

UWV 1^e halfjaar 2006

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, augustus 2006

Inhoud

INLEIDING	5
VOLUMEONTWIKKELINGEN	7
NIEUWE WETGEVING	9
WIA	9
HERBEOORDELINGEN	9
WIJZIGINGEN WW	10
WALVIS EN POLISADMINISTRATIE	10
REALISATIE BELEIDSDOELSTELLINGEN	13
WERK BOVEN UITKERING	13
WIA EN HERBEOORDELINGEN	15
KLANTGERICHTHEID	17
HANDHAVING	20
KETENSAMENWERKING	21
KWALITEIT	23
BEDRIJFSVOERING	25
RISICOMANAGEMENT	25
OVERIGE ASPECTEN VAN BEDRIJFSVOERING	26
HET VERANDERPROGRAMMA	27
KOSTEN VAN DE UITVOERING	29

INLEIDING

Jaar van de uitvoering

Het jaar van de uitvoering is op de helft. WIA en Walvis zijn ingevoerd en later dit jaar volgen de wijzingen in de WW. De herbeoordeling van WAO-gerechtigden vordert, maar ligt wel achter op schema. De uitvoering van dat nieuwe beleid is met voortvarendheid ter hand genomen. Kinderziekten zijn gebruikelijk in deze fase en komen ook nu voor, maar de omvang ervan is niet verontrustend. Wel hadden we in het eerste halfjaar nog te maken met de nasleep van de problemen met de invoering van het nieuwe Ziektewetsysteem. Dit leidde in het eerste kwartaal nog tot een sterke stijging van het aantal klachten. Nu is gelukkig weer een daling zichtbaar.

De contouren van de WIA worden steeds beter zichtbaar

Een half jaar na inwerkingtreding van de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) lijkt de instroom zich te stabiliseren, hoewel het natuurlijk nog te vroeg is om hier structurele betekenis aan te geven. Het percentage afwijzingen bedraagt 50% van de afgehandelde aanvragen. Bij circa 70% van alle toekenningen is sprake van volledige arbeidsongeschiktheid.

Door de strikte uitvoering van het duurzaamheidsprotocol ontvangt slechts 29% van de volledig arbeidsongeschikten een IVA-uitkering. 71% van de volledig arbeidsongeschikten krijgt een uitkering op grond van de WGA toegekend. De WGA bestaat dan ook voor ruim 60% uit personen die volledig arbeidsongeschikt zijn, van wie een deel mogelijk zal overgaan naar de IVA.

Zieken zonder werkgever (onder andere zieke werklozen en uitzendkrachten) nemen een naar verhouding groot deel (circa 30%) van de WIA-instroom voor hun rekening. Dit betekent dat in de ziekteperiode meer aandacht zal worden besteed aan de vervulling van de Poortwachtersfunctie, mede tegen de achtergrond dat deze groep ook in de toekomst omvangrijk zal zijn.

Wajong groeiende groep

Het aantal mensen met een Wajong-uitkering stijgt sneller dan aanvankelijk was verwacht. Binnen enkele jaren zal deze groep een van onze belangrijkste klantgroepen zijn. Eind 2005 had ongeveer een kwart van de Wajongers naast hun uitkering een dienstverband. Hiervan werkt 65% bij een WSW bedrijf en 35% bij een regulier bedrijf. Veel Wajongers verrichten laaggeschoold werk. Doordat steeds hogere eisen worden gesteld aan dit soort functies, wordt het lastiger voor Wajong-gerechtigden een baan te vinden. Ook de beperkte toegang tot WSW-arbeid (wachtljstproblematiek) vormt een toenemende belemmering.

Meer werk na ASB herkeuring

Wij volgen intensief hoe het de WAO-gerechtigden vergaat, bij wie door de herbeoordeling de uitkering is verlaagd of beëindigd. Het gaat veelal om kwetsbare mensen van wie de positie op de arbeidsmarkt extra aandacht vraagt. Van degenen die tijdens de herbeoordeling al gedeeltelijk werkten (ca. 1 op de 3 klanten) heeft ongeveer tweederde deel na acht maanden de verdien capaciteit (bijna) volledig benut. Van degenen die geen werk hebben op het moment van de herbeoordeling, heeft 11% na vier maanden werk gevonden. Na acht maanden is dit percentage gestegen tot 20%. Het aandeel werkenden is dus behoorlijk uitgebreid en bedraagt nu bijna de helft. Pas op termijn zal inzicht verkregen worden in de (duurzame) arbeidsparticipatie van deze groepen en in de mate waarin de nog lopende re-integratietrajecten tot succes leiden. Het aandeel beëindigingen als gevolg van de herbeoordeling neemt op dit moment – conform onze verwachtingen - sterk af, omdat nu oudere werknemers met een doorgaans hoog maatmanloon worden beoordeeld.

Nasleep invoering Ziektewetsysteem

Door invoeringsproblemen met het nieuwe Ziektewetsysteem hebben we in het eerste halfjaar 2006 te maken gehad met het wegwerken van te grote werkvoorraden. Deze zijn inmiddels aanzienlijk ingelopen. Wel staat de tijdigheid ZW nog onder druk. Ook beschikken we nog niet over betrouwbare scores voor alle ZW-indicatoren. Wij zullen over de ontbrekende indicatoren in het derde kwartaalverslag rapporteren.

Herstel conjunctuur heeft gevolgen voor WW en plaatsingspercentages

De gevolgen van de aantrekkende economie zijn duidelijk zichtbaar. De WW-instroom zal in 2006 verder afnemen. Wat betreft re-integratie realiseren wij een stabiel WW-plaatsingspercentage. Bij het plaatsingspercentage van de AG-trajecten zien we enerzijds een aantrekkende conjunctuur die een positieve invloed heeft op het plaatsingspercentage. Anderzijds is sprake van een "verharding" van de WAO/WIA-populatie.

Hoewel bij de WW het plaatsingspercentage stabiel is, is de vraag in hoeverre dit zo blijft. Onder invloed van de aantrekkende conjunctuur "verhardt" het WW-bestand. De werkloosheid zal meer structureel van aard zijn met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (harde-kern-WW). Bovendien zal naar verwachting een steeds groter wordend deel van de WW-populatie bestaan uit personen die afgewezen zijn voor de WIA. Aan de andere kant nemen de plaatsingsmogelijkheden toe door de aantrekkende werkgelegenheid. Wij verwachten dat er eerst sprake zal zijn van een stijging en daarna van een daling van het plaatsingspercentage. Hoe snel dit gebeurt en welke ontwikkeling uiteindelijk de boventoon gaat voeren is evenwel niet duidelijk.

Maatwerk van wezenlijk belang bij re-integratiebemiddeling

Re-integratieactiviteiten blijken vooral een positief te hebben voor de kansarmere werkzoekenden. Het niveau van maatwerk bij de re-integratiedienstverlening kan nog verder toenemen door de inzet van de individuele re-integratie overeenkomst (IRO). Wij ervaren bij dat instrument een grotere motivatie en betrokkenheid van de klant. Een cruciale rol hierin is weggelegd voor de re-integratiecoach. Deze moet in afstemming op en met de klant uit het brede palet van re-integratiemogelijkheden een zo gericht mogelijke keuze zien te maken. Kortom, gedifferentieerde dienstverlening door middel van maatwerk is dus geboden, waarbij zeker niet iedereen even intensief hoeft te worden benaderd.

Sterke daling aantal klachten in 2^e kwartaal

Er is veel externe publiciteit ontstaan over klachten bij UWV. De meeste klachten gaan over de informatieverstrekking door UWV en de betalingen bij de ZW. In het tweede kwartaal daalde het aantal klachten aanzienlijk (36%) tot ruim 5.100. Wij hebben diverse maatregelen genomen om dit - nog te hoge - aantal verder terug te dringen.

Kosten van de uitvoering binnen budget

Ondanks de verlaagde financiële kaderstelling voor 2006 slagen we erin om binnen het toegekende budget te blijven.

Nog veel te doen in 2006

In het jaar van de uitvoering moeten we tal van nieuwe processen zien aan te sluiten bij bestaande routines. Dat gaat niet vanzelf. En het is vaak zo een ingewikkeld proces dat we rekening moeten houden met verstoringen. Die hebben zich in dit eerste half jaar ook voorgedaan, zij het op beperkte schaal. De WIA is conform de eisen in uitvoering genomen, de overdracht van de premie-inning aan de Belastingdienst is na vele jaren van voorbereiding afgerond, het ziekteproces is grotendeels weer onder controle en het aantal klachten loopt weer terug. Onze uitvoeringskosten blijven binnen de begroting. Er zal in het tweede half jaar nog veel werk moeten worden verzet om de kwaliteit van de uitvoering op niveau te houden en waar nodig te brengen. De rechtmatigheid zal nog niet geheel aan de norm voldoen. Omdat we de aandacht dit jaar vooral moeten richten op de invoering van de nieuwe wetgeving, is de ruimte voor verbetering van de overige prestatie-indicatoren gering. Dat blijkt ook uit de halfjaarcijfers.

Raad van Bestuur

VOLUMEONTWIKKELINGEN

WW

Onder invloed van de gunstige economische ontwikkelingen groeit de werkgelegenheid in 2006. Het aantal WW-uitkeringen daalt in 2006 naar verwachting met circa 40.000. Dit is het gevolg van een snellere afname van de instroom in de WW dan eerder werd verwacht. We verwachten thans in 2006 een instroom in de WW van 324.000 (ruim 50.000 lager dan in 2005). Ook de uitstroom daalt in 2006 sterk; we verwachten een uitstroom van 364.000 (bijna 30.000 lager dan in 2005).

Tabel			
Ontwikkeling WW instroom, uitstroom, lopend bestand			(x 1.000)
	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
Gerealiseerd			
2003	418,7	343,0	280,3
2004	426,2	383,6	321,7
2005	377,6	392,1	306,7
2006 1e halfjaar	172,9	198,9	281,3
Raming			
2006 totaal	324,1	363,9	267,1

Arbeidsongeschiktheid

WIA

In onderstaande tabel zijn de volumeontwikkelingen WIA opgenomen. In de volgende hoofdstukken is nadere informatie opgenomen over de realisatiecijfers en over onze actuele inzichten inzake de raming voor 2006.

