderschrijding in 2005 van €6,7 mln. (5%). Deze lagere uitgaven worden veroorzaakt door lagere huur en servicekosten evenals lagere afschrijvingen. Het gemiddelde aantal m<sup>2</sup> in 2005 is ongeveer 6% lager dan begroot. Over het eerste halfjaar 2006 zijn de huisvestingskosten nagenoeg in lijn met de begroting.

De gerealiseerde leegstandskosten bedragen over het eerste halfjaar €11,3 miljoen. Dit is inclusief €3,1 miljoen aan facilitaire kosten die deel uitmaken van m<sup>2</sup> tarief. De leegstandskosten zijn nog hoog. UWV is dan ook verzocht hier nader aandacht aan te besteden.

#### *CWI*

De begrote huisvestingskosten 2005 bedragen €47,4 mln. De gerealiseerde huisvestingskosten zijn €1,4 mln. lager dan de begroting (3%). Dit wordt veroorzaakt doordat de WSW begroting in 2005 additionele dekking geeft voor de huisvestingskosten. Daarnaast heeft CWI te maken gehad met een vrijval uit de voorziening BVG. Op basis van het halfjaarverslag 2006 verwacht CWI binnen de begroting voor de huisvestingskosten te blijven.

#### *SVB*

De huisvestingskosten waren in 2005 bijna gelijk aan de begroting. De uitputting bedroeg 99%. In 2004 is een meerjarenplan voor groot onderhoud van alle kantoren gereed

<sup>5</sup> De in de tabel weergegeven realisatie 2005, het budget 2005 en het budget 2006 betreffen de huisvestingskosten inclusief kosten voor andere taken (bijvoorbeeld bovenwettelijke taken) en exclusief frictiekosten. De realisaties 2003 en 2004 betreffen de huisvestingskosten exclusief kosten voor andere taken.

gekomen. Dit heeft als basis gediend voor de investeringsplanning voor de komende jaren. Enkele op de investeringsbegroting opgenomen posten voor groot onderhoud, voornamelijk voor het hoofdkantoor, zijn in 2005 gerealiseerd. Mede in het kader van het vernieuwingsprogramma SVB Tien zal de SVB een strategisch huisvestingsplan opstellen, waarmee inzicht wordt gegeven in de ontwikkelingen van de huisvesting op de middellange termijn.

Over het eerste halfjaar 2006 vertonen de huisvestingskosten onderuitputting. Deze onderuitputting wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere onderhoudskosten.

### 3.4 ICT-kosten

ICT kosten (x €1 mln.)	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Realisatie t/m juni 2006	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006
UWV <sup>6</sup>	238,1	241,1	107,7	253,3	280,4	259,0
CWI	58,4	51,9	21,0	60,4	58,0	46,9
SVB	13,5	14,1	n.b.	19,2	19,4	17,6
BKWI	6,4	4,7	2,0	6,1	4,5	3,4
IB	2,3	4,7	0,7	1,4	6,0	3,2

**Tabel 8 ICT-kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief. SVB rapporteert in het jaarverslag over de ICT-kosten**

#### *UWV*

De automatiseringskosten vertonen over het eerste halfjaar 2006 een onderschijding die voornamelijk wordt veroorzaakt door lagere exploitatiekosten .

#### *CWI*

De automatiseringskosten 2006 CWI betreffen de reguliere ICT-kosten. De kostenontwikkeling wordt gekenmerkt door lagere ICT-kosten ten opzichte van 2005, als gevolg van gunstige contracten met leveranciers en de afronding van grote ICT projecten zoals Sonar.

#### *SVB*

De automatiseringskosten van de SVB zijn ten opzichte van 2004 gestegen, maar niet het gehele ICT-kostenbudget is gebruikt. Dit heeft verschillende oorzaken. Zo zijn de kosten voor het hoofdnetwerk lager dan begroot vanwege lagere kosten voor reparatie en

<sup>6</sup> De in de tabel weergegeven “realisatie 2004”, “realisatie 2005”, “budget 2005” en “budget 2006” betreffen de ICT -kosten inclusief kosten voor andere taken en kwaliteitsprojecten, maar exclusief migratiekosten, transformatiekosten en kosten voor overige projecten. De “realisatie 2003 betreft de ICT-kosten exclusief kosten voor andere taken.





onderhoud, is een investering niet doorgaan en pakten nieuwe contractvoorwaarden voor werkplekapparatuur voordeliger uit.

