



Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Aan de voorzitter Raad van Bestuur UWV
De heer dr. J.M. Linthorst
Postbus 58285
1040 HG AMSTERDAM
1040 HG58285

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

Contactpersoon drs. I.M. Klaassen
Doorkiesnummer (070) 333 55 97
E-mail IKlaassen@minszw.nl

Ons kenmerk UB/A/07/9886
Datum

Onderwerp Jaarverslag UWV 2006

Geachte heer Linthorst,

In deze brief geef ik u mijn inhoudelijk oordeel over uw jaarverslag 2006. Tevens ga ik in op het functioneren van UWV in 2006. Daarnaast dient uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2006 door mij te worden goedgekeurd (artikel 49, zevende lid, van de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI)). Ik heb besloten deze goedkeuring te verlenen, waarbij ik uw schrijven d.d. 14 maart 2006 met kenmerk FEZ/PC&A/73784 beschouw als uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2006, zoals bedoeld in artikel 49, zevende lid, van de Wet SUWI. Een afschrift van het goedkeuringsbesluit treft u hierbij aan.

Conform artikel 49, tiende lid, Wet SUWI zal ik uw jaarverslag en een afschrift van voorliggende brief uiterlijk op 16 mei a.s. aan beide Kamers der Staten-Generaal aanbieden. Met deze zending wordt ook de dertiende voortgangsrapportage SUWI meegestuurd. Een afschrift van de dertiende voortgangsrapportage en de aanbiedingsbrief treft u hierbij aan.

1. Het functioneren van UWV in 2006

Ook in 2006 stond UWV voor een omvangrijke taak. Evenals in 2005 is er gezamenlijk voor gekozen om de hoogste prioriteit te leggen bij de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van de reguliere bedrijfsvoering. Daarnaast streefde u er naar de dienstverlening verder te verbeteren en de programmatische transformatie af te ronden.

Uit uw jaarverslag 2006 blijkt dat u er in geslaagd bent om het omvangrijke beleidsprogramma in uitvoering te nemen. Ik heb waardering voor de inspanningen die UWV hiervoor heeft geleverd. Wel stel ik vast dat op onderdelen van het beleidsprogramma de komende periode nog stappen gezet moeten worden. Zo is gebleken dat de nieuwe loonaangifteketen nog niet stabiel is, waardoor afnemers van de polisadministratie niet bediend kunnen worden. Ook de tijdigheid van de beslissing en betaling van WW-/TRI-uitkering, aansluitend op de



Ons kenmerk UB/A/07/9886

herbeoordeling, vergt in 2007 verdere verbetering. Tevens hebben zich, vanwege verschillende oorzaken, vertragingen voorgedaan op onderdelen van het beleidsprogramma. Zo is, om een zorgvuldige uitvoering te kunnen waarborgen, besloten om de einddatum van de herbeoordelingsoperatie te verschuiven naar 1 april 2008.

De reguliere bedrijfsvoering van UWV is, met uitzondering van een aantal systeemtechnische verstoringen bij de Ziektewet, op hoofdlijnen onverstoord verlopen. Het verheugt mij dat UWV bij 6 prestatie-indicatoren de in het jaarplan 2006 gestelde norm heeft overtroffen. Positief is ook dat de uitvoeringskosten in 2006 ruimschoots binnen de begroting zijn gebleven. De rechtmatigheid ligt in 2006 nog onder de gestelde norm van 99%. Ook de tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is nog onvoldoende.

UWV heeft in 2006 de eerste fase van fusie en transformatie afgerond. Hierbij zijn belangrijke stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren. Met het programma De Vernieuwing zal hier de komende jaren een vervolg aan worden gegeven.

Hieronder ga ik nader in op een aantal onderwerpen die van belang zijn geweest bij het formuleren van mijn oordeel over het functioneren van UWV in 2006.