Tabel			
Ontwikkeling WIA instroom, uitstroom, lopend bestand			(x 1.000)
	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
Gerealiseerd			
in 1e halfjaar 2006	9,1	0,4	8,7
Raming 2006			
totaal toekenningen	24,8	3,9	20,9

WAO

Het aantal WAO-gerechtigden is in het eerste halfjaar 2006 gedaald tot 667.000. Deze daling wordt veroorzaakt doordat de instroom alleen nog bestaat uit cliënten met een ingangsdatum van het recht op uitkering vóór 2006. De uitstroom die in het eerste kwartaal relatief hoog was als gevolg van een eenmalige technische aanpassing van de registratie, is in het tweede kwartaal gedaald. Deze daling van de uitstroom zal zich in de rest van het jaar doorzetten. We verwachten dat het aantal WAO-gerechtigden in 2006 zal dalen van 703.000 eind 2005 naar 637.000 eind 2006.

Tabel			
Ontwikkeling WAO instroom, uitstroom, lopend bestand			(x 1.000)
	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
Gerealiseerd			
2003	66,3	83,2	785,6
2004	59,2	78,9	765,8
2005	19,9	82,3	703,1
2006 1e halfjaar	5,6	42,0	666,7
Raming			
2006 totaal	7,9	73,7	637,3

Wajong

Het aantal klanten met een uitkering Wajong is in het eerste halfjaar 2006 met 4.000 gestegen tot 151.000. De instroom blijft aanzienlijk hoger dan de uitstroom. De relatief lage uitstroom wordt veroorzaakt doordat er nog nauwelijks uitstroom is wegens pensioen. De relatief hoge instroom is deels het gevolg van de eenmalige technische aanpassing van de registratie. Daarnaast is er sprake van een structurele groei.

WAZ

Bij de WAZ is het bestand in het eerste halfjaar 2006 gedaald met ruim 3.000 tot 50.000. Dit komt vooral door het beëindigen van de toegang tot de WAZ per 1 augustus 2005. Er is nog wel sprake van overloop en herleving van oude rechten. Omdat maar een klein deel van de populatie herbeoordeeld wordt, is de invloed van het aangepaste Schattingsbesluit (ASB) beperkt bij de WAZ.

Ziektewet

In het eerste halfjaar 2006 is het aantal toekenningen ZW sterk toegenomen. Deze toename is vooral het gevolg van het wegwerken van de achterstanden ZW in het eerste kwartaal. Deze waren ontstaan door problemen bij de invoering van het nieuwe Ziektewetstelsel.

Bij de uitzendkrachten speelt ook het aantrekken van de uitzendmarkt een rol. Dit heeft geleid tot een toename van het aantal uitzendkrachten en naar verhouding tot een stijging van het aantal zieke uitzendkrachten. Als gevolg van deze ontwikkelingen verwachten we dat het aantal ZW-uitkeringen in 2006 zal stijgen tot circa 431.000. Het aantal zieke werklozen zal in de loop van 2006 dalen. Deze daling hangt grotendeels samen met een afname van het aantal werklozen. Ook het aantal overige ZW-uitkeringen zal – na de incidentele stijging in het eerste halfjaar als gevolg van het wegwerken van de achterstanden – in de loop van 2006 aanzienlijk dalen.

Tabel				
Ontwikkeling toekenningen ZW				(x 1.000)
	Uitzendkrachten (sector 52)	Werklozen	Overigen	Totaal
Gerealiseerd				
2003	129,4	65,2	136,2	330,8
2004	118,7	76,8	125,5	321,0
2005	162,2	72,8	121,9	356,9
2006 1e halfjaar	153,8	37,8	87,7	274,3
Raming				
2006 totaal	225,6	64,2	141,3	431,1

NIEUWE WETGEVING

Per 1 januari 2006 is – na een lange en intensieve voorbereiding – een tweetal nieuwe stelsels in uitvoering genomen. De betreft de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), die voor nieuwe gevallen de WAO vervangt. Samen oplopend met de invoering van WIA wordt in 2006 de herbeoordeling van een zeer groot aantal WAO-gerechtigden voortgezet. De tweede stelselwijziging betreft de Wet Administratieve Lastenverlichting en Vereenvoudiging In Sociale verzekeringswetten (WALVIS), die regels stelt voor het loonbegrip voor zowel de vaststelling van de premie als van de uitkering. Tegelijk met de invoering van Walvis hebben wij de premieheffing overgedragen aan de Belastingdienst. Nu een half jaar verstreken is, kunnen we – ondanks enkele startproblemen - iets zeggen over de effecten van dat nieuwe beleid.

WIA

Ontwikkeling van het bestand

Het aantal aanvragen voor een WIA-uitkering is in de periode van oktober 2005 tot en met juni 2006 lager dan was geraamd. Sinds oktober zijn er circa 27.000 aanvragen ingediend. Tot en met juni 2006 zijn 7.300 WIA-uitkeringen toegekend. In 7.800 gevallen is de aanvraag afgewezen.

Voor 2006 verwachtten we tot voor kort circa 51.400 aanvragen en op basis van het percentage afwijzingen tot nu toe (52%) circa 24.800 toekenningen. We zien evenwel op basis van de huidige ontwikkelingen dat deze aantallen voor 2006 mogelijk lager zullen uitkomen.

Verder geven de realisatiecijfers het volgende beeld:

- o 29% van de WIA-instroom (= incl. voorschotverstrekkingen) is gedeeltelijk arbeidsongeschikt, 71% volledig arbeidsongeschikt;
- o 30% van de volledig arbeidsongeschikten ontvangt een IVA-uitkering, 70% een WGA-uitkering;
- o het grootste deel van de afwijzingen (69%) vindt plaats omdat de aanvrager < 35% arbeidsongeschiktheid wordt beoordeeld.

Ook de verhouding IVA-WGA wijkt af van wat werd geraamd. De huidige verdeling is circa 1.500 IVA- en 5.800 WGA-uitkeringen. Van de toegekende WGA-uitkeringen wordt ruim eenderde (2.150) berekend naar een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Bij 3.650 WGA-toekenningen gaat het om volledige, maar (vooralsnog) niet duurzame arbeidsongeschiktheid.

Wij hebben een dossieronderzoek uitgevoerd bij diagnosegroepen met een ernstig ziektebeeld. Daaruit komt naar voren dat de als duurzaam arbeidsongeschikt beoordeelden zo goed als geen kans hebben te herstellen van hun ziekte. Voor een belangrijk deel van de niet duurzaam volledig arbeidsongeschikten geldt dat de duurzaamheid weliswaar niet kan worden vastgesteld, maar dat er eerder een kans op verslechtering is dan op herstel. In deze gevallen is er vrijwel altijd een afspraak voor een herbeoordeling gemaakt. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal – noodzakelijk gebleken - professionele herbeoordelingen.

Verwacht mag worden dat er op termijn een beweging van de WGA naar de IVA zal gaan plaatsvinden, omdat alsnog geoordeeld wordt dat de arbeidsongeschiktheid als duurzaam wordt beschouwd. De omvang van die beweging kunnen wij nu nog niet ramen.

Herbeoordelingen

Verlagingen en intrekkingen

In de eerste zes maanden van 2006 hebben we ruim 56.300 herbeoordelingen afgerond met een beschikking. Het aandeel verlaagde en beëindigde uitkeringen bedraagt tot en met juni 2006 36,3% (WAO: 40,2%, WAZ: 47,9% en Wajong: 8,3%). In 2005 is het percentage verlaagde en beëindigde uitkeringen geleidelijk afgenomen. Het relatieve aandeel verlagingen is toegenomen. Deze trend lijkt zich in 2006 voort te zetten. Dit hangt onder andere samen met het toenemende aantal ouderen dat wordt herbeoordeeld. Ouderen blijken tot nu toe vaker hun (gedeeltelijke) uitkering te behouden dan jongeren.

Uit extern uitgevoerd onderzoek blijkt dat van de herbeoordeelde cliënten van wie de uitkering is verlaagd of ingetrokken en die al werkten op het moment van de herbeoordeling 8 maanden later ten minste 47% de verdien capaciteit (bijna) volledig benut. 20% geeft aan niet te weten of de verdien capaciteit wordt benut. Aannemelijk is dat ook deze groep de verdien capaciteit (bijna) volledig zal benutten. Van degenen die geen werk hebben op het moment van de herbeoordeling, heeft na 4 maanden 11% werk gevonden, na 8 maanden is dit percentage gestegen tot 20. Van degenen die na 8 maanden geen werk hebben, geeft 70% aan op zoek te zijn. De re-integratie van cliënten die (met een IRO) een traject bij een re-integratiebedrijf volgen, is nog nauwelijks zichtbaar in de huidige onderzoeksresultaten. Deze zullen blijken uit de volgende onderzoeksmeting die 18 maanden na de herbeoordeling wordt uitgevoerd.

78% van de cliënten die een verlaagde of beëindigde uitkering krijgen als gevolg van de herbeoordeling is binnen 8 weken na de beschikking aangemeld bij een re-integratiebedrijf. Het opstellen van de re-integratievisie gebeurt vrijwel altijd binnen 4 weken na de beschikking. De doorlooptijd vanaf het opstellen van de re-integratievisie tot de aanmelding bij een re-integratiebedrijf behoeft nog verbetering.

TRI en WW

Tot en met juni 2006 hebben we circa 5.000 TRI-aanvragen afgehandeld, waarvan 71% is toegekend. Het aantal lopende TRI-uitkeringen lag ultimo juni op bijna 2.800.

Binnen 8 weken na de aanvraag TRI hebben we voor 83% een beschikking afgegeven.

Tot en met juni 2006 hebben we bijna 21.200 WW-uitkeringen toegekend. Ongeveer een kwart van alle WW-aanvragen is afgewezen. Hierbij zijn alle WW-beslissingen vanaf de datum van de herbeoordelingsbeslissing tot zes maanden ná deze datum meegenomen.

Om ervoor te zorgen dat iedereen die na een ASB-herbeoordeling recht heeft op een WW- of TRI-uitkering, deze sneller ontvangt, ondersteunt de arbeidsdeskundige de betrokken cliënt bij de aanvraag. De aanvragen worden – anders dan gebruikelijk – niet via CWI, maar rechtstreeks naar de behandelende afdeling gezonden.

In het verslag over het derde kwartaal zullen we rapporteren over de tijdigheid van de beslissing en betaling van TRI-/WW-uitkeringen, aansluitend op de herbeoordeling.

Wijzigingen WW

Per 1 april 2006 is de zogenoemde wekeneis aangepast. Per 1 juli 2006 is de WW aangepast terzake van startende zelfstandigen. Deze wijzigingen zijn tijdig ingevoerd. Per 1 oktober 2006 treden omvangrijke wijzigingen in recht, hoogte en duur van de uitkering in werking. De invoering van deze wijzigingen loopt op schema.

Walvis en polisadministratie

In 2005 heeft de voorbereiding op de invoering van Walvis per 1 januari 2006 veel aandacht gevraagd. De invoering is voor het overgrote deel goed verlopen. Er hebben zich op beperkte schaal knelpunten voorgedaan in het uitkeringsproces, maar die zijn en worden opgelost. In het eerste halfjaar 2006 is gewerkt aan de afronding van de testactiviteiten. Dit loopt volgens planning. Ook de interne overdracht van werkzaamheden en de implementatieondersteuning in de nazorg vinden conform planning plaats.

Daarnaast zijn veel werkzaamheden verricht aan de polisadministratie. Deze werkzaamheden hebben in het eerste halfjaar 2006 een werkende koppeling met de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) opgeleverd. In maart zijn alle binnengekomen mutaties in de GBA verwerkt. 98% van de weekaanleveraars kan momenteel de gegevens aanleveren. Ook zijn we in staat de loonaangiftes die via tapes van de Belastingdienst komen, op te slaan, inhoudelijk te controleren en de uitkomsten van de analyse terug te koppelen aan de Belastingdienst. Momenteel verwerken we via het reguliere koppelvlak circa 100.000 loonaangiftes per dag. Daarentegen zijn we nog niet in staat om de loonaangiftes conform planning te verwerken in de polisadministratie. We verwachten dat eind augustus de loonaangiftes tot en met mei in de polisadministratie verwerkt zijn en dat eind september de polisadministratie bij is. Om de afnemers van de polisadministratie in de tussenliggende periode zo goed mogelijk te bedienen hebben we een aantal maatregelen getroffen. Zo worden de loonaangiftes verwerkt en opgeslagen in de zogenoemde analyseomgeving. Via deze omgeving kunnen vragen van afnemers worden beantwoord en vanuit

deze omgeving vinden gegevensleveringen op basis van de gecontroleerde loonaangiften plaats. Ook wordt een terugvalsscenario uitgevoerd om de loonaangiften buiten de polisadministratie om, om te zetten in mutaties in de basisregistratiesystemen. Eind augustus zijn de basisregistratiesystemen bij tot en met mei en uiterlijk eind september zijn de basisregistratiesystemen up to date voor de huidige gegevensleveringen. Alle relevante afnemers zijn geïnformeerd waarbij besproken wordt welke aanvullende maatregelen getroffen kunnen worden om de impact zoveel mogelijk te beperken.

REALISATIE BELEIDSDOELSTELLINGEN

Werk boven uitkering

In dit hoofdstuk geven wij aan op welke wijze wij uitvoering geven aan de belangrijkste wetten en regelingen. We staan stil bij knelpunten en oplossingen.

Resultaten

TABEL Prestatie-indicatoren: Werk boven uitkering				
Prestatie	Norm 2006	Realisatie 1e halfjaar 2006	Prognose 2006	Realisatie 2005
% herstelde vangnetgevallen na 13 weken	75%	nb	nb	n.v.t.
% herstelde vangnetgevallen voor 13 weken				
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	-	-	-
Re-integratie aanbodquote WW	90%	77%	82%	n.v.t.
Plaatsingspercentage AG	30%	32%	33%	n.v.t.
Plaatsingspercentage WW	40%	33%	33%	n.v.t.

Toelichting

- De percentages herstelde vangnetgevallen (vóór en ná 13 weken) zijn nog onvoldoende betrouwbaar door de problemen met het nieuwe Ziektewetsysteem. In het derde kwartaalverslag zullen wij een resultaat melden. Ook het resultaat uit een audit over de juistheid van de toetsing van het re-integratieverslag is vanaf het derde kwartaal beschikbaar.
- Over de eerste zes maanden van 2006 bedraagt het resultaat voor de re-integratieaanbodquote WW 77% (2005: 67%). Er zijn meerdere oorzaken voor het nog niet kunnen halen van de norm. Een belangrijke oorzaak is echter dat de overdracht door CWI van cliënten met een uitkeringsduur van 6 maanden of langer niet altijd op tijd plaats vindt. Inmiddels werken we met een noodprocedure om dit probleem voor cliënten op te lossen. De gezamenlijke afspraak is dat CWI een tijdigheid van 90% haalt. We verwachten dat wij vanaf oktober 2006 de norm van 90% zullen realiseren. Gemiddeld over het hele jaar verwachten we een score van 82%.
- Op dit moment bedragen de plaatsingspercentages voor AG (norm 30%) voor de contractjaren 2002, 2003 en 2004 resp. 32%, 26% en 15% en de plaatsingspercentages WW (norm 40%) 33%, 32% en 22%. De definitieve plaatsingspercentages kunnen pas berekend worden als alle trajecten van een contractjaar zijn afgesloten. Hierdoor zullen de plaatsingspercentages met name voor de meest recente jaren nog duidelijk toenemen. Daarom zijn in de tabel uitsluitend de percentages voor 2002 opgenomen. Hierna wordt ingegaan op de overige re-integratieresultaten.

Overige resultaten re-integratie

We hebben als doelstelling voor 2006 om 27.500 cliënten te plaatsen door middel van de inzet van re-integratie. Uit voorlopige cijfers blijkt dat in de eerste zes maanden van 2006 13.956 cliënten zijn geplaatst (5.598 AG en 8.358 WW). We liggen dus op schema. Dit aantal plaatsingen maakt 34,5% uit van de totale uitstroom in het eerste halfjaar 2006. Dit is hoger dan in 2003 en 2004 (33,9% resp. 34,2%) maar lager dan in 2005 (36,5%).

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 hebben we 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. Ruim 93% van de klanten geeft aan dat de eerder gemaakte afspraken door de re-integratiecoach worden nagekomen.

Om de effectiviteit van de re-integratiecoach te meten hebben we onderzoek gedaan voor de periode januari tot en met juni 2006. De effectiviteit wordt daarbij uitgedrukt in percentage werkherleving als reden voor beëindiging van de relatie van verzekerde met UWV.

In onderstaande tabel zijn de resultaten van ingekochte trajecten en intensieve begeleiding van de re-integratiecoach opgenomen. De resultaten hebben vanwege gebreken in de registratie van de werkhervattingen na intensieve begeleiding een zeer voorlopig karakter, onder meer door problemen met het doorvoeren van een noodzakelijke conversie. Desondanks blijkt wel dat de intensieve begeleiding van de re-integratiecoach relatief positieve scores laat zien.

We hebben een aantal maatregelen genomen om deze registratie in de loop van het derde kwartaal te verbeteren.

TABEL effectiviteit re-integratiecoach		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	totaal 1e halfjaar
Iro WW*	Som van beëindigingen	176	590	678	599	560	721	3.324
	Som van plaatsingen	119	429	474	396	386	526	2.330
Reguliere WW trajecten*	Som van beëindigingen	2.044	2.556	2.667	2.173	3.033	2.841	15.314
	Som van plaatsingen	580	841	867	721	1.226	1.358	5.593
Overige trajecten*	Som van beëindigingen	407	296	314	189	170	193	1.569
	Som van plaatsingen	65	86	81	47	85	71	435
Totaal trajecten*	Som van beëindigingen	2.627	3.442	3.659	2.961	3.763	3.755	20.207
	Som van plaatsingen	764	1.356	1.422	1.164	1.697	1.955	8.358
Intensieve Begeleiding**	Totaal beëindigd	403	335	520	474	668		2.400
	Werkhervatting	284	234	335	358	456		1.667

Bron: * IR
** UWS, Pacta AR

In de eerste zes maanden van 2006 hebben we 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 hebben wij audits uitgevoerd. Deze hebben er in een beperkt aantal gevallen toe geleid dat bedrijven de IRO niet meer mogen uitvoeren.

Vanaf oktober 2005 zijn we gestart met de inzet van gedifferentieerde dienstverlening. Hierbij worden 'losse' producten (bijvoorbeeld jobhunting) ingezet voor cliënten die niet een volledig traject nodig hebben, maar wel behoefte hebben aan specifieke dienstverlening. Er zijn sindsdien bijna 2.500 diensten ingekocht.

Om de inkoop van scholing efficiënter en effectiever te laten verlopen wordt vanaf 1 juli 2006 een scholingsmakelaar ingezet. Deze hebben we voornamelijk voor één jaar gecontracteerd. Voorts hebben we de afhandeling van scholingsaanvragen geconcentreerd. Het aantal scholingen is op dit moment hoger dan verwacht. We verwachten dan ook dat de prognose van 3.000 scholingen in 2006 zal worden overschreden.

We hebben voor de doelgroep jonggehandicapten in het eerste halfjaar ruim € 4,7 mln. (budget € 11,5 mln.) besteed, waarvan € 3 mln. voor de no-riskpolis, € 1 mln. (uitvoeringskosten) voor de jonggehandicaptenteams en € 0,5 mln. voor experimenten. We verwachten dat het budget van € 11,5 mln. in 2006 volledig zal worden besteed. Een belangrijk project "Kenniscentrum jongeren met een arbeidshandicap en werk" dat gefinancierd wordt uit dit budget gaat naar verwachting dit najaar van start.

WIA en herbeoordelingen

Resultaten

Tabel				
Herbeoordelingen 1e halfjaar 2006 (t/m juni)				
	Totaal	WAO	WAZ	Wajong
Uitkering gelijk	58,9%	54,4%	47,3%	90,4%
Uitkering verlaagd	13,3%	15,0%	15,2%	2,0%
Uitkering beëindigd	23,0%	25,2%	32,7%	6,3%
Uitkering verhoogd	4,8%	5,4%	4,5%	1,1%
Uitkomst nog onbekend	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	56.333	46.855	2.105	7.373

Re-integratie na herbeoordeling

Onderstaande tabel geeft inzicht in de startpositie met betrekking tot de re-integratie van cliënten voor wie de herbeoordeling heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering.

Tabel		
Kerncijfers re-integratie 1e halfjaar 2006 (per ultimo juni)		
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	20.452	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	93	0,5%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	20.359	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	4.772	23%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	2.120	10%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	2.152	11%
- cliënt heeft geen re-integratiemogelijkheden of is vrijgesteld	500	2%
2b waarvan oordeel: nog geen re-integratieacties	1.660	8%
- cliënt tekent bezwaar aan tegen beschikking	1.660	8%
2c waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	7.590	37%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	6.466	32%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	1.124	6%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	6.337	31%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	1.244	6%
- cliënt kiest voor een IRO	1.603	8%
- cliënt maakt gebruik van re-integratietraject	3.490	17%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten	3.490	100%
- cliënten waarvoor de inkoop nog moet starten	165	5%
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	1.313	37%
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	2.012	58%

Bezwaar en beroep na herbeoordeling

Tot en met juni 2006 zijn bijna 18.500 bezwaren ingediend in verband met een ASB-herbeoordeling. Tegen bijna 26% van de beslissingen met een verlaging of beëindiging van de uitkering, gaan cliënten in bezwaar. In 26,6% van de afgehandelde bezwaarzaken is het bezwaar gegrond verklaard.

Tabel							
Bezwaarschriften ASB 1e halfjaar 2006 (t/m juni)							
	Geground	Niet Ontvankelijk	Ongegrond	Intrekkingen	Onbekend	Lopend	Totaal
Wajong	241	59	385	75	3	170	933
WAO	3.313	808	7.556	943	10	4.158	16.788
WAZ	124	37	254	44	1	257	717
Totaal	3.678	904	8.195	1062	14	4.585	18.438
%	26,6	6,5	59,2	7,7			

37% tekent beroep aan tegen een ongegrond verklaarde beslissing. In totaal zijn tot en met juni 2006 ruim 2.700 beroepszaken aanhangig gemaakt. In bijna 25% van de afgehandelde beroepszaken is het beroep g gegrond verklaard.

Tabel						
Beroepszaken ASB 1e halfjaar (t/m juni)						
	Geground	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Intrekkingen	Nog lopend	Totaal
Totaal	148	59	236	157	2106	2.707
%	24,7	9,8	39,3	26,2		

Productie

Relevante factoren voor de productie

- De invoering van WIA vindt plaats in een tijdsbestek waarin UWV een groot aantal WAO-gerechtigden herbeoordeelt op grond van het nieuwe Schattingsbesluit. Bij zowel de herbeoordelingen als WIA zijn dezelfde medewerkers betrokken. Daarnaast beschikken we nog onvoldoende over ingewerkte en ervaren verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.
- De doorlooptijden WIA zijn langer dan geraamd, omdat de claimbeoordeling meer tijd vergt. Ook moet in veel gevallen extra informatie worden opgevraagd bij medisch specialisten. De nieuwe dagloonsystematiek, die op 1 januari 2006 is ingevoerd, noopt ons in veel gevallen aanvullende informatie uit te vragen bij werkgevers. Ook de interne gegevensoverdracht verloopt nog niet optimaal.
- Ook moeten de klantgestuurde professionele herbeoordelingen worden uitgevoerd, evenals de professionele herbeoordelingen waarbij de kans op herziening groot is.

Gevolgen voor de productie

- Dit heeft voor de productie in het eerste halfjaar de volgende consequenties gehad:
- De werkvoorraad WIA is door de langere gemiddelde doorlooptijd opgelopen tot ruim 8.000 dossiers, waarvan het grootste deel (ruim 6.000 aanvragen) nog binnen de afhandelingstermijn van 10 weken ligt.
- We hebben nagenoeg het aantal ASB-herbeoordelingen uitgevoerd als gepland (56.300 in plaats van 57.500).
- Er zijn meer professionele herbeoordelingen uitgevoerd dan was voorzien (19.350 in plaats van 15.000).

Maatregelen

- Om de productie te verhogen dan wel de gevolgen voor de klant tot een minimum te beperken hebben we de volgende maatregelen genomen:
- Onverminderde werving van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.
- Inzetten van re-integratiebegeleiders op begeleiding naar werk vóór de herbeoordeling, zodat de herbeoordeling mogelijk achterwege kan blijven. Hiermee zijn we begin juni gestart. De eerste resultaten met de inzet van re-integratiebegeleiders zijn bemoedigend.
- Het zoveel mogelijk beperken van professionele herbeoordelingen.
- Door de langere doorlooptijden WIA kunnen we soms niet tijdig beslissen. Daarom nemen wij twee weken ná einde wachttijd contact met de cliënt met de vraag of deze een voorschot wenst.
- We sturen strikt op een afhandelingstermijn van 10 weken na ontvangst van de aanvraag.
- De doorlooptijd vanaf het opstellen van de re-integratievisie tot de aanmelding bij een re-integratiebedrijf moet verder verkort worden. Daartoe voeren we interne procesverbeteringen door.

Verwachte ontwikkelingen

- Tot voor kort verwachten we voor 2006 51.400 WIA-aanvragen. We zien evenwel op basis van de huidige ontwikkelingen dat dit aantal voor 2006 mogelijk lager zal uitkomen.
- We verwachten dat de werkvoorraad WIA in het tweede halfjaar zal afnemen tot de normale werkvoorraad.
- Volgens het jaarplan 2006 zouden we dit jaar 128.000 ASB-herbeoordelingen uitvoeren. We verwachten met uitvoering van de hiervoor genoemde maatregelen voor 2006 uit te komen op 114.000 herbeoordelingen. Dat betekent dat in het tweede halfjaar van 2006 nog 57.700 herbeoordelingen worden uitgevoerd (114.000 -/- 56.300). Onder meer door de inzet van re-integratiebegeleiders zullen ongeveer 14.000 herbeoordelingen achterwege kunnen blijven. Voor 2007 verwachten we nog een voorraad van 102.000 herbeoordelingen. Uitgaande van het huidige productietempo en het resultaat van de inzet van re-integratiebegeleiders zullen we per 1 juli 2007 90% van alle ASB-herbeoordelingen hebben gerealiseerd en per 1 november 2007 zullen we de resterende herbeoordelingen hebben uitgevoerd.
- Het aantal professionele herbeoordelingen blijft in de tweede helft van 2006 op vrijwel hetzelfde niveau als in het eerste halfjaar 2006.

Klantgerichtheid

Goede bereikbaarheid zien wij als een belangrijke stap in klantgericht handelen. De bereikbaarheid van UWV telefoon Werknemers bedroeg tot en met juni 90% en toont een stabiele stijging. Bijna 85% van de vragen hebben we direct kunnen beantwoorden. In totaal hebben we in 2006 tot nu toe 3,3 mln. telefonische klantvragen beantwoord.

Naast onze telefonische dienstverlening neemt het gebruik van onze internetsite snel toe. 75 formulieren kunnen elektronisch worden ingevuld en gedownload. Tot en met 2^e kwartaal 2006 hebben we ruim 70% van de ruim 500.000 digitaal ontvangen vragen direct kunnen beantwoorden. We beschikken voor deze services over een database van ruim 1.000 antwoorden gebaseerd op meer dan één miljoen gestelde vragen. We werken hierbij samen met CWI omdat circa 40% van de cliënten dezelfde vraag zowel aan CWI als UWV stelt.

In het eerste halfjaar 2006 zijn alle kantoren aangesloten op UWV telefoon Werkgevers. De bereikbaarheid voor werkgevers bedroeg 95%. In het eerste halfjaar zijn circa 600.000 vragen beantwoord. Wij hanteren ook hier één database voor de beantwoording van vragen door werkgevers via telefoon en Internet.

Na een geleidelijke invoering vanaf eind 2005 is Telefonie Zakelijk per 1 juli 2006 volledig uitgerold. Naar verwachting zal Telefonie Zakelijk jaarlijks tussen de 500.000 en 1.000.000 zakelijke contacten afhandelen, tot nu toe zijn er circa 250.000 gesprekken verwerkt.

Klantonderzoeken

Naast het 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek hebben wij de Klantgerichtheidsmonitor ontwikkeld. De monitor, die elk kwartaal gehouden wordt, voorziet in de behoefte aan regelmatige cijfermatige informatie over de klantgerichtheid van UWV, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening.

De algemene resultaten uit de monitor over het 4^{de} kwartaal 2005 vertonen het volgende beeld:

- Het totaal rapportcijfer voor de dienstverlening (6,3) is vrijwel gelijk aan de eerste meting (6,4).
- Bijna tweederde van de cliënten is tevreden over de klantgerichtheid van de dienstverlening. Ook dit percentage is van vrijwel hetzelfde niveau als de eerste meting, ondanks de problematiek rond de implementatie van het nieuwe ZW-proces.
- Persoonlijke aandacht blijft het centrale punt in de beleving van de cliënt

Opnieuw is onderzoek gehouden onder rechtbanken (sector bestuursrecht) in Nederland over de afhandeling door en dienstverlening van UWV bij beroepszaken. Over het algemeen is het oordeel van de rechtbanken over de afhandeling van beroepszaken positief. Gemiddeld rapportcijfer is een 6,9. Op de volgende punten oordelen de rechtbanken dat de dienstverlening is vooruitgegaan:

- inhoudelijke kwaliteit van het verweerschrift
- inhoudelijke behandeling ter zitting
- bejegening van de verzekerde
- nakomen van afspraken

Uit onderzoek naar de klachtenbehandeling blijkt dat, ondanks de sterke stijging van het aantal klachten, het Centraal Klachtenbureau als gemiddeld rapportcijfer een 6,4 krijgt. Dat is hetzelfde als in 2004. Een toenemend aantal klagers vindt de afhandeling zorgvuldig.

Bij onderzoek naar het gebruik van de UWV-site worden veel 'uiterlijkheids'-aspecten van de site positief beoordeeld: snelheid, betrouwbaarheid en tone of voice. De structuur/opbouw van de site moet nog verbeterd worden. Het overall rapportcijfer is 6,5. Ter verbetering voeren we een aantal korte termijn maatregelen door om de 'bewegwijzering' en de vindbaarheid binnen de huidige site te verbeteren. Ook wordt in de loop van het tweede kwartaal een grondige overall revisie van onze site doorgevoerd.

Klanttevredenheidsonderzoek 2005

Onder ruim 9.000 cliënten van UWV is in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Uit het onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden ten opzichte van het vorige onderzoek in 2003 licht is gedaald tot gemiddeld 6,3 (een daling van 0,2). De daling is gemeten bij WW- en WAO-gerechtigden, terwijl het oordeel van ZW- en Wajong-gerechtigden iets is gestegen.

Belangrijke uitkomst van het onderzoek is dat Werk boven Uitkering zijn vruchten begint af te werpen. Uitkeringsgerechtigden waarderen de preventie- en re-integratie-activiteiten van UWV beter en kennen er een hoger belang aan toe. Bovendien blijkt uit de stellingen dat de meerderheid de eigen verantwoordelijkheid bij re-integratie erkent. Een cultuuromslag begint zich af te tekenen.

Uitkeringsgerechtigden zijn ook beter te spreken over aspecten waarbij UWV zich de afgelopen periode sterk vernieuwd heeft: communicatie, met name ook over de internetsite. Ook de klachtenafhandeling krijgt, ondanks de stijging van het aantal klachten, een iets hogere score. De betaling van de uitkering blijft voor uitkeringsgerechtigden één van de belangrijkste aspecten. De tevredenheid hierover is licht gedaald. Aandachtspunt is de betaling aan samenlopers.

De tevredenheid van werkgevers en administratiekantoren is iets gedaald (tot resp. 5,0 en 5,2). Vooral grote werkgevers zijn kritischer over UWV. Hierbij wordt aangetekend dat het onderzoek zich uitsluitend heeft gericht op de distribuerende functie (preventie, re-integratie en uitkeringsverzorging). Vanwege de overheveling naar de Belastingdienst maakte de collecterende functie geen deel meer uit van het onderzoek. De grotere ontevredenheid is voor een belangrijk deel toe te wijzen aan het oordeel over het telefonisch contact met UWV.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat er door UWV werk wordt gemaakt van de verbetering van de klantgerichtheid, maar ook dat dit zich nog niet op alle fronten vertaalt in klanttevredenheid.

De belangrijke verbeteronderwerpen zijn onze (telefonische) bereikbaarheid cq het telefonisch contact met onze organisatie, de (tijdigheid) van de betalingen en de (juiste) informatievoorziening in het algemeen. Voorbeelden van verbetermaatregelen zijn het doorverbinden van cliënten met interne deskundigen en de pilot om betaalspecificaties via internet beschikbaar te stellen.

Cliëntenparticipatie

- In de eerste helft van 2006 is gestart met de uitvoering van een communicatieplan dat de gezamenlijke cliëntenraden, ondersteund door UWV, hebben opgesteld. Dit plan heeft onder andere tot doel heeft om de cliëntenparticipatie meer bekendheid te geven, zowel intern bij de medewerkers van UWV, als extern naar de achterban.
- Daarnaast is versterkt aandacht gegeven aan het positioneren van de adviesrol van de cliëntenraden aan de voorkant van onze processen en veranderingen. Zo is samen met de cliëntenraad beleid ontwikkeld voor de herbeoordelingen (groep 50-55 jarigen).
- De cliëntenraad AG heeft spontaan advies uitgebracht over het terugvorderingbeleid. Het gaat daarbij vooral over situaties waarin het de klant redelijkerwijs niet duidelijk is dat er teveel aan uitkering is verstrekt. Samen met de cliëntenraad wordt dit advies uitgewerkt.
- De cliëntenraden AG en WW in regio Oost hebben in het eerste kwartaal de Cliënt-in-Beeld-Publieksprijs 2006 gewonnen. De prijs was uitgeschreven door de Landelijke Cliëntenraad. De raden hebben knelpunten in de dienstverlening van UWV in beeld gebracht en verbeteringen voorgesteld. Een aantal adviezen wordt thans ingevoerd.

Klachten

Resultaten

Tabel Aantal klagers* (t/m juni)				
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
2004	2.338	2.676	2.826	3.591
2005	4.896	4.666	3.853	6.701
2006	8.011	5.138		
per maand uitgesplitst				
jan-06	2.420			
feb-06	2.552			
mrt-06	3.039			
apr-06		1.777		
mei-06		1.732		
jun-06		1.629		

Tabel Afhandeling klachten* 1e halfjaar 2006 (t/m juni)		
Oordeel	2006	
	Aantal	%
Gegrond	7.506	57,1%
Ongegrond	2.148	16,3%
Niet ontvankelijk	2	0,0%
Tussentijds afgehandeld / geen oordeel	3.498	26,6%
Totaal	13.154	100%

* excl. Nationale Ombudsman

Tabel Klachtensoorten 1e halfjaar 2006 (t/m juni)	
	Score
Informatie/communicatie naar klant	40,9%
Betaling	26,8%
Behandelingsduur	14,5%
Bejegening	10,6%
Bereikbaarheid	4,1%
Integriteit	0,0%
Discriminatie	0,0%
Overig	3,1%
Totaal	100%

Na een sterke stijging van het aantal klachten begin 2006 is het aantal klachten in het tweede kwartaal 2006 aanzienlijk gedaald. Zowel de stijging als de huidige daling zijn in belangrijke mate herleidbaar tot de invoeringsproblemen van het nieuwe Ziektewetsysteem. In het eerste kwartaal waren er ruim 3.400 ZW-klachten, in het tweede kwartaal is dit aantal gedaald tot ruim 2.000.

Deze daling is mede toe te schrijven aan maatregelen die we hebben genomen om ervoor te zorgen dat de verwerking van ZW-aanvragen verbetert. Zo hebben we actief gestuurd op snellere betaling. Waar dat nog niet lukt, benaderen we klanten actief om hen desgewenst een voorschot te verstrekken. Ook binnen de andere bedrijfsonderdelen was er sprake van een aanzienlijke daling (bijv. bij AG van ruim 2.100 in het eerste kwartaal naar ruim 1.600 in het tweede kwartaal en bij WW van ruim 1.500 naar 850).

Om een idee te krijgen van de klachtintensiteit hebben wij het aantal klachten gerelateerd aan het aantal beslissingen. De hoogste klachtintensiteit in het eerste kwartaal van 2006 kent AG (30 per 1.000 beslissingen), de laagste WW (9 per 1.000 beslissingen). ZW neemt hierbij een tussenpositie in (16 per 1.000 beslissingen). Bij de ZW is een substantiële daling van het aantal klachten merkbaar. Dit na een eerdere sterke stijging eind 2005 en begin 2006 als gevolg van de invoering van het nieuwe Ziektewetsysteem. De duidelijk hogere klachtintensiteit bij AG wordt waarschijnlijk voor een groot deel verklaard door de complexiteit van (nieuwe) wet- en regelgeving en de ingrijpendheid van de beschikkingen.

Binnen de wettelijke termijn van 6 weken hebben we in het eerste halfjaar 79% van de klachten afgehandeld. 57% van de klachten werd binnen 3 weken afgehandeld. Bij deze score heeft de nasleep van de grotere instroom van klachten in het vierde kwartaal 2005 en het 1^e kwartaal 2006 een belangrijke rol gespeeld. Begin juni is met de regiokantoren afgesproken dat alle achterstanden uiterlijk 1 oktober 2006 zullen zijn weggewerkt. Het wegwerken van deze achterstand zal een (tijdelijk) extra negatief effect hebben op de tijdigheid van de klachtafhandeling. Door het aanstellen van 22 klachtambassadeurs realiseren wij een structurele verbetering van de tijdigheid. Eind juni waren er 18 klachtambassadeurs in functie.

Handhaving

Handhaving omvat fraudepreventie, controle, opsporing en afdoening. Preventie en voorlichting moeten misbruik en fraude voorkomen en tot een cultuur van naleving leiden. Door consequent en strikt aan de poort te controleren, activeren we de cliënt op zoek naar werk. De bestrijding van fraude en regelovertreding is doelgroepgericht en wordt door risicoanalyse en klantprofilering aangestuurd.

Resultaten

TARFI Prestatie-indicatoren: Handhaving				
Prestatie	Norm 2006	Realisatie 1e halfjaar 2006	Prognose 2006	Realisatie 2005
Bekendheid met verplichtingen	60%	-	>75%	>75%
Afdoening fraudegevallen	95%	97%	95%	n.v.t.

Toelichting

De meting onder uitkeringsgerechtigden over de bekendheid met verplichtingen vindt plaats in de tweede helft van 2006. In het klanttevredenheidsonderzoek 2005 hebben alle uitkeringsgroepen een bovengemiddelde waardering uitgesproken voor de duidelijkheid over mogelijke sancties. Preventie in de vorm van bekendheid met controle op uitkeringen wordt sinds 2003 onderzocht. Bij het eerste onderzoek in 2003 was 72% bekend met controle. Bij onderzoek in mei 2006 bleek de bekendheid te zijn gestegen naar 87%. We hebben 97% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie.

Naast de prestatie volgens de overeengekomen normering hebben wij in het eerste half jaar de volgende resultaten geboekt.

Preventie

- In het kader van fraudepreventie en opsporing zijn diverse publicaties uitgebracht.
- We geven aan medewerkers van UWV en CWI cursussen fraudealertheid en documentherkenning.

Controle

- We hebben onderzoek gedaan naar samenloop van uitkering en zelfstandigenaftrek. Van de oorspronkelijke proefselectie van 282 signalen voor het belastingjaar 2003 is het aandeel met fraudeconstatering of overtreding voor WW 52% en voor WAO 36%. Dit zijn naar verhouding hoge trefkansen. Naar aanleiding van de resultaten wordt de methodiek vanaf het derde kwartaal landelijk ingevoerd.
- Tot en met juni bedroeg het aantal uitgevoerde fysieke controles 10.887.
- We werken samen met andere organisaties in Interventieteams. Tot en met juni hebben we ca. 20.000 uur ingezet voor de diverse Interventieteams. We hebben vanaf 1 januari 2006 samen met de Belastingdienst een landelijk koppelpunt in gebruik genomen. De voor de Belastingdienst bestemde meldingen van mogelijke fraude worden via dit koppelpunt verspreid. In het eerste halfjaar zijn 419 meldingen doorgezonden aan de Belastingdienst, waaronder 366 meldingen premiefraude uit 2005.
- In het eerste halfjaar hebben we bijna 18.000 fraudesignalen beoordeeld als onderzoekswaardig en voor verder onderzoek uitgezet.
- We zoeken gericht op Internet naar aanbieders van diensten, die een uitkering van UWV ontvangen en waarvan de werkzaamheden niet bekend zijn. Bij 9% van de getraceerde aanbieders (circa 25) hebben we een fraudemelding opgemaakt. Nader onderzoek moet uitwijzen of er sprake is van fraude.

Opsporing

- Het totaal geconstateerde benadelingsbedrag van onze fraudeopsporing en bijzondere gevalsbehandeling bedraagt € 13,8 mln.
- We hebben in het eerste halfjaar 299 processen verbaal uitkeringsfraude en 168 processen verbaal identiteitsfraude/overtreding van Wet op de identificatieplicht ingediend bij het Openbaar Ministerie.
- Ons Internationaal Bureau Fraudeinformatie heeft in het eerste halfjaar 2006 voor gemeenten voor bijna € 8,3 mln. aan buitenlands vermogen getraceerd.
- Op basis van onderzoek naar fictieve dienstverbanden zijn zeven werkgevers aangehouden en 33 werknemers die op basis van een gefingeerd dienstverband een uitkering ontvingen. De benadeling van UWV bedraagt minimaal € 260.000.

Ketensamenwerking

Door benchmarking wordt de meting en de definiëring van de prestatie-indicatoren verder verfijnd, mede in relatie tot de Toonkamers, "Samen doen we het zo" en andere ketenexperimenten, om zicht te krijgen op de bijdrage van de inzet van de ketenpartners in het bereiken van deze prestaties.

Het ketenprogramma 2006 legt het accent op het ontwikkelen van een gemeenschappelijke klantbenadering in een aantal deelprojecten. Het betreft de projecten Dienstverleningsconcept werkzoekenden, Eén aanspreekpunt, Prestatiemeting keten, Professionalisering, Handhaving in de keten en Ketencommunicatie. Over het meten van de ketenprestaties in de toonkamers en de vergelijkbaarheid van de resultaten van de toonkamers hebben we afspraken gemaakt. Een inventarisatie van handhavingspraktijken en -instrumenten is opgeleverd, evenals de eindrapportage van het UWV/CWI project "Ketenaanpak voor identiteitsverificatie met MRZ-apparatuur".

Resultaten

TABEL		
Ketenprestatie-indicatoren 2006 (t/m juni)		
	1e halfjaar 2006	2005
Preventiequote WW CWI	18%	20%
Preventiequote WW UWV	16%	16%
Keten Preventiequote WW	31%	33%
Uitstroomquote WW (1-6 mnd)	56%	54%
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	45%	43%
Keten Uitstroomquote WW (1 jr)	76%	74%

Toelichting

De ketenprestatie -indicatoren hebben betrekking op de totale nieuwe instroom WW < 12 maanden. Op basis van de ervaringen die zijn opgedaan met zowel de preventie - als de uitstroomquote kan worden geconcludeerd dat deze een vrij constant beeld laten zien:

- 1/3 van de nieuwe instroom krijgt geen uitkering omdat de WW ge-indiceerden niet door CWI zijn overgedragen naar UWV voor een WW aanvraag of omdat het verzoek om een WW-uitkering door UWV is afgewezen.
- 3/4 van de nieuwe WW-rechten wordt beëindigd binnen het jaar. De bemiddelingsinspanningen van CWI, de handhaving- en re-integratieinspanningen van de uitkerende instanties en de samenwerking speelt daarbij een rol.

De ketenprestatie -indicatoren worden onder CWI- en UWV-managers verspreid zodat benchmarking en aanscherping leidt tot lokale verbeteringen. Uiteraard wordt deze informatie gedeeld met de desbetreffende gemeenten, zodat tripartiet de meest effectieve aanpak wordt gekozen.

Digitaal klantdossier

Met het digitaal klantdossier wordt beoogd om meervoudige uitvraag van gegevens aan klanten te voorkomen. Voor de uitvoering zijn ketenbrede projectgroepen ingericht, die zich nu in de ontwerpfase bevinden. Naast de ketenbrede projecten trekt UWV drie specifieke projecten (analyse sanering formulieren en bewijslast WW, ontsluiten Polis en andere systemen, en tenslotte aanpassen UWV applicaties). Onderdeel van de ontwerpfase is het uitvoeren van een impactanalyse zodat duidelijk wordt wat de diverse UWV bronsystemen moeten gaan opleveren. In het tweede kwartaal is gekozen voor CWI-software voor de ontwikkeling van het digitaal klantdossier. Voor de komende periode wordt op ketenniveau gekeken naar de programmaorganisatie om de effectiviteit te verbeteren. Verder wordt een vervolgplan voor SZW voorbereid, zodat dat in september aan het ministerie kan worden aangeboden.

Samen doen we het zo

Begin 2006 hebben we afspraken gemaakt met CWI ter verbetering van de (gezamenlijke) dienstverlening aan de klant onder de noemer 'Samen Doen We Het Zo'. Vervolgens hebben we hierover op regionaal en lokaal niveau intensief gesproken met CWI en een aanzienlijk deel van de gemeenten. Een aantal belangrijke instrumenten waarmee de klant beter geholpen kan worden, is ingevoerd. Ter verbetering van de implementatie wordt nogmaals de inhoud helder uiteengezet. Samen met CWI monitoren we de voortgang per regio. We blijven in het tweede halfjaar van 2006 bijzondere aandacht geven aan het realiseren van de doelstellingen van Samen doen we het zo.

Monitoring / ondersteuning lokale samenwerking

Ter ondersteuning van de regio's is de samenhang in beeld gebracht tussen een aantal parallelle projecten en lokale ontwikkelingen in het kader van de ketensamenwerking. Daarbij gaat het om 'Samen doen we het zo', de gemeenschappelijke klantbenadering en het project Gemeenschappelijk Dienstverleningsconcept Werkzoekenden. Voor de regionale afstemming

richten we in alle regio's tripartiete regionale ondersteuningsgroepen in. Voor de activiteiten van de Monitorgroep en de ondersteuning in 2006 heeft SZW een subsidieverzoek geaccordeerd.

BVG vorming

In het tweede kwartaal 2006 zijn vier bedrijfsverzamelgebouwen in gebruik genomen. We verwachten dat dit aantal in het tweede halfjaar zal toenemen tot 69. Met inbegrip van 11 tijdelijke BVG'en, zijn er eind dit jaar 80 BVG'en.

Kwaliteit

Resultaten

TARFI Prestatie-indicatoren: Kwaliteit				
Prestatie	Norm 2006	Realisatie 1e halfjaar 2006	Prognose 2006	Realisatie 2005
Rechtmatigheid (excl. onzekerheden)	99%	>97%	>97%	99%
Tijdigheid WW < 8 weken	90%	95%	>90%	94%
Tijdigheid ZW < 4 weken per ultimo 2006 (t/m mei)	90%	49%	85% ult. 2006	71%

Toelichting

De huidige cijfers over de rechtmatigheid over het eerste halfjaar 2006 (ruim 98%) moeten als voorlopig worden beschouwd. Het beeld over het eerste halfjaar is altijd met enige onzekerheden omgeven omdat, zo leert de ervaring, pas de meting over een heel jaar een voldoende betrouwbaar beeld geeft. Wel verwachten wij dat over het hele jaar de rechtmatigheid ten minste 97% zal bedragen. In de bijlage wordt per wet een overzicht gegeven van de rechtmatigheidscores en wordt voor die wetten, waarvoor de rechtmatigheidscore lager is dan 99%, een korte toelichting gegeven op de belangrijkste bevindingen.

De tijdigheid WW voldoet met 95% ruimschoots aan de norm van 90%. Ten opzichte van 2005 (94,2%) is de tijdigheid verder gestegen. We streven ernaar om de totale behandelingsduur nog meer te bekorten. Inmiddels betalen we in 71% van de gevallen binnen 4 weken na datum aanvraag.

Door de invoeringsproblemen van het nieuwe Ziektewetsysteem is ook de tijdigheid ZW (49%) onder druk gekomen. De ontstane werkvoorraad lopen we nu snel in (van 125.000 dossiers eind januari naar 59.000 eind juni). Hierdoor zal ook de tijdigheid weer verbeteren. We geven absolute voorrang aan het binnen 4 weken verstrekken van een betaling aan de cliënten die voor het eerst een beroep doen op de Ziektewet. Van de sinds maart 2006 ingediende ZW-aanvragen is tot nu toe 71% binnen 4 weken afgehandeld en 87% binnen 6 weken

BEDRIJFSVOERING

Risicomangement

Wij onderkennen op dit moment de volgende risico's:

De invoering en uitvoering van wet- en regelgeving

De tijdige afronding van de ASB-operatie inclusief de sluitende aanpak re-integratie en de tijdige uitvoering van WIA blijven punten van zorg. We hebben daar uitgebreid over geschreven in het hoofdstuk Beleidsdoelstellingen en aangegeven welke beheersmaatregelen we treffen. Daarnaast moeten als gevolg van wijzigende wet- en regelgeving continue aanpassingen worden gedaan in procesgang en systemen. De structurele borging en beheersing van processen en systemen wordt daardoor bemoeilijkt. Wij hebben een taskforce informatievoorziening in het leven geroepen die een centrale sturende en bewakende functie vervult.

Financieel beheer

Er is sprake van een toename van de openstaande posten. Dit heeft in belangrijke mate te maken met het beleid om cliënten te voorzien van een WIA- of ZW-voorschot totdat de uitkering definitief is vastgesteld. Ook technische problemen hebben bijgedragen aan deze toename. Door de toename van het aantal openstaande posten is er een risico voor het tijdig innen van vorderingen. We hebben diverse acties in gang gezet om het aantal openstaande posten terug te dringen.

De reductie en motivatie van ons personeel

Gemotiveerde medewerkers en management zijn essentieel voor het bereiken en behouden van een goede kwalitatieve dienstverlening. Het behoud van de motivatie vraagt des te meer aandacht in een krimpende organisatie, waar bovendien de werkdruk hoog is. Met de visienota "Werken aan de Toekomst" hebben we onze toekomstvisie verwoord. Wij schetsen de toekomst van UWV in een viertal kernfuncties, die ongeacht wijzigingen in wetgeving of uitvoeringstructuur uitgevoerd zullen blijven worden. Hoewel de personele krimp de komende jaren doorgaat, kunnen medewerkers weer een duidelijker perspectief krijgen als zij zich op één van die kernfuncties gaan toeleggen.

Beheersing van ICT

De beheersing van de complexe ICT-agenda en de ICT-kosten blijven de aandacht vragen. De vele verandertrajecten beïnvloeden elkaar vooral op de informatiesystemen en ICT-infrastructuur en vragen de inzet van schaarse deskundigheid. Door vertragingen in en uitstel van systeemconvergenties zijn steeds meer noodverbanden in ICT systemen noodzakelijk. Een ongestoorde werking van systemen vraagt dan ook de nodige aandacht van de specialisten. Deze aandacht gaat ten koste van de ondersteuning van de uitvoering. De betrouwbaarheid en continuïteit van de gegevensverwerking zijn nog onvoldoende gewaarborgd. Uit de Third Party Mededelingen van de huidige dienstenleveranciers blijkt onder meer dat zij nog niet in alle gevallen voldoen aan de door ons gestelde eisen. Wij werken op dit moment aan de verdere structurering en uniformering van de beheersprocessen. Hierbij verbeteren wij ook de aansturing van en toezicht op onze ICT-leveranciers. Ook hebben wij verbetercontracten afgesloten met de leveranciers. Wij hebben in het tweede kwartaal belangrijke stappen gezet in het oplossen van de invoeringsproblemen van het nieuwe ziekte-wetsysteem. Dat blijkt onder andere uit het weer snel terug lopen van de klachten.

Beveiliging en Privacy

De meer open en ketengerichte bedrijfsvoering brengt risico's op het gebied van beveiliging en privacy met zich, waarmee UWV rekening houdt. Ook zorgen we ervoor dat de SUWI-net beveiliging het juiste niveau haalt. We werken aan nieuw, efficiënter autorisatiebeheer van processen en infrastructuur. We blijven aandacht houden voor de bedrijfscontinuïteit en testen periodiek continuïteitsvoorzieningen.

Betrouwbaarheid van de informatievoorziening

Voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening wordt een SUWI-breed normenkader ontwikkeld. Het normenkader wordt eind 2006 vastgesteld en gebruikt voor de verantwoording over 2006. Wij zijn gestart met het verbeteren van de informatiekwaliteit bij onder andere de WIA en ZW.

In meerdere bedrijfsonderdelen wordt gewerkt aan verbetering van de kwaliteit van de informatievoorziening. Analyses en controles brengen lacunes aan het licht en leiden tot gerichte acties. Zo hebben we met een noodmaatregel de onbetrouwbaarheid van ZW-gegevens (circa 15% vervuiling bij de meldingen) verholpen.

Ook hebben we maatregelen genomen ter verbetering van de registraties in SIR, het systeem voor re-integratieactiviteiten, zodat de daaruit voortkomende informatie aan kwaliteit wint. Daarnaast hebben we acties ondernomen om te voorkomen dat statistische gegevens over WIA worden vervuld.

Overige aspecten van bedrijfsvoering

Kwaliteit Sociaal medische zaken

Het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde UWV-AMC-VUmc is in het eerste halfjaar 2006 gestart met de uitvoering van zes projecten die leiden tot promoties op het gebied van de verzekeringsgeneeskunde. Daarnaast worden er acht onderzoeksprojecten uitgevoerd in een samenwerkingsverband met het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde. Zo richten we ons op verhoging van het kennisniveau en anderzijds op toelevering van deze kennis aan het (verzekeringsgeneeskundig) veld.

In het eerste halfjaar 2006 zijn onder auspiciën van de Gezondheidsraad de twee eerste verzekeringsgeneeskundige protocollen (lage rugklachten en hartinfarct) ingevoerd. Momenteel zijn vier protocollen in ontwikkeling.

Integriteit

In het eerste halfjaar hebben we 108 meldingen van vermoedelijke schending van de integriteit in behandeling genomen en sloten we 167 onderzoeken naar vermoedelijke schendingen van de integriteit af. Een groot deel van de afgesloten onderzoeken betrof meldingen die in 2005 waren ontvangen. We hebben in zes gevallen aangifte bij Justitie gedaan.

Huisvesting

In het eerste halfjaar 2006 hebben we per saldo circa 5.000 m² afgestoten. In de tweede helft van 2006 zal de resterende reductie van 60.000 m² plaatsvinden.

Assen is in gebruik genomen als Bedrijfsverzamelgebouw. De inrichting van back- en frontoffice Amsterdam wordt voor september 2006 afgerond. De panden in Zwolle en Hengelo worden in september/oktober geopend. In Heerlen worden twee locaties uiterlijk 31 december 2006 in gebruik genomen. Voor de uitbreiding van UWV Telefoon Werknemers wordt een locatie in Groningen ingericht.

Personeel

Begin dit jaar is met vakorganisaties een akkoord gesloten over de nieuwe CAO. Die heeft een looptijd van 1 januari 2006 tot en met 30 april 2007. De nieuwe cao biedt een pensioenregeling die uitgaat van pensioen op 65 jarige leeftijd, maar ook de mogelijkheid biedt dat te vervroegen naar 63. Voorts kent de CAO een levensloopregeling, een werknemersbijdrage in de pensioenregeling, afspraken over loonsverhoging en een uitgebreid keuzeplan arbeidsvoorwaarden. De ouderenregeling wordt voortgezet gedurende de looptijd van het sociaalplan.

Een belangrijke plek is ingeruimd voor employabilityafspraken. Iedere medewerker krijgt recht op een loopbaanscan, uitgevoerd door het mobiliteitsbureau. Ieders competenties worden de komende drie jaar in beeld gebracht en gerelateerd aan de toekomstige bedrijfscompetenties, resulterend in zogenaamde employabilitypaspoorten. Die worden als input gebruikt voor persoonlijke ontwikkelingsplannen. Dit past ook in ons streven zoveel mogelijk preventief aan de slag te gaan.

De personele krimp bij UWV is nog steeds aan de gang. In de periode tot en met eind juni 2006 is aan 1.554 medewerkers boventalligheid aangezegd. Uiteindelijk zijn 675 medewerkers overgedragen aan de mobiliteitscentra. Ultimo juni 2006 zijn er nog 330 medewerkers feitelijk boventallig. Sinds 1 januari 2003 is het aantal medewerkers gedaald met 5.320.

UWV streeft ernaar 'gedwongen personeelsreductie' te voorkomen. Medewerkers worden gestimuleerd om preventief aan de slag te gaan met hun interne- of externe loopbaan. Ook is UWV zelf actief op zoek naar geschikte vacatures op de arbeidsmarkt en levert de samenwerking binnen de zes regionale netwerkplatforms steeds meer externe vacatures op.

Daarnaast hebben we medewerkers kunnen inzetten op nieuwe activiteiten binnen UWV, bijvoorbeeld re-integratiecoaching, en op projecten als gevolg van het fusieproces en nieuwe wetgeving.

Tabel					
Personeelsverloop					
	2006	2005	2004	2003	Stand 1-7-2006 t.o.v. 1-1-2003
Medewerkers*					
Stand 1 januari	18.724	21.947	23.349	23.850	-5.320
Stand 1 juli	18.530				
Stand 31 december		19.908	22.363	23.690	
gemiddeld		20.928	22.855	23.770	
Vast*					
Stand 1 januari	17.971	20.020	20.703	21.142	-3.609
Stand 1 juli	17.533				
Stand 31 december		18.963	20.124	20.760	
gemiddeld		19.492	20.413	20.951	
Tijdelijk*					
Stand 1 januari	661	1.704	2.286	2.361	-1.408
Stand 1 juli	953				
Stand 31 december		830	1.970	2.569	
gemiddeld		1.267	2.123	2.465	
NAR/Wachtgeld*					
Stand 1 januari	92	223	360	347	-303
Stand 1 juli	44				
Stand 31 december		115	269	361	
gemiddeld		169	320	354	
Fte's					
Stand 1 januari	15.756	18.617	19.603	20.145	-4.520
Stand 1 juli	15.625				
Stand 31 december		16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld		17.763	19.302	20.141	
* Aantal arbeidverhoudingen					

Het Veranderprogramma

Het Veranderprogramma UWV 2006 van mei 2006 bestaat uit de volgende programma's

- Afronden Fusie/Transformatie
- Sub/Walvis
- Mobiliteit
- Vernieuwing

In het tweede kwartaal van 2006 zijn de programma's "Werk boven Inkomen" en "Klantgerichtheid" samengevoegd tot het programma "Vernieuwing". Met dit programma wordt scherpere focus met betrekking tot de vier kernfuncties aangebracht en de aansluiting met de lijnorganisatie vergroot. De inhoudelijke voortgang van het veranderprogramma ligt over het algemeen op koers. In het eerste halfjaar zijn 38 van de 42 mijlpalen bereikt. Per programma is de voortgang als volgt:

Programma Afronden Fusie/Transformatie

Het programma Afronden Fusie/Transformatie loopt het eerste halfjaar grotendeels conform planning.

Programma Sub/Walvis

De voortgang van het programma loopt grotendeels conform planning. De productiefasen "verwerken Loonaangifte" (van Polis) hebben wel vertraging opgelopen.

Programma Mobiliteit

Het uitvoeren van de activiteiten en voorgenomen resultaten binnen het programma verloopt in hoofdlijnen conform planning en binnen budget.

Programma Vernieuwing

Samen met de lijnorganisatie zoekt het programma Vernieuwing naar een juiste balans en verbinding tussen going concern en verbetering/vernieuwing en het gewenste effect:

- welke activiteiten en projecten uit Vernieuwing leiden tot verbeteringen op korte termijn;
- welke projecten leiden tot vernieuwen (ontwerpen) van UWV op de lange termijn.

Tijdens speciale bijeenkomsten en via een eigen intranetsite worden medewerkers intensief betrokken bij de uitwerking van de visie en het opstarten van vernieuwingsactiviteiten. Ook de samenwerking met CWI/keten maakt deel uit van het programma Vernieuwing.

Daarnaast zijn er acht Toonkamers. Van 4 Toonkamers zullen voorzover mogelijk de ketenprestatie-indicatoren en de klantprincipes in kaart worden gebracht in het kader van de evaluatie ultimo 2006. Ook wordt de gezamenlijke businesscase opgesteld ter beantwoording van de vraag: Wat kost deze dienstverlening en wat levert het op? Van één toonkamer is besloten om hiermee niet binnen het project verder te gaan.

Uitputting 1^{ste} halfjaar 2006 per programma naar soort project

Uitputting 2006 per Programma naar soort project								bedragen x € 1 mln.	
Programma	Kwaliteit	Frictiekosten Transformatie	Frictiekosten Sociaal plan	Invoering W&R	Totaal realisatie	Budget	Verschil	%	
Afronden Fusie & Transformatie	0,9	19,9			20,8	39,3	-18,5	-47%	
SUB/Walvis				33,1	33,1	17,9	15,2	85%	
Capaciteit- en Reductiemanagement			14,0	0,2	14,2	19,2	-5,0	-26%	
Vernieuwing	15,2				15,2	23,2	-8,0	-34%	
Overige W&R projecten				13,7	13,7	33,9	-20,2	-60%	
Totaal	16,1	19,9	14,0	47,0	97,0	133,5	-36,5	-27%	

We verwachten dat alle veranderactiviteiten in 2006 binnen het daarvoor beschikbare budget kunnen worden uitgevoerd.

De realisatie wordt gerapporteerd tegen het budget dat voor de veranderactiviteiten met SZW is afgesproken (Ad € 266,9 mln.). In bovenstaande tabel wordt het budget weergegeven als zijnde gelijkmatig over het jaar verdeeld. Bij meerdere programma's zijn de activiteiten echter niet gelijkmatig over het jaar verdeeld, waardoor de realisatie lager is dan het budget.

Dit geldt bijvoorbeeld voor het programma *Afronden Fusie & Transformatie*.

De realisatie van het programma *SUB/Walvis* is hoger dan het daarvoor bestemde budget. Dit wordt veroorzaakt doordat in 2006 activiteiten uit eerdere jaren worden gerealiseerd en activiteiten uit 2007 eerder worden uitgevoerd. Met betrekking tot het programma *SUB/Walvis* heeft UWV de afspraak gemaakt met SZW dat budgetoverschrijding in dit programma gedekt wordt door onderschrijdingen in andere programma's en/of onderschrijding uit reguliere uitvoering.

De onderuitnutting van het programma *Capaciteit- en Reductiemanagement* wordt veroorzaakt doordat er minder gebruik gemaakt wordt van het sociaal plan dan eerder werd verwacht. Er worden meer boventalligen intern en extern geplaatst. Ook is de gevormde voorziening gedeeltelijk vrijgevallen. Tevens zijn de kosten, die voortvloeien uit financiële verplichtingen die aangegaan zijn in 2005 ten gevolge van *SUB/Walvis*, ten laste van de hiervoor gevormde voorziening gebracht. Met ingang van het tweede kwartaal is UWV gestart met het programma *Vernieuwing*. Hierin zijn de activiteiten opgenomen die voorheen deel uitmaakte van de programma's *WBU/ Ketensamenwerking* en *Klantgerichtheid*. Het programma is uitgebreid met activiteiten die leiden tot een nieuwe organisatie van UWV naar de vier kernfuncties, te weten *Werk*, *Uitkeringen*, *Sociaal medische zaken* en *Gegevensdiensten*. Een aantal activiteiten bevindt zich nog in de planfase waardoor de kosten van deze activiteiten voornamelijk in het tweede halfjaar gemaakt worden.

KOSTEN VAN DE UITVOERING

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 voor het beleidsprogramma van de minister is de laatste tranche van 7% doorgeschoven naar 2006 en verwerkt in de begroting 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

TABEL				
Prestatie-indicator: Kosten van de uitvoering				
Prestatie	Norm 2006	Realisatie 1e halfjaar	Prognose 2006	Realisatie 2005
Begrotingsresultaat structurele kosten	< 100%	97,2%	< 100%	96,0%

De in dit hoofdstuk gepresenteerde kosten van de uitvoering hebben zowel betrekking op de reguliere sv-taken als de andere (niet-wettelijke) taken, die geïntegreerd worden uitgevoerd met de reguliere sv-taken. Deze andere taken worden kostendekkend uitgevoerd en in rekening gebracht bij de diverse opdrachtgevers. De hiermee samenhangende opbrengsten worden gepresenteerd onder de externe opbrengsten.

Tabel					
Begrotingsresultaat UWV					
<i>bedragen x € 1 mln.</i>					
	t/m 2e kwartaal 2006				Begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
Personeel	547,8	556,4	-8,6	-1,6%	1.112,8
Huisvesting	62,7	61,5	1,2	1,9%	123,0
Automatisering	107,7	125,9	-18,2	-14,4%	251,8
Kantoor	25,2	30,3	-5,1	-16,9%	60,6
Overig	27,0	27,8	-0,8	-2,9%	55,7
Totaal uitvoeringskosten	770,4	801,9	-31,5	-3,9%	1.603,9
Leegstandkosten huisvesting	11,7		11,7		
Af: Externe opbrengsten	-17,0	-14,9	-2,1	13,9%	29,8
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	765,1	787,0	-21,9	-2,8%	1.574,1
Bijzondere baten	-3,3		-3,3		
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	761,8	787,0	-25,2	-3,2%	1.574,1
Investeringsbudget					
- Kwaliteitsbudget	16,1	30,0	-13,9	-46,5%	60,0
- Frictiekosten Transformatie	19,9	32,5	-12,6	-38,7%	64,9
Frictiekosten Sociaal Plan (incl. SUB/Walvis)	14,0	19,2	-5,2	-27,0%	38,4
Invoering W&R	47,0	51,8	-4,8	-9,3%	103,6
Totaal PROJECTKOSTEN	97,0	133,5	-36,5	-27,3%	266,9
Totaal	858,8	920,5	-61,7	-6,7%	1.841,0

Toelichting op de begroting 2006

De begroting 2006 van € 1.841,0 mln. bestaat uit het door de minister toegekende budget conform de brief van 29 maart 2006 (€ 1.828,0 mln.), € 11,0 mln. (€ 10,0 mln. SUB/Walvis en € 1,0 mln. Invoering WW/ZW overheidspersoneel) welke is toegekend na goedkeuring van het jaarverslag 2005, en de uitvoeringskosten TRI die onderdeel uitmaken van de reguliere kosten van onze divisie WW. De uitvoeringskosten TRI voor het jaar 2006 worden geprognosticeerd op € 2,0 mln. en worden gefinancierd via een rijksbijdrage.

Toelichting op het begrotingsresultaat

Begrotingsresultaat positief

Wij hebben over het 1^e halfjaar 2006 per saldo een positief begrotingsresultaat van € 21,9 mln. (2,8%) op de reguliere uitvoering gerealiseerd. Op de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is er, rekening houdend met bijzondere baten, sprake van een onderschrijding van € 25,2 mln. (3,2%) ten opzichte van de begroting.

Hieronder is een confrontatie gemaakt van de kostenrealisatie per kostensoort.

Personeelskosten

In het 1^e halfjaar 2006 onderschrijden de personeelskosten de begroting met een bedrag van € 8,6 mln. (1,6%).

Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn nagenoeg in lijn met het budget. Conform het verzoek van SZW zijn de leegstandskosten met ingang van dit kwartaal apart verantwoord.

Automatiseringskosten

De onderschrijding op de automatiseringskosten wordt ondermeer veroorzaakt door lagere exploitatiekosten.

Kantoorkosten / Overige kosten

De kantoorkosten en overige kosten onderschrijden de begroting met respectievelijk € 5,1 mln. en € 0,8 mln.

Leegstandkosten huisvesting

In de begroting 2006 is geen dekking opgenomen voor kosten leegstand. De gerealiseerde kosten leegstand bedragen over het eerste halfjaar € 11,7 mln. Dit is inclusief € 3,1 mln. aan facilitaire kosten die deel uitmaken van het m² tarief. De frictiekosten leegstand zijn gecalculeerd op basis van het gemiddelde aantal m² leegstand, tegen het actuele gemiddelde tarief per m².

Bijzondere baten

In het resultaat over het 1^e halfjaar 2006 is een bedrag van € 3,3 mln. aan bijzondere baten opgenomen. Deze hebben wij ten behoeve van het inzicht apart gepresenteerd. Deze baten heeft betrekking op het vrijvallen van in de reorganisatievoorziening begrepen verplichtingen gedurende de VUT-periode die zijn ondergebracht bij het VUT-fonds.

Investeringsbudget

Het Kwaliteitsbudget en Frictiekosten Transformatie laten respectievelijk een onderschrijding zien van € 13,9 mln. en € 12,6 mln. De onderschrijding van de investeringsbudgetten wordt deels veroorzaakt door het later opstarten van projecten als gevolg van de onzekerheid van de financiering. Daarnaast is het kostenpatroon niet gelijkmatig over het jaar verdeeld.

Frictiekosten Sociaal Plan

De frictiekosten Sociaal Plan laten over het 1^e halfjaar 2006 een onderschrijding zien van € 5,2 mln. Deze onderschrijding treedt met name op doordat de sociaal plankosten SUB/Walvis lager uitvallen dan verwacht. De meerjarige financiële verplichtingen van de medewerkers die in het tweede kwartaal boventallig zijn geworden, zijn ineens in het 1^e halfjaar in de kosten verantwoord. Momenteel zijn wij met SZW in gesprek over de verantwoording van de kosten die optreden in verband met het boventallig worden van medewerkers per 1 januari 2007. De verplichtingen hiervoor worden reeds in de loop van 2006 aangegaan, waardoor deze kosten op grond van de geldende verslaggevingsregels reeds in 2006 dienen te worden verantwoord.

Invoering W&R

Het budget voor W&R projecten bedraagt € 126,2 mln. In het budget van SUB/Walvis van € 43,0 mln. is € 22,6 mln. begrepen voor frictiekosten sociaal plan. Ten behoeve van het inzicht en de vergelijkbaarheid hebben wij dit budget overgeheveld naar de post 'Frictiekosten sociaal plan', waardoor het gepresenteerde budget voor W&R-projecten uitkomt op € 103,6 mln. De uitsplitsing van de kosten per wet- en regelgevingproject is als volgt:

Tabel					bedragen x € 1 mln.
Toelichting op W&R-projecten					
	t/m 2e kwartaal 2006				Begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
SUB/Walvis	30,7	21,5	9,2	42,8%	43,0
Reflex	1,9	0,8	1,1	146,7%	1,5
Burgerservicentr	0,5	7,0	-6,5	-92,8%	13,9
	33,1	29,2	3,9	13,2%	58,4
Af: hierin begrepen frictiekosten sociaal plan		-11,3	11,3		-22,6
Totaal programma SUB/Walvis	33,1	17,9	15,2	84,6%	35,8
WIA	11,8	29,4	-17,6	-59,9%	58,8
Nieuwe WW	0,3	1,1	-0,8	-71,4%	2,1
Arbeidsverledenbeschikking	1,5	3,0	-1,5	-49,2%	5,9
Invoering WW/ZW overheids personeel	0,3	0,5	-0,2	-40,0%	1,0
Totaal Overige W&R projecten	13,9	33,9	-20,0	-59,0%	67,8
Totaal	47,0	51,8	-4,8	-9,3%	103,6