#### *BKWI*

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

#### *IB*

Ten aanzien van 2004 zijn de automatiseringskosten van IB hoger. De oorzaak hiervan is dat er in het bedrag van de automatiseringskosten de projectkosten zitten ten behoeve van het project SLOG en EKB. In 2006 heeft IB naast de reguliere ICT-kosten (ad €1,4 mln.) een bedrag van €1,8 mln. voor de uitvoering van projecten tot haar beschikking.

### 3.5 Resultaten verrichte benchmarks

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

Het proces binnen de SUWI-ZBO's is dermate uniek dat benchmarken in de markt niet mogelijk is. Wel hebben zij deelgenomen aan eerdere rondes van de Rijksbrede Benchmark. Tevens zijn SVB en CWI mede partij binnen het Handvest Publiek Verantwoord, op basis waarvan betrokken organisaties elkaar evalueren over hun dienstverlening naar de klant en goed bestuur.

### 3.6 Volledige en tijdige overdracht dossiers van CWI naar UWV / gemeenten

De prestatie-indicatoren volledige en tijdige overdracht van dossiers door CWI aan de ketenpartners zijn gericht op het proces in de keten. De indicatoren voor 2006 zijn hetzelfde gebleven als in 2005.

	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Realisatie t/m juni 2006	Norm 2005	Norm 2006
Volledige overdracht dossiers WW	98,4%	99,2 %	91,1%	85%	85%
Volledige overdracht dossiers WWB (Abw)	97,6%	99 %	98,9%	85%	85%
Tijdige overdracht dossiers WW	86,2%	86,5 %	85,4%	80%	80%
Tijdige overdracht dossiers WWB (Abw)	96,5%	93,2 %	91,8%	96%	95%

**Tabel 9: Overdracht dossiers door CWI in meerjarig perspectief.**

Volledige overdracht van CWI aan gemeenten betekent dat het dossier alle relevante stukken bevat en als dit niet mogelijk is, dat in het dossier wordt aangetekend welke stukken ontbreken. Tabel 9 toont aan dat zowel in het kader van de WW als de WWB hoge realisatiecijfers worden behaald, die met uitzondering van de tijdigheid WWB ruimschoots boven de voor 2006 afgesproken norm liggen. Als belangrijkste oorzaak van het niet halen van de norm voor tijdige overdracht WWB geeft CWI aan dat met een aantal gemeenten afspraken zijn gemaakt over een langere termijn van aanlevering van



dossier dan de 8-dagen termijn (conform het besluit SUWI). Mede door de afhankelijkheid van vele lokale factoren, waarbij werk boven uitkering het uitgangspunt is, worden deze afspraken gemaakt. Het realiseren van deze afwijkende termijn is niet in de meting meegenomen.

## 4 Klantgerichtheid

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

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

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

Klanttevredenheid	Norm 2004	Realisatie 2004	Norm 2005	Realisatie 2005	Realisatie t/m juni 2006	Norm 2006
Werkgevers UWV <sup>7</sup>						
- premie-inning	6,5	-	6	-		n.v.t.
- uitkeringsverzorging	6,5	-	6	-		-
Verzekerden UWV	6,5	-	6	6,3		6,5
Cliënten CWI	7	-	7	7,3	5,7	7
Werkgevers CWI	7	7,1	7	7,0	6,9	7
Cliënten SVB						
• tel. dienstverlening	3,2	3,215	-	-		85%
• internet	3,1	3,106	-	-		85%
• correspondentie	3,2	3,106	-	-		85%

Tabel 10 Klanttevredenheid SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

### UWV

UWV voerde in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidonderzoek uit. De resultaten zijn inmiddels bekend.

De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden ten opzichte van het vorige onderzoek is licht gedaald (van 6,5 in 2003 naar 6,3 in 2005). Ook de tevredenheid van werkgevers en administratie- en accountantskantoren is ten opzichte van 2003 gedaald met 0,5 punt naar respectievelijk 5,0 en 5,2. Tevens scoort de afhandeling van klachten nog een onvoldoende (4,8). En tot slot is de tevredenheid over het telefonisch contact gedaald. Ten aanzien van de re-integratiebegeleiding geven WAO'ers, WW'ers en Wajongers een voldoende. Cliënten met een ziekte-uitkering oordelen positief over de aanpak van verzuimbeheersing.