2. Ketensamenwerking

In uw verantwoording over de ketensamenwerking gaat u in op de speerpunten die in het Ketenprogramma 2006 zijn genoemd. Hierdoor ontstaat inzicht in de activiteiten die het afgelopen jaar zijn ontplooid om de ketensamenwerking op een hoger plan te tillen. Ik ga ervan uit dat u ook de concrete resultaten, in termen van prestatie-indicatoren, meer zichtbaar zult maken. Hiermee wordt een eerste invulling gegeven aan het Coalitieakkoord en de ketenmeibrief 2008, waarin UWV, CWI en gemeenten worden aangespoord te komen met gezamenlijke prestatie-afspraken. Ik verzoek u om in verband met de prestatie-afspraken ook aandacht te besteden aan het proces dat zal leiden tot een gezamenlijke verantwoording over de resultaten die op regionaal en lokaal niveau worden geboekt.

3. Werk boven uitkering

UWV heeft in 2006 de focus op werk boven uitkering verder versterkt. Positief zijn de maatregelen die UWV heeft getroffen om het proces gericht op re-integratie van zieke vangnetters te verbeteren. Van de vangnetgevallen die na 13 weken nog ziek zijn, herstelt 76% vóór de maximum Ziektewetduur. De in het jaarplan 2006 afgesproken norm van 75% wordt hiermee behaald. Ik vind het van belang dat UWV in 2007 de prestaties op dit vlak verder verbetert. Het wetsvoorstel activering zieke vangnetters voorziet hierbij in ondersteunende maatregelen.

Tot mijn genoegen stel ik vast dat uw doelstelling om 27.500 klanten te plaatsen door een re-integratietraject in 2006 ruimschoots is behaald. Ook heeft UWV, mede in samenwerking met



Ons kenmerk UB/A/07/9886

ketenpartners, verdere stappen gezet om meer maatwerk te leveren bij re-integratie. Zo maakt een toenemend aantal klanten gebruik van een individuele re-integratieovereenkomst (IRO). Het percentage WW-uitkeringsgerechtigden waarvoor tijdig een aanpak voor re-integratie wordt afgesproken (de zgn. re-integratie aanbodquote) ligt over geheel 2006 nog onder de norm. Overigens constateer ik dat in de loop van 2006 de scores op deze prestatie-indicator sterk zijn gestegen, waardoor ultimo 2006 de norm wel wordt behaald.

De re-integratie na herbeoordeling vertoont een opgaande lijn. Ik ga ervan uit dat u zich in 2007 maximaal zult inspannen om deze opgaande lijn voort te zetten. Tevens verwacht ik dat als gevolg van de ingezette verbetermaatregelen, het percentage klanten dat na herbeoordeling tijdig wordt aangemeld bij een re-integratiebedrijf zal toenemen.

4. Rechtmatigheid

Ook in 2006 ligt de UWV-brede rechtmatigheid nog onder de gestelde norm van 99%. Dit wordt met name veroorzaakt door problemen bij de ZW-uitkeringen en problemen bij de dagloonvaststelling. Ook het naleven van de Europese aanbestedingsregels vergt nog verbetering. Ik verzoek u de maatregelen om de rechtmatigheid te verbeteren in 2007 onverminderd voort te zetten en hierover te rapporteren in uw halfjaarverslag, waarbij tevens ingaan wordt op de voortgang van de herstelplannen voor oude fouten. Naar aanleiding van bevindingen van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) stel ik voor om voor 1 juli a.s. overleg te voeren tussen UWV, IWI en SZW over de verwachte baten van herstel van oude fouten. Tevens wil ik uw aandacht vragen voor de bevindingen van IWI met betrekking tot de interne beheersing van het fondsenbeheer.

5. Tijdigheid van de uitkeringsverstrekking

De tijdigheid WW ligt ook in 2006 ruimschoots boven de norm. De tijdigheid ZW stond begin 2006 onder druk als gevolg van de problemen die zich voorgedaan hebben bij de invoering van het nieuwe Ziektewetsysteem. Vanaf medio 2006 vertoonde de tijdigheid ZW weer een opgaande lijn, waardoor ultimo 2006 in 88% van de gevallen de beslissingen tijdig genomen konden worden (norm: 90%). De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling bedroeg 50% en is daarmee nog onvoldoende. Inmiddels heeft UWV verbetermaatregelen op dit punt ingezet. Ik verwacht dat de resultaten hiervan in de tijdigheidsscores over 2007 tot uitdrukking zullen komen en verzoek u hierover te rapporteren in uw kwartaalverslagen.

6. Klantgerichtheid

De klantgerichtheid van UWV is in 2006 verder vergroot. Na succesvol verlopen proeven heeft UWV in 2006 de persoonlijke aanpak en mediation landelijk geïmplementeerd bij bezwaarzaken. Het verheugt mij dat de Nationale Ombudsman u onlangs voor dit project de prijs heeft toegekend voor “meest innovatieve organisatie op het gebied van bezwaarafhandeling”. Positief is voorts dat de bereikbaarheid van UWV, zowel via telefoon als via internet, verder is verbeterd. Jammer genoeg hebben de ingezette verbetermaatregelen



Ons kenmerk UB/A/07/9886

nog niet geleid tot een verbetering van de klanttevredenheid in brede zin, wel is er op specifieke onderdelen sprake van verbeteringen.

Het aantal klachten dat wordt ingediend bij UWV was ook in 2006 hoog. Dit wordt met name veroorzaakt door de eerder genoemde problemen bij de Ziektewet. UWV heeft een groot aantal maatregelen ingezet om het aantal klachten te verminderen. Ik stel vast dat deze maatregelen hun vruchten beginnen af te werpen: zowel het absolute aantal klachten als de klachtintensiteit vertoont in de loop van 2006 een forse daling.

7. Handhaving

Op het terrein van handhaving heeft UWV in 2006 goede resultaten geboekt. De score op de prestatie-indicator “bekendheid met verplichtingen” voldoet met een score > 84% ruimschoots aan de in het jaarplan 2006 afgesproken norm van 60%. De afdoening van fraudegevallen voldoet eveneens aan de afgesproken norm. Ook uw overige handhavingsinspanningen stemmen positief. Ik noem hierbij de beperking van de overtredingsduur door snelle detectie, de resultaten van het Themagericht werken en de inzet op samenwerking met andere organisaties. Dit geeft vertrouwen voor de uitvoering van het handhavingsprogramma 2007. Wel signaleert IWI in het Verantwoordingsgericht Onderzoek enkele punten van aandacht, waaronder de afhandeling van fraudesignalen. Ik vraag hier uw aandacht voor.

8. Transformatie

Uit uw jaarverslag blijkt dat UWV in 2006 de eerste fase van fusie en transformatie succesvol heeft afgerond. De afgelopen vijf jaar heeft UWV de belangrijkste hoofdprocessen geüniformeerd, het aantal ICT-systemen aanzienlijk teruggebracht, een personele reductie van ruim 5.000 fte's gerealiseerd en het aantal m2 huisvesting verminderd. Ik spreek mijn waardering uit voor de inzet van uw medewerkers om deze ingrijpende wijzigingen in de organisatie van UWV te kunnen realiseren. Met het programma de Vernieuwing zet UWV de komende jaren de ingezette weg voort, met als doel de kwaliteit van de dienstverlening fundamenteel te verbeteren.

9. Doelmatigheid

Tot mijn genoegen stel ik vast dat u in 2006 ruimschoots binnen de budgettaire kaders bent gebleven. Na onttrekking aan bestemmingsfondsen bedraagt het begrotingsresultaat €69,9 miljoen. Ik constateer dat dit resultaat deels wordt veroorzaakt door efficiënter werken en deels door verschuiving van activiteiten naar 2007. Het positieve begrotingsresultaat heeft u gebruikt om in de jaarrekening 2006 de volgende bestemmingsfondsen te vormen:

- bestemmingsfonds wet- en regelgevingsprojecten voor in totaal €38,3 miljoen.
- bestemmingsfonds reguliere activiteiten voor in totaal €19,8 miljoen.
- bestemmingsfonds frictiekosten vernieuwing voor in totaal €11,8 miljoen.



Ons kenmerk UB/A/07/9886

Op grond van de Wet SUWI heeft een besluit tot het vormen van fondsen en reserveringen mijn goedkeuring. Ik heb besloten deze goedkeuring te verlenen, waarbij ik uw schrijven d.d. 14 maart 2006 met kenmerk FEZ/PC&A/73784 tevens beschouw als uw besluit tot het vormen van fondsen en reserveringen, zoals bedoeld in artikel 6, eerste lid onder f, van de Wet SUWI. De goedkeuring van de bestemmingsfondsen leidt tot wijziging van het uitvoeringsbudget op grond van artikel 48, tweede lid, van de Wet SUWI. Een besluit terzake treft u aan als bijlage bij deze brief.

Tot slot wijs ik u op de gemaakte afspraken tussen SZW en UWV omtrent het (tijdelijk) afwijken van de wet SUWI en Wfsv, betreffende het toerekenen van de uitvoeringskosten aan de Arbeidsongeschiktheidskas (Aok), tot het moment van wijziging van de Wfsv in verband met afschaffing Pemba. Deze afwijking wordt toegestaan tot het moment dat de betreffende bepalingen zijn gewijzigd. De beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2008.

10. Rapportage beveiligingsbeleid en EDP-audit

UWV heeft ervoor gekozen dat de EDP-auditor een oordeel afgeeft over de getrouwheid van de verantwoording over de kwaliteit van de gegevensverwerking in het jaarverslag (artikel 5.22 Regeling SUWI). IWI concludeert in het verantwoordingsgericht onderzoek dat het jaarverslag en het verslag van bevindingen onvoldoende inzicht geven in de huidige stand van de kwaliteit van de gegevensverwerking en de daarmee gemoeide risico's. Tevens signaleert IWI dat UWV niet beschikt over een ingericht business continuity management. Gezien de risico's voor de reguliere bedrijfsvoering verzoek ik u dit in 2007 voortvarend op te pakken. Uit het jaarverslag blijkt dat UWV ernaar streeft om in 2009 te voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van de kwaliteit van de gegevensverwerking. Ik verzoek u in de kwartaalverslagen te rapporteren over de voortgang ten opzichte van het beoogde resultaat van het daartoe ingezette verbetertraject. Graag ontvang ik hierbij tevens een oordeel over de toereikendheid van het verbetertraject om in 2009 aan de gestelde eisen te voldoen.

Met betrekking tot de beveiliging Suwinet (artikel 6.4 Regeling SUWI) voldoet UWV, met uitzondering van een aantal niet-materiële tekortkomingen, in 2006 aan de gestelde normen. Ik ben positief over deze duidelijke verbetering ten opzichte van 2005.

11. Kwaliteit van de informatievoorziening

U hebt over 2006 voor het eerst verantwoording afgelegd over de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie aan de hand van het nieuwe SUWI-normenkader. Samen met IWI heb ik geconstateerd dat u in uw jaarverslag en bijlagenboek op een voldoende wijze invulling hebt gegeven aan deze rapportageplicht. U hebt binnen uw organisatie goede stappen gezet met de vertaling van het SUWI-normenkader in een eigen toetsingskader. Het proces van de niet-financiële informatievoorziening was in 2006 nog niet geheel op orde. U geeft hierbij helder aan welke verbetermaatregelen zijn getroffen en gepland ten aanzien van de prestatie-



Ons kenmerk UB/A/07/9886

indicatoren die nog niet aan het SUWI-normenkader voldoen. Door middel van de kwartaalverslagen wil ik in 2007 graag geïnformeerd blijven over de stand van zaken rond de verbetermaatregelen die zijn getroffen. Ik waardeer hierbij overigens de wijze waarop uw organisatie de medewerkers van mijn ministerie betreft bij het monitoren van de voortgang.

Hoogachtend,
de Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(mr. J.P.H. Donner)