

Prestatie-indicatoren CWI

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	realisatie 2006	norm 2007
1. Preventiequote WW	20%	20,1%	20%	19,6%	19%
2. Preventiequote WWB	45%	48%	46%	53,1%	46%
3. Uitstroomquote (WW en WWB route a)	55%	59,3% (WW) 60,5% (WWB)	56% (WW) 56,5% (WWB)	64,8% (WW) 63,4% (WWB)	56% (WW) 56,5% (WWB) + 64% (WW fase 1) 62% (WWB fase 1)
4. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	82.000	90.891	95.000	104.844	95.000
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
5. Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (WW en WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	99,2% (WW) 99% (WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	91,7% (WW) 98,9% (WWB)	n.v.t.
6. Tijdigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (WW en WWB)	80% (WW) 96% (WWB)	86,5% (WW) 93,2% (WWB)	80% (WW) 95% (WWB)	86,7% (WW) 91,3% (WWB)	n.v.t.
7. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	63,5%	90%	93,5%	90%
8. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	64,6%	90%	96%	90%
Resultaatgebied 3: Bemiddeling					
9. Aantal ingediende vacatures	220.000	292.480	230.000	320.000	300.000
10. Transparantiebereik	-	-	60%	64,8%	60%
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid					
11. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI / werkzoekenden	7	7	7	6,3	7
12. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7	7,3	7	6,8	7
13. Klanttevredenheid bij CWI van intermediairs	7	6,6	-	-	7
Resultaatgebied 5: efficiency					
14. Efficiëntyaakstelling	€65 mln.	€65 mln.	€69 mln.	€69 mln.	

Toelichting

Ad 1 en 2. Preventiequote WW en WWB

De preventiequote WW vertoont eind 2006 (19,6%) een stijging ten opzichte van het eerste halfjaar 2006 (18,3%). Dit is ondermeer het gevolg van verbeteringen in het werkproces rondom de verwerking van de elektronische aanvraag van WW. Hierdoor worden resultaten van niet aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen beter vastgelegd. De uitkomst van de preventiequote WW bleef wel achter bij de streefwaarde van 20%. Dit heeft onder meer te

maken met de aantrekkende economie waardoor cliënten eerder zelf werk vinden. Daardoor melden zich verhoudingsgewijs meer werkzoekenden waarvan het voor CWI fors meer inspanningen vergt om te voorkomen dat zij overgedragen moeten worden aan UWV. CWI verwacht dat deze ontwikkeling zich zal voortzetten in 2007 en heeft de streefwaarde voor 2007 daarom bepaald op 19%.

De gerealiseerde preventiequote WWB bedraagt 53,1% bij een streefwaarde van 46%. Ook hier is sprake van een stijging ten opzichte van het eerste halfjaar (50,7%). De stijging wordt onder meer veroorzaakt doordat werkafspraken met gemeenten zodanig efficiënt zijn geregeld dat er minder cliënten aan de gemeente worden overgedragen voor een uitkeringsaanvraag. CWI heeft de norm van de preventiequote WWB verhoogd van 46% in 2006 naar 50% in 2007.

Ad 3. Uitstroomquote WW en WWB

De resultaten op de uitstroomquote zijn berekend op basis van het fase 1 bestand. Het streefcijfer is gebaseerd op route A; de groep cliënten die werk kunnen zoeken en voor wie CWI persoonlijke dienstverlening verricht. Deze groep bestaat naast fase 1 cliënten, ook uit een deel fase 2 en 3. Een vergelijking tussen streefwaarde en realisatie is daardoor moeilijk te maken.

De realisatie uitstroomquote WW bedraagt 64,8%, ten opzichte van een streefwaarde 56%. Vorig jaar bedroeg de score 59,3%.

De uitstroomquote WWB bedraagt 63,4% met een streefwaarde van 56,5%. Vorig jaar bedroeg de score 60,5%.

Als norm hanteert CWI in 2007 bij de uitstroomquotes op basis van fase 1 cliënten hogere waarden voor de WW en WWB. Voor de uitstroomquotes op basis van de routing zijn de normen in 2007 gelijk aan de waarden in 2006.

Ad 4. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI

In 2006 zijn door CWI bijna 105.000 vacatures vervuld. Hiermee is de streefwaarde van 95.000 te vullen vacatures ruimschoots gehaald. De norm voor 2007 is gelijk aan die van 2006 (95.000). CWI verwacht met dezelfde personele bezetting als in 2006 deze doelstelling te behalen. Tegelijkertijd wordt verwacht dat er meer tijd nodig is voor een vacaturevervulling. Dit komt door de toegenomen fricties op de arbeidsmarkt waardoor een match moeilijker tot stand komt.

Ad 5. Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake

De volledige overdracht van het uitkeringsdossier wordt gezien als een ketenaangelegenheid. Daarom is het voor 2007 niet meer als zelfstandige CWI prestatie-indicator opgenomen. UWV en gemeenten blijven de volledigheid van de overdracht meten.

Ad 6. Tijdigheid overdracht WW en WWB

De tijdige overdracht van het uitkeringsdossier aan de ketenpartner wordt gezien als een ketenaangelegenheid. Daarom is het voor 2007 niet meer als zelfstandige CWI prestatie-indicator opgenomen. Overigens houdt CWI deze cijfers wel op vestigingsniveau beschikbaar.

Ad 7 en 8. Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

Afgesproken is dat de tijdigheid alleen zal worden gemeten van aanvragen die in 2006 zijn gedaan. De oude dossiers uit 2005 worden niet meegenomen in de realisaties 2006. De tijdigheid WSW voor de ingediende aanvragen bedraagt 93,5%. Voor de herindicaties bedraagt de score 96,0%. De norm voor 2006 bedraagt in beide gevallen 90%. De streefwaarden voor de tijdigheidsquotes WSW zijn in 2007 gelijk aan de waarden uit 2006 (90%).

Ad 9. Aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI

In 2007 streeft CWI naar een markt bereik van 60% (zie ook ad. 10 transparantiebereik). Dit zijn ongeveer 600.000 te werven vacatures. De ervaring leert dat daarvan ongeveer de helft via de vestigingen worden geworven. De streefwaarde is daarom voor 2007 gesteld op 300.000 te werven vacatures. In 2006 zijn er 320.000 vacatures bij CWI ingediend.

Ad 10. Transparantiebereik

Het markt bereik van vacatures van CWI is voor 2006 op 60% vastgesteld. De realisatie bedraagt 64,8%. De stijgende lijn is het gevolg van een toename van het aantal ingediende vacatures zowel op de vestigingen als via Werk.nl.

CWI raamt de vacaturemarkt in 2007 op 1 miljoen vacatures. CWI streeft op deze vacaturemarkt naar een transparantiebereik (markt bereik) van 60%. Dit is procentueel gelijk aan de waarde in 2006, maar in absolute zin 100.000 vacatures meer.

Ad 11, 12 en 13. Klanttevredenheid

De werkgevers geven CWI over 2006 het rapportcijfer 6,8 voor de vacatureafhandeling. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen en bijna twee op de drie werkgevers zou CWI bij anderen aanbevelen.

De tevredenheid van de werkzoekenden CWI leverde een rapportcijfer van 6,3. CWI heeft naar aanleiding van de klanttevredenheidsonderzoeken acties ter verbetering opgepakt. Het bleek dat een vaste contactpersoon en inhoud en kwaliteit van de vacatures belangrijke aandachtspunten zijn. CWI gaat met de ketenpartners de waardering van werkgevers en werkzoekenden lokaal meten op basis van klantprincipes. De klantprincipes voor werkzoekenden zijn vastgesteld. In 2007 worden ook de klantprincipes voor werkgevers vastgesteld. Per klantprincipe streeft CWI naar een waarderingcijfer van een 7.

Ad 14. Efficiencytaakstelling

De efficiencytaakstelling 2006 van €69 mln. is verwerkt in het toegekende budget 2006. CWI is in 2006 binnen het budget gebleven. Voor 2007 is CWI een budget van €352 miljoen toegekend.