<sup>7</sup> Klanttevredenheid werkgevers UWV wordt in 2006 niet gemeten. De klanttevredenheid van werkgevers over de premie-inning is vanaf 2006 niet meer relevant vanwege de overdracht van de premie-inning vanaf 1 januari 2006 aan de Belastingdienst.



Uit het onderzoek blijkt dat er een verband bestaat tussen het nemen van een positieve of negatieve beslissing door UWV en de klanttevredenheid. Zo oordelen klanten die bezwaar hebben aangetekend negatiever over UWV dan andere uitkeringsgerechtigden.

In het halfjaarverslag heeft UWV de eerste resultaten over de klanttevredenheid over de re-intratiecoaches opgenomen. Deze eerste resultaten zijn positief. De cliënt waardeert de re-integratiecoach gemiddeld met een 8.

Het aantal klachten vertoont in het halfjaarverslag van het UWV inmiddels een daling. Het totale aantal klachten in het tweede kwartaal 2006 bedraagt 5.138. In het eerste kwartaal was dit nog 8.011. De maatregelen die het UWV heeft getroffen lijken hun vruchten af te werpen.

Naar aanleiding van het Algemeen Overleg met de vaste kamercommissie voor sociale zaken op 2 februari jl. inzake de herbeoordelingen, heb ik IWI is verzocht nader onderzoek te doen naar de bejegening van cliënten door UWV-medewerkers. De eerste rapportage heb ik u bij brief van 15 juni 2006 toegezonden. De tweede rapportage over de klachten, gericht op onder andere WW en ZW, wordt in oktober verwacht.

#### *CWI*

In het 2<sup>e</sup> kwartaalverslag 2006 heeft CWI gerapporteerd over het waarderingscijfer werkzoekenden. Deze kwam uit op 5,7 voor het eerste halfjaar. CWI heeft een aantal verbetermaatregelen opgesteld zoals het verhogen van de kwaliteit en de frequentie van de contactmomenten met de klant. Het CWI heeft tevens gerapporteerd over het waarderingscijfer werkgevers. Deze kwam uit op 6,9 voor het eerste halfjaar. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen.

In 2005 zijn in totaal 1.078 klachten ingediend, waarvan 860 door werkzoekenden. Ten opzichte van 2004 is dit een toename van bijna 48%. CWI verklaart deze toename aan het meer onder de aandacht brengen van de klachtregeling bij cliënten. De meeste klachten hebben betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden, zoals gebrek aan informatie en lange wachttijden. In het eerste halfjaar van 2006 bedraagt het aantal klachten 400. In overleg met de Centrale Cliëntenraad is afgesproken om de klachten voortaan centraal af te handelen. CWI krijgt hierdoor beter zicht op de klachten, waardoor de dienstverlening kan worden verbeterd.

#### *SVB*

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

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



In het tweede kwartaal van 2006 is een daling waarneembaar in het aantal klachten bij de SVB. Vooral het aantal klachten over de behandelingsduur is afgenomen ten opzichte van het eerste kwartaal. De SVB wil de tevredenheid over de klachtafhandeling verhogen door wijziging aan te brengen in de daarvoor opgestelde procedures. Deze wijzigingen zullen hun plaatsvinden binnen het vernieuwingsproject SVB Tien. Voor de AKW zullen de wijzigingen in 2007 zijn gerealiseerd, voor de AOW en ANW in 2008. Verder heeft de SVB een masterplan klantcommunicatie opgesteld, dat voortaan problemen in de communicatie met de klant zal helpen voorkomen.



## 5 De implementatie van SUWI

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

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

### 5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV

In het kader van het Veranderprogramma UWV 2006 voert UWV in 2006 vier programma's uit:

- A. Afronden Fusie en Transformatie;
- B. Sub/Walvis
- C. Mobiliteit
- D. Vernieuwing

UWV raamt de kosten 2006 op €266,9 miljoen. Deze worden gedekt uit de volgende UWV-budgetten: transformatie, kwaliteit, wet- en regelgeving en sociaal plan. Uit het tweede kwartaalverslag blijkt dat UWV vrijwel alle voor het eerste halfjaar geformuleerde mijlpalen bereikt heeft. Zo heeft bijvoorbeeld in kader van de Transformatie de migratie naar het nieuwe hoofdrekencentrum in Brussel plaatsgevonden. Ook is de applicatiemigratie in het kader van PUIK (kantoorautomatisering) grotendeels gereed.

### 5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen

De transformatieperiode 2002-2005 is afgerond. In deze periode heeft CWI projecten uitgevoerd op de volgende gebieden: HRM en opleidingen, huisvesting, ICT en communicatie. In de eindrapportage Transformatiedoelstellingen en bijbehorende projecten (2002 t/m 2005) heeft CWI verantwoording afgelegd over de transformatie.

Op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft in mei 2004 een inventarisatie naar de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen plaatsgevonden. Hierbij is uitgegaan van de volgende definitie: er is sprake van een bedrijfsverzamelgebouw indien CWI, UWV en gemeente(n) (een deel van) hun klantcontacten (frontoffice) in samenwerking op de locatie van CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen. Medio 2006 zijn er 62 BVG-en operationeel. Volgens de huidige planning zal dit aantal in het derde kwartaal groeien naar 63 en het vierde kwartaal naar 69. Als daar de 11 tijdelijke BVG's aan worden toegevoegd, dan zal het aantal naar verwachting ultimo 2006 80 BVG-en bedragen.

### 5.3 Stand van zaken privatisering re-integratiemarkt (PM)

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

#### *Protocol zeer moeilijk plaatsbaren*

In maart 2006 is de toepassing van het protocol zeer moeilijk plaatsbaar geëvalueerd. De evaluatie is door Regioplan uitgevoerd. In totaal is het protocol in de periode van mei 2005 tot februari 2006 786 keer toegepast. Opvallend laag is het aantal WAO'ers en WAZ'ers ouder dan 55 jaar die als zeer moeilijk plaatsbaar moeten worden aangemerkt.

WAO/WAZ > 1 jaar uitkering	273
WW fase 3 of 4	190
Wajong	169
Keuze van AD/RC	116
WAO/WAZ ouder dan 55 jaar	7
Diversen	30
Totaal	786

De medische beperkingen van een cliënt blijken de belangrijkste reden te zijn om een cliënt als zeer moeilijk plaatsbaar aan te merken. Daarnaast spelen de beeldvorming bij werkgevers en de toepasbare vaardigheden van de cliënt vaak een rol om een cliënt als zeer moeilijk plaatsbaar aan te merken. Schuldenproblematiek, roldentificatie en de sociale situatie van de cliënt zijn het minst vaak de reden om iemand als zeer moeilijk plaatsbaar aan te merken. In een groot aantal gevallen zijn er meerdere beperkingen waardoor de cliënt als zeer moeilijk plaatsbaar wordt aangemerkt.

Regioplan heeft in de evaluatie aangegeven dat het protocol minder vaak is toegepast dan op basis van verwachtingen het geval zou mogen zijn. Aangezien UWV niet over ervaringscijfers beschikt is aan Regioplan gevraagd dit nader te onderzoeken.

#### *Scholingsprotocol*

Het scholingsprotocol, dat sinds 1-7-2005 van toepassing is, verruimt de financiering van scholingstrajecten voor cliënten die zonder aanvullende scholing nagenoeg geen kans maken op de arbeidsmarkt. Tot 1 maart 2006 is scholing op basis van het scholingsprotocol beperkt ingezet. Dit heeft te maken met de aanvankelijk geringe bekendheid met het protocol. In de genoemde periode is het protocol 651 keer toegepast. Uit onderstaande tabel blijkt dat voor 500 cliënten scholing is ingezet en voor 150 cliënten was scholing niet noodzakelijk.

Scholing is niet noodzakelijk	150
Scholing is mogelijk	422



Scholing is mogelijk met aanpassingen	4
Scholing is mogelijk bij erkend Rea-instituut	74
Scholing niet mogelijk wegens persoonlijke belemmeringen	1

De gemiddelde scholingskosten per traject bedragen ongeveer €2.200.

Om de inkoop van scholing efficiënter en effectiever te laten verlopen wordt vanaf 1 juli 2006 een scholingsmakelaar ingezet. UWV heeft deze vooralsnog voor één jaar gecontracteerd.

### *IRO*

De IRO biedt cliënten de mogelijkheid om zelf een re-integratiebedrijf te kiezen en zelf het re-integratieplan vorm te geven. In de eerste zes maanden van 2006 heeft UWV ruim 14.000 individuele re-integratieovereenkomsten toegekend. Vanaf 1 januari 2006 is een nieuw beoordelingskader voor de IRO van kracht geworden. Hierdoor worden strengere eisen gesteld aan re-integratiebedrijven die de IRO willen uitvoeren. Een aantal bedrijven heeft aangegeven niet aan deze strengere eisen te kunnen of willen voldoen. Het aantal bedrijven dat de IRO uitvoert blijft echter nog steeds erg hoog (1.800). Bij 300 bedrijven heeft UWV audits uitgevoerd. Deze hebben er in een beperkt aantal gevallen toe geleid dat bedrijven de IRO niet meer mogen uitvoeren.

Vanaf 1 mei 2005 past UWV het protocol zeer moeilijk plaatsbaar toe bij de IRO. Als op basis van het protocol wordt geconstateerd dat een cliënt zeer moeilijk plaatsbaar is, dan geldt een resultaat-financiering waarbij 80% wordt betaald op basis van inspanning en 20% als de cliënt weer aan het werk komt. Normaliter geldt bij de IRO resultaatfinanciering in de verhouding 50/50.

In oktober 2006 verschijnt de derde voortgangsrapportage over de IRO.

### *Re-integratiecoach*

De implementatie van de re-integratiecoach is op 1 oktober 2005 gestart en zal naar verwachting eind 2006 voltooid zijn. Doel van re-integratiecoaching is cliënten effectiever en efficiënter aan het werk te helpen, daarin meer maatwerk te leveren en de cliëntgerichtheid te vergroten. De voorgenomen uitbreiding van het aantal re-integratiecoaches naar 525 fte per april 2006 is gerealiseerd. Tot en met september vindt een verdere uitbreiding tot 625 fte plaats. Eind juni 2006 zijn de eerste resultaten ontvangen van een onafhankelijk onderzoek naar de klanttevredenheid over re-integratiecoaching. De klant waardeert de wijze waarop de re-integratiecoach communiceert met gemiddeld een 8,2 voor het introductiegesprek en een 8,1 voor de daadwerkelijke coaching. De wijze waarop de aanpak tot terugkeer naar de arbeidsmarkt tot stand komt en de kwaliteit van de aanpak waardeert de klant met een 7,8.

### *Aanbestedingsprocedure*



UWV evalueert de aanbestedingsprocedure. Doel van deze evaluatie is om te onderzoeken in hoeverre de aanbestedingsprocedure van UWV heeft bijgedragen aan de transparantie en het gelijke speelveld op de re-integratiemarkt. Tevens wordt onderzocht in hoeverre de aanbestedingsprocedure ertoe bijdraagt dat UWV contracten sluit met re-integratiebedrijven die de beste prijs/prestatieverhouding leveren. UWV verwacht het rapport in de tweede helft van september 2006 openbaar te maken.

#### *A/B-routing*

De voorschriften over de fase-indeling van werkzoekenden zijn uit de Regeling SUWI geschrappt (Staatscourant 4 september 2006, nr. 171/ pag. 21). Hiermee komt de weg vrij voor de invoering van de A/B-routing en de daarmee samenhangende geïntegreerde dienstverlening.

#### 5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) bestaat uit zes zetels en drie toegevoegde zetels voor Landelijke cliëntenorganisaties, drie zetels voor vertegenwoordigers van gemeentelijke cliëntenraden en zes zetels voor de vertegenwoordigers van de centrale cliëntenraden van CWI, SVB en UWV. De raad heeft een onafhankelijke voorzitter.

De middelen van de LCR 2006 zijn op €386.096 vastgesteld. Dit is inclusief de kosten voor de organisatie van het jaarlijkse congres. De LCR is facilitair ondergebracht bij de RWI, dit betreft personeel, huisvesting en facilitaire ondersteuning. Deze kosten worden door de RWI bij de LCR in rekening gebracht. De LCR beschikt over een ambtelijk secretariaat dat bestaat uit: een ambtelijk secretaris en een secretaresse, totaal 1,5 fte. De LCR heeft gevraagd om uitbreiding van de bezetting van het secretariaat. Er is een beleidsmedewerker tot 1 juli 2007 bij de LCR gedetacheerd. Verder is er in het kader van ziektevervangings tijdelijk een administratief medewerker bij de LCR gedetacheerd.

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

De LCR is een subsidie van €80.000 verleend voor de evaluatie van de Landelijke Cliëntenraad in het kader van de SUWI evaluatie. Bij brief van 28 augustus 2006 stuurde ik u het rapport van Trajecta Organisatieontwikkeling "*Resultaten in perspectief: Evaluatieonderzoek in opdracht van de Landelijke Cliëntenraad*" toe.



In de Wet SUWI is ook de cliëntenparticipatie bij de uitvoeringsorganisaties geregeld. Deze cliëntenraden worden door de betrokken zelfstandige bestuursorganen gefinancierd. UWV, CWI en SVB stellen hiervoor in hun domein in 2006 gezamenlijk in totaal ongeveer €625.000 beschikbaar, onder meer voor vacatiegelden, opleidingen, reiskosten en trainings- en scholingskosten.

## 6 Financieel overzicht

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

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

### 6.1 UWV

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006
<b>startniveau SUWI:</b>					
regulier	1563,0	1493,0	1438,0	1375,0	1368,1
migratie	162,0	0,0	0,0	0,0	0,0
transformatie	45,0	106,0	166,0	227,0	0,0
overig	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>TOTAAL</b>	<b>1771,0</b>	<b>1599,0</b>	<b>1604,0</b>	<b>1602,0</b>	<b>1368,1</b>
<b>jaarplan UWV:</b>					
regulier	1563,0	1651,8	1641,6	1638,4	1572,0
migratie	162,0	0,0	30,5	0,0	0,0
transformatie	45,0	110,4	175,0	115,8	124,9
overig	0,0	0,0	90,1	56,9	131,0
<b>TOTAAL</b>	<b>1771,0</b>	<b>1762,2</b>	<b>1937,2</b>	<b>1811,1</b>	<b>1828,0</b>
<b>eindstand budget:</b>					<b>Toegekend budget medio 2006</b>
regulier	1602,3	1651,8	1641,6	1677,1	1574,1
migratie	81,0	50,0	30,5	0,0	0,0
transformatie	45,4	110,4	175,0	155,8	80,7
overig	11,1	23,7	104,0	84,9	186,2
budgetkorting regulier 2004			-5,6		
<b>TOTAAL</b>	<b>1739,8</b>	<b>1835,8</b>	<b>1945,5</b>	<b>1853,5</b>	<b>1841,0</b>
<b>realisatie jaarverslag:</b>					
regulier	1605,5	1663,1	1607,1	1589,0	n.b.
migratie	80,5	50,0	27,4	0,0	n.b.
transformatie	34,9	116,2	156,2	122,2	n.b.
overig	11,2	15,9	31,0	192,0	n.b.
<b>TOTAAL</b>	<b>1732,0</b>	<b>1845,2</b>	<b>1821,7</b>	<b>1903,2</b>	<b>n.b.</b>

Tabel 9 Financieel overzicht UWV in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen UWV 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).



Bij brief van 2 december 2005 (Kamerstukken 2005/06, 26448, nr. 231) bent u op de hoogte gesteld van de financiële ontwikkeling in het verleden en heden van UWV. Bovenstaande tabel sluit aan bij de geleverde informatie in bovengenoemde brief. In aanvulling op de brief is de eindstand en realisatie van het budget 2005 alsook het budget van het jaarplan 2006 ingevuld. Ten opzichte van het jaarplan UWV 2005 (€1811,1 mln.) hebben de volgende mutaties plaatsgevonden die de realisatie over 2005 verklaren. Zo is in de eerste plaats het UWV-budget met een bedrag van €14,4 mln. verhoogd ten behoeve van tijdelijke detachering van UWV-personeel bij de belastingdienst. In de tweede plaats heeft een verhoging van het budget met €25,0 mln. plaatsgevonden ten behoeve van de invoeringsprojecten WIA, Reflex en Arbeidsverledenbeschikking. Tot slot heeft de minister €3 mln. toegewezen voor de uitvoering van de TRI. Naast het toegekende budget ad. €1853,5 mln. heeft de minister tevens goedkeuring verleend voor bedragen van €24,3 mln. en €40,0 mln. uit respectievelijk het bestemmingsfonds voor de W&R-projecten en het bestemmingsfonds voor de frictiekosten in te zetten.

Tot slot, op basis van het jaarplan 2006 was de begroting vastgesteld op €1.828 miljoen. Deze bedraagt nu €1.841 miljoen. Het verschil wordt verklaard doordat bij de jaarrekening 2005 een bedrag van €11 miljoen is goedgekeurd die uit de bestemmingsreserve voor wet- en regelgevingprojecten wordt gefinancierd. De middelen zullen voornamelijk worden ingezet ten behoeve van het traject SUB/Walvis. Daarnaast heeft de minister een bedrag van €2 miljoen toegewezen voor de uitvoering van de TRI.

## 6.2 CWI

x €1 mln	2002	2003	2004	2005	2006
<b>startniveau SUWI:</b>					
regulier	344,0	279,0	263,0	250,0	245,0
transformatie	54,4	40,2	11,8	2,7	0,0
additionele reguliere projecten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ABNL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>TOTAAL</b>	<b>398,4</b>	<b>319,2</b>	<b>274,8</b>	<b>252,7</b>	<b>245,0</b>
<b>jaarplan CWI:</b>					
regulier	344,0	300,0	331,8	346,3	352,4
transformatie	54,4	0,0	0,0	0,0	0,0
additionele reguliere projecten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ABNL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>TOTAAL</b>	<b>398,4</b>	<b>300,0</b>	<b>331,8</b>	<b>346,3</b>	<b>352,4</b>
<b>eindstand Budget:</b>					
					Toegekend budget Medio 2006
regulier	368,5	341,5	372,7	382,5	383,5
transformatie	54,4	60,2	40,2	24,7	0,0
additionele reguliere projecten	0,0	11,5	15,4	10,0	0,0
ABNL	24,9	21,7	11,8	8,2	0,0
<b>TOTAAL</b>	<b>447,8</b>	<b>434,9</b>	<b>440,1</b>	<b>425,4</b>	<b>383,5</b>
<b>realisatie Jaarverslag:</b>					
regulier	347,3	340,1	367,4	389,2	
transformatie	34,4	26,2	27,6	26,5	
additionele reguliere projecten	0,0	0,9	5,5	4,7	
ABNL	24,9	21,7	11,8	8,2	
<b>TOTAAL</b>	<b>406,6</b>	<b>388,9</b>	<b>412,3</b>	<b>428,6</b>	

**Tabel 10 Financieel overzicht CWI in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen CWI 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).**

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

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

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

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

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

In 2006 bedraagt het aan CWI ter beschikking gestelde budget €352,4 mln. Daarnaast heeft CWI in het eerste halfjaar een aantal aanvullende budgetten ontvangen ter hoogte van in totaal €31,1 mln. Deze budgetten zijn bedoeld voor de ontwikkeling van het digitaal klant dossier (€19 mln.), de uitvoering van de indicatiestelling arbeidsgehandicapten (€3,5 mln.), het hogere aantal klanten voor de indicatiestelling WSW (€3,8 mln.) en de invoering van de BSN en GBA (€4,3 mln.)

## 6.2 SVB

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

**Tabel 11 Financieel overzicht SVB in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen SVB 2002-05; meibrief 2006; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).**

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

### 6.3 BKWI

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

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

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

### 6.4 IB

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

Tabel 13 Financieel overzicht IB in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen IB 2002-05; meibrief 2007; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

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





IB een onderuitputting op het projectenbudget gerealiseerd van €1,3 mln. Voor 2006 heeft IB in totaal een budget van 6,6 mln. tot haar beschikking, waaronder ook de onderuitputting op de projecten in 2005 is inbegrepen.

## 6.5 Meerjarig perspectief

Vanaf 2006 is de verwachting dat het reguliere kostenniveau van de diverse organisaties zich zal stabiliseren. Wel zal het kostenniveau jaarlijks worden aangepast voor loon-, prijs en volumeontwikkelingen. De verwachting is wel dat de totale budgetten van de organisaties de komende jaren een daling zullen vertonen. Zo zullen bij UWV bijvoorbeeld diverse invoeringstrajecten van beleid worden afgerond, zoals de WIA en de afronding van de herbeoordelingsoperatie in 2007.