

## **JAARVERSLAG CWI 2006**

CENTRALE ORGANISATIE  
WERK EN INKOMEN

Amsterdam, 2 maart 2007



## Inhoudsopgave

1.	VOORWOORD.....	4
2.	MANAGEMENTSAMENVATTING: PRESTATIES IN VOGELVLUCHT .....	6
3.	CWI MAAKT DE ARBEIDSMARKT TRANSPARANT .....	12
3.1.	Resultaten werk.nl .....	12
3.2.	EURopean Employment Services (EURES) .....	13
3.3.	Doelmatigheid transparantiefunctie .....	14
4.	CWI HELPT WERKZOEKENDEN BIJ HET VINDEN VAN WERK .....	15
4.1.	CWI voorkomt en bekort uitkeringen .....	15
4.2.	Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw) .....	17
4.3.	Ontwikkelingen in de dienstverlening .....	18
4.4.	Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt .....	20
4.5.	Doelmatigheid werkzoekendendienstverlening .....	21
4.6.	Doelmatigheid Wsw-dienstverlening .....	22
5.	CWI ONDERSTEUNT WERKGEVERS BIJ HUN PERSO NEELSVOORZIENING .....	23
5.1.	Vacaturematching voor werkgevers .....	23
5.2.	Bijzondere projecten met werkgevers.....	25
5.3.	Doelmatigheid werkgeversdienstverlening .....	28
5.4.	Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen .....	28
5.5.	Doelmatigheid juridische aangelegenheden .....	31
6.	KETENDIENSTVERLENING .....	32
6.1.	Doelstelling .....	32
6.2.	Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor .....	32
6.3.	Speerpunten in de samenwerking .....	32
6.4.	Intensieve samenwerking CWI-UWV.....	35
7.	BEDRIJFSVOERING .....	37
7.1.	De medewerkers van CWI .....	37
7.2.	De maatschappelijke functie van CWI .....	40
7.3.	Risicomangement .....	43
7.4.	Doelmatigheid management en ondersteuning .....	46
8.	JAARREKENING CWI 2006.....	48
8.1.	Balans per 31 december 2006 .....	48
8.2.	Staat van baten en lasten 2006 .....	50
8.3.	Kasstroomoverzicht 2006.....	51
8.4.	Toelichting op de jaarrekening .....	52
8.5.	Toelichting op de balans .....	58
8.6.	Toelichting op de staat van baten en lasten .....	68
8.7.	Overige toelichtingen .....	78
8.8.	Ondertekening van de jaarrekening .....	83
8.9.	Overige gegevens .....	84
8.10.	Accountantsverklaring .....	85
	Bijlage A: Balanced Scorecard CWI 2006 .....	87
	Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt in 2006 .....	88
	Bijlage C: Informatiebeveiliging CWI 2006 .....	91
	Bijlage D: Begrippenoverzicht .....	93
	Bijlage E: Schematisch overzicht wijzigingen in wet- en regelgeving 2006 .....	96

## 1. Voorwoord

CWI is in de eerste vijf jaar van zijn bestaan uitgegroeid tot een belangrijke partner op de arbeidsmarkt. In de jaren 2003 en 2004 was CWI nog volop bezig om zijn administratieve taken, zoals tijdige en volledige overdracht van cliëntendossiers, waar te maken. Destijds was de arbeidsmarkt in mineur, CWI-vestigingen werden overspoeld met mensen die werkloos waren geworden en door ontslag aanvragen van ondernemers.

In 2005 werden langzaam de contouren zichtbaar van een nieuwe arbeidsmarkt. De economie kroop uit het dal en bedrijven durfden weer te investeren, de consument kreeg meer vertrouwen. Gevolg: de werkgelegenheid trok aan. In die periode kreeg CWI meer grip. Grip op de wensen van onze klanten: werkgevers en werkzoekenden. En in de tientallen bedrijfsverzamelgebouwen kreeg de geïntegreerde ketendienstverlening zichtbaar vorm.

CWI anticipeerde in 2006 op de opbloeiende arbeidsmarkt door werkgevers en werkzoekenden nieuwe middelen aan te reiken om elkaar te ontmoeten. Van speeddates tot het grootschalig inzetten van competentietests, een innovatieve manier om werkzoekenden hun kwaliteiten te laten verkennen. Daarnaast signaleerde CWI groepen op de arbeidsmarkt die niet profiteerden van de groei, zoals veel 45-pluswerkzoekenden. Voor deze laatste groep heeft CWI honderden adviseurs vrijgemaakt om intensief en creatief te bemiddelen en barrières weg te nemen.

CWI nam belangrijke stappen om de e-dienstverlening verder uit te bouwen. Gemak en toegankelijkheid staan voorop. Werk.nl is hierbij het, vernieuwde, vlaggenschip. Inmiddels is CWI volop betrokken bij de volgende stap: het Digitaal Klantdossier, toegankelijkheid van gegevens en gemak voor burger en keten. Overigens maakt klantonderzoek duidelijk dat de waardering toeneemt, maar ook dat er nog veel ruimte is voor verbetering.

In 2006 kreeg de oplossing vaker voorrang boven de regels. Bovendien profiteerden meer klanten van de zich doorzettende krachtenbundeling in de keten. Zij merkten dat hun vraag vooropstond en sprake is van geïntegreerde ketendienstverlening. De focus op werk en verbeterde samenwerking zorgen er bovendien voor dat tijd en middelen effectiever en efficiënter worden ingezet. En deze vernieuwde aanpak wordt opgemerkt; partners in de wereld van werk en inkomen gaven te kennen dat CWI een belangrijke schakel is, zowel voor werkzoekenden als voor werkgevers.

Kortom, er is veel bereikt, maar we zijn er nog niet. Er kan nog veel gewonnen worden waar het gaat om de decentrale vormgeving van arbeidsmarktbeleid en arbeidstoeleiding van categorieën binnen de potentiële beroepsbevolking die tot nu toe buitenspel stonden of kwamen te staan. Het CWI staat er klaar voor.

Namens de Raad van bestuur CWI,

drs. Rens de Groot  
voorzitter Raad van bestuur

## **Oordeel Raad van advies**

De Raad van advies stond de Raad van bestuur terzijde en fungeerde als klankbord voor het bestuur van CWI. Hij signaleerde en adviseerde over strategische aangelegenheden. De Raad realiseert zich dat hij geen formele toezichtstaken en bevoegdheden heeft.

De Raad van advies constateert dat CWI in 2006 vrijwel alle gestelde doelen heeft bereikt. Dat verdient grote waardering. CWI was ook in 2006 weer effectief en succesvol geweest in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Als enig minpuntje gold het nog tegenvallende klanttevredenheidscijfer onder werkzoekenden.

De Raad van advies heeft in 2006 de Raad van bestuur van CWI op vele momenten met raad en daad ondersteund. Hierover wordt in hoofdstuk 7 uitgebreid verslag gedaan.

## 2. Managementsamenvatting: prestaties in vogelvlucht

CWI als publieke dienstverlener in de keten van werk en inkomen heeft als missie het versterken van de veerkracht van de economie door actief bij te dragen aan het goed functioneren van de arbeidsmarkt en aan een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie.

Bij deze missie horen de volgende doelstellingen:

- CWI draagt bij aan een goed functionerende arbeidsmarkt en een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie (hoofdstuk 3 van het jaarverslag).
- CWI ondersteunt en stimuleert werkzoekenden om zo snel mogelijk (weer) aan het werk te gaan. Hiermee voorkomt CWI een uitkering of verkort de arbeidsduur (hoofdstuk 4).
- CWI ondersteunt werkgevers bij het vervullen van vacatures. CWI verleent ontslag- en tewerkstellingsvergunningen aan werkgevers (hoofdstuk 5).
- CWI presteert beter door intensief samen te werken met partners, UWV en gemeenten voorop (hoofdstuk 6).
- CWI is innovatief en effectief met nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening, die aansluiten op de arbeidsmarkt van nu en morgen (hoofdstuk 7).

### ***CWI maakt de arbeidsmarkt transparant***

In 2006 bekeken per dag gemiddeld 100.000 bezoekers twee miljoen pagina's op werk.nl. Een aantal onderdelen van werk.nl, zoals de Kansverkennen en de Jongerenmodule, was zeer succesvol. Het aantal CV's dat op werk.nl beschikbaar was, bedroeg ruim 350.000; daarnaast waren er ook ruim 111.000 vacatures beschikbaar. Deze cijfers lagen boven de streefwaarden, zoals die met de staatssecretaris van het ministerie van SZW zijn afgesproken. Uit de werkgeversenquête die in werk.nl werd gehouden, bleek dat 12% van de werkgevers via werk.nl een kandidaat heeft gevonden. Dit kwam neer op ongeveer 18.000 kandidaten op jaarbasis.

De Europese dienstverlening via Eures heeft vorm gekregen via 35.000 informatiegesprekken en 5.000 maatwerkadviezen. In dat Europees verband zijn 6.600 groepsgewijze klantcontacten voor de werving voor buitenlandse werkgevers georganiseerd en zijn 2.600 vacatures van Nederlandse werkgevers in behandeling genomen.

Circa 250 fte van het totale personeelsbestand van CWI zette zich in om de prestaties op het gebied van transparant maken van de arbeidsmarkt verder te verbeteren en om de doelmatigheid van de transparantiefunctie te laten toenemen.

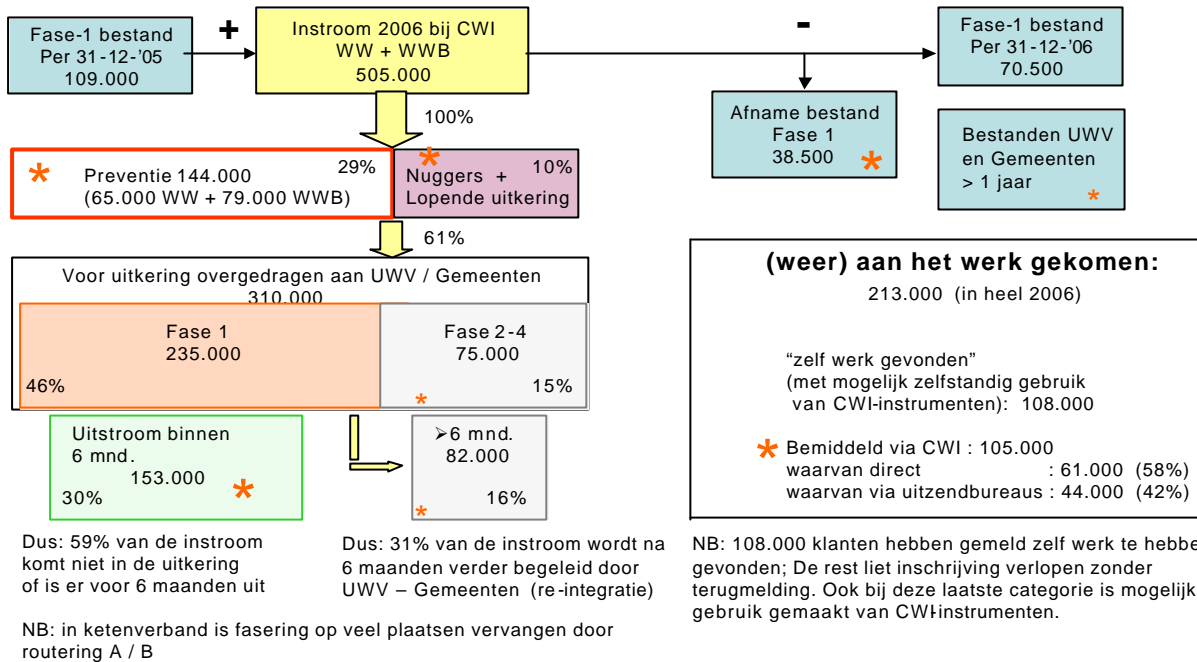
### ***CWI helpt werkzoekenden bij het vinden van werk***

Door de actieve rol van CWI is er een aanzienlijke besparing op de uitkeringslasten gerealiseerd: circa 65.000 werkzoekenden die zich meldden voor een WW-aanvraag en 79.000 werkzoekenden die zich meldden voor een Wwb-aanvraag, hebben uiteindelijk geen beroep gedaan op een uitkering. Dit heeft geleid tot een preventiequote WW van 19,6% en een preventiequote Wwb van 53,1%. Bij de preventiequote WW is de streefwaarde net niet gehaald; de streefwaarde van de preventiequote Wwb is ruimschoots gehaald.

CWI leverde ook inspanningen om de uitkeringsduur te verkorten: van 164.000 werkzoekenden die een WW-uitkering ontvingen en van 15.000 werkzoekenden die een Wwb-uitkering ontvingen, kon de uitkering binnen zes maanden worden beëindigd. Deze cijfers resulteerden in een uitstroomquote WW van 64,8% en een uitstroomquote Wwb van 63,4%. De uitkomsten kwamen uit boven de streefwaarden.

Samengevat in een stroomschema kunnen de resultaten van CWI over 2006 als volgt in beeld worden gebracht:

## Instroom en Resultaten Uitstroom 2006



De werkzaamheden voor de Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw) hebben geleid tot goede resultaten. De normen met betrekking tot de tijdigheid zijn ruimschoots gehaald. De Inspectie Werk en Inkomen oordeelde positief over de uitvoering van deze taak. Het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek leidde tot een rapportcijfer van 7,5.

CWI heeft gezorgd voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening aan werkzoekenden. De bejegening van werkzoekenden is voor het eerst gemeten; de uitkomst leverde een gemiddelde waardering van 7,2 op. De tevredenheid van de klant, zoals die periodiek is gemeten, leverde een rapportcijfer op van 6,3. CWI wil op dit terrein nog verder verbeteren. De onderzoeken leverden veel aanknopingspunten op voor verbetering, die inmiddels worden aangepakt.

In 2006 is doorgedaan met het professionaliseren van het multichannelingconcept (internet, telefonie en vestigingen). De telefonische dienstverlening is verder ontwikkeld tot 'CWI Service'. Het internetkanaal werd meer en meer gebruikt voor de aanvraag van een WW-uitkering: bijna tweederde van de WW-aanvragers maakte gebruik van deze E-intake.

In de loop van 2006 is CWI gestart met het aanbieden van competentietests. Deze tests bieden de werkzoekenden extra inzichten in hun sterke en zwakke punten en daarmee aanknopingspunten om de weg te vinden naar werk. Inmiddels is op iedere vestiging een Competentie Test Centrum operationeel. De eerste ervaringen waren meer dan positief.

Voor jongeren heeft CWI, samen met de Taskforce Jeugdwerkloosheid, veel bereikt. In 2006 zijn ruim 30.000 jongeren geplaatst op vacatures. Daarnaast groeide het aantal jongeren dat met hulp van CWI zelf een baan vond tot ten minste 15.000. Voor jongeren

die meer ondersteuning en begeleiding nodig hebben, zijn werkleerbanen onmisbaar. In 2006 zijn er bijna 12.000 werkleerbanen aangemeld, waarvan CWI er 38% heeft vervuld. Aansprekende projecten zoals de TV-serie 'Help ik krijg een baan' leidden ertoe dat jongeren werden bereikt door CWI.

Ook voor ouderen heeft CWI extra inspanningen verricht. Het Actieplan terugdringen werkloosheid 45-plussers dat eind 2006 is opgezet, heeft in korte tijd geleid tot bijna 10.000 45-plussers die zijn uitgestroomd naar werk.

Circa 2.000 fte is ingezet voor de dienstverlening aan werkzoekenden. Meer dan een half miljoen cliënten zijn geholpen. Minder personeel en lagere kosten enerzijds en betere prestaties anderzijds leidden tot een sterk verbeterde doelmatigheid. Ook de dienstverlening in het kader van de Indicatiestelling Wsw, zoals die door bijna 200 fte is uitgevoerd, werd gekenmerkt door een sterk verbeterde doelmatigheid.

### ***CWI ondersteunt werkgevers in hun personeelsvoorziening***

CWI heeft de doelstelling om 95.000 vacatures te vervullen ruimschoots overtroffen: in totaal heeft CWI in 2006 105.000 vacatures vervuld, een toename met 15% ten opzichte van een jaar eerder. 30% van de vacatures werd vervuld door jongeren. In totaal hebben 213.000 werkzoekenden mede door bemiddeling en begeleiding van CWI een baan gevonden, omdat er ook 108.000 mensen aan CWI hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden. Het aantal ingediende vacatures bij CWI-vestigingen bedroeg in 2006 ruim 320.000, een groei met 10% ten opzichte van 2005.

De werkgevers hebben CWI voor de vacatureafhandeling het rapportcijfer 6,8 gegeven. CWI voerde vele initiatieven uit om de dienstverlening voor werkgevers voortdurend te verbeteren. De Landelijke Banenmarkt van 30 september was daarvan een goed voorbeeld. Daarnaast waren er vele samenwerkingsprojecten met werkgevers- en brancheorganisaties en was er sprake van samenwerking op veel terreinen met landelijk opererende organisaties, zoals het ministerie van Defensie en Philips. Ook in het kader van werk-naar-werkbemiddeling zijn vruchtbare samenwerkingsovereenkomsten gesloten. In specifieke gevallen, zoals met Nedcar, stond CWI met de oprichting van het Mobiliteitscentrum Zuid-Limburg in Sittard paraat om hulp te bieden in de bemiddeling van met werkloosheid bedreigde werkzoekenden.

CWI heeft circa 650 fte ingezet voor de vacaturevervulling. Gezien de fors toegenomen prestaties is de doelmatigheid van de dienstverlening aan werkgevers toegenomen.

Het aantal ingediende ontslagvergunningen bedroeg in 2006 ruim 48.000; dit was een afname van 35% in vergelijking met 2005. De afname was het gevolg van de aantrekkende economie en wijzigingen van het ontslagrecht. Werkgevers waardeerden CWI met een 7,2 over deze taak.

Het aantal ingediende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning vreemdelingen was 88.000, ruim 60% meer dan in 2005. De stijging was het gevolg van het ruime toelatingsbeleid van vreemdelingen uit Midden- en Oost-Europese landen. Deze taak van CWI werd door werkgevers met een 7,1 gewaardeerd.

Ontslagvergunningen (score van 86,1%) en tewerkstellingsvergunningen (score van 95,5%) werden voor het overgrote deel binnen de vastgestelde normtijd afgehandeld. CWI realiseerde de juridische dienstverlening door de inzet van 235 fte.

### ***CWI werkt intensief samen in de keten***

In de samenwerking gaat het vooral om een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept, één aanspreekpunt voor de klant, het Digitaal Klantdossier, prestatiemeting in de keten en de voortgaande implementatie van het handhavingsinstrumentarium. De klantgerichtheid in de keten wordt vastgesteld aan de hand van vijf klantprincipes. De inspanningen van de keten zijn gemeten via de ketenquotes. De eerste resultaten van CWI en UWV tezamen kwamen uit op een ketenpreventiequote WW van 32% en een ketenuitstroomquote WW van 77%. De ketenpreventiequote Wwb en de ketenuitstroomquote Wwb van 2006 zijn nog niet bekend; over 2005 bedroegen deze quotes respectievelijk 66% en 47%.



CWI en UWV hebben hun samenwerking verder geïntensiveerd onder het motto 'Samen Doen We Het Zo'. De voortgangsrapportages gaven aan dat beide partners elkaar gevonden hebben en succesvol gestalte hebben gegeven aan verdere samenwerking. Eind 2006 hebben CWI en UWV met elkaar een 'position paper' opgesteld waarin werd benadrukt dat CWI en UWV zich inspanden om samen met de gemeenten werknemers van werk naar werk en werkzoekenden naar werk te begeleiden. Eind 2006 waren er 77 BVG's operationeel.

### ***CWI als innovatieve en effectieve organisatie***

Naast de nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening geeft CWI veel aandacht aan de verhouding tussen de kosten en de effecten van de activiteiten. Het blijvend investeren in het human capital van CWI, de medewerkers, is van essentieel belang voor het functioneren van CWI. Bij de aandacht voor medewerkers gaat het vooral om competenties en loopbaanbeleid. Met de oprichting van de CWI Academie heeft CWI een eigen instituut waarmee kan worden geïnvesteerd in permanente ontwikkeling van kennis, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen van medewerkers. Een verdergaand proces van certificering vormt hierbij een belangrijk onderdeel. Medewerkers verrichten hun taken binnen veranderende behoeften aan dienstverlening binnen de arbeidsmarkt. Om hierop voorbereid te zijn heeft CWI onder de naam 'Kansrijk Verder' een aantal organisatorische aanpassingen doorgevoerd. Een sociaal plan maakt hiervan deel uit. CWI-medewerkers krijgen meer en meer te maken met agressie van klanten; de steekpartij in het BVG-Zeist was het dieptepunt. Mede op basis van de aanbevelingen van de Arbeidsinspectie heeft CWI, samen met andere partijen in de bedrijfsverzamelgebouwen, een stringente agressieaanpak geformuleerd.

Het aandeel van de staf ten opzichte van het totale personeel bedroeg 15%. Uit onderzoek bleek dat dit in vergelijking met andere overheidsorganen en zelfstandige bestuursorganen zeer laag was.

Het totale ziekteverzuim bij CWI is teruggebracht tot 6%.

CWI vindt zijn maatschappelijke functie heel belangrijk. Dat blijkt onder meer uit de onderschrijving van de 'Code Goed Bestuur' en uit de ondertekening van het 'Handvest Publiek Verantwoorden'.

Zowel de Cliëntenraad als de Raad van advies speelt een belangrijke rol in de koersbepaling en de inrichting van de dienstverlening van CWI. De instelling van een onafhankelijke Raadsman Ombudszaken als instrument om de klachtenbehandeling en daarmee de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, getuigt van het belang dat wordt gehecht aan de klantgerichtheid.

De doelmatigheid van het management en de ondersteuning worden tot uiting gebracht in een drietal financiële indicatoren, waarin de begrotingen en kosten van het huidige, het voorgaande en het komende jaar met elkaar in verband worden gebracht. Relevant daarbij is ook dat het Centraal Planbureau na onderzoek heeft geconcludeerd dat uitgaven aan preventie en bemiddeling via CWI-medewerkers zich terugverdienen in een kortere uitkeringsduur en het korter openstaan van vacatures.

## 5 jaar CWI-prestaties in beeld

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten die CWI sinds de oprichting in 2002 heeft gerealiseerd. Hieruit blijkt dat de resultaten sterk zijn verbeterd. Door definitieveranderingen zijn niet alle cijfers door de jaren heen met elkaar vergelijkbaar (dit geldt met name voor de klantwaardering; deze cijfers zijn de afgelopen tijd via steeds verbeterde methodieken tot stand gekomen).

BELANGRIJKSTE CWI-PRESTATIES	2002		2003		2004		2005		2006	
	Raming	Realisatie	Raming	Realisatie	Raming	Realisatie	Raming	Realisatie	Raming	Realisatie
<b>Werkzoekenden</b>										
Bejegening	-	-	-	-	-	-	-	-	7,0	7,2
Klantwaardering	6,0	7,2	7,0	6,7	7,0	6,5	7,0	7,3	7,0	6,3
Dienstverlening in minuten	gemid. 240 min/klant								gemid. 180 min/klant	
Prev. quote WW	-	-	25,0%	17,3%	18,0%	19,9%	20,0%	20,1%	20,0%	19,6%
Prev. quote Wwb	-	-	25,0%	45,6%	40,0%	46,5%	45,0%	48,0%	46,0%	53,1%
Uitstr. quote WW	-	56,5%	60,0%	51,0%	50,0%	59,1%	55,0%	59,3%	56,0%	64,8%
Uitstr. quote Wwb	-	49,6%	60,0%	50,4%	50,0%	61,8%	55,0%	60,5%	56,5%	63,4%
<b>WSW</b>										
Klantwaardering	-	-	-	-	-	-	-	-	7,0	7,5
Tijdigheid indicatie	-	-	-	-	-	-	85,0%	68,0%	90,0%	93,5%
Tijdigheid herindicatie	-	-	-	-	-	-	85,0%	68,5%	90,0%	96,0%
<b>Werkgevers</b>										
Klantwaardering	-	-	7,0	7,1	7,0	7,1	7,0	7,0	7,0	6,8
Vervulde vacatures	-	50.054	72.220	62.738	74.260	82.157	87.127	90.891	95.000	104.844
Vacaturewerving ABS	277.000	170.429	220.000	185.628	210.000	231.700	220.000	292.480	250.000	321.139
<b>Juza</b>										
Klantwaardering ontslagzaken	-	-	7,0	7,2	7,0	7,1	7,0	7,4	7,0	7,2
Tijdigheid ontslagbehandeling	75,0%	76,8%	75,0%	77,4%	77,0%	79,9%	77,0%	82,6%	79,0%	86,1%
Klantwaardering TWV	-	-	7,0	6,9	7,0	6,2	7,0	6,6	7,0	7,1
Tijdigheid TW-behandeling	75,0%	73,7%	75,0%	82,3%	84,0%	86,9%	90,0%	93,1%	92,0%	95,5%

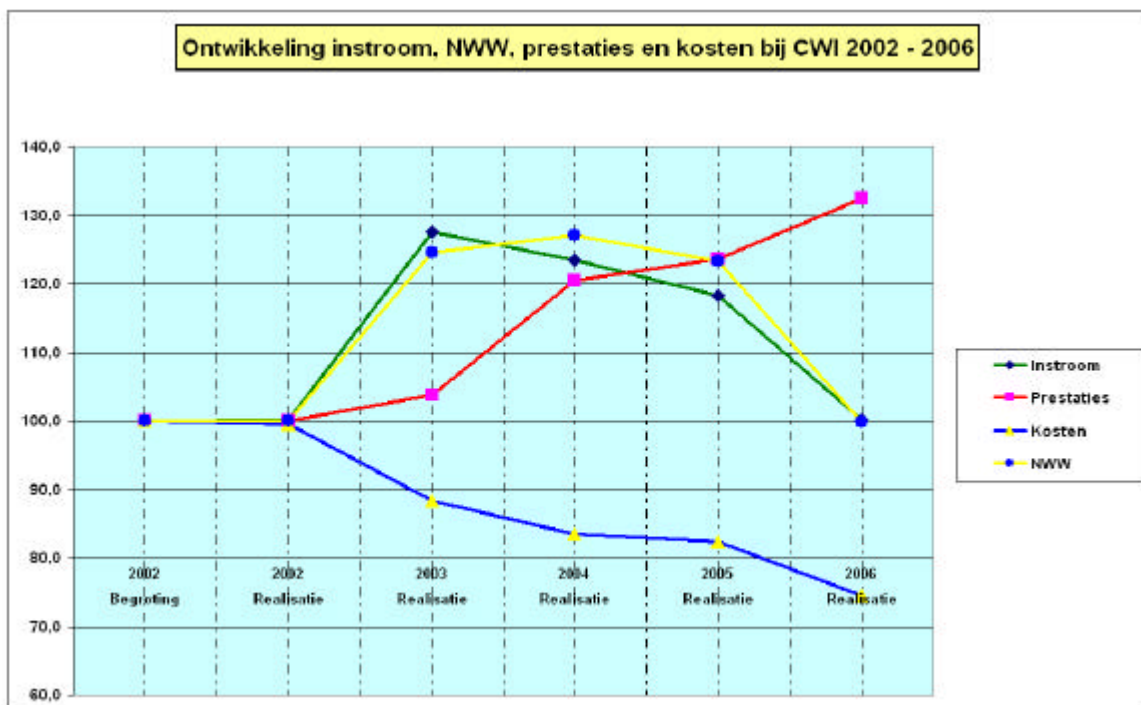
Tegelijkertijd zijn de betere prestaties gepaard gegaan met een focus op vernieuwing. Uit onderstaande opsomming blijkt dat CWI zich met rechte een innovatieve organisatie mag noemen.

Innovaties	
Initiatiefnemer (inter-)nationaal Competentieregister; convenant met COLO	Bijdrage E-overheid : werk.nl, E-intake WW, E-intake WWB (Pers.Internet Pag)
Competentietestcentra op alle vestigingen	1e in Europa: Ontwikkeling Digitaal Klantbeeld via Websphere Customer Centre
Initiatiefnemer Experimentenregeling WWB	Eerste wide-area-netwerk in Nederland via glasvezelnetwerk Versatel
Initiatiefnemer Werk-naar-werk (besloten werkgeverscircuit)	Vooraan in Nederland mbt VOIP, telefonie via glasvezelnetwerk Versatel
Initiatief Arrangementenbank (kennistechnologie) (in ontwikkeling)	Vooraan wwb I-procurement en geautomatiseerde afhandeling facturen
Initiatiefnemer (Keten-)marktwerkingsplannen (recent gestart)	Trekker Digitaal Klantdossier (DKD)
Mede-initiatiefnemer Manifestgroep (DigiD, etc.)	AWWN-kwartaalprijs voor moderne CAO
SONAR als maatwerk-processysteem voor dienstverlening werkzoekenden	Invoering Multichannelingsconcept
ABS als maatwerk-processysteem voor dienstverlening werkgevers	

De betere resultaten die CWI sinds de oprichting in 2002 heeft behaald, zijn niet gepaard gegaan met een toename van de kosten. Integendeel. Dit blijkt uit onderstaande grafiek waarin prestaties, klantinstroom (de instroom aan werkzoekenden, maar ook het aantal vacatures en ontslag- en tewerkstellingsvergunningen), het aantal niet-werkende werkzoekenden aan het eind van ieder jaar en de kosten aan elkaar worden gerelateerd. Om de prestaties van CWI met elkaar te kunnen vergelijken zijn deze in één indexcijfer samengebond; die zes prestaties zijn genomen, waarvan over de hele periode cijfers beschikbaar waren (preventiequote WW, preventiequote Wwb, uitstroomquote WW, uitstroomquote Wwb, aantal vervulde vacatures, percentage tijdige overdracht van WW-

dossiers). Deze prestaties van CWI gingen gepaard met een zeer laag aantal schriftelijke klachten over de dienstverlening: in 749 gevallen van de circa 990.000 klantcontacten leidde dit tot een schriftelijke klacht, oftewel in 0,08% van de gevallen; van dit aantal werd uiteindelijk 46% gegrond verklaard.

Bij de behandeling van de kosten per jaar heeft een herrekening plaatsgevonden naar het vergelijkbare cijfer van de begroting 2002. Dat wil zeggen: er is gecorrigeerd voor loon- en prijscompensatie, afschrijvingen en de kosten voor huisvesting zijn op niveau 2002 gehouden en er heeft een correctie plaatsgevonden voor nieuw beleid (bijvoorbeeld de werkzaamheden rondom de Wsw die in 2005 zijn aangevangen), voor de ontwikkelingen in het volume van de instroom, voor de kosten die te maken hadden met de overgang van Arbeidsvoorziening naar CWI en voor de ontvangsten die te maken hadden met het onderverhuren van gebouwen.



In een drietal verschillende onderzoeken is nagegaan wat de opbrengsten zouden zijn als de bemiddelingskosten van CWI met 40 miljoen euro zouden toenemen. De uitkomsten lieten verschillende positieve netto-opbrengsten zien: een intern CWI-onderzoek met zeer behoudende parameters kwam uit op 48 miljoen euro, het CPB-onderzoek op 56 miljoen euro en een onderzoek op basis van de methode van de Stichting Economisch Onderzoek (SEO) op 80 miljoen euro. In alle onderzoeken kwamen de opbrengsten dus hoger uit dan de kosten, waarmee de netto-effectiviteit van CWI werd aangetoond.

### **3. CWI maakt de arbeidsmarkt transparant**

#### ***Doelstelling***

CWI zorgt voor een goed functionerende arbeidsmarkt en een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie. Om dit te realiseren verleent CWI verschillende diensten, klantgerichtheid staat hierbij voorop. De inzet van de diensten loopt via de kanalen: internet, telefonie en de vestiging. Welk dienstverleningskanaal wordt ingezet, is mede afhankelijk van de klantvraag en de kosteneffectiviteit. Met de ketenpartners optimaliseert CWI het dienstenpakket voortdurend.

Werk.nl is hét dienstverleningskanaal dat CWI inzet om de arbeidsmarkt transparant te maken. Werk.nl kent een uitgebreid informatiedeel om de zelfwerkzaamheid van cliënten en werkgevers te ondersteunen en te bevorderen. Deels wordt deze informatie door CWI gecreëerd en ontsloten; deels is sprake van samenwerking en aansluiting met de partners. Werkgevers en werkzoekenden kunnen hun vacatures en CV's zelfstandig en kosteloos registreren op werk.nl. CWI werkt actief samen met uitzendorganisaties en intermediairs. Dit gebeurt door werkzoekenden te verwijzen en vacatures van en verwijzingen naar uitzendorganisaties en intermediairs op te nemen in werk.nl. Deze site maakt het ook mogelijk om zoekopdrachten uit te voeren op andere vacaturesites. De matchfunctie van werk.nl wordt tevens aangeboden aan de gebruikers van partnermodules. Het bijzondere van deze branchegerichte vacaturesites is dat de functionaliteit wordt gepresenteerd in de eigen 'look and feel' van de branche.

Om de zelfwerkzaamheid van cliënten te stimuleren heeft CWI een beursvloer ingericht op alle CWI-vestigingen. Op de beursvloer kan de cliënt gebruikmaken van alle selfservice-instrumenten van CWI, waaronder werk.nl, vacatureborden, informatiefolders en dergelijke. CWI organiseert op de beursvloer tal van lokale en regionale banenmarkten en werkcafés in samenwerking met ketenpartners, uitzendorganisaties, intermediairs en andere partners. Op 30 september vond de Landelijke Banenmarkt plaats.

CWI verstrekt informatie over de arbeidsmarkt (vraag en aanbod) aan ketenpartners, regionale samenwerkingsverbanden als de Regionale Platforms Arbeidsmarkt (RPA's) en instellingen als Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen, uitzendbureaus en dergelijke. CWI stelt statistieken over verleende vergunningen (ontslag, tewerkstelling) op. CWI stelt de volgende publicaties op: Arbeidsmarkt Journaal, Nieuwsflits Arbeidsmarkt en Kernegevens Arbeidsmarkt. CWI stelt jaarlijks een meerjarige arbeidsmarktprognose op, waarbij de verwachte ontwikkelingen op de arbeidsmarkt inzichtelijk worden gemaakt.

#### **3.1. Resultaten werk.nl**

Werk.nl had in 2006 ongeveer 100.000 bezoekers per dag; de bezoekers bekeken zo'n twee miljoen pagina's per dag. Opvallend bleef het grote succes van het instrument Kansverkenner, dat bijvoorbeeld in de maand oktober zo'n 20.000 keer per dag werd opgevraagd. De Kansverkenner geeft de werkzoekende een indruk van de kansen op werk in de regio en hoe die kansen te vergroten, bijvoorbeeld door een bredere oriëntatie of door andere zoekkanalen. Een ander succesvol onderdeel van werk.nl is de Jongerenmodule. Dit onderdeel is meer dan 2,1 miljoen keer geraadpleegd in 2006.

Het aantal CV's op werk.nl bedroeg ruim 350.000 (8% boven de streefwaarde van 325.000). Daarnaast waren er ruim 111.000 vacatures beschikbaar (bijna drie keer de streefwaarde van 41.600 vacatures). Van die 111.000 vacatures kwamen er zo'n 60.000 uit het vacaturematchingsysteem van CWI (ABS) en zijn er 51.000 vacatures door werkgevers zelf toegevoegd.

Werk.nl kent ook een werkgeversenquête waarin werkgevers de volgende korte vragen kunnen beantwoorden:

- Hebt u via werk.nl een kandidaat gevonden met wie u een dienstverband aangaat of bent aangegaan?
- Maakt u naast werk.nl gebruik van andere wervingskanalen?
- Hebt u nog suggesties of aanmerkingen?

Van het aantal werkgevers dat de werkgeversenquête werk.nl heeft ingevuld, gaf 12% aan een kandidaat te hebben gevonden via werk.nl. Dit kwam neer op ongeveer 18.000 kandidaten die door werkgevers zijn aangenomen via op werk.nl gepubliceerde vacatures.

De nieuwe versie van werk.nl, die op 13 november 2006 is geïntroduceerd, bood een toekomstbestendige architectuur, gestructureerde informatie en een stap in de richting van volwaardige dienstverlening, zoals het aanvragen van een uitkering via internet. Ook was werk.nl beter op de verschillende soorten bezoekers afgestemd. In 2007 worden verdere verbeteringen doorgevoerd om de uitwisselbaarheid met andere websites zoals die van UWV te realiseren.

De vernieuwing van werk.nl is met kinderziektes en storingen gepaard gegaan. Bovendien waren er beheersproblemen rondom CV's, vacatures en de inhoud van de site. Werk.nl was daardoor van half november tot half december 2006 slecht te bereiken.

### **3.2. EUROpean Employment Services (EURES)**

Onder de noemer EURES organiseert CWI zijn Europese dienstverlening. De diensten zijn gericht op Nederlandse werkgevers die werknemers zoeken uit de Europese Economische Ruimte (EER), Nederlandse werkzoekenden die in andere landen van de EER willen gaan werken en werkgevers en werkzoekenden uit andere lidstaten die op de Nederlandse arbeidsmarkt willen werken en werven. CWI biedt informatie, advies en ondersteuning bij het zoeken van werk en personeel voor werkzoekenden en werkgevers binnen de EER. Het jaar 2006 heeft van de Europese Commissie het thema 'Europees jaar van de mobiliteit van werknemers' meegekregen. Dit is ondersteund door circa een miljoen vacatures uit de lidstaten die op het EURES-portaal zijn vertoond. Om het jaar extra te benadrukken zijn activiteiten georganiseerd, zoals een informatiebus, die is ingezet in de grensgebieden, de organisatie van de Alpendag in Enschede en de Europadag in Amsterdam. Omdat er onder de mensen die in Nederland komen wonen en werken ook een groot aantal Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP'ers) is, is voor hen informatie ontwikkeld waarmee zij gemakkelijker hun weg kunnen vinden.

In totaal zijn er in 2006 door de EURES-adviseurs zo'n 35.000 informatiegesprekken gevoerd, tegen 45.000 in 2005. Het aantal was lager omdat werkzoekenden met vragen op het terrein van de Europese dienstverlening vaker door de reguliere CWI-adviseurs werden geholpen. Wel is het aantal specialistische maatwerkadviezen met bijna een kwart toegenomen tot bijna 5.000. Het aantal groepsgewijze klantcontacten is met 30% toegenomen tot 6.600. Er zijn in 2006 bijna 2.600 vacatures van Nederlandse werkgevers in Europees verband bekendgemaakt tegen circa 2.800 in 2005.

In 2006 zijn initiatieven ontwikkeld voor het Europese thema voor 2007: 'Gelijke kansen voor iedereen'. Zo is er een onderzoek gestart naar discriminerende bepalingen in vacatures die op Europees niveau bekend worden gemaakt en de verschillen op dit terrein tussen EER-landen waarin EURES participeert.

### **3.3. Doelmatigheid transparantiefunctie**

In 2006 heeft circa 250 fte bijgedragen aan het transparant maken van de arbeidsmarkt, 6,0% van de totale personele bezetting. In 2005 werd voor deze doelstelling eveneens zo'n 250 fte ingezet.

Met de personele inzet zijn de prestaties in 2006 verder verbeterd. Er werden meer vacatures op werk.nl geplaatst en het gebruik van werk.nl door werkzoekenden is verder toegenomen. De doelmatigheid van de transparantiefunctie is hiermee toegenomen.

## **4. CWI helpt werkzoekenden bij het vinden van werk**

### ***Doelstelling***

CWI stimuleert de ontwikkeling en benutting van talent voor de arbeidsmarkt en voorkomt of bekort de uitkeringen uit de Werkloosheidswet (WW) en de Wet werk en bijstand (Wwb). Dit doet CWI door werkzoekenden in staat te stellen vroegtijdig, zelfstandig en gericht naar werk te zoeken. CWI stimuleert werkzoekenden uit alle lagen van de beroepsbevolking daarbij om hun wensen en competenties af te stemmen op de actuele en toekomstige vraag naar arbeid. Voor jongeren, (her)intreders en ouderen heeft CWI specifieke acties en arrangementen om de arbeidsparticipatie te vergroten. Daarnaast zorgt CWI voor een onafhankelijke en uniforme uitvoering van de indicatiestelling Wsw. Doel is om een sluitende aanpak bij de aansluiting van de sociale werkvoorziening op de reguliere arbeidsmarkt te bereiken. Om mensen aan het werk te helpen zet CWI het landelijk netwerk van CWI-vestigingen in, daarnaast loopt veel dienstverlening via internet en telefoon.

### ***Instroom werkzoekenden***

Het aantal werkzoekenden dat in 2006 is ingestroomd, bedroeg ruim 500.000. In vergelijking met 2005 – toen stroomden bijna 670.000 werkzoekenden in – was dit aanzienlijk lager. De instroom in 2006 was ook lager dan geraamd (685.000). CWI heeft de lagere klantinstroom benut om extra te investeren in meer vacaturevervullingen (zie het volgende hoofdstuk). Daarnaast is de dienstverlening uitgebreid en geïntensiveerd, zoals bij de dienstverlening aan ouderen. Het ging hierbij om verbetering van de klantbeleving. Ook voor gemeenten is extra dienstverlening ingezet, met name voor die gemeenten waarvoor CWI extra taken voor de uitkeringsintake/-aanvraag Wwb uitvoerde.

## **4.1. CWI voorkomt en bekort uitkeringen**

### ***Resultaten voorkomen en bekorten uitkeringen***

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

In 2006 hebben zich circa 331.000 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van CWI hebben bijna 65.000 werkzoekenden uiteindelijk geen beroep gedaan op de WW-uitkering. Dit resulteert in een preventiequote WW in 2006 van 19,6% (in 2005 bedroeg deze quote 20,1%). CWI leverde hiermee een forse besparing op de uitkeringslasten WW.

De uitkomst van de preventiequote WW bleef achter bij de streefwaarde van 20%. Door de aantrekkende economie meldden zich verhoudingsgewijs meer werkzoekenden bij CWI voor wie het voor CWI fors meer inspanningen vergde om te voorkomen dat zij overgedragen moesten worden aan UWV. Tevens bleek dat juist groepen met een grotere problematiek op de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld allochtonen), zich later meldden bij CWI, waardoor de preventiemogelijkheden van CWI afnamen. CWI verwacht dat dit proces zich ook in 2007 zal voortzetten, reden waarom de streefwaarde voor de preventiequote WW in 2007 19% is.

De hoogte van de preventiequote werd ook bepaald door de komst van de elektronische aanvraag WW, waardoor de poortwachtersrol van CWI zich voor een deel van het vestigingskanaal verplaatste naar internet. Van een aantal cliënten die zich voorheen meldden bij CWI voor een aanvraag WW en die uiteindelijk geen aanspraak maakten op een uitkering, werd nu sneller (voordat zij een aanvraag doen) onderkend dat zij geen recht konden doen gelden op een uitkering. Deze cliënten werden niet meer als uitkeringsaanvrager geregistreerd.

In het tweede deel van 2006 is de preventiequote WW gestegen ten opzichte van het eerste halfjaar. Dit kwam mede door de inspanningen van CWI om werkzoekenden te

bewegen zich voor de eerste werkloosheidsdag te melden. Hierdoor ontstond vóór de overdracht meer tijd om de werkzoekende aan werk te helpen en hoeft er geen uitkering aangevraagd te worden. Tevens speelde een rol dat de verwerking van de elektronische aanvraag WW op diverse vestigingen na een aanloopfase in de loop van 2006 is verbeterd.

#### Preventiequote Wwb

In 2006 hebben zich ruim 148.000 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag Wwb. Door de actieve rol van CWI hebben bijna 79.000 werkzoekenden uiteindelijk geen beroep gedaan op de Wwb-uitkering. Dit resulteerde in een preventiequote Wwb in 2006 van 53,1% (in 2005 48,0%), bij een streefwaarde van 46%. CWI heeft hiermee een forse bijdrage geleverd aan het verminderen van het aantal mensen dat een beroep deed op een bijstandsuitkering. Gemeenten hebben door deze inspanningen veel uitkeringslasten kunnen besparen.

De meeste gemeenten voerden een deel van de uitkeringsintake Wwb uit. Afspraken hierover werden gemaakt binnen de wettelijke context dat een volledige overdracht van deze taak aan de gemeente niet toegestaan is. CWI blijft het als taak zien om basale informatie voor de uitkeringsintake te verzamelen. In 2006 is in overleg met gemeenten een verkorte versie van de uitvraag Wwb vastgesteld. Deze verkorte versie werd vanaf begin 2007, ook via internet, aan werkzoekenden aangeboden.

Afspraken voor Work First-programma's van gemeenten kunnen de preventiequote Wwb zowel positief als negatief beïnvloeden. Dit is afhankelijk van de vraag of werkzoekenden aan het werk gaan met behoud van uitkering of dat werkzoekenden aan het werk gaan via een (tijdelijk) 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. CWI heeft voor 2007 de ambities verhoogd: de streefwaarde van de preventiequote Wwb is verhoogd naar 50%.

#### Uitstroomquote WW

CWI verkortte ook de uitkeringsduur, deze inspanningen kwamen tot uiting in de uitstroomquote. De uitstroomquote had betrekking op fase 1-cliënten, dan wel route A-cliënten. Van de meer dan 252.000 aan UWV overgedragen werkzoekenden is van bijna 164.000 werkzoekenden de uitkering binnen 6 maanden beëindigd. Dit leverde een uitstroomquote WW op van 64,8% (59,3% in 2005); de streefwaarde was 56%.

#### Uitstroomquote Wwb

Van de ruim 23.000 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden is van bijna 15.000 werkzoekenden de uitkering binnen 6 maanden beëindigd. