

**2<sup>e</sup> Kwartaalverslag 2006**  
CENTRALE ORGANISATIE  
WERK EN INKOMEN



Amsterdam, 4 augustus 2006

## INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	3
1. PRESTATIES EERSTE HALF JAAR 2006 IN HOOFDLIJNEN .....	4
3. CWI EN WERKZOEKENDEN.....	9
3.1 POORTWACHTER WW EN WWB .....	9
3.2 INDICATIESTELLING WSW .....	13
3.3 ONTWIKKELINGEN IN DE DIENSTVERLENING.....	14
4. CWI EN WERKGEVERS .....	18
4.1 VACATUREMATCHING VOOR WERKGEVERS .....	18
4.2 ONTSLAG- EN TEWERKSTELLINGSVERGUNNINGEN .....	20
6.1 KLANTGERICHTHEID.....	29
6.2 HRM.....	31
6.3 ONTWIKKELINGEN INTERNE ORGANISATIE .....	31
7.1 BATEN EN LASTEN EERSTE HALF JAAR 2006.....	35
7.2 ALGEMEEN.....	37
BIJLAGE 1 BALANCED SCORECARD T/M JUNI 2006 (PERIODE WEEK 1 T/M 26).....	40
BIJLAGE 2 ARBEIDSMARKTONTWIKKELINGEN .....	41

## Voorwoord

De kanteling op de arbeidsmarkt van aanbodoverschotten naar aanbodtekorten zet zich verder door. Ook zien we een toename van het aantal baanwisselingen, hetgeen van invloed is op het aantal ontstane vacatures. De omvang van de beroepsbevolking neemt - na de geringe groei in 2004 en 2005 - weer fors toe, maar aangezien het aantal banen zich sterker ontwikkelt, daalt de werkloosheid. Eind mei 2006 lag het aantal bij CWI ingeschreven niet-werkende werkzoekenden 60.000 lager dan eind mei 2005. De samenstelling van de instroom verandert, omdat de beter gekwalificeerde met werkloosheid bedreigden sneller zelf een baan vinden en het aandeel cliënten met minder kansen dus relatief toeneemt. De prestatie-indicator "preventiequote" staat daardoor onder druk. De uitstroomquote WW blijft wel hoog.

Het tweede kwartaal 2006 laat over het algemeen goede prestaties zien.

In de eerste zes maanden zijn bijna 54.000 vacatures vervuld, ten opzichte van ruim 46.000 in de eerste helft 2005. Daarboven zijn via Werk.nl nog eens 9.385 vacatures vervuld.

De tijdigheidsscores van de in januari tot en maart ingediende aanvragen voor een Indicatie- en Herindicatiestelling WSW liggen respectievelijk op en boven de norm.

De eerste meting van de klanttevredenheid in 2006 - via een nieuwe methode - laat een aanzienlijk lager cijfer zien. De verklaring kan waarschijnlijk deels gevonden worden in de methode van onderzoek. Maar ook de gemiddeld verminderde dienstverlening - de organisatie moet de afvloeiing van 650 adviseurs verwerken - speelt een rol. Die cliënten die vanwege hun profiel wel een hoge mate van persoonlijke aandacht van de adviseur ontvangen blijken daarover zeer tevreden te zijn.

CWI benut de lagere klantinstroom voor extra vacaturevervullingen, uitbreiding van de dienstverlening aan ouderen (45+) en het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen in de dienstverlening.

In het voorjaar 2006 heeft CWI op 42 vestigingen Competentie Test Centra ingericht en zal in de tweede helft van 2006 nog eens 78 CTC's inrichten.

Medio september 2006 wordt een vernieuwde versie van Werk.nl operationeel, waarmee belangrijke verbeteringen in gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid worden gerealiseerd.

De ontwikkeling van Digitaal Klantdossier ligt na een aarzelende start goed op schema.

De voorbereiding van de Landelijke Banenmarkt (30 september 2006) met UWV, gemeenten, uitzendbureaus en vele andere partners verloopt naar wens.

drs. Rens de Groot,  
Voorzitter Raad van Bestuur

## 1. Prestaties eerste half jaar 2006 in hoofdlijnen

### **CWI en werkzoekenden**

Mede door CWI hebben ultimo juni 28.060 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn van acht werkdagen geen beroep gedaan op de WW, waarvan 15.128 in het tweede kwartaal. De preventiequote WW ultimo juni bedraagt 18,3%.

Daarnaast hebben in het eerste half jaar in totaal 34.496 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn geen beroep gedaan op de WWB, waarvan 19.353 in het tweede kwartaal. De preventiequote WWB ultimo juni is 50,7%.

90.336 voor een WW-uitkering aan UWV overgedragen en 7.422 voor een WWB-uitkering aan gemeenten overgedragen fase 1-cliënten zijn tot en met het tweede kwartaal mede door CWI binnen zes maanden uitgestroomd. Zij deden niet langer een beroep op uitkeringsgelden. In het tweede kwartaal zijn dit respectievelijk 47.607 werkzoekenden voor de WW en 3.260 werkzoekenden voor de WWB. De uitstroomquote WW bedraagt aan het einde van de verslagperiode 56,5%. De uitstroomquote WWB bedraagt ultimo juni 62,4%.

Tot en met het tweede kwartaal zijn 266.532 werkzoekenden ingestroomd. Tot en met juni zijn in totaal 214.554 elektronische berichten (E-intake) behandeld, waarvan 151.180 in het tweede kwartaal. Het totaal van 214.554 berichten bestaat uit 123.960 inschrijvingen Werk en 90.594 aanvragen WW.

In de eerste zes maanden van dit jaar zijn met betrekking tot de Indicatiestelling WSW 15.157 besluiten (beschikkingen) afgegeven, ten opzichte van een jaarraming van 26.000 besluiten. Het betreft 7.806 besluiten op aanvragen voor een Indicatiestelling en 7.351 besluiten op aanvragen voor een Herindicatiestelling.

De tijdigheid over de in januari, februari en maart ingediende aanvragen bedraagt gemiddeld 90,3% voor eerste indicaties (3.107 besluiten binnen 16 weken ten opzichte van in totaal 3.439 aanvragen) en 95,5% voor Herindicatiestellingen (2.584 besluiten binnen 16 weken bij in totaal 2.706 aanvragen).

In het voorjaar 2006 zijn op 42 vestigingen Competentie Test Centra (CTC's) operationeel geworden. In de verslagperiode is veel aandacht uitgegaan naar het inbedden van het werken met competenties in de dienstverlening van CWI. Daarnaast heeft de inrichting van de CTC's op de overige vestigingen centraal gestaan. Tevens is een start gemaakt met het in beeld brengen van de positie en ontwikkelingen bij ketenpartners met betrekking tot het werken met competenties. In aanvulling op het bestaande testmateriaal is geïnvesteerd in extra instrumenten, die specifiek bedoeld zijn voor laagopgeleiden, laagtaligen en laaggeletterden.

Oudere werkzoekenden (45+) vormen een steeds grotere categorie in de klantinstroom en het bestand. Het aantal vacatures en ook moeilijk vervulbare vacatures neemt toe, maar deze worden nog te weinig vervuld door oudere werkzoekenden. Adviseurs ervaren vaak nog een (te) negatieve beeldvorming bij werkgevers. CWI gaat in de tweede helft van 2006 de dienstverlening aan ouderen uitbreiden, voortbouwend op diverse succesvolle pilots voor ouderen.

In intensieve samenwerking met UWV en gemeenten is de Landelijke Banenmarkt van zaterdag 30 september 2006 in voorbereiding. Opzet is dat voorafgaande en tijdens de banenmarkt verschillende dienstverleningsvormen van de ketenpartners op een parallelle en geïntegreerde wijze worden ingezet, zodat bijvoorbeeld WWB-cliënten in de periode voorafgaande aan de banenmarkt worden voorbereid op het voeren van een gesprek met een werkgever. Tijdens de banenmarkt zal ouderen (45+) als thema aanwezig zijn, waarbij naast CWI, uitzendbureaus en vertegenwoordigers van pilots voor ouderen (zoals het Project ZZP in Amsterdam) presentaties over succesvolle aanpakken zullen geven.

CWI zal op de banenmarkt alle bij CWI beschikbare openstaande vacatures presenteren; naar verwachting zullen dit minimaal 100.000 vacatures zijn. Uitgegaan wordt van een deelname van in totaal circa 1.300 werkgevers, die met stands aanwezig zullen zijn.

In het tweede kwartaal van 2006 is de eerste meting van de Verbetermeter Werkzoekenden afgerond, waarbij de ervaringen van werkzoekenden met de dienstverlening van CWI zijn onderzocht, met name de eerste maanden na inschrijving. De benaderde werkzoekenden zijn in de periode september 2005 tot en met januari 2006 nieuw ingestroomd. Gemiddeld geven de werkzoekenden het rapportcijfer 5,7 voor de dienstverlening van CWI. Dit cijfer is nog voorlopig van aard en gebaseerd op een vernieuwde methodiek om de klantgerichtheid te meten. In het vierde kwartaal 2006 zal de volgende meting worden afgerond. In de tussenliggende periode werken de vestigingen intensief aan de klantgerichtheid. Vanwege de grote verschillen in methodische opzet laat dit rapportcijfer zich bovendien niet vergelijken met de uitkomsten van het Bezoekersonderzoek uit 2005.

### **CWI en werkgevers**

In het eerste half jaar zijn 53.814 vacatures vervuld, waarvan 29.128 in het tweede kwartaal. In vergelijking met het eerste half jaar van 2005 ligt het aantal vacaturevervullingen circa 16% hoger (toen: 46.352, inclusief het Vacatureoffensief). Het aantal met jongeren (tot 23 jaar) vervulde vacatures bedraagt circa 30% van het totaal aantal vervullingen.

Met de beschikbare middelen kunnen de geraamde 95.000 vacaturevervullingen worden gerealiseerd, waarbij in de verslagperiode door de Raad van Bestuur met de uitvoeringsorganisatie is afgesproken dat de lagere klantinstroom werkzoekenden wordt benut om 5.810 extra vacatures te gaan vervullen.

In de eerste zes maanden zijn door werkgevers 161.548 vacatures bij CWI ingediend, respectievelijk 79.713 in het eerste en 81.835 in het tweede kwartaal. Ten opzichte van het eerste halfjaar van 2005 (toen 153.361 vacatures ingediend) laat 2006 een voortgaande groei zien.

Uit de enquête van CWI onder werkgevers die vacatures afmelden geeft 12% van de werkgevers aan dat zij via Werk.nl zelf een kandidaat hebben gevonden. Tot en met eind juni zijn dit 9.385 vacaturevervullingen. Hiermee heeft CWI weer een bijdrage geleverd aan het transparant maken van de arbeidsmarkt.

De tijdigheidsnormen van de beslissingen op aanvragen voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen zijn ruimschoots gerealiseerd met respectievelijk 86,5% en 95,9%.

CWI heeft voor de tweede keer de Verbetermeter Werkgevers uitgevoerd. De Verbetermeter Werkgevers vraagt werkgevers naar ervaringen met de dienstverlening van CWI en richt zich specifiek op de vacaturebehandeling. Elke twee weken worden de door de vestigingen in het vacaturematchingssysteem ABS afgeboekte vacatures gebruikt om de vragenlijsten uit te zetten; per kwartaal volgt een rapportage. De werkgevers geven CWI voor de vacatureafhandeling gemiddeld het rapportcijfer 6,9. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan waarschijnlijk tot vrijwel zeker een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen. Bijna twee op de drie werkgevers zou CWI aan anderen aanbevelen

### **Transparant maken van de arbeidsmarkt / Beschikbare vacatures en CV's**

Eind juni 2006 waren bij CWI 101.351 openstaande vacatures beschikbaar, samengesteld uit 55.881 openstaande vacatures in ABS (vacaturematchingsysteem van CWI) en 45.470 vacatures in Werk.nl. De ontwikkeling van dit standcijfer over de afgelopen maanden, laat een forse toename zien van het aantal bij CWI beschikbare vacatures: van 74.261 vacatures ultimo januari naar 101.351 ultimo juni. Dit is in lijn met de forse banengroei in Nederland. Zo registreert het CBS aan eind van het eerste kwartaal van 2006 circa 35.000 banen meer (gecorrigeerd voor seizoeneffecten), dan aan het einde van het laatste kwartaal van 2005. De banengroei in het eerste kwartaal van 2006 is meer dan twee keer zo groot als in de kwartalen ervoor.

Enkele kerncijfers over de effectiviteit van Werk.nl in het eerste half jaar:

- Op Werk.nl waren gemiddeld ruim 40.000 vacatures beschikbaar.

- Van de geplaatste vacatures worden er bijna 12% via Werk.nl vervuld.
- Er waren in het tweede kwartaal ruim 334.000 CV's beschikbaar.
- Werkgevers zoeken gemiddeld circa 3.700 keer per dag naar kandidaten.
- E-mail service aan werkgevers: 41.000 gemiddeld per dag.
- Gemiddeld zoeken circa 130.000 werkzoekenden keer per dag naar vacatures.
- Er zijn links met 118 uitzendbureaus, 9 vacaturesites, 9 internationale sites en 20 informatieve sites.
- Er zijn 15 partnermodules en 9 partnerships met andere vacaturesites.

Medio september 2006 wordt een vernieuwde versie van Werk.nl operationeel, die zich kenmerkt door een sterk verbeterde gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. De intuïtieve zoekfunctie naar vacatures, kandidaten en het zoeken in de informatiedossiers gebeurt op basis van trefwoorden (vergelijkbaar met een internet-zoekmachine), waarna de gevonden resultaten verfijnd kunnen worden en suggesties ter verbreding worden geboden. Nieuw is een uitgebreide map voor werkzoekenden en de 'Closed User Group' om werkgeversnetwerken via het internet te ondersteunen.



Het nieuwe Werk.nl maakt het mogelijk content en functionaliteit van andere partners (zoals ketenpartners) eenvoudig te integreren of de Werk.nl functionaliteit en content te delen met andere partners.

### **Ketenprestaties**

Begin 2006 zijn afspraken gemaakt met UWV ter intensivering van de (gezamenlijke) dienstverlening aan de cliënt onder de noemer 'Samen Doen We Het Zo'. Hoewel niet alle voorgenomen ambities op 1 juni 2006 gerealiseerd zijn, is een aantal belangrijke instrumenten waarmee de cliënt beter wordt geholpen voor een groot deel geïmplementeerd: de zgn. 'opstapjes' (een korte functiegerichte opleiding of training), het 'duaal overleg' (afstemming CWI-UWV op uitvoeringsniveau) en de 'warme overdracht' van cliënten (op circa de helft van de locaties gerealiseerd).

In het tweede kwartaal 2006 zijn vier Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's) in gebruik genomen. Het totaal aantal BVG's is nu 62. Volgens de huidige planning zal dit aantal in het derde kwartaal groeien naar 63 en in het vierde kwartaal naar 69. Als daar de 11 tijdelijke BVG's aan worden toegevoegd, dan zal naar verwachting de stand ultimo 2006 80 BVG's bedragen.

CWI is groot voorstander van het niet alleen transparant maken van de eigen prestaties en processen, maar ook van de ketenprestaties en geïntegreerde ketendienstverlening. Door middel van een groot aantal pilots, experimenten en intensieve samenwerkingspraktijken geven de ketenpartners vorm aan parallelle en geïntegreerde ketendienstverlening, vaak in gemengde teams. Dit betekent dat de landelijke realisatiecijfers van CWI aan betekenis verliezen, ten gunste van lokale realisatiecijfers. De betrouwbaarheid van uit centrale systemen verkregen managementinformatie staat onder druk. Om toe te werken naar keten prestatie-indicatoren, waarbij het inzicht in de eigen prestaties en het verklarende vermogen daarover blijft bestaan, werkt CWI aan de opzet van een monitorsysteem, waarbij prestaties die (tijdelijk) niet (meer) zijn te meten via systemen gevolgd kunnen worden. Onderdeel van het monitorsysteem is een systematiek van nulmeting. CWI zal het AKO informeren over het monitorsysteem.

## 2. Transparant maken van de arbeidsmarkt

### **Doelstelling**

CWI wil vragers en aanbieders van arbeid een helder zicht geven op wat de arbeidsmarkt te bieden heeft, zodat zij in eerste instantie zelf hun weg vinden op de arbeidsmarkt. Voor werkzoekenden betekent de transparantiedoelstelling toegang tot vacatures, informatie over beroepen, competentieprofielen, opleidingen, arbeidsmarktperspectieven en zicht hebben op eigen mogelijkheden en arbeidsmarktkansen. Voor werkgevers betekent transparantie de mogelijkheid om eenvoudig vacatures te communiceren en toegang tot een substantieel deel van het aantal CV's van werkzoekenden.

### **Instrumenten**

CWI zet de fysieke beursvloer op alle CWI-vestigingen en de publieke marktplaats van Werk.nl (vacatures, CV's, informatie- en advies) in om de transparantiedoelstelling te bereiken. Vanuit Werk.nl zijn vele koppelingen met uitzendbureaus, commerciële vacaturesites, internationale vacaturesites en websites van (sectorale) brancheorganisaties gerealiseerd. Op Werk.nl is een Kansverkenner opgenomen, die werkzoekenden inzicht geeft in de actuele arbeidsmarktkansen, per beroepsgroep en regio.

CWI verstrekt landelijke, regionale en lokale arbeidsmarktinformatie aan ketenpartners, regionale samenwerkingsverbanden als de Regionale Platforms Arbeidsmarkt (RPA's) en instelling als Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen, intermediairs, uitzendbureaus en dergelijke. CWI volgt de instroom van werknemers uit andere EU-landen en stelt statistieken over verleende vergunningen (ontslag, tewerkstelling) op. CWI maakt relevante arbeidsmarktinformatie beschikbaar via diverse publicaties, als ArbeidsmarktJournaal, Nieuwsflits Arbeidsmarkt en Kernegevens. CWI stelt jaarlijks een meerjarige arbeidsmarktprognose op, waarbij de verwachte middellange termijn ontwikkelingen inzichtelijk worden gemaakt.

### **Aantal gebruikerssessies Werk.nl**

Het aantal gebruikerssessies op Werk.nl aan het einde van het tweede kwartaal 2006 bedraagt ruim 16,9 miljoen, dat is bijna 2 miljoen meer dan voor deze periode geraamd.

### **Aantal beschikbare vacatures en CV's**

Het aantal beschikbare vacatures bij CWI (optelsom van beschikbare vacatures op de vestigingen en op Werk.nl) bedraagt in de laatste week van het tweede kwartaal 2006 101.351. Het aantal beschikbare CV's in Werk.nl bedraagt ultimo het tweede kwartaal 334.130 CV's bij een streefwaarde van 325.000.

### **Aantal ingediende vacatures via Werk.nl**

Werkgevers hebben in het eerste half jaar van 2006 133.557 vacatures ingediend, dit ligt iets onder de doelstelling.

### **Kerncijfers Werk.nl**

Naast de met het ministerie van SZW afgestemde prestatie-indicatoren zijn een aantal kerncijfers beschikbaar die informatie geven over de effectiviteit van Werk.nl. Voor het tweede kwartaal 2006 geeft dit het volgende beeld:

- Van de geplaatste vacatures wordt circa 12% via Werk.nl vervuld.
- Werkgevers zoeken gemiddeld circa 3.700 keer per dag naar kandidaten.
- Werkzoekenden zoeken gemiddeld circa 130.000 keer per dag naar vacatures.
- Er zijn links met 118 uitzendbureaus, 90 vacaturesites, 9 internationale sites en 20 informatieve sites.
- Er zijn 15 partnermodules en 9 partnerships met andere vacaturesites.

CWI biedt informatie op Werk.nl die voorziet in de behoefte van werkzoekenden en werkgevers aan informatie over arbeidsmarktkansen, sollicitatievaardigheden, doelgroepinformatie, beroepen en opleidingen. De informatiebehoefte wordt gemeten door het aantal keren dat pagina's zijn opgevraagd.

Een succesvol instrument waarmee arbeidsmarktinformatie over beroepen inzichtelijk gemaakt wordt is de Kansverkenner. De Kansverkenner geeft zicht op passende vacatures en aanbod in een beroepsgroep, en op welke wijze vacatures in een specifiek beroep effectief te vinden zijn en hoe groot de kans is dat een werkzoekende in een specifiek beroep binnen een half jaar een baan vindt.



### **3. CWI en werkzoekenden**

#### **3.1 Poortwachter WW en WWB**

##### ***Doelstelling***

CWI ontdekt en behoudt talent voor de arbeidsmarkt, voorkomt instroom in een uitkering en ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van werk. CWI bevordert zelfwerkzaamheid, geeft voorlichting, advies en ondersteuning en hanteert handhavinginstrumenten.

CWI bekort de uitkeringsduur voor werklozen die werk kunnen zoeken, geeft ondersteuning en stimuleert (voortijdig) schoolverlaters en herintredende vrouwen de arbeidsmarkt op te gaan. CWI werft actief vacatures om de slaagkans van werkzoekenden te vergroten. Al deze doelstellingen vormen samen de poortwachterfunctie van CWI. Dit wordt gemeten aan de hand van de prestatie-indicatoren preventiequote en uitstroombestand.

##### ***Instrumenten***

Om de poortwachtersfunctie waar te maken zet CWI de volgende instrumenten in: circa 1.300 adviseurs werk en inkomen en een netwerk van 127 vestigingen. De vacaturesite Werk.nl en in toenemende mate competentietesten spelen hierin een belangrijke rol.

##### ***Instroom werkzoekenden***

Tot en met het tweede kwartaal 2006 zijn 266.532 werkzoekenden ingestroomd. Voor 2006 is een klantinstroom van 685.000 werkzoekenden geraamd. De verwachting is dat ultimo 2006 circa 80% van de geraamde instroom is gerealiseerd.

De Raad van Bestuur benut in de tweede helft van 2006 de lagere klantinstroom voor:

- extra vacaturevervullingen (5.810), bovenop de taakstelling van 95.000 vacaturevervullingen uit het Jaarplan CWI 2006.
- uitbreiding van de dienstverlening aan ouderen c.q. pilots voor ouderen (45+).
- doorvoeren van kwaliteitsimpulsen in de dienstverlening, gericht op verbetering van de klantbeleving en waarbij de uitkomsten van de recente Verbetermeter Werkzoekenden en Verbetermeter Werkgevers leidend zijn.
- extra dienstverlening aan gemeenten in het kader van de WWB.

In het kader van de uitbreiding van de dienstverlening aan 45+ heeft de Raad van Bestuur met de uitvoeringsorganisatie afgesproken dat vestigingen waar een Competentie Test Centrum (CTC) operationeel is, in het tweede half jaar ervaring gaan opdoen met een sluitende aanpak voor ouderen. De beschikbare capaciteit wordt ingezet ter versterking van de inbedding van CTC op de vestiging, in combinatie met vacaturevervulling. Aan de hand van best practices kan dan het dienstverleningsconcept 2007 verder vorm krijgen.

De extra dienstverlening WWB aan gemeenten heeft betrekking op vestigingen die voor een aantal gemeenten nog de volledige uitkeringsintake/-aanvraag WWB uitvoeren, terwijl dat niet is begroot.

##### ***Resultaten poortwachter***

##### ***Preventiequote WW***

De preventiequote WW bedraagt ultimo juni 2006 18,3% bij een streefwaarde van 20%; over dezelfde periode in 2005 bedraagt de preventiequote WW 19,9%. Uiteindelijk hebben in het eerste half jaar 28.060 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn van 8 werkdagen geen beroep gedaan op de WW, waarvan 15.128 werkzoekenden in het tweede kwartaal.

##### ***Analyse Preventiequote WW***

Er is een aantal redenen voor de daling van de preventiequote in de achterliggende periode. Bij een aantrekkende economie is er meer werk-naar-werk doorstroming, waardoor cliënten in de huidige conjunctuur zelf werk kunnen vinden. Hierdoor melden zich in toenemende mate werkzoekenden waarvan het voor CWI fors meer inspanningen vergt om te voorkomen dat zij worden overgedragen moeten worden aan UWV, ondanks de inzet van diensten in de preventiefase. Als dan niet gelijktijdig meer cliënten zich eerder melden bij CWI gaat de

preventiequote WW dalen. Ervaring wijst uit dat een deel van de cliënten een beroep blijft doen op opgebouwde WW-rechten.

Steeds meer cliënten maken gebruik van de elektronische uitkeringsaanvraag (E-intake). Als cliënten dan mogelijk geen recht denken te hebben op een uitkering zien zij af van het doorzetten van de aanvraag. Deze cliënten komen niet meer tot uitdrukking in de preventiequote, terwijl dat in het verleden meestal wel het geval zou zijn geweest, omdat er dan een fysieke melding bij CWI aan is voorafgegaan. De poortwachtersrol van CWI verplaatst zich daarmee voor een deel van het (fysieke) vestigingskanaal naar het internetkanaal. CWI is bezig om de meting van preventie over de kanalen heen in beeld te brengen.

### **Preventiequote WWB**

De gerealiseerde preventiequote WWB ultimo juni 2006 bedraagt 50,7% bij een streefwaarde van 45%. In de vergelijkbare periode in 2005 is dit 46,6%. Tot en met juni 2006 hebben 34.496 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn geen beroep gedaan op de WWB, waarvan 19.353 werkzoekenden in het tweede kwartaal.

### **Analyse Preventiequote WWB**

Een aantal gemeenten voert zelf grotendeels of volledig de uitkeringsintake WWB uit, waarbij er verschillen zijn in de mate waarin CWI "poortwachtert" en de mate waarin CWI verantwoordelijk is voor (de volledigheid van) het klantdossier. Doordat niet CWI, maar de gemeente de uitkeringsintake uitvoert, is de preventiequote WWB van CWI lager dan in de oude situatie, aangezien een groot deel van het verschil tussen het aantal cliënten dat WWB aanvraagt en het aantal cliënten dat WWB krijgt, is gelegen in cliënten die gaandeweg afzien van de aanvraag. Dit zijn over het algemeen klantcontacten die in de oude situatie contacten met CWI waren, maar in de nieuwe situatie eerder contacten met de gemeente zijn. Daardoor telde het in de oude situatie als preventie CWI en in de nieuwe situatie als preventie gemeente. De ketenpreventie blijft gelijk.

Voorts kan de invloed van Work First! afspraken op de preventiequote WWB zowel positief als negatief zijn. Dit is afhankelijk van de gekozen constructie, waarbij werkzoekenden aan het werk gaan met behoud van uitkering of waarbij werkzoekenden aan het werk gaan (tijdelijk) via een dienstverband. Wanneer met behoud van uitkering wordt gewerkt is sprake van een overdracht van een uitkeringsdossier en heeft dit een negatief effect op de preventie door CWI. Wanneer werkzoekenden direct een dienstverband aangaan, via een werkstichting bijvoorbeeld, dan heeft dit een positief effect op de preventie door CWI. De ketenprestatie zal ongeveer gelijk blijven.

### **Uitstroomquotes <sup>1</sup>**

In het Jaarplan CWI 2006 is aangegeven dat uiteindelijk in de uitstroomquotes WW en WWB uitsluitend route A-clieënten worden meegeteld, aangezien dit de groep is waarvoor CWI persoonlijke dienstverlening uitvoert. Route B-clieënten worden gereïntegreerd door onze ketenpartners UWV en gemeente. De huidige uitstroomquotes zijn echter nog berekend op basis

---

<sup>1</sup> CWI heeft met ingang van week 27 - dus na de verslagperiode - een correctie doorgevoerd in de telling van de uitstroomquotes, waarbij twee onvolkomenheden zijn hersteld:

- technisch werd de fase niet altijd correct berekend, waarbij fasewisselingen soms door het systeem niet werden herkend. In dat geval "verdween" een klant die als fase 1 werd overgedragen soms ten onrechte uit de uitstroomquote bij een fasewisseling op een later moment. Effect is dat de uitstroomquote na de toegepaste correctie daalt.
- in de berekening van de uitstroomquote stond dat de werkzoekende op één van de datums van Lopende Uitkering WW (LWW) en Overdracht WW fase 1 (OWW) moest zijn om te worden meegenomen in de noemer.

Dat bleek onjuist te zijn. Het moment van fasebepaling is nu verlegd naar de laatste datum van de LWW en de OWW. Deze aanpassingen zijn doorgevoerd voor de uitstroomquotes WW en WWB. Dit heeft een verhogend effect op de uitstroomquotes. Het effect van het tweede punt is groter dan het eerste, aangezien de uitstroomquote WW vanwege de aanpassingen landelijk afneemt van 66,4% tot en met week 26 naar 63,5% tot en met week 27 en de uitstroomquote WWB van 62,4% tot en met week 26 naar 61,4% tot en met week 27.

van het fase 1-bestand, waardoor de vergelijking tussen realisatie (op basis van fase 1) en streefwaarde (op basis van route A) een sterk vertekend beeld te zien geeft.

De populatie van route A-cliënten bestaat volgens schatting uit fase 1-cliënten, 2/3 van de fase 2-cliënten en 1/3 van de fase 3-cliënten. Dit zou betekenen dat circa 86% van de WW-cliënten route A en 60% van de WWB-cliënten route A is. Om de overgang van fase naar route en de gevolgen hiervan voor de meting van de uitstroomquote in kaart te kunnen brengen gaat CWI vanaf het september de uitstroomquotes voor vestigingen die nog faseren en vestigingen die routeren volgens twee varianten meten, op basis van de huidige fasevariant en de nieuwe routevariant.

### **Uitstroomquote WW**

Ultimo juni 2006 heeft 66,4% van de werkzoekenden binnen 6 maanden de WW-uitkering weer beëindigd, ten opzichte van een streefwaarde van 52%. In dezelfde periode in 2005 is dit 56,5%. 90.336 aan UWV overgedragen fase 1-werkzoekenden zijn binnen 6 maanden weer uitgestroomd uit de uitkeringssituatie, waarvan 47.607 werkzoekenden in het tweede kwartaal. Hierdoor is een forse besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten WW.

### **Analyse Uitstroomquote WW**

De in het Jaarplan CWI 2006 gedefinieerde uitstroomquotes zijn gebaseerd op route A. Daarom zijn ook de normen naar beneden toe bijgesteld ten opzichte van de uitstroomquotes op basis van fase 1. De oorspronkelijke planning was dat alle vestigingen routing op 1 juni 2006 geïmplementeerd zouden hebben. In de praktijk is routing A/B op een groot aantal vestigingen nog niet geïmplementeerd, aangezien andere elementen in de dienstverlening prioriteit hebben, zoals de klantgerichtheid en omdat de regelgeving nog niet is aangepast.

### **Uitstroomquote WWB**

De uitstroomquote WWB ultimo juni 2006 bedraagt 62,4%. In de vergelijkbare periode in 2005 is dit 56,8%. Tot en met het tweede kwartaal zijn 7.422 aan gemeenten overgedragen fase 1-werkzoekenden binnen 6 maanden uitgestroomd uit een uitkeringssituatie, waarvan 3.260 werkzoekenden in het tweede kwartaal. Hierdoor is een belangrijke besparing gerealiseerd op de uitkeringslasten WWB.

### **Analyse Uitstroomquote WWB**

De bij de uitstroomquote WW beschreven analyse is ook van toepassing op de uitstroomquote WWB.

### **Uitsplitsing van de quotes naar aanbodcategorieën**

In de onderstaande tabel zijn de preventie- en uitstroomquotes uitgesplitst naar etnische minderheden, vrouwen, mannen, jongeren en ouderen.

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>57,5 jaar
Preventiequote WW	18,3%	14,0%	16,4%	19,9%	30,0%	14,6%
Preventiequote WWB	50,7%	44,9%	49,8%	51,6%	66,0%	45,2%
Uitstroomquote WW fase 1	66,4%	59,8%	62,2%	69,4%	83,8%	40,4%
Uitstroomquote WWB fase 1	62,4%	51,1%	60,3%	64,3%	72,4%	40,7%

Conclusie is dat de preventie- en uitstroomquotes aanzienlijke differentiaties laten zien tussen de verschillende categorieën. De preventiequotes WW en WWB zijn voor jongeren het hoogste en voor 57,5 jarigen en ouder en etnische minderheden het laagste. Ook bij de uitstroomquote WW en WWB is dit patroon aanwezig, zij het dat de uitstroomquotes voor 57,5 jarigen en ouder ten opzichte van het gemiddelde erg laag zijn.

### **Waarderingscijfer werkzoekenden**

In het tweede kwartaal van 2006 is de eerste meting van de Verbetermeter Werkzoekenden afgerond ( een nieuwe methode ), waarbij de ervaringen van werkzoekenden met de dienstverlening van CWI zijn onderzocht, met name de eerste maanden na inschrijving. De benaderde werkzoekenden zijn in de periode september 2005 tot en met januari 2006 nieuw ingestroomd en waren voor de duur van twee tot vijf maanden ingeschreven. In maart 2006 zijn

de werkzoekenden per e-mail uitgenodigd een vragenlijst in te vullen, waaraan in totaal 2.219 werkzoekenden hebben meegewerkt. Gemiddeld geven de werkzoekenden het rapportcijfer 5,7 voor de dienstverlening van CWI. Dit cijfer is nog voorlopig van aard en gebaseerd op een vernieuwde methodiek om de klantgerichtheid te meten. In het vierde kwartaal 2006 zal de volgende meting worden afgerond. In de tussenliggende periode werken de vestigingen intensief aan de klantgerichtheid.

Om een aantal redenen laat dit cijfer zich niet vergelijken met de uitkomst van het in 2005 uitgevoerde Bezoekersonderzoek, waarbij het bezoek toen gemiddeld met een 7,3 werd gewaardeerd en het algemene rapportcijfer voor CWI een 6,8 was.

Belangrijkste verschilpunten tussen de Verbetermeter en het Bezoekersonderzoek:

Vershilpunten	Verbetermeter Werkzoekenden	Bezoekersonderzoek
<b>1. Afbakening van onderzoekspopulatie</b>	Nieuw ingestroomde werkzoekenden met e-mailadres. Integrale meting na ervaring met het aandrigen van vacatures.	Representatief deel van alle bezoekers aan het begin van het proces. Ook baanwisselaars. Het voordragen voor passende vacatures was nog niet aan de orde.
Effect verschilpunt: <ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail bezitters vormen wellicht de meer kritische categorie.</li> <li>Het reeds wel/niet ontvangen hebben van passende vacatures werkt sterk door in het oordeel over CWI.</li> </ul>		
<b>2. Methode van benadering van werkzoekenden</b>	Na 2 -5 maanden via e-mail.	Op de vestiging. Persoonlijk aangereikt door een externe vertegenwoordiger.
Effect verschilpunt: <ul style="list-style-type: none"> <li>Persoonlijke aandacht wordt hoog gewaardeerd. Een enquête die daarop direct volgt geeft waarschijnlijk een positiever resultaat dan een enquête die op afstand (wat betreft tijdsverloop en plaats) wordt ingevuld.</li> <li>Aannemelijk is dat het persoonlijk uitreiken van een vragenlijst ten opzichte van een e-mail enquête een licht positief effect op de scores heeft.</li> </ul>		
<b>3. Effect ondervraging op CWI-adviseur</b>	Geen effect.	Bij het Bezoekersonderzoek was een externe vertegenwoordiger op de vestiging aanwezig, die aan de werkzoekenden de vragenlijst uitreikte. De CWI-adviseur was zich bewust van de meting.
Effect verschilpunt: <ul style="list-style-type: none"> <li>De adviseur anticepeerde mogelijk op het ter plaatse afnemen van de enquête.</li> </ul>		

Uit de eerste Verbetermeter Werkzoekenden komen de volgende verbeterpunten:

- De inschrijving bij CWI en het oordeel over de medewerkers in het algemeen (aangegeven door het deel van de respondenten zonder een vaste contactpersoon) zijn de voornaamste verbeterpunten. Het blijkt dat werkzoekenden over het algemeen een hoger rapportcijfer geven als zij een vast contactpersoon hebben. De vriendelijkheid van deze vaste contactpersoon is vervolgens een sterk punt in de dienstverlening van CWI.
- De dienstverlening van CWI wordt beter beoordeeld wanneer tussen de werkzoekenden en CWI één of meer contactmomenten (processen) hebben plaatsgevonden. Werkzoekenden die een gesprek over kansen op de arbeidsmarkt hebben gehad, die een bemiddelingsgesprek hebben gehad of werkzoekenden die workshops hebben gevolgd, geven een hoger rapportcijfer dan werkzoekenden waarbij dit niet het geval is.
- Tijdens de verschillende contactmomenten liggen de verbeterpunten op het gebied van aandacht (tijd en inlevingsvermogen) die aan de werkzoekenden wordt besteed.

- Naast persoonlijke aandacht is de inhoud en de kwaliteit van de vacatures een belangrijk aandachtspunt: wijzen op vacatures, meegeven van vacatures, inhoud vacatures, volledigheid, actualiteit en de mate waarin vacatures passend zijn.
- CWI wordt gezien als een toegankelijke en betrouwbare organisatie die zijn afspraken nakomt. Het is duidelijk voor de werkzoekenden waarvoor zij bij CWI terecht kunnen.
- De aspecten snel, pro-actief en motiverend worden door weinig werkzoekenden als typerend voor CWI ervaren. Bijna de helft van de werkzoekenden vindt dat CWI niet goed inspeelt op hun persoonlijke situatie. Dit heeft een negatief effect op de tevredenheid met CWI in het algemeen.

De verbeteraspecten worden nadrukkelijk met de vestigingen doorgenomen.

### ***Tijdigheid- en volledigheidscijfers WW en WWB***

Tijdigheid en volledigheid van de dossieroverdracht van CWI aan de ketenpartner maakt steeds meer onderdeel uit van de geïntegreerde ketendienstverlening. Op de 127 locaties worden maatwerkafspraken met elkaar gemaakt om de dossieroverdracht zodanig vorm te geven dat werk boven uitkering kan worden gesteld indien de cliënt werk kan zoeken en als de cliënt dat niet kan er zo snel mogelijk wordt voorzien in inkomenszekerheid. Dat is afhankelijk van verschillende, veelal lokale factoren. De waarde van landelijke cijfers over tijdigheid en volledigheid van dossieroverdracht van CWI aan de ketenpartner neemt daardoor steeds verder af. Dit was al voorzien in het Jaarplan CWI 2006, maar toen zijn op verzoek van het ministerie van SZW prestatieafspraken gemaakt over deze indicatoren. Bij de verantwoording over de realisatiecijfers dient deze context mee in beschouwing genomen te worden.

De volledigheid WW bedraagt tot en met het tweede kwartaal 2006 91,1%, ten opzichte van een streefwaarde van 85%. Van de WWB-dossiers is 98,9% volledig overgedragen aan gemeenten. Een dossier is conform de afgesproken definitie met de ketenpartners volledig, wanneer op het begeleidende overdrachtsformulier is aangegeven welke relevante gegevens en bewijsstukken in het dossier aanwezig zijn en welke nog ontbreken.

De tijdigheid WW van de overdracht aan UWV is met 85,4% hoger dan de norm van 80%

De tijdigheid WWB -overdracht van dossier aan gemeenten binnen 8 werkdagen na de uitkeringsintake- bedraagt tot en met het tweede kwartaal 91,8%.

### ***E-intake WW***

Tot en met het tweede kwartaal 2006 zijn in totaal 214.554 E-intake WW berichten behandeld waarvan 123.960 inschrijvingen Werk en 90.594 aanvragen WW. In het eerste kwartaal zijn in totaal 115.352 E-intake berichten behandeld, waarvan 66.608 inschrijvingen Werk en 48.744 aanvragen WW.

De dienstverlening via het internetkanaal zal verder worden uitgebreid met E-intake WWB/IOAW in november 2006; zie ook 6.3 van dit verslag.

### **3.2 Indicatiestelling Wsw**

In het tweede kwartaal heeft de Indicatiestelling Wsw een hoge productie laten zien. De basis daarvoor is in het eerste kwartaal gelegd, waar veel inzet gericht was op het afhandelen van "oude" aanvragen uit 2005 en het sturen op tijdigheid van aanvragen die vanaf januari 2006 binnen gekomen zijn. Het belangrijkste resultaat is dat met het gemiddelde tijdigheidscijfer de streefwaarde van 90% wordt gerealiseerd. In de eerste zes maanden van dit jaar zijn 15.157 besluiten afgegeven, ten opzichte van een jaarraming van 26.000 besluiten.

#### ***Tijdigheid over de in januari tot en met maart ingediende aanvragen***

Met het ministerie van SZW is afgesproken de meting van de tijdigheid van de besluiten WSW (%) binnen 16 weken na aanvraag aan te passen. Hierbij is afgesproken dat de tijdigheid alleen zal worden gemeten van aanvragen die in 2006 zijn gedaan, waarmee wordt voorkomen dat "oude" dossiers uit 2005 een langdurend neerwaarts effect op de tijdigheid sorteren.

De tijdigheid over de in januari, februari en maart ingediende aanvragen is als volgt:

#### Tijdigheid WSW - aanvragen gedaan in januari, februari en maart 2006

1e Indicatie	Aanvragen			Aanvragen netto waarvan			Percentage besluit binnen 16 weken
	Bruto	Afgebroken	Netto	Besluit < 16 weken	Besluit >= 17 weken	Nog Open	
Januari	1.165	52	1.113	967	122	24	86,9%
Februari	1.125	44	1.081	983	83	15	90,9%
Maart	1.308	63	1.245	1.157	28	60	92,9%
Januari + Februari + Maart	3.598	159	3.439	3.107	233	99	<b>90,3%</b>
<i>Herindicatie</i>							
Januari	887	19	868	822	38	8	94,7%
Februari	900	13	887	842	32	13	94,9%
Maart	964	13	951	920	10	21	96,7%
Januari + Februari + Maart	2.751	45	2.706	2.584	80	42	<b>95,5%</b>

De tijdigheid over de in januari, februari en maart ingediende aanvragen bedraagt gemiddeld 90,3% voor eerste indicaties en 95,5% voor herindicatie, bij een streefwaarde van 90%.

#### Definitieve tijdigheidsscores 2005

Analoog aan de bovengenoemde meting van de tijdigheid in 2006 is op dezelfde wijze voor de tot en met december 2005 ingediende aanvragen de tijdigheid over 2005 berekend. Hieruit komt naar voren dat de tijdigheid over de Indicaties WSW 63,5% bedraagt en over de Herindicaties WSW 64,6%. Een Taskforce WSW heeft specifiek de "oude" aanvragen uit 2005 in behandeling genomen, met als taakstelling het weggewerkt hebben van de achterstanden medio juli 2006. Op de voor dit verslag gehanteerde peildatum (18 juli 2006) waren er 23 aanvragen voor een Indicatie en 13 aanvragen voor een Herindicatie die nog tot een besluit moesten komen.

### 3.3 Ontwikkelingen in de dienstverlening

#### Ouderen (45+)

Oudere werkzoekenden (45+) vormen een steeds grotere categorie in de klantinstroom en het klantenbestand, in omvang per regio en vestiging variërend tussen de 40-60% van het klantenbestand. Het aantal vacatures en ook moeilijk vervulbare vacatures neemt toe, maar deze vacatures worden nog te weinig vervuld met oudere werkzoekenden.

Op 22 juni 2006 heeft CWI een interne conferentie georganiseerd, gericht op het bevorderen van de arbeidsparticipatie van oudere werkzoekenden. Tijdens de conferentie is ingegaan op de sinds 2005 lopende pilots voor ouderen van CWI en samenwerkingspartners. Genoemd kunnen worden: Project ZZP (Amsterdam), Netwerken voor 45+ (Zwolle), Integrale Wijkaanpak (Utrecht), Ouderen aan de slag (Flevoland, Zuidwest Nederland), Werkwijzer 45+ (Friesland, Twente, Noord-Brabant), Project Niet Zonder Werk (Noordwest Nederland), Longa Vita (landelijk) en de vele activiteiten van het Servicepunt Arbeidsmarkt MKB.

Als verdere oplossingsrichtingen ziet CWI het promoten van de voordelen van oudere werkzoekenden bij werkgevers, het inzichtelijk maken welke regelingen en instrumenten beschikbaar zijn, het zorgen dat oudere werkzoekenden op een goede manier met baanverlies leren om gaan, het inzicht geven in de competenties en het verstrekken van informatie en advies over het starten van een eigen bedrijf c.q. beginnen als ZZP-er.

Naar aanleiding van de conferentie heeft CWI vervolgacties geformuleerd, in de vorm van een dienstverleningsconcept gericht op een sluitende bemiddeling van oudere werkzoekenden, waarbij bestaande regelingen en instrumenten voor dit doel inzichtelijk worden gemaakt voor de uitvoeringsorganisatie. Ook wordt verder gewerkt aan het goed in beeld brengen van de competenties van 45+, via methodieken als CTC, workshops, EuropassCV en Werkmap/Portfolio. Een fors deel van de lagere klantinstroom benut CWI in het komende half jaar voor het uitbreiden van de dienstverlening aan 45+. Ouderen zal als thema nadrukkelijk op de Landelijke Banenmarkt van 30 september 2006 worden gepresenteerd.

#### Jongeren

##### Focus op Jongeren

De aanpak van de jeugdwerkloosheid heeft een hoge prioriteit. Er wordt extra capaciteit op gezet met intensieve persoonlijke dienstverlening. Uitgangspunt is een sluitende aanpak voor alle jongeren. Daarnaast worden jongeren zonder startkwalificatie vooral gestimuleerd om deze alsnog te halen al dan niet in combinatie met een leerbaan.

De combinatie van een aantrekkelijke economie en een intensieve en sluitende aanpak van de jeugdwerkloosheid werpt zijn vruchten af. Het aantal ingeschreven werkzoekende jongeren daalt spectaculair. Dit geldt vooral voor de jongeren met een korte werkloosheidsduur. De daling van het aantal jongeren met een lange werkloosheidsduur blijft hier duidelijk bij achter. Deze jongeren zullen aangewezen zijn op meer ondersteuning en begeleiding om alsnog de stap naar de arbeidsmarkt te kunnen maken.

Om scholen te ondersteunen bij de voorbereiding op het maken van een keuze voor een vervolgopleiding heeft CWI een lespakket ontwikkeld, met behulp van financiële steun van de Taskforce Jeugdwerkloosheid. Dit lespakket bestaat onder meer uit een presentatie voor decanen, een jongerentest, een test voor de ouders, een competentiespel voor jongeren, DVD's over solliciteren en werken en diverse brochures. Het lespakket biedt decanen en docenten van VMBO scholen en ROC's diverse mogelijkheden om de situatie op de arbeidsmarkt te betrekken bij het maken van de vervolgkeuzes. Het belang van een startkwalificatie en de dienstverlening van CWI komt nadrukkelijk aan bod. Scholen reageren enthousiast op de mogelijkheden die het lespakket biedt en zien het als een waardevolle aanvulling op de reeds beschikbare instrumenten. Het lespakket wordt ook door de vestigingen tijdens workshops voor jongeren gehanteerd.

In samenwerking met de genoemde Taskforce en JongActief is op 30 mei 2006 de aftrap gegeven voor het tweedekansberoepsonderwijs. Hiermee wil CWI de groep moeilijk bemiddelbare jongeren bereiken en alsnog een kans geven op het halen van een startkwalificatie en het vinden van een leerbaan. Tweedekansberoepsonderwijs wordt vormgegeven door een intensieve lokale samenwerking tussen ketenpartners, KBB/Kenniscentra en ROC's, waarbij CWI de rol vervult van bemiddelaar. Ondersteunende instrumenten als sollicitatietraining en Competentie Test Centra zullen hierbij nadrukkelijk worden ingezet.

Voor de groep jongeren zonder startkwalificatie zijn er diverse trajecten en projecten met brancheorganisaties en grote werkgevers. JongActief heeft aangegeven bereid te zijn haar werkgeversnetwerk beschikbaar te stellen. Een voorbeeld van een project is de samenwerking met CBL (Centraal Bureau Levensmiddelenbranche). Met CBL en een aantal ROC's zijn zes succesvolle pilotprojecten in supermarkten gerealiseerd, gericht op het in twee jaar opleiden van jongeren voor een startkwalificatie. In verschillende steden - Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Delft, Leiden en Sittard - zijn jongeren uitgenodigd voor een presentatie over een leerbaan in supermarkten. Momenteel worden de mogelijkheden tot landelijke toepassing onderzocht.

### *JongActief*

JongActief is een samenwerkingsverband van VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en CWI, mogelijk gemaakt en ondersteund door het ministerie van SZW. JongActief benadert branches, sectoren en werkgeversorganisaties om jongerenbanen, stages en leerwerkplekken te werven. De betrokkenheid van genoemde koepelorganisaties zorgt voor een omvangrijk netwerk van werkgevers. Vanwege de deelname van CWI is JongActief goed op de hoogte van actuele arbeidsmarktontwikkelingen en de verschillende mogelijkheden voor jongeren in regio's en sectoren. De Stuurgroep JongActief heeft bij het ministerie van SZW een verzoek tot projectdoorloop tot 1 oktober 2007 ingediend.

In het tweede kwartaal 2006 zijn een aantal kansrijke accounts opnieuw benaderd en zijn branchegewijze projecten opgezet. Op dit moment beschikt JongActief over circa 75 accounts met sectoren/branches en individuele, grotere bedrijven. Er is veel informatie en advies over jongeren en de arbeidsmarkt (en de CAO-mogelijkheden in dit verband) verstrekt aan werkgevers- en werknemersorganisaties, individuele bedrijven, CWI, scholingsinstellingen, gemeenten, Kamers van Koophandel en dergelijke. Instrumenten die worden benut variëren van helpdesk/servicecenter, regiobijeenkomsten, promoties, mailingacties tot bilaterale contacten en afspraken.

Aangezien het aantal fase 1 en 2 jongeren sterk daalt, richt JongActief zich meer op jongeren met een relatief grotere afstand tot de arbeidsmarkt. JongActief wil door middel van een aantal pilots een bijdrage leveren aan het voorkomen van voortijdig schoolverlaten van jongeren bij ROC's. Hierbij zal worden nagegaan of poolmanagement een effectief instrument is. Onder het motto 'Nu jongeren aan het werk' gaat JongActief vanuit drie steunpunten bij VNO-NCW, MKB-Nederland, en LTO Nederland branches en sectoren activeren en ondersteunen om met plannen te komen die leiden tot meer werkgelegenheid voor jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie.

### **Competentie Test Centra**

In het voorjaar 2006 zijn op 42 vestigingen Competentie Test Centra (CTC's) operationeel geworden, waarbij gewerkt wordt met zes verschillende tests: een persoonlijkheidstest, een carrièrewaardetest (gericht op vaststellen van motivatoren in het werk), een interesstest en drie capaciteitentests. In de verslagperiode is de aandacht in de eerste plaats uitgegaan naar de inbedding van het werken met competenties op operationeel niveau in de dienstverlening van CWI. Belangrijke aspecten die hierbij aan de orde zijn gekomen betrof casuïstiek, klantvragen, inzet van CTC en de ervaringen opgedaan met de training en coaching van CTC-adviseurs. Daarnaast vormde een belangrijk aandachtsgebied de verdere inrichting van de CTC's op alle resterende vestigingen. Tegen die achtergrond is de ontwikkeling van een handboek coaching ingezet, is een draaiboek gemaakt voor de invoering van CTC's op alle resterende vestigingen en een implementatieplan opgesteld om op basis van het vastgestelde competentieprofiel van CTC-adviseurs, selectiecriteria en best practices de werving en selectie van CTC-adviseurs ter hand te nemen. Tevens is een start gemaakt met het in beeld brengen van de positie en ontwikkelingen bij ketenpartners met betrekking tot het werken met competenties.

### **Erkenning verworven competenties (EVC)**

CWI is aanvrager van een ESF/Equal project waarbinnen best practices met betrekking tot de inzet van EVC in de keten van onderwijs en arbeidsmarkt worden ontwikkeld. Daartoe zijn verschillende 'werkpakketten' ontwikkeld, die zich richten op methodiek en instrumenten, kwaliteit en standaardisering, servicecentra en regionale deskundigheden. In Rivierland en Twente concentreren de belangrijkste activiteiten zich op het organisatorisch en instrumenteel samenwerken tussen CWI, onderwijs en andere partners. Met de Hogeschool van Amsterdam is een overeenkomst gesloten om EVC toegankelijk te maken voor werkzoekenden. Er zijn concrete stappen gezet te komen tot kwaliteitsborging en standaardisering van EVC-procedures. In het kader van een transnationale samenwerkingsovereenkomst sluit CWI aan op het VDAB-programma 'Indicate'. Dit programma beoogt te resulteren in een door werkzoekenden in te vullen quick scan die een indicatie geeft van de zelfredzaamheid van de werkzoekenden, op basis waarvan de dienstverlening sterker op maat kan worden aangeboden. In de verslagperiode heeft CWI gewerkt aan de voorbereiding voor uitvoering van de quick scan in Nederland; gestreefd wordt naar circa 2.000 respondenten.

### **Internationale diplomawaardering (IDW)**

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit. Voor 2006 is uitgegaan van 5.500 aanvragen (waarderingen). Tot en met het tweede kwartaal 2006 zijn 2.493 aanvragen voor waardering ingediend, circa 45% van de jaarraming. Het aantal afgegeven diplomawaarderingen ultimo 2006 bedraagt 2.066.

### **Risicogestuurde handhaving**

#### *Poortwachterstoets*

In de verslagperiode is door CWI en UWV het gemeenschappelijke dienstverleningsconcept uitgewerkt. Op basis hiervan wordt het foldermateriaal, waarin de poortwachtertoets als instrument om de bemiddeling te ondersteunen wordt toegelicht, aangepast.

#### *Handhaven in de keten*

Voor adviseurs zijn trainingen ontwikkeld, die gericht zijn op de attitude van de adviseur. Tot en met juni 2006 zijn vier groepen van twaalf personen opgeleid en er zijn vier opleidingen gepland. Naar aanleiding van de 'MRZ-eindrapportage' is door de samenwerkingspartners in het AKO



aangegeven dat het niet effectief is financiële middelen voor MRZ-scanapparatuur ter beschikking te stellen. Wel is het van belang dat de fraudealertheid bij adviseurs op het gebied van ID-documentherkenning wordt bevorderd.

*Toets Nalevingsbereidheid*

In totaal hebben 672 CWI-medewerkers aan trainingen deelgenomen; er zijn nog vier trainingen (met in totaal 48 deelnemers) gepland.

## **4. CWI en werkgevers**

### **4.1 Vacaturematching voor werkgevers**

#### ***Doelstelling***

CWI biedt werkgevers instrumenten om zelf vacatures te vervullen, op verzoek biedt CWI actieve ondersteuning. Een belangrijke ambitie in 2006 is het kwalitatief en kwantitatief verder uitbouwen van de dienstverlening aan werkgevers door het vervullen van 95.000 vacatures in 2006. Een goede bemiddelingspositie van CWI bij werkgevers is essentieel voor een slagvaardige poortwachterrol. Hiermee speelt CWI in op het zoveel mogelijk terugdringen van de toenemende druk op de arbeidsmarkt, dat wil zeggen het niet laten oplopen van de tijd dat vacatures openstaan, vaker actieve matching toepassen waar eerder zelfredzaamheid volstond en het meer accentueren van kansen binnen doelgroepen.

#### ***Instrumenten***

Om werkgevers te ondersteunen in de vacaturevervulling heeft CWI op elk van de 127 vestigingen een vacatureteam. Daarnaast adviseren CWI-professionals over de juiste werving- en selectiemethode, het functieprofiel en de inwerkperiode. Regelmatig biedt CWI werkgevers de mogelijkheid werkzoekenden te ontmoeten op banenmarkten of via landelijke wervingsacties. De vacaturesite Werk.nl biedt werkgevers zelfstandig de mogelijkheid om vacatures te plaatsen en geschikte kandidaten te zoeken en te vinden. Lokaal participeert CWI in Servicepunten, onder meer voor Ambachten en Techniek (zoals in Rotterdam en Amsterdam), waar CWI, gemeenten, UWV en werkgeversorganisaties de dienstverlening aan werkgevers op één centraal punt hebben samengebracht.

#### ***Resultaten vacaturevervulling***

In het eerste halfjaar 2006 zijn door CWI 53.814 vacatures vervuld, respectievelijk 24.686 vacatures in het eerste kwartaal en 29.128 vacatures in het tweede kwartaal. Hiermee ligt CWI ruimschoots op koers om in dit uitvoeringsjaar 95.000 vacatures te vervullen. Ongeveer 30% van de vacatures wordt vervuld met jongeren tot 23 jaar. Hiermee levert CWI een bijdrage aan het bestrijden van de jeugdwerkloosheid. Naast deze vervullingen via het vestigingskanaal zijn ook nog bijna 9.385 kandidaten door werkgevers aangenomen op door hen gepubliceerde vacatures via Werk.nl. Sinds vorig jaar wordt aan werkgevers bij het verwijderen of inactief maken van een vacature een drietal vragen gesteld. 12% van de werkgevers geeft aan de door hun geplaatste vacature via Werk.nl te hebben vervuld.

In de verslagperiode is door CWI de 50.000e vacature vervuld, gezamenlijk door de CWI's Land van Cuijk en Nijmegen.

Door de krappere arbeidsmarkt zal het steeds moeilijker worden om geschikte kandidaten voor vacatures te vinden. Hierdoor zal de tijd die nodig is een vacature te vervullen toenemen. Als gevolg hiervan kan verwacht worden dat werkgevers steeds meer kanalen inschakelen om aan personeel te komen. Dit betekent voor CWI meer ingediende vacatures, zowel via het internetkanaal als via het vestigingskanaal. Op dit moment zien we dat terug in de realisatiecijfers van de ingediende vacatures. Ook is te verwachten dat vacatures steeds moeilijker ingevuld kunnen worden.

#### ***Resultaten vacaturewerving***

Het aantal door werkgevers bij CWI ingediende vacatures bedroeg in het eerste halfjaar van 2006 161.548 vacatures; respectievelijk 79.713 in het eerste kwartaal en 81.835 in het tweede kwartaal. Ook in relatie tot het eerste halfjaar van 2005 (153.361 vacatures) laat 2006 een voortgaande groei zien.

#### ***Transparantiebereik***

Het transparantiebereik van CWI in het tweede kwartaal van 2006 bedraagt 62,3% op een totale (zichtbare) vacaturemarkt van 255.690 vacatures. Het transparantiebereik laat een stijgende lijn zien die het gevolg is van een toename van het aantal ingediende vacatures zowel op de

vestigingen als via Werk.nl. Bij dit percentage past de kanttekening, dat de teller (ingediende vacatures bij CWI) bestaat uit een realisatiecijfer en de noemer (schatting omvang totale vacaturemarkt) uit een prognosecijfer.<sup>2</sup>

### **Waarderingscijfer werkgevers**

CWI heeft in de verslagperiode voor de tweede keer de Verbetermeter Werkgevers uitgevoerd. De Verbetermeter Werkgevers vraagt werkgevers naar ervaringen met de dienstverlening van CWI en richt zich specifiek op de vacaturebehandeling. Elke twee weken worden de door de vestigingen in het vacaturematchingssysteem ABS afgeboekte vacatures gebruikt om de vragenlijsten uit te zetten; per kwartaal volgt een rapportage. In totaal zijn 1.717 vragenlijsten ingevuld. De werkgevers geven CWI voor de vacatureafhandeling gemiddeld het rapportcijfer 6,9. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan waarschijnlijk tot vrijwel zeker een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen. Bijna twee op de drie werkgevers zou CWI aan anderen aanbevelen.

Uit de tweede Verbetermeter Werkgevers komen de volgende verbeterpunten:

- De aanmelding, de communicatie na aanmelding bij CWI en de algemene kwaliteit van de kandidaten hebben een directe invloed op het algemene oordeel over de vacatureafhandeling. De tevredenheid over het verloop van de aanmelding is hierbij het meest bepalend. In vergelijking met de eerste Verbetermeter Werkgever (derde kwartaal 2005) wordt de kwaliteit van de kandidaten een volle punt hoger beoordeeld.
- Bij de communicatie na de aanmelding dient aandacht te worden gegeven aan de snelheid, de deskundigheid van de CWI-medewerkers, de bruikbaarheid van de informatie en het binnen 72 uur reageren. De communicatie tijdens het selectieproces kan verbeterd worden als het gaat om pro-activiteit en het op de hoogte houden van de werkgevers over de voortgang. Als het gaat om de kwaliteit van de kandidaten is de algemene geschiktheid een primair verbeterpunt.
- Zowel de doorlooptijd van een vacature als mate waarin aan de vraag naar geschikte kandidaten wordt voldaan vertonen een sterke samenhang met geschiktheid van de kandidaten.
- De adviseur van CWI is een sterk punt van de dienstverlening van CWI. Werkgevers met een vaste contactpersoon oordelen duidelijk positiever over de vacatureafhandeling in het algemeen dan werkgevers die hier niet over beschikken. Een sterk punt van de vaste contactpersoon is de snelheid, terwijl het meedenken een verbeterpunt is.
- Voor Werk.nl geldt dat het gemak van het vinden geschikte kandidaten, het aansluiten op de wensen van de werkgevers en het goed laten aansluiten van de CV's aan de wensen van de werkgevers aandacht behoeven.

---

<sup>2</sup> In de CWI Arbeidsmarktprognose 2006-2011 wordt uitgegaan van 947.000 ontstane vacatures in 2006. Uit recente cijfers van de CBS Vacature-Enquête blijkt dat er in het eerste kwartaal van 2006 252.000 vacatures zijn ontstaan. Op basis van een door CWI uitgevoerde analyse van de gemiddelde verdeling van het aantal ontstane vacatures in de periode 1993 tot en met 2005 ( exclusief 1997, aangezien dit jaar sterk afwijkt) gaat CWI uit van de volgende verdeling over de kwartalen: eerste kwartaal: 26%, tweede kwartaal: 27%, derde kwartaal: 24% en vierde kwartaal: 23%.

Op het moment dat het kwartaalcijfer van het CBS beschikbaar komt (telkens circa 2 maanden na kwartaalperiode) vervangt CWI het prognosecijfer door het onderzoeksmatig verkregen CBS-cijfer. Dit betekent dat op dit moment uitgegaan wordt van de volgende cijfers:

- Eerste kwartaal: 252.000 vacatures (bron: CBS Vacature-Enquête).
- Tweede kwartaal: 255.690 vacatures (bron: prognose CWI).
- Derde kwartaal: 227.280 vacatures (bron: prognose CWI).
- Vierde kwartaal: 217.810 vacatures (bron: prognose CWI).

Bij het transparantiebereik past de volgende kanttekening. Er is een discrepantie tussen de definitie en meting van de teller (ingediende vacatures in ABS en Werk.nl) en de noemer (schatting omvang totale vacaturemarkt) van de prestatie-indicator. Op dit punt bestaan er verschillen, onder meer ten aanzien van de mate waarin vacatures voor uitzend-, flex- en detacheringsbanen onderdeel uitmaken van respectievelijk teller en noemer.

- CWI wordt gezien als een betrouwbare en servicegerichte organisatie die haar afspraken nakomt. Van alle imagoaspecten hebben inspielen op de wensen van de werkgevers en professionaliteit de grootste samenhang met het rapportcijfer dat klanten geven aan CWI.

### ***Aanpak personeelstekorten in de techniek***

De personeelstekorten in de metaal- en installatiebranche nemen nijpende vormen aan, hetgeen zich uit in onvoldoende gekwalificeerd personeel en een niet toereikende instroom van schoolverlaters in leertrajecten in de techniek. CWI en vertegenwoordigers van sector-/brancheorganisaties (Kenteq), werkgevers en instellingen voor beroepsonderwijs zoeken actief samenwerking, zoals recentelijk in de regio Oost, waarbij ten behoeve van de CWI-adviseurs een deskundigheidsbevorderingsprogramma is ontwikkeld dat momenteel ten behoeve van landelijke toepassing in het opleidingsaanbod in de CWI Academie wordt geïntegreerd.

### ***Project Seizoenarbeid (LTO Nederland-CWI)***

In het eerste half jaar zijn door CWI in het kader van het Project Seizoenarbeid 298 werkzoekenden geplaatst op vacatures; in dezelfde periode in 2005 waren dat 452 geplaatste werkzoekenden. Met name in het tweede kwartaal 2006 zijn de resultaten neerwaarts beïnvloed door de politieke besluitvorming over het toelatingsbeleid van werknemers uit andere EU-landen per 1 juni 2006. Het laten vervallen van met name de (uitgebreide) arbeidsmarkttoets compliceert het bemiddelingsproces. Werkgevers kunnen zich nu rechtstreeks bij Juridische Zaken (Afdeling Tewerkstellingsvergunningen) melden voor het aanvragen van een Twv.

Anderzijds kan nu met een kwalitatief goed aanbod aan werkzoekenden beter worden ingespeeld op de wensen van de werkgevers, waarbij de kosten en regeldruk voor de agrarische ondernemers aanzienlijk zijn beperkt. Kwalitatief goede werkzoekenden vinden echter ook vaak de weg naar andere sectoren/branches dan de agrarische sector. Dit betekent dat extra investeringen noodzakelijk blijven om resultaten te halen.

De samenwerking met LTO Nederland is aan bovengenoemde ontwikkeling aangepast. Het aantal aanvragen voor een Twv-vergunning lag ultimo juni 2006 op 21.893; in de vergelijkbare periode eind juni 2005 waren dat 17.314 aanvragen. Deze groei kan niet alleen worden verklaard door de geschetste kabinetsmaatregelen. Er is nog steeds sprake van een autonome groei, hetgeen blijkt uit de toename van het aantal deelnemers, van 1.767 werkgevers eind juni 2005 naar 2.010 werkgevers eind juni 2006. Samen met LTO Nederland wordt nagegaan op welke wijze verdere samenwerking - een nadrukkelijke politieke wens - gestalte gegeven kan worden. Vanuit CWI wordt ingezet op de inrichting van een aantal Servicepunten voor de agrarische sector.

### ***Project Defensie***

In het tweede kwartaal zijn door CWI in het kader van het Defensieproject 372 vacatures in behandeling genomen en zijn 448 werkzoekenden op vacatures verwezen. Cumulatief tot en met het tweede kwartaal zijn dat 977 vacatures en 1.098 werkzoekenden.

In het kwartaal is gewerkt aan de verdere verbetering van de samenwerking en communicatie tussen CWI en Defensie. De terugloop van het aantal jongere werkloze werkzoekenden heeft effecten op de resultaten van het project. Door ontwikkelingen binnen Defensie nam de druk op de actuele vacaturevervulling af. Gewerkt wordt aan optimalisatie van de voorlichting aan werkzoekenden door middel van het plaatsen van vacature- en informatiezuilen bij de vestigingen.

Deze resultaten zijn exclusief de door CWI in algemene behandeling genomen vacatures van Defensie. Niet elke afzonderlijk aangemelde vacature wordt (steeds opnieuw) geregistreerd, aangezien sprake is van een continue stroom van door Defensie bij CWI gemelde vacatures. Tevens reageren werkzoekenden op vacatures bij Defensie die op de beursvloer van de vestigingen van CWI worden gepresenteerd, hetgeen ook resulteert in plaatsingen.

## **4.2 Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen**

### **Doelstelling**

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

### **Tijdigheid ontslagaanvragen en tewerkstellingsvergunningen**

In het tweede kwartaal van 2006 is 87,6% van de aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld (streefwaarde 79,0%). Ten opzichte van het vorig kwartaal is dit een verbetering (toen 85,4%); ten opzichte van eerdere kwartalen is sprake van een stijgende lijn. In het tweede kwartaal is 96,0% van de aanvragen voor een Tewerkstellingsvergunning (Twv) binnen vijf weken afgehandeld (streefwaarde 92,0%). Ten opzichte van het vorig kwartaal (95,8%) is dat een verbetering.

### **Ontslagvergunningen**

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in het tweede kwartaal van 2006 bedraagt 12.192, hetgeen 30% lager is dan de raming voor die periode. Ondank een terugval in april liggen de aanvragen maandelijks op een redelijk stabiel niveau van circa 4.500. Omdat recente ontwikkelingen in de regelgeving werkgevers mogelijk terughoudend hebben gemaakt bij het doen van ontslagaanvragen via CWI, wordt uitgegaan van een jaarprognose van 55.000 tot 60.000 aanvragen.

### **Aanvraag Toets verwijtbare werkloosheid**

Op verzoek van UWV toetst CWI of er sprake is van verwijtbare werkloosheid bij uitkeringsaanvragen. Per 1 oktober 2006 eindigt deze toetsing door CWI.

### **Tewerkstellingsvergunningen**

Het aantal ingediende aanvragen voor een Tewerkstellingsvergunning in het tweede kwartaal 2006 bedraagt 20.620, dit is 65% hoger dan de raming voor die periode. De forse stijging van het aantal aanvragen wordt met name veroorzaakt doordat per 2 juni 2006 de volgende groepen zijn vrijgesteld van de arbeidsmarkttoets: de agrarische sector, de binnenscheepvaart, de metaal- en technische bedrijfstak (klein metaal), slachterijen en visfileerbedrijven en het wetenschappelijk onderzoek. Hierbij is het verkrijgen van een Twv eenvoudiger, aangezien alleen nog getoetst wordt of de beloning en de huisvesting van betrokken werknemers aan de eisen voldoen. De toets op de aanwezigheid van prioriteitgenietend aanbod is komen te vervallen. Deze versoepelde toelating betreft elke functie binnen de genoemde groepen. De jaarprognose wordt thans op een instroom van 67.850 gesteld, bij een eerdere prognose van 50.000.

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

Er bestaat een aantal regelingen op basis waarvan een werkgever in aanmerking kan komen voor subsidie of fiscaal voordeel, als deze een werkloos werkzoekende in dienst neemt (regeling schoonmaakpersoneel, arbeidsmarkt- en opleidingsfonds (A+O) of opleidt tot een bepaald niveau (startkwalificatie). CWI verstrekt aan de werkgever een verklaring waarmee de subsidie of het fiscaal voordeel kan worden verkregen. Het totaal aantal ingediende aanvragen in het tweede kwartaal 2006 lag met 155 ongeveer in lijn met de raming.

### **Aanvragen voor indicatie no-riskpolis en premiekorting (WIA)**

In dit kwartaal zijn 17 aanvragen ontvangen. De voorlichting vanuit VNG naar gemeenten wordt thans concreet, gemeenten zijn inmiddels doende met de voorbereidingen voor aanvragen. Naar verwachting zal de instroom na de zomer op gang gaan komen.

## 5. Ketensamenwerking

### Ketenprogramma 2006

Het Ketenprogramma 2006 legt accent op het ontwikkelen van gemeenschappelijke klantbenadering in een aantal deelprojecten. Die projecten ontwikkelen de noodzakelijke centrale kaders om onderling beter en resultaatgericht te kunnen samenwerken.

#### *Dienstverleningsconcept Werkzoekenden*

Het AKO heeft zowel het projectplan als het dienstverleningsconcept werkzoekenden 'De klant centraal' vastgesteld. Voor het dienstverleningsconcept is een tweede, verder doorontwikkelde versie gepland, waarin de ontwikkelingen van andere AKO-projecten, de inhoudelijke uitwerking van deelprojecten en afstemming met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) worden meegenomen. Een van de deelprojecten is het uitwerken van een gezamenlijk klantproces c.q. gebeurtenissenmodel. Deze opdracht is belegd bij een werkgroep onder leiding van het UWV programma 'Klantgerichtheid'. Een tweede deelproject is het formuleren van gemeenschappelijke uitgangspunten voor portfoliovorming in de keten. Er wordt een klantprofiel en een klantportfolio uitgewerkt in relatie tot het Digitaal Klantdossier. Doelstelling is om alle ontwikkelingen met elkaar af te stemmen en gezamenlijk de uitgangspunten vast te stellen voor een te hanteren klantportfolio als kapstok voor een Keten E-portfolio. De resultaten van beide deelprojecten worden meegenomen in de tweede versie van het dienstverleningsconcept. De uitgangspunten voor het gemeenschappelijk dienstverleningsconcept multichanneling 'De voordeur in huis' zijn door het AKO onderschreven.

#### *Dienstverleningsconcept Werkgevers*

Een eerste voorzet voor een dienstverleningsconcept werkgevers, op basis van voorbeelden uit de praktijk 'The Chain of Excellence' is opgesteld en besproken in het AKO. Dit is positief ontvangen. Bij de beoordeling van best practices en de invulling van een dienstverleningsconcept werkgevers is het belang onderschreven eerst te komen tot een regionale arbeidsmarktanalyse. Voor een eventuele vervolgopdracht aan het project vindt eerst afstemming plaats over de verantwoordelijkheid voor de arbeidsmarktanalyse en wordt nagegaan welke activiteiten de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) op dit terrein onderneemt.

#### *Prestatiemeting keten*

Met ingang van 2006 zijn de ketencijfers per CWI locatie en op maandbasis beschikbaar. Deze worden decentraal beschikbaar gesteld binnen UWV en CWI. De ketenpreventiequote WW over het tweede kwartaal bedraagt 31%. De ketenuitstroomquote WW bedraagt 76%. Over het eerste kwartaal zijn de quotes eveneens respectievelijk 31% en 76%.

Keten prestatieindicatoren 2006										
	Jaar 2005	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	
Preventiequote WW CWI	20%	21%	19%	18%	18%	18%	18%	18%	18%	18%
Preventiequote WW UWV	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
<b>Keten Preventiequote WW</b>	<b>33%</b>	<b>34%</b>	<b>33%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>
Uitstroomquote WW (1-6 mnd)	54%	59%	58%	57%	57%	57%	56%	56%	56%	56%
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	43%	40%	42%	44%	44%	44%	45%	45%	45%	45%
<b>Keten Uitstroomquote WW (1 jaar)</b>	<b>74%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>

De keten prestatieindicatoren 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: circa 30% van de nieuwe instroom krijgt geen uitkering, aangezien de WW-geïndiceerden door CWI niet zijn overgedragen aan UWV voor een WW-aanvraag of omdat het verzoek om een WW-uitkering door UWV is afgewezen. Circa 75% van de nieuwe WW-rechten wordt beëindigd binnen het jaar. De bemiddelingsinspanningen van CWI, de handhaving- en reïntegratie-inspanningen van de uitkerende instanties en de samenwerking speelt daarbij een rol. De ketencijfers per CWI-locatie worden regionaal ingebed in de reguliere P&C-cyclus en decentraal beschikbaar gesteld aan UWV en CWI. 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 afzonderlijke ketenpartners in het bereiken van deze prestaties.

#### *Eén aanspreekpunt*

Het AKO heeft het projectplan vastgesteld. In het tweede kwartaal is een 'Proeve van evaluatie' geleverd op basis van de eerste kwartaalresultaten. De eerste bevindingen van de Toonkamers zijn begin juli besproken in het AKO. Dit levert genoeg informatie op om het één aanspreekpunt werkzoekenden gestalte te geven. Voor het één aanspreekpunt Werkgevers is de opbrengst vanuit de Toonkamers marginaal; hier zal meer veldwerk voor moeten worden verricht. Naar verwachting zal aan het einde van het derde kwartaal oplevering van het één aanspreekpunt Werkzoekenden kunnen plaatsvinden. Voor de werkgeverskant is de verwachting van oplevering eind 2006. Aandachtspunt is dat er tot op heden geen vertegenwoordigers van de gemeenten zijn gevonden om zitting te nemen in de projectgroep.

#### *Professionalisering*

De uitgangspunten voor personele en organisatorische ontwikkeling zijn vastgesteld. Ook zijn drie generieke ketencompetenties (klantgerichtheid, resultaatgerichtheid en samenwerken) geformuleerd en is een voorstel ontwikkeld voor een ketencurriculum basismodule. In verband met de door het AKO geaccordeerde vervolgaanpak, gericht op lokale doorontwikkeling en centrale ondersteuning, vindt vanaf juni een herijking van de mijlpalen plaats. De aanpak en opzet voor een eendaagse module voor de ketenpartners is opgeleverd. Op basis daarvan wordt een externe oriëntatie gedaan ('De buitenwereld'), waarbij een behoeftepeiling bij gemeenten plaatsvindt, alvorens verdere stappen worden gezet. Na goedkeuring van de generieke competenties en de voorgestelde aanpak door het AKO zijn de volgende activiteiten ondernomen:

- overleg met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) heeft geleid tot afspraken over de betrokkenheid van vertegenwoordigers van de LCR of de Regionale Cliëntenraden bij de profielontwikkeling.
- selectie van een drietal locaties (Toonkamer Amsterdam-Zuidoost, BVG Heerlen en het Jongerenloket Groningen) voor de ontwikkeling van modelprofielen. Amsterdam- Zuidoost fungeert als pilot.
- ontwikkeling van een gemeenschappelijke methodiek ten behoeve van de competentieprofiel ontwikkeling.
- organiseren van een eerste sessie (eind juni) met ondersteuners vanuit UWV en CWI (gestreefd wordt gemeenten lokaal te laten aanhaken).

#### *Handhaving in de keten*

Het AKO heeft het projectplan vastgesteld. De Inventarisatie van handhavingactiviteiten is gestart. In mei zijn de aangeboden producten van de projectgroep door het AKO behandeld. De 'Inventarisatie van Handhavingpraktijken en handhavinginstrumenten' is als zeer verdienstelijk betiteld en er zal worden gekeken welke vervolgstappen met de resultaten genomen kunnen worden. Met betrekking tot de 'MRZ-eindrapportage' is uitgesproken dat de samenwerkingspartners geen financiële middelen voor investeringen in de MRZ-scanapparatuur ter beschikking stellen. Wel is het van belang dat de fraudealertheid op het gebied van documentherkenning wordt bevorderd. Er zal daarom bekendheid worden gegeven aan de training die UWV hiervoor heeft ontwikkeld. Het AKO heeft na behandeling van de producten de projectleider decharge verleend. Handhaving zal verder onderdeel gaan uitmaken van het dienstverleningsconcept Werkzoekenden. Na juni zullen de noodzakelijke vervolgacties en besluiten plaatsvinden om tot een goede afronding van het project te komen.

#### *Overige ICT*

Het AKO heeft de volgende prioritering aangebracht in de producten in het ketenplan: Blauwdruk BVG-Infrastructuur, Inventarisatie van de toepasbaarheid van de vernieuwde lokale ICT initiatieven en Electronische intake WW en WWB naar UWV en gemeenten. Tevens wordt de (her-)inrichting van het beheer opgepakt.

Kortgeleden heeft het project Overige ICT een plan van aanpak ingediend bij het AKO. Hierin worden een aantal concrete producten benoemd die het project dit jaar wil opleveren, zoals de E-intake WWB en een analyse van de opschaalbaarheid van een aantal lokale ICT-vernieuwingen. Ook is een basisdocument over de BVG-Infrastructuur opgeleverd. In mei 2006 is verder gewerkt aan een afgebakend aantal activiteiten die al in 2005 binnen het project Keten-ICT en Additionele Afspraken (KIA) waren gestart. De status van de onderdelen is:

- *Opgestelde BVG blauwdruk*: betreft de korte termijn BVG-infrastructuur. De Blauwdruk is opgeleverd aan AKO.
- *Ontsloten WW gegevens USZO*: is gestuit op inhoudelijke kanttekeningen met betrekking tot de inhoud van de te leveren gegevens. Op korte termijn worden op basis van een inventarisatie van noodzakelijke aanpassingen een herplanning en kostenschattting opgesteld. Bij de besluitvorming omtrent realisatie moet rekening worden gehouden met de ontwikkelingen binnen het Digitaal Klantdossier (DKD) met betrekking tot het ontsluiten van gegevens.
- *Geïmplementeerd RINIS*: is gestagneerd vanwege connectiviteitsproblemen. Herplanning wordt bemoeilijkt vanwege de overdracht bij CWI - vanwege de Europese aanbesteding - naar een andere dienstenleverancier, de migratie van systemen en applicaties naar een nieuw hardware platform en de fysieke verhuizing naar het rekencentrum van IBM in Brussel. Zie verder 6.3. van dit verslag. De oorspronkelijke herplanning was 11 september 2006. Via de projectgroep Overige ICT wordt het AKO geïnformeerd.
- *Onderzochte verbetering kwaliteit gegevens SUWI-domein*: er is heel veel informatie verzameld en verwerkt, waarmee een uitgebreid zij het niet volledig beeld is ontstaan van de herkomst van de gegevens die aan SUWInet-Inkijk worden geleverd. Het eindresultaat wordt naar verwachting begin derde kwartaal opgeleverd.
- *Opgestelde referentiearchitectuur*: geen lopende activiteiten, mogelijk in de tweede helft van 2006.

#### *Ketencommunicatie*

Het AKO heeft het projectplan en het interne en externe ketenlogo vastgesteld. Voor toepassing van de nieuwe ketenlogo's is een tripartiet beleid ontwikkeld:



De handleiding voor toepassing van het ketenlogo is bij alle ketenpartners verspreid via de ketenpagina's op intranet. Ter ondersteuning is een PowerPoint presentatie ontwikkeld, waarin opgenomen de handleiding voor het gebruik van het ketenlogo. In het tweede kwartaal is de ondersteuning van de ketenprojecten gericht op de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept werkzoekenden, Professionalisering, de Horizontour het Digitaal Klantdossier en het voorbereiden van de communicatie-activiteiten voor de overige deelprojecten. Voor uitwisseling van copy en foto's over de ketensamenwerking is een Data copy bank ingericht. De ketenpartners krijgen allemaal dezelfde informatie en gebruiken deze als input voor hun ketenkatern.

Communicatie Keten Nieuwsbrief: met ingang van juli komt er een ketenrubriek in de bladen van CWI, UWV en Divosa een ketenjournaal en een kennisbank (op intranet). Onder leiding van de secretaris van het AKO is een redactieraad opgericht.

'Werkblad' (mei 2006) is een ketenbrede editie. Met de uitgave van Werkblad is een gezamenlijk blad voor cliënten gerealiseerd. Naast UWV en CWI wordt Werkblad ook bij de Gemeentelijke Sociale Diensten meegegeven.

#### **Klantgerichtheid in het AKO**



In het AKO is verdere studie uitgezet naar de invulling van de klantgerichtheid van de SUWI-keten. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van vijf klantprincipes (aspecten van de dienstverlening), waarvan de SUWI-keten goede invulling nastreeft. Deze vijf klantprincipes zijn: bereikbaarheid en toegankelijkheid, tijdigheid, persoonlijke aandacht (voor de cliënt) en persoonlijke inbreng (van de cliënt), houvast (ondersteuning bij het zoeken naar werk en afspraken nakomen) en evenwichtige behandeling (even veel nadruk op rechten als op plichten).

In februari 2006 heeft de Ontwikkelgroep Klantgerichtheid aan een extern bureau opdracht gegeven onderzoek te doen naar de klantgerichtheid van de SUWI-keten. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden tussen half februari en half april 2006. Voor dit onderzoek zijn 1.002 cliënten telefonisch geïnterviewd. Daarbij zijn drie klantgroepen onderscheiden: WW-clieñten, WWB-clieñten en cliënten met een samenloop van uitkeringen. Voor elk van de klantprincipes is nagegaan welk deel van de cliënten positief–neutraal en welk deel negatief is.

	% negatief	% neutraal-positief	Totaal
1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid	18,1	81,9	100%
2. Tijdigheid	33,3	66,7	100%
3. Persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng	30,5	69,5	100%
4. Houvast	27,6	72,4	100%
5. Evenwichtige behandeling	35,7	64,3	100%

Aan cliënten is gevraagd welke klantprincipes ze het belangrijkste vinden. Dan blijkt persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng verreweg het belangrijkste te zijn, gevolgd door evenwichtige behandeling. Bereikbaarheid, houvast en tijdigheid zijn in de ogen van cliënten relatief minder zwaarwegend.

Het AKO heeft de volgende vervolgstappen in gang gezet:

- doorontwikkeling van het meetinstrument klantgerichtheid voor de vijf klantprincipes;
- toepassing van het instrument op minimaal twee locaties (Oss en Heerlen) in samenwerking met de Monitorgroep in 2006 als opmaat naar een landelijk te gebruiken instrument voor het meten van klantgerichtheid tot op lokaal niveau.
- afstemming (c.q. integratie) van verschillende meetinstrumenten van de ketenpartners onder cliënten.
- het op korte termijn inventariseren van concrete verbeteracties gericht op het verhogen van de klantgerichtheid.

### **Digitaal Klantdossier (DKD)**

Met het Digitaal Klantdossier wordt beoogd om meervoudige uitvraag van gegevens aan cliënten te voorkomen. Voor de uitvoering is een ketenbrede programmaorganisatie ingericht. In het eerste kwartaal zijn voor deze projecten plannen geschreven. Het merendeel van de projecten is in de loop van het tweede kwartaal in uitvoering genomen.

Naast een serie ketenbrede projecten lopen er binnen UWV en CWI zes specifieke projecten:

- analyse van sanering formulieren en bewijslast WW.
- ontsluiten van Polis en andere UWV-systemen.
- aanpassen van UWV-applicaties.
- ontsluiting van Sonargegevens.
- ontwikkeling van een klantportaal.
- aanpassen Sonar en andere CWI-systemen als gevolg van het Digitaal Klantdossier.

Het ketenbreed geschikt maken van het Electronisch Archief (EA/ED) wordt tijdelijk aangehouden, in afwachting van de resultaten van het onderzoek van sanering bewijslast WW en WWB. Momenteel vinden de projecten zich in de ontwerpfase. Onlangs is op ketenniveau de gegevensset gedefinieerd en worden eind juni de specificaties van de berichten opgeleverd. Onderdeel van de ontwerpfase is het uitvoeren van een impactanalyse zodat duidelijk wordt wat de diverse UWV bronsystemen, voornamelijk WW-systemen, moeten gaan opleveren.

In het tweede kwartaal is ook onderzocht welk portalproduct (van UWV of CWI) gebruikt gaat worden voor het DKD-portal. De producten waren technisch en functioneel gezien gelijkwaardig. Op basis van een aantal praktische overwegingen is de keuze gevallen op het CWI-product.

Voor de komende periode wordt op ketenniveau gekeken naar de programmaorganisatie met als doel ketenbrede projecten onder te brengen bij de diverse ketenpartners, zodat de effectiviteit van de programmaorganisatie verder wordt verbeterd. Tevens wordt invulling gegeven aan de planvorming voor 2007 en 2008, zodat in september 2006 een Werkplan 2007 beschikbaar is, met daarin aandacht voor implementatie en doorontwikkeling, alsmede de financiële middelen die benodigd zijn.

Inmiddels kan - medio 2006 - de tussenbalans worden opgemaakt over de resultaten van het programma. Na een aarzelende start zijn de verschillende projecten goed op stoom gekomen. In totaal omvat het DKD-programma circa 25 deelprojecten, waarvan er twee tijdelijk worden aangehouden, drie zijn afgerond en de overige deelprojecten zijn volop in uitvoering. Doelstelling is per 1 januari 2007 het volgende op te leveren:

- DKD-portaal voor de cliënten met de volgende diensten: Inschrijven werk, Aanvragen WW, Aanvragen WWB, Tonen klantbeeld, Tonen basale status klantproces, Basaal correctiemechanisme ketengegevens, Authenticatie (DigiD) en relevante links.
- DKD-portaal voor de professionals (SUWInet-Inkijk in combinatie met kolomapplicaties).
- sanering bewijslast WW- en WWB-aanvragen.
- gegevens delen tussen ketenpartners.
- aangepaste kolomapplicaties.
- opgewaardeerde infrastructuur.
- ontsluiting externe bronnen (Sociale Verzekeringsbank, RDW).
- een robuust fundament voor DKD 2008, waarop in een later stadium relatief eenvoudig extra diensten en bronnen kunnen worden aangeboden.

In de komende voortgangsrapportage DKD zal nader worden ingegaan op de financiële uitputting van het CWI-deel in het DKD-project. Zie ook 7.2. in dit verslag.

Door Het Expertise Centrum (HEC) en Inspectie Werk en Inkomen (IWI) zijn audits uitgevoerd, waarbij een aantal risico's zijn gesignaleerd, met name de betekenis van de vertraging van drie maanden tijdens de opstart voor realisatie van de geplande projecteinddatum, de beschikbaarheid van de eenmalige gegevensuitvraag en het tijdig afronden van de sanering bewijslast WW- en WWB-aanvragen.

Vanuit het programma zijn als risico's aangemerkt de afhankelijkheid van derde partijen en de beïnvloedende wet- en regelgeving (verbod op meervoudige uitvraag van gegevens, verplichting tot levering van gegevens per 1 januari 2007).

### **Vorbereidingen Ketenprogramma 2007**

Het AKO heeft in het voorjaar het Ketenprogramma 2007 gericht op het realiseren van de samenwerking in de praktijk en het vormgeven van de relatie van de keten met het onderwijs, op hoofdlijnen vastgesteld. Per 1 juli 2006 is een nadere uitwerking hiervan vastgesteld door het AKO en aangeboden aan het ministerie van SZW. Per 1 oktober 2006 wordt het programma voor 2007 verder gedetailleerd en definitief vastgesteld. De afspraken worden vertaald naar de Jaarplannen van CWI en UWV.

### **'Samen Doen We Het Zo' (intensieve samenwerking CWI - UWV)**

Begin januari 2006 zijn afspraken gemaakt met UWV ter verbetering van de (gezamenlijke) dienstverlening aan de cliënt onder de noemer 'Samen Doen We Het Zo'. De eerste maanden van het jaar zijn hierover op regionaal en lokaal niveau intensief gesprekken gevoerd met UWV en een aanzienlijk deel van de gemeenten. Hoewel niet alle ambities op 1 juni 2006 zijn gerealiseerd, is een aantal belangrijke instrumenten waarmee de cliënt beter wordt geholpen voor een groot deel geïmplementeerd: de zgn. 'opstapjes' (een korte functiegerichte opleiding of training), het 'duaal overleg' (afstemming CWI-UWV op uitvoeringsniveau) en de 'warme overdracht' van cliënten (op circa de helft van de locaties gerealiseerd).

Ter versnelling van de implementatie bezoekt de stuurgroep 'Samen Doen We Het Zo' de regio's, om zich over de voortgang per regio te laten informeren en een extra impuls te geven aan de daadwerkelijke samenwerking. De contacten met de gemeenten over gemeenschappelijke klantbenadering zijn over het algemeen goed. Op een aantal plaatsen is al sprake van een stevige tripartiete samenwerking. Over het algemeen blijkt de overgang van gezamenlijk ketenenthousiasme naar concrete uitvoering wel de nodige tijd te kosten. Er zal bijzondere aandacht worden gegeven aan het realiseren van de doelstellingen in de tweede helft van 2006.

### Monitoring en ondersteuning lokale samenwerking

Voor regionale afstemming is het AKO begonnen met het inrichten van tripartiete regionale ondersteuningsgroepen. Een ondersteuningsgroep bestaat uit een ambassadeur namens gemeenten, de districtsmanager CWI en de regiomanager Werk van UWV. De regionale ondersteuningsgroep is intussen in de zes districten geformeerd.

Voor de ondersteuning in 2006 is door het AKO een aanbod ontwikkeld. Voor de activiteiten en de ondersteuning in 2006 is een subsidieverzoek geaccordeerd door het ministerie van SZW. Via het Regionaal Ketenoverleg (Reko's) en de regionale ondersteuningsgroepen wordt de ondersteuningsbehoefte opgehaald.

In juni is begonnen met de nadere uitwerking van het Ketenprogramma 2007. Onderdeel hiervan is de uitwerking van de ondersteuning van de regio's voor het verder realiseren van de gemeenschappelijke klantbenadering in 2007.

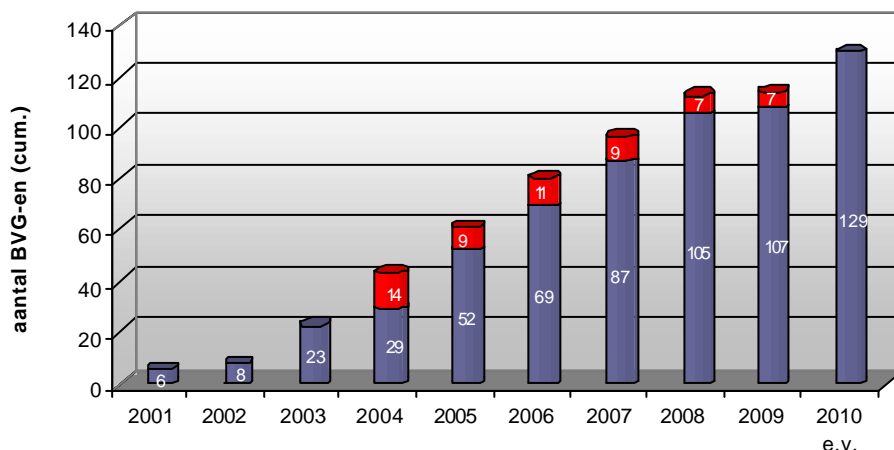
In het tweede kwartaal is in alle regio's gestart met de Horizontour, die bedoeld is voor de managers van CWI, UWV en gemeenten. Tijdens de Horizontour is de gedeelde visie op de samenwerking in de toekomst (gemeenschappelijke klantbenadering) uitgedragen. Voor de Horizontour is een website ontwikkeld ([www.divosa.nl/import/horizon](http://www.divosa.nl/import/horizon)). De Horizontour is positief ervaren en wordt gezien als een eerste stap in de ketenbrede informatievoorziening om op regioniveau te komen tot een regionale ontwikkelagenda voor het concretiseren van de gemeenschappelijke klantbenadering en vaststellen van daarbij benodigde ondersteuning.

Voor medewerkers zijn de bijeenkomsten 'De Verleiding' gehouden. In drie bijeenkomsten, georganiseerd voor de ketencollega's met klantcontacten, staat de gemeenschappelijke klantbenadering door de keten centraal. Het programma was deels inhoudelijk, maar ook gericht op het op een creatieve manier versterken van de contacten met de collega's in de keten.

### BVG-vorming

In het tweede kwartaal 2006 zijn vier Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's) in gebruik genomen: Duin- en Bollenstreek, West Friesland, Peelland en Regio Gorinchem. De teller staat nu op 62 BVG's. Volgens de huidige planning zal dit aantal in het derde kwartaal groeien naar 63 en in het vierde kwartaal naar 69. Als daar de 11 tijdelijke BVG's aan worden toegevoegd, dan zal naar verwachting de stand ultimo 2006 80 BVG's bedragen.

### BVG-ontwikkeling 2001-2010 e.v.



op basis van BVG-masterplanning dd. 30-06-2006

■ BVG ■ tijdelijke BVG

**Arbeidsadviseurs**

De Arbeidsadviseurs informeren en adviseren vanuit een onafhankelijke positie cliënten over hun contacten met de instellingen en over de reïntegratiemogelijkheden. In juni 2006 is de door een extern onderzoeksbureau uit te voeren eindevaluatie gepland. Het ministerie van SZW heeft toestemming gegeven het project tot 31 december 2006 door te laten lopen, zodat op een constructieve wijze de doorstart vanaf 1 januari 2007 kan worden voorbereid. In de nabije toekomst zullen de 64 locaties waarop 67 arbeidsadviseurs werkzaam zijn, worden uitgebreid.

## **6. Bedrijfsvoering: de organisatie CWI**

### ***Doelstelling***

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

### ***Instrumenten***

Om de doelstellingen te bereiken gebruikt CWI klanttevredenheidsonderzoek en interne (kwaliteits-)audits, planningcycli (beleids- en controlcyclus, verbetercycli).

## **6.1 Klantgerichtheid**

### **Klachtenrapportage**

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

### ***Werkwijze***

Eén van de uitgangspunten bij de opzet van de klachtbehandeling is het creëren van afstand tussen klachtveroorzaker en klachtbeoordelaar. Alle schriftelijke klachten worden ingediend bij de CWI Raadsman Ombudszaken. Klachten die betrekking hebben op een vestiging worden, na centrale registratie, behandeld door de klachtadviseur in het district. De klachtadviseur neemt telefonisch contact op met klager, past zonodig hoor en wederhoor toe en stelt een concept standpunt op. Klachten met betrekking tot landelijke onderwerpen en complexe klachten worden behandeld door de landelijke Adviseurs Ombudszaken. Hun werkwijze komt overeen met de decentrale klachtadviseurs. De CWI Raadsman Ombudszaken neemt uiteindelijk een definitief standpunt in en draagt zorg voor beantwoording aan de klager. Indien de klager het niet eens is met het standpunt van de CWI Raadsman Ombudszaken staat de weg open naar de Nationale Ombudsman (NOM).

**Ingediende klachten (schriftelijk) ultimo juni 2006<sup>3</sup>**

	Product CWI						Kw 2 2006	Kw 1 2006	Half jaar 2006
<b>Aard CWI</b>	WG-producten	WZ-producten	Indicatie-stelling WSW						
Bejegening		39					39	63	102
Onvoldoende inlevingsvermogen		3					3	0	3
Gebrek privacy		2					2	0	2
Discriminatie		5					5	3	8
Gebrek / verkeerde informatie		25					25	39	64
Onvoldoende informatie voorliggende voorziening		4					4	1	5
Onjuiste verwijzing		4					4	8	12
Overdracht ketenpartners		5					5	6	11
Niet nakomen afspraak	3	8					11	0	11
Overig	2	45					47	56	103
Weigering inschrijving		4					4	13	17
Knelpunt E-intake		3					3	0	3
Performance Werk.nl	1	3					4	2	6
Lange wachttijd		1					1	0	1
<b>Totaal CWI</b>	6	151					157	191	348
	<b>Product JZ</b>								
<b>Aard JZ</b>	Bezwaar en Beroep WSW	Bezwaar en Beroep WAV	Ontslagadvies WSW	Ontslagvergunning	I&A	Twv			
Hoor en wederhoor geschonden			1	2			3	2	5
Bejegening	2			1			3	0	3
Motivering onvoldoende				3			3	4	7
Overig	3			7			10	9	19
Anciënniteitsbeginsel onjuist toegepast			1	2			3	0	3
Procedure te lang	1						1	3	4
Bedrijfseconomische noodzaak niet aangetoond				3			3	3	6
Onvoldoende onderzoek Verricht				5			5	2	7
Standpunt aanvrager Onvoldoende meegewogen				6			6	1	7
Herplaatsing onvoldoende onderzocht				2			2	1	3
Advies UWV niet gevolgd							0	1	1
<b>Totaal JZ</b>	6		2	31			39	26	65
<b>Totaal</b>							196	217	413

In het tweede kwartaal van 2006 zijn in totaal 196 schriftelijke en 6 mondelinge klachten ingediend; in het eerste kwartaal waren dit respectievelijk 217 schriftelijke en 7 mondelinge klachten. Hiervan zijn 11 ingediende klachten doorgeleid, omdat de klacht niet betrekking had op

<sup>3</sup> Het aantal klachten over het eerste kwartaal is met zeven gestegen, in vergelijking met de rapportage over het eerste kwartaal in het 1<sup>o</sup> Kwartaalverslag 2006. Dit heeft te maken met de wijze van registreren van de klachten. Als datum van binnenkomst wordt de datum genomen waarop een klacht binnenkomt bij CWI. Als een klacht binnenkomt bij een vestiging, dient deze nog doorgezonden te worden naar de CWI Raadsman Ombudszaken. Hierdoor kan het voorkomen dat de CWI Raadsman Ombudszaken de klacht pas enige dagen na binnenkomst in de organisatie ontvangt. Na 30 maart 2006 (afsluitingsdatum eerste kwartaal) heeft de CWI Raadsman Ombudszaken nog zeven klachten ontvangen, waarvan de ontvangstdatum nog in het eerste kwartaal lag.

een gedraging van CWI, dan wel een claim betrof. Ook bij samenloop, bijvoorbeeld als een klacht ziet op een gedraging van zowel CWI als UWV of zowel CWI als Sociale Dienst, vindt steeds contact met het desbetreffende bestuursorgaan plaats over de wijze van afhandeling. Hierbij staat de communicatie aan de cliënt voorop. CWI informeert de cliënt naar welk bestuursorgaan de klacht is doorgeleid en voor afhandeling zal zorgdragen.

De klachten (39) die betrekking hebben op de bejegening door medewerkers van CWI betreffen hoofdzakelijk het gebrek aan inlevingsvermogen door medewerkers, het gebrek aan privacy, lange wachttijden en pandverboden. Het merendeel van de klachten over het verstrekken van informatie betreft (naar de mening van de klager) onjuiste en onvolledige verstrekte informatie over voorliggende voorzieningen en de aanvangsdatum van de uitkering. In de categorie 'overig' (47) gaat het onder andere om bereikbaarheid, over ervaren onduidelijkheden in de dienstverlening en de dienstverlening van CWI in het algemeen.

De klachten Juridische Zaken hebben betrekking op het al dan niet verlenen van een ontslagvergunning (31), ontslagadvies WSW (2) en bezwaar en beroep WSW (6). Klachten hebben onder andere betrekking op de schending van hoor- en wederhoor, het onvoldoende verrichten van onderzoek, het onvoldoende meewegen van het standpunt van aanvrager en de motivering van ontslagvergunningen. Onder de categorie 'overig' vallen onder andere klachten met betrekking tot het advies van UWV en de omgang met correspondentie.

Van de 196 in het tweede kwartaal ingediende klachten zijn 124 in het kwartaal afgehandeld (63%); in het eerste kwartaal was dit 62%. CWI streeft ernaar zoveel mogelijk klachten binnen vier weken af te ronden. In het tweede kwartaal is 51% (eerste kwartaal: 57%) van de klachten binnen 4 weken en 76% (eerste kwartaal: 76 %) binnen zes weken afgehandeld.

Over het eerste half jaar zijn 20 klachten via de Nationale Ombudsman (NOM) binnengekomen. Nagenoeg alle klachten zijn in eerste instantie intern door CWI behandeld. Indien de klager na de CWI klachtbehandeling niet tevreden is, kan de klacht worden voorgelegd aan de NOM. Daarnaast kan de NOM zelfstandig besluiten tot een onderzoek over te gaan. Bij de klachten over het eerste halfjaar heeft de NOM het onderzoek van 1 klacht niet voortgezet. Van de overige 19 klachten is nog geen rapport van de NOM ontvangen.

## **6.2 HRM**

### ***Ziekteverzuim***

CWI hanteert een streefwaarde van 6% voor het ziekteverzuim in 2006 (inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof). Het voortschrijdende 12-maandsgemiddelde tot en met juni 2006 bedraagt 6,1%, opgebouwd uit 4,9% kortdurend ziekteverzuim en 1,2% langdurend ziekteverzuim.

### ***Aandeel stafpersoneel (%)***

Het aandeel stafpersoneel geeft inzicht in de mate waarin de ondersteuning van het primaire proces efficiënt is ingevuld. Het aandeel stafpersoneel op de totale bezetting is over de gemiddelde bezetting tot en met juni 2006 16,5%, bij een norm van 16%.

## **6.3 Ontwikkelingen interne organisatie**

### ***Benutting lagere klantinstroom werkzoekenden***

De klantinstroom werkzoekenden ontwikkelt zich onder het in het Jaarplan CWI 2006 geraamde instroomvolume van 685.000 werkzoekenden. CWI brengt het kostenniveau in overeenstemming met de klantinstroom werkzoekenden. In dit kader wordt de vrijgekomen capaciteit op de volgende terreinen ingezet:

- 5.810 extra vacaturevervullingen, aanvullend aan de in het Jaarplan CWI 2006 opgenomen jaartaakstelling van 95.000 te vervullen vacatures.

- uitkeringsintake WWB: vanwege specifieke afspraken met gemeenten, waarbij de uitkeringsintake WWB door een aantal vestigingen nog volledig wordt uitgevoerd en hiervoor tijdelijk extra capaciteit vragen.
- kwaliteitsverbeteringen in de werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening: follow-up van de verbeterpunten uit de Verbetermeters Werkzoekenden en Werkgevers, terugdringing van de moeilijk vervulbare vraag en het realiseren van werk naar werk bemiddeling.
- uitbreiding van de dienstverlening aan ouderen (45+).

Zie ook 3.1 van dit verslag.

### ***Voorbereiding reorganisatie Juridische Zaken***

De Raad van Bestuur heeft in de verslagperiode een aantal besluiten genomen ten aanzien van Juridische Zaken, zowel met betrekking tot de personele omvang en het tijdpad daarvan, als het verminderen van het aantal JZ uitvoeringslocaties. Deze personele reductie is met name het gevolg van de forse daling van het door werkgevers ingediende aantal ontslaaanvragen. Het effect wordt versterkt door de politieke besluitvorming tot minder bureaucrativering en versoepeling in WW-toetsen te komen. De verwachte gevolgen van multichanneling binnen CWI zijn hierbij meegenomen.

De plannen houden in dat per 1 januari 2007 de formatie van Juridische Zaken terug moet lopen met 48 fte's en medio 2007 met nog eens 33 fte's. Een krimp van 51 fte's is inmiddels gerealiseerd. Het Sociaal Plan voorziet in de noodzakelijke begeleidende maatregelen. Doordat de personele bezetting met meer dan 50% terugloopt is een reductie van het aantal uitvoeringslocaties onvermijdelijk. Uitgegaan wordt eind 2008 op de volgende locaties gehuisvest te zijn: Groningen, Arnhem (of Zutphen), Eindhoven, Rotterdam, Haarlem en Amersfoort. Voor een aantal districtslocaties met forse reisafstand (Leeuwarden, Hengelo, Maastricht, Breda) worden knelpunten voorzien, waarbij wordt gezocht naar maatwerkoplossingen.

### ***Voorbereiding landelijke uitrol CWI Service (telefoniekanaal)***

Najaar 2004 is CWI op experimentele basis begonnen met telefonische dienstverlening onder de naam CWI Service. Uitgangspunt is dat de klant via meerdere kanalen (vestiging, internet en telefonie) op hoogwaardige en kosteneffectieve wijze wordt ondersteund. Om ervaring met telefonische dienstverlening op te doen is op één locatie een CWI Service Centrum ingericht, in eerste aanleg ten behoeve van werkzoekenden en werkgevers uit Groningen, Friesland en Drente (Noord-Nederland).

Inmiddels is de experimentele fase afgerond. Op basis van de positieve ervaringen is besloten verder te gaan met de inrichting van het telefoniekanaal en over te gaan naar landelijke dekking. CWI richt op zes locaties een CWI Service Centrum in, hetgeen betekent dat per district één CWI Service Centrum operationeel zal zijn, in nauwe samenhang functionerend met de vestigings- en internetkanalen. CWI wil deze uitrol medio 2007 afronden.

Het dienstenpakket van CWI Service bestaat uit de volgende onderdelen:

- ondersteunen van werkzoekenden op het gebied van Werk en Inkomen: verstrekken van eerstelijnsinformatie, bevorderen en ondersteunen van het zoekgedrag via internet, bevorderen en ondersteunen van het gebruik van E-intake, registreren en agenderen (in Sonar) van werkzoekenden die een beroep willen en kunnen doen op CWI-dienstverlening via het vestigingskanaal.
- vergroten van de telefonische bereikbaarheid voor werkgevers.
- verstrekken van juridische informatie aan zowel werkgevers als werkzoekenden op het gebied van tewerkstellingsvergunningen en het arbeids- en ontslagrecht.

De belangrijkste prestaties van CWI Service tot op heden:

- 80% van de binnenkomende telefoongesprekken wordt binnen 30 seconden opgenomen.
- van alle binnenkomende telefoongesprekken wordt ultimo verslagperiode 67% direct afgehandeld; dit percentage neemt verder toe. Het resterende telefoonverkeer wordt nog door de vestigingen afgehandeld.
- wanneer een adviseur op de vestiging niet bereikbaar is, wordt een terugbelnotitie gemaakt. Van het aantal terugbelverzoeken wordt 71% binnen 8 werkuren gerealiseerd.



Aan de OR van CWI is advies gevraagd ten aanzien van de HRM-aspecten met betrekking tot CWI Service, waarmee de OR akkoord is gegaan. In de verslagperiode is de werving en selectie voor de personele bezetting van CWI Service gestart, die zoveel mogelijk uit de bestaande CWI-bezetting zal worden gerekruteerd. Samen met UWV heeft CWI een Europese Aanbesteding georganiseerd met betrekking tot de gewenste Call Center functionaliteit op het gebied van telefonie. Naar verwachting zal de gunning in december 2006 plaatsvinden, waarna in het tweede kwartaal 2007 realisatie kan starten. Tot dit moment is gekozen voor een tijdelijke oplossing, waarmee op de bovengenoemde experimentlocatie ervaring is opgedaan. Op ICT-gebied streeft CWI Service zoveel mogelijk naar integratie met bestaande systemen.

### ***Ontwikkeling E-intake WWB/IOAW***

Doelstellingen van het digitaal aanbieden van de aanvraag voor een WWB/IOAW-uitkering zijn het bieden van meer klantvriendelijkheid bij het aanvragen van een uitkering, het efficiënter laten verlopen van de processen over de keten heen, het maximaal ondersteunen van de cliënt die via uiteenlopende kanalen de aanvraag doorloopt en de ontwikkeling van een compact en elektronisch formulier.

In de verslagperiode is een productierijpe versie van E-intake WWB/IOAW ontwikkeld, die door vestigingen en gemeenten goed is ontvangen. Cliënten en gemeenten zijn intensief betrokken bij de ontwikkeling van de E-intake WWB/IOAW. Met een aantal gemeenten wordt de relatie tussen E-intake WWB/IOAW en de ontwikkeling van 'Work First!' besproken. In samenwerking met CP-ICT worden oplossingsrichtingen ontwikkeld.

Tevens is de impact van E-intake WWB/IOAW op Sonar onderzocht. In de in november geplande uitrol van Sonar 3.1 is voorzien in integratie van de E-intake applicatie.

E-intake WWB/IOAW is voor CWI-medewerkers via intranet beschikbaar. De nieuwe WWB-IOAW-formulieren worden op dit moment al door een aantal vestigingen en gemeenten gebruikt. Alle vestigingen zijn geïnformeerd over de komst van E-intake WWB/IOAW, mede aan de hand van een demo.

### ***CWI Academie en Certificering***

In de verslagperiode zijn trainingen gerealiseerd op het gebied van Risicogestuurd Handhaven, Nalevingbereidheid en veranderingen in de Sociale Zekerheid. De CWI Academie heeft de training Klantmanagement ontwikkeld, waarin de klantgerichtheid prominent naar voren komt. De CWI Academie werkt ondertussen aan uitbreiding, aanscherping en actualisering van het trainingsaanbod voor de werkgeversbenadering, waarbij aansluiting bij de certificeringseisen voor de werkgeversrol centraal staat. De CWI Academie zet ook in op opleidingen op het gebied van Arbeidsmarktkennis. Voor wat betreft kennis van de Metaal- en Installatiebranche is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de opleidingsfondsen en kenniscentra van deze branches. De brancheorganisatie dragen actief bij aan de deskundigheidsbevordering van adviseurs van CWI en stellen hun netwerk ter beschikking.

Tot en met juni 2006 hebben in totaal 1.455 adviseurs werk en inkomen deelgenomen aan certificeringstrajecten, waarvan 1.094 adviseurs een certificaat hebben behaald (75%). 891 adviseurs hebben het certificaat werkzoekendendiensten gehaald, 176 adviseurs het certificaat werkgeversdiensten en 27 adviseurs het certificaat WSW Indicering.

### ***Ontwikkelingen verwerkingsinfrastructuur***

CWI heeft voor de verwerkingsinfrastructuur - na een verplichte Europese Aanbesteding - een meerjarig contract afgesloten met IBM, nadat op 31 december 2005 het mantelcontract voor ICT met Capgemini Outsourcing was afgelopen. CWI heeft hiermee nu dezelfde ICT-partner als UWV.

De migratie van de verwerkingsinfrastructuur van Capgemini naar IBM omvat naast de overdracht naar een andere dienstenleverancier ook de migratie van de CWI-systemen en ICT-applicaties naar een nieuw hardware platform en een fysieke verhuizing naar het rekencentrum

van IBM in Brussel. Deze verhuizing omvat alle systemen van CWI. Voor een aantal strategische applicaties zal met deze migratie tegelijkertijd een nieuwe versie in productie genomen worden (Sonar en Werk.nl). Volgens de oorspronkelijke planning zou de volledige migratie gefaseerd in het eerste half jaar 2006 hebben plaatsgevonden.

De migratie is een omvangrijk en complex traject met vele technische componenten, onderlinge afhankelijkheden en effecten op de continuïteit van de bedrijfsvoering en praktisch alle innovatieve projecten van CWI. Op basis hiervan is besloten de risico's zoveel mogelijk te beperken en een langere voorbereiding en testperiode in te plannen. De huidige planning gaat nu uit van afronding medio september 2006.

Deze vertraging van enkele maanden heeft consequenties voor de planning van overige innovatieve projecten en de invoering van nieuwe releases. De consequenties zijn tweeledig:

- als gevolg van de langere doorlooptijd van het migratietraject wordt de periode langer waarin een algehele bevrozing van het doorvoeren van wijzigingen in de dienstverlenende systemen geldt. Hierdoor zal in het najaar een omvangrijke hoeveelheid wijzigingen doorgevoerd moeten worden.
- door de latere opleverdatum komt de implementatie van de daarop volgende strategische projecten in gevaar. In de nieuwe omgeving van IBM moet eerst weer ontwikkel- en testcapaciteit worden vrijgemaakt.
- de continuïteit van managementinformatie en de betrouwbaarheid daarvan komt in het gedrang. Er wordt alles aan gedaan om dat beheersbaar te houden.

Door de Raad van Bestuur zijn prioriteiten gesteld voor projecten die nog dit jaar aan bod zullen komen. Andere projecten zullen geheel of gedeeltelijk verschuiven naar 2007.

Prioriteiten voor 2006 zijn: Digitaal Klantdossier fase 1, Herinrichting Werk.nl fase 1, Sonar releases 3.0 en 3.1, invoering E-intake WWB/IOAW en migratie van de kantoorautomatisering. Tenslotte probeert CWI een deel van de functionaliteiten van de reïntegratiecoach ten behoeve van UWV in Sonar te integreren.

Uitgesteld en geheel of gedeeltelijk verschoven naar 2007 zijn: migratie naar Europeaan, Herinrichting Werk.nl fase 2, implementatie van Burger Service Nummer, implementatie van Nederlands Handelsregister, Electronisch Klantenbericht en implementatie BVG-infrastructuur.

De migratie naar Europeaan is gericht op het reduceren van het aantal leveranciers voor technisch applicatiebeheer en nieuwbouw, waardoor de aansturing en complexiteit wordt vereenvoudigd. In samenwerking met UWV is een Europese Aanbesteding georganiseerd voor de applicatienieuwbouw en het onderhoud voor het grootste deel van de applicaties. Momenteel is de voorlopige gunning gegeven. De verwachting is dat voor december 2006 het contract definitief zal zijn en begonnen kan worden met de transitie. Tijdens een gefaseerde transitie zal per applicatie de kennis en documentatie worden overgedragen. In totaal zal de transitie circa een half jaar in beslag nemen, zodat vanaf juni 2007 applicatieontwikkeling via het nieuwe contract zal verlopen.

## 7. Financiën

### 7.1 Baten en lasten eerste half jaar 2006

In **Tabel 1** worden de gerealiseerde baten/lasten vergeleken met de CWI Begroting 2006, die met enkele aanvullingen en correcties is bijgesteld. Bij deze vergelijking is het volgende op te merken.

#### **Begroting**

Het totaal van de beschikbare middelen is met een totaal van € 403,9 miljoen weergegeven in **Tabel 2** Begroting/Beschikbaar 2006. De afwijking met de beschikbaarheid in het eerste kwartaal 2006 wordt gevormd door:

- aanvullend budget van € 16,0 miljoen voor Digitaal Klantdossier (brief SZW UB/A/2006/24646; 23 mei 2006).
- aanvullend budget van € 3,8 miljoen voor uitvoering van verhoogd aantal (Her-) Indiciestellingen WSW (brief SZW AM/SAM/06/49028; 21 juni 2006).
- aanvullend budget van € 1,33 miljoen voor de introductie van Burger Service Nummer (brief SZW UB/K/51094; 26 juni 2006).
- aanvullend budget van € 3 miljoen voor de wetsvoorstellen Handelsregisterwet en wijziging Wet GBA (brief SZW UB/K/51094; 26 juni 2006).

De Begroting 2006 is door het ministerie van SZW goedgekeurd voor een totaalbedrag van € **368,0 miljoen** (brief UB/A/2005/88283; 2 december 2005). De samenstelling van dit bedrag is in Tabel 2 Begroting/Beschikbaar 2006 via arcering herkenbaar gemaakt. Op deze begroting zijn inmiddels een aantal mutaties doorgevoerd, die in de kolom 'Correctie' zijn gespecificeerd:

- het exploitatieoverschot 2005 dat ter dekking van de 2006 begroting zou dienen is € 2,1 miljoen lager uitgevallen dan in het Jaarplan CWI 2006 is aangenomen.
- de boedelclaim op Arbeidsvoorziening van € 1 miljoen wordt projectmatig verantwoord (zie de rubriek Incidentele middelen).
- aanvulling met € 2,7 miljoen voor taken wegens Indiciestellingen No Risk Polis en Premiekorting (brief SZW UB/A/2006/5474; 2 februari 2006)
- aanvulling met € 3,8 miljoen voor verhoogd aantal (Her-)Indicaties WSW.

Na deze correcties saldeert het reguliere budget in **€371,4 miljoen**.

Verder zijn in Tabel 2 de **incidenteel** beschikbare middelen toegevoegd die gevormd worden door:

- Bestemmingsfonds 2005 € 5,1 miljoen.
- Boedelclaim € 1,0 miljoen.
- De in de Jaarrekening 2005 als 'Schuld aan SZW' verantwoorde € 5,2 miljoen.
- Regulier additionele projecten:
  - Burger Service Nummer € 1,3 miljoen
  - Handelsregisterwet en wijziging GBA € 3,0 miljoen
  - Indiciestelling No Risk Polis en Premiekorting € 0,7 miljoen
  - Banenoffensief vluchtelingen € 0,2 miljoen
  - Digitaal Klantdossier € 16,0 miljoen

Het totaal van de incidenteel beschikbare middelen is daarmee **€32,5 miljoen**.

#### **Realisatie januari t/m juni 2006 (zie Tabel 1)**

De realisatie tot en met juni 2006 heeft betrekking op alle gemaakte en voorziene kosten. Deze kosten zijn niet zonder meer met 50% van de totale Begroting 2006 en de jaarprognose te vergelijken, aangezien kosten zich niet gelijkmatig verdelen over een uitvoeringsjaar en een aantal reguliere activiteiten later in het jaar opgestart worden. Voor het incidentele deel van de beschikbare middelen worden de baten in de loop van het jaar op basis van de kosten realisatie opgenomen.

Op het reguliere budget resteert in het eerste half jaar een overschot. Daarbij is gerekend met een tijdsevenredig deel van:

- de baten voor de No Risk Polis budgettoevoeging, waarvoor de kosten voornamelijk later in het jaar ontstaan (eerste helft 2006 € 1,4 miljoen).

- voorziene rente- en overige baten (eerste helft 2006 € 3,5 miljoen).

Hierbij is niet gerekend met:

- een verwachte aanvulling door het ministerie van SZW van het exploitatieresultaat over 2005 van € 7,9 miljoen tot € 10 miljoen ten behoeve van geheel 2006.

In het reguliere budget is € 22,1 miljoen voor de Indiciestelling WSW opgenomen, wat voor de eerste helft 2006 € 11,1 miljoen betekent. De kosten komen in het eerste half jaar uit op € 10,9 miljoen.

Het **incidentele** gedeelte kent geen resultaat, aangezien de baten worden opgenomen conform kostenrealisatie. Bij de onderbesteding bij de uitvoeringsprojecten melden we dat aanvullend middelen ter beschikking gesteld zijn die, in het geval van € 16 miljoen voor het Digitaal Klantdossier, de keten betreffen en in beperkte mate CWI zelf. In deze categorie valt eveneens het in de laatste week van juni ontvangen budget voor het Burger Service Nummer, de wijziging van de Handelsregisterwet en de wijziging van de Wet GBA voor een totaal € 4,3 miljoen.

### **Prognose 2006 (zie Tabel 1)**

Over het jaar 2006 prognosticeert CWI een positief resultaat van € 1 miljoen.

#### **Baten:**

De totale afwijking in de baten is € 11 miljoen en wordt veroorzaakt door:

- aanvulling door het ministerie van SZW op het exploitatieresultaat 2005, dat mede als dekking voor de 2006 exploitatie dient, van € 2,1 miljoen.
- verhoogde onderhuur baten met € 1,4 miljoen.
- rente- en overige baten tot een bedrag van € 7,0 miljoen.

#### **Lasten:**

De totale afwijking in de kosten is € 9 miljoen en wordt onder andere veroorzaakt door:

- kosten gerelateerd aan de hierboven genoemde overige baten.
- niet gebudgetteerde kosten voor de beursvloerbeveiliging van € 3 miljoen.
- overdracht Verwerkingsinfrastructuur naar een ander ICT dienstverlener, ten gevolge van de Europese Aanbesteding.

Doordat met name de projectmatige middelen voor een groot deel niet categoriaal zijn verdeeld zijn de afwijkingen per kostencategorie in deze opstelling niet relevant.

Het verschil tussen de jaarprognose en de totale jaarbegroting wordt in Tabel 1 zichtbaar in de kolom 'Verschil prognose minus begroting'. Hierbij moet worden opgemerkt dat de incidentele beschikbare middelen vol zijn geprognosticeerd. Reeds nu vragen wij aandacht voor het gegeven dat voor een aantal projecten de kosten pas geheel of gedeeltelijk in 2007 gerealiseerd kunnen worden.

- Genoemd worden de recent ontvangen middelen voor het Burger Service Nummer en de implementatie van de Handelsregisterwet. Hiervoor heeft CWI u schriftelijk verzocht om overheveling van budget naar 2007 (brief CWI/2006/2875; 19 juli 2006).
- Programmakosten voor Werk.nl: de herinrichting loopt door de vertraagde migratie van de Verwerkingsinfrastructuur vertraging op. CWI verwacht fase 1 van de herinrichting dit jaar te implementeren, maar fase 2 schuift door naar 2007.
- Programmakosten voor CWI Service. CWI Service zal, na district Noord-Nederland, in 2006 in een tot twee districten worden geïmplementeerd; voor de overige districten vindt de implementatie plaats in 2007. Verder wordt momenteel samen met UWV een Europese Aanbesteding georganiseerd voor de telefonische infrastructuur. Dit betekent dat voor 2006 een tijdelijke oplossing wordt gehanteerd en dat in 2007 wordt gemigreerd naar de gekozen oplossing van de Europese Aanbesteding.

CWI vraagt instemming van het ministerie van SZW voor de benodigde doorschuif van de eind 2006 niet gerealiseerde programmakosten naar 2007.

## 7.2 Algemeen

### **Reorganisatie**

Doordat budgettaire kaders 2005 tot en met 2010 sterk afnemen zal CWI kosten moeten afbouwen. Door een niet te vermijden personeelsafbouw is met de werknemersorganisaties een Sociaal Plan opgesteld. Er is een voorziening voor reorganisatie gespecificeerd en aan het ministerie van SZW aangeboden.

### **Digitaal Klantendossier**

In de financiële rapportage is rekening gehouden met kosten als gevolg van de budgetoverloop vanuit 2005, alsmede met de budgettoekenning voor 2006. Het programmamanagement wordt sinds juni 2006 gevoerd door BKWI. De financiële verantwoording is afgestemd met de partners en op basis van de huidige plannen kan globaal de volgende kostenverdeling worden gemaakt:



### **Reguliere bestemmingsfondsprojecten**

In de Jaarrekening CWI 2005 is €5,1 miljoen opgenomen als reguliere bestemmingsfondsprojecten. In de reactie van het ministerie van SZW op het 1<sup>e</sup> Kwartaalverslag 2006 (brief SZW UB/A/2006/42225; 19 juni 2006) is aangegeven dat formele vrijgave volgt na het voorstel over de doorloop voor deze projecten:

Project	Saldo 31 december 2005	Prognose 2006	Prognose 2007	Nader in te vullen
Doelgroepenbeleid	1.110.164			1.110.164
Jongerenmodule Werk.nl	200.000			200.000
Belastbaarheidsfilter	61.285			61.285
Herintredende vrouwen	77.963			77.963
Valideren normtijden	19.876			19.876
Projectmanagement BVG	-/- 12.605	-/- 12.605		
JongActief	2.516.722	1.577.295	939.427	
Communicatieplan Vacatureoffensief	131.842			131.842
Drempelslechting	474.269	374.269		100.000
Lenteoffensief	536.187			536.187
ZZP	28.618	28.618		
<b>Totaal</b>	<b>5.144.322</b>	<b>1.967.577</b>	<b>939.427</b>	<b>2.237.317</b>

In het bijzonder over het project JongActief heeft reeds afstemming met het ministerie van SZW plaatsgevonden, over verlenging van dit project tot 1 oktober 2007.

Tabel 1: baten/lasten

Rapportage totale CWI-organisatie t/m 2e kwartaal 2006 (excl. BKWI)

Bedragen x € 1 mln \*)

	Realisatie januari t/m juni 2006					2006		Verschil prognose minus begroting
	Regulier	Uitvoe- rings projecten	Best.fonds + schuld aan SZW	Boedel	Ttl	Jaar Prognose	Jaar Begroting	
<b>Baten</b>								
- SZW regulier	176				176	352	352	0
- SZW regulier ophoging WSW	2					4	4	0
- Toegevoegd BSN						1	1	0
- Toegevoegd Handelsregisterwet						3	3	0
- SZW regulier handhavingsbudget	0				0	1	1	0
- SZW regulier aanvullend (no risk polis)	1	0			1	4	4	0
- SZW boedel				1	1	1	1	0
- Exploitatieoverschot 2005	4				4	10	8	2
- Vanuit jaarrekening 2005			2		2	10	10	0
- Onderhuur	2				2	6	5	1
- Projectmatig						16	16	0
Subtotaal	186	0	2	1	186	407	404	4
- Overige baten	3				3	6		6
- Rente	1				1	1		1
<b>Totaal baten</b>	<b>189</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>189</b>	<b>414</b>	<b>404</b>	<b>11</b>
<b>Lasten</b>								
Personeelskosten	104				104	210	212	-2
Kosten extern personeel	9				9	28	13	14
Afschrijvingskosten	4			1	4	10	14	-4
Huisvestingskosten	24				24	48	50	-2
Beursvloerbeveiliging	2				2	3		3
ICT kosten	21				21	49	48	1
Overige materiele kosten	16		2		18	39	33	6
Rentekosten							1	-1
Gespec. naar proj. maar niet categoriaal verdeeld					0	26	32	-6
<b>Ttl lasten</b>	<b>179</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>181</b>	<b>413</b>	<b>404</b>	<b>9</b>
<b>Exploitatiesaldo</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

\*) door afrondingen kan het voorkomen dat bedragen optisch niet lijken te sluiten.

Tabel 2: Begroting/beschikbaar 2006  
 Verslagperiode: t/m 2e kwartaal 2006

Bedragen \* € 1 mln. \*)

Bedragen \* € 1 mln. \*)

**Beschikbare middelen**

Jaar: 2006

deze middelen worden  
 tijdsevenredig in de baten  
 opgenomen

deze middelen worden op basis  
 van kostenmatching in de baten  
 opgenomen

	Budget speciale 2005	Origineel budget	WSW	Correctie	Totaal regulier	Beleids Bezet	Schuld aan SZW 31 12 2005	Regulier additionele projecten	Totaal incidenteel	Totale begroting 2006	aanvulling uit eigen exploitatie	Totaal beschikbaar 2006
<b>Baten</b>												
Regulier budget		333,3	18,3		351,6			0,0		351,6		351,6
Regulier budget uitbreiding WSW			3,8		3,8			0,0		3,8		3,8
Toegevoegd handhavingsbudget		0,8			0,8			0,0		0,8		0,8
Toegevoegd BSN					0,0		1,3	1,3		1,3		1,3
Toegevoegd Handelsregisterwet					0,0		3,0	3,0		3,0		3,0
<b>Sub regulier budget</b>		<b>334,1</b>	<b>22,1</b>	<b>0,0</b>	<b>356,2</b>		<b>4,3</b>	<b>4,3</b>		<b>360,5</b>		<b>360,5</b>
Exploitatieoverschot 2005		10,0		-2,1	7,9			0,0		7,9		7,9
Onderhuur		4,6			4,6			0,0		4,6	1,4	6,0
Boedel		1,0		-1,0	0,0	1,0		1,0		1,0		1,0
<b>Projecten:</b>												
Uit jaarrekening 2005						5,1	5,2	10,3		10,3		10,3
Ind.stelling no risk polis				2,7	2,7			0,7		3,4		3,4
Banenoffensief vluchtelingen								0,2		0,2		0,2
DKD								16,0		16,0		16,0
Ov. baten											6,0	6,0
Rente											1,0	1,0
<b>Totaal baten</b>		<b>349,7</b>	<b>22,1</b>	<b>-0,4</b>	<b>371,4</b>	<b>5,1</b>	<b>1,0</b>	<b>5,2</b>	<b>21,2</b>	<b>32,5</b>	<b>8,4</b>	<b>412,3</b>
<b>Lasten</b>												
Personeelskosten		201,4	11,0		212,4			0,0		212,4		212,4
Kosten extern personeel		12,9	0,6		13,5			0,0		13,5		13,5
Afschrijvingskosten		13,8	0,0		13,8			0,0		13,8		13,8
Huisvestingskosten		47,8	1,4		49,2	1,0		1,0		50,2		50,2
ICT-kosten		46,9	1,4		48,3			0,0		48,3		48,3
Overige materiele kosten		25,1	7,8		32,9			0,0		32,9		32,9
Rentelasten		1,0			1,0			0,0		1,0		1,0
Gespecificeerd naar projecten maar niet categoriaal verdeeld		0,8		-0,4	0,4	5,1	5,2	21,2	31,5	31,9	8,4	40,3
<b>Totaal lasten</b>		<b>349,7</b>	<b>22,1</b>	<b>-0,4</b>	<b>371,4</b>	<b>5,1</b>	<b>1,0</b>	<b>5,2</b>	<b>21,2</b>	<b>32,5</b>	<b>8,4</b>	<b>412,3</b>
<b>Exploitatiesaldo</b>		<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Het totaal van de gearceerde bedragen komt uit op **368,0**  
 en komt overeen met de goedkeuringsbrief van het jaarplan en begroting 2006  
 volgens de brief van Min. van SZW nr. UB/A/2005/B8283 d.d. 02 12 2005

0,0

\*) NB door afronding kan het optisch lijken dat tellingen niet sluiten

## Bijlage 1 Balanced Scorecard t/m juni 2006 (periode week 1 t/m 26)

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2006		Frequentie	Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Prestatie-indicator Streefwaarde 2006 (jaarwaarde of cum t/m verslagperiode)	Afwijking realisatie t.o.v. streefwaarde
<b>A</b>	<b>CWI &amp; WERK.NL</b>				
	Aantal gebruikerssessies (Jaarstreefwaarde = 30.000.000)	week 26	16.957.976	15.000.000	13,1%
<b>B</b>	<b>CWI &amp; WERKZOEKENDEN</b>				
	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	kwartaal	5,7	7,0	nvt
	Belegingscijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)	jaar		7,0	
	Preventiequote WWV	week 26	18,3%	20%	-1,7%
	Preventiequote WWB	week 26	50,7%	46%	4,7%
	Uitstroomquote WWV	week 26	66,4%	52%	14,4%
	Uitstroomquote WWB	week 26	62,4%	40%	22,4%
	Tijdsheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WWV (% 8 dagen)	week 26	85,4%	80%	5,4%
	Volledigheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WWV (%)	maand 6	91,1%	85%	6,1%
	Tijdsheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (% 8 dagen)	week 26	91,8%	95%	-3,2%
	Volledigheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (%)	maand 6	98,9%	85%	13,9%
	Tijdsheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	week 26	90,3%	90%	0,3%
	Tijdsheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	week 26	95,5%	90%	5,5%
<b>C</b>	<b>CWI &amp; WERKGEVERS</b>				
	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	kwartaal	6,9	7,0	0,1
	Transparantiebereik (markt bereik werk.nl + ABS)	week 26	62,3%	60%	2,3%
	Aantal beschikbare vacatures CWI (werk.nl + ABS) (standcijfer)	week 26	101.351	41.600	143,6%
	Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer)	week 26	334.130	325.000	2,8%
	Aantal vervulde vacatures via ABS (Jaarstreefwaarde = 95.000)	week 26	53.814	52.554	2,4%
	Tijdsheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	maand 6	86,5%	79%	7,5%
	Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	maand 6	95,9%	92%	3,9%



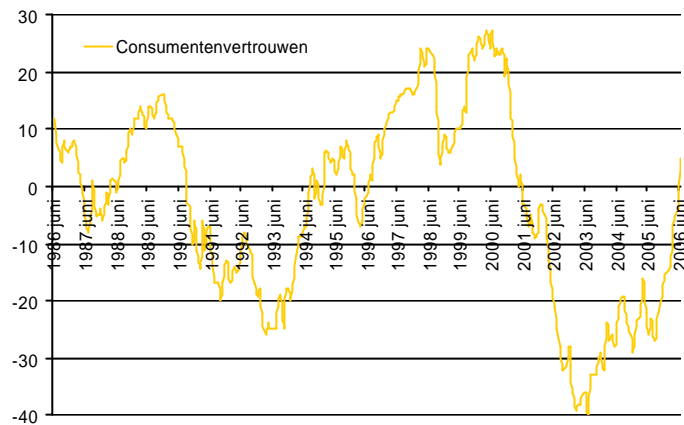
## Bijlage 2 Arbeidsmarktontwikkelingen

### Economie trekt dit jaar aan

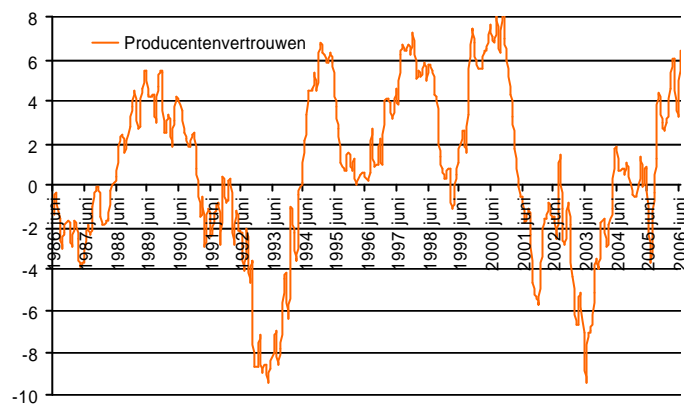
De internationale economie ontwikkelt zich gunstig. In Europa neemt de economische groei toe van 1,3% in 2005 naar 2,25% in 2006, het hoogste groeicijfer sinds 2000. Nederland lift - als relatief kleine, open economie - daarop mee. De economische groei in Nederland is zelfs voor het eerst in jaren hoger dan de groei in de 12 landen in het Eurogebied. De Nederlandse groei in 2006 is door het Centraal Planbureau begroot op 3%. Dit is in lijn met de economische groei in het eerste kwartaal van dit jaar (2,9%). Deze prognoses van de economische ontwikkeling worden bevestigd door recente realisaties van economische grootheden.

### Vertrouwen in de economie neemt toe

Sinds juni 2003 is de consument positiever over de economie geworden. Bij de meting door het CBS wordt een aantal vragen voorgelegd aan consumenten. Voor het eerst in vijf jaar zijn er meer optimisten dan pessimisten. Vooral het oordeel over het economisch klimaat is fors verbeterd. Op het gebied van de koopbereidheid zijn er nog steeds minder optimisten dan pessimisten, maar de indicator is wel sterk verbeterd in juni.



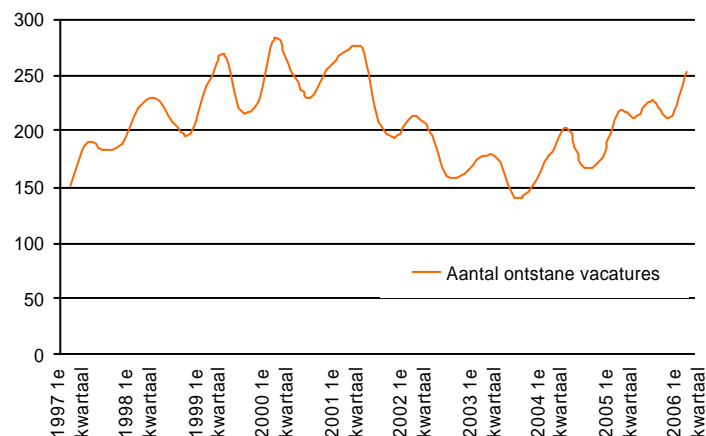
Het vertrouwen van producenten keert ook ten goede. Zo positief als in juni zijn deze sinds eind 2000 niet meer geweest. Bij het producentenvertrouwen worden vragen gesteld over verwachte productie, de voorraden gereed product en de orderpositie. Op alle drie de deel terreinen zijn ondernemers in juni positiever dan in de vorige maand. Zo verwachten industriële ondernemers dat investeringen dit jaar 14% hoger uitkomen dan vorig jaar.



### Aantal banen, vacatures en beroepsbevolking stijgen

Eind 2005 was het aantal banen voor het eerst in jaren weer hoger dan één jaar geleden (+0,2%). In het eerste kwartaal heeft deze trend zich versterkt doorgezet: het aantal banen lag volgens het CBS 85.000 hoger dan één jaar geleden (+1,2%).

Om nieuwe banen te bezetten ontstaan vacatures. Bovendien neemt het aantal baanwisselaars, door de gunstige economische omstandigheden, ook weer toe. Daardoor neemt het aantal vacatures weer toe. In de figuur is te zien dat het aantal vacatures al vanaf



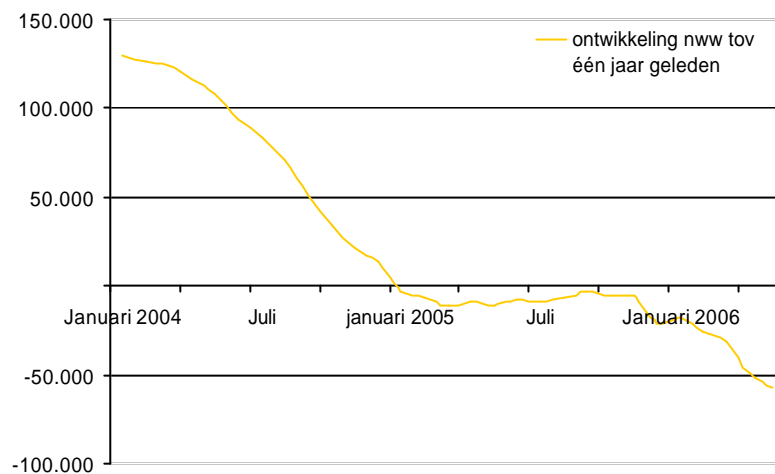
2004 stijgt. Deze ontwikkeling is opmerkelijk omdat het aantal banen in dat jaar nog daalde.

De gunstige ontwikkelingen bij de banen en vacatures worden onderstreept door de hoeveelheid uitzendwerk. Het aantal uitzendkrachten is in 2005 flink toegenomen. Deze ontwikkeling zet zich voort in het eerste kwartaal van 2006. In die periode lag het aantal uitzenduren (seizoen gecorrigeerd) circa 4% hoger dan in het laatste kwartaal van 2005.

De beroepsbevolking groeide in de jaren 2004 en 2005 nauwelijks. Bij de mannen daalde de beroepsbevolking in die jaren zelfs. In 2006 neemt de beroepsbevolking - mede doordat de economie zich weer gunstiger ontwikkelt - bij mannen én vrouwen weer toe. De omvang van de beroepsbevolking - na correctie voor seizoenswisselingen - ligt in de periode maart tot en met mei 2006 circa 56.000 personen hoger dan één jaar geleden (+0,8%).

### Werkloosheid daalt

Het aantal banen ontwikkelt zich sterker dan de beroepsbevolking. Bovendien neemt het aantal vacatures al enige tijd toe. Daardoor zijn er voor werkzoekenden meer kansen op werk. Deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor de werkloosheid. Begin 2004 was het aantal niet-werkende werkzoekenden (Nww) 130.000 hoger dan de overeenkomstige periode



van het voorafgaande jaar. Begin 2005 slaat de werkloosheidstijging om in een daling en gedurende 2005 is het werkloosheidsniveau enkele duizenden lager dan het jaar daarvoor. Vanaf december 2005 wordt het aantrekken van de economie duidelijker zichtbaar in het Nww-niveau. In mei 2006 is het Nww-niveau bijna 60.000 lager dan in mei 2005. De werkloosheidsmeting van het CBS laat een soortgelijke ontwikkeling zien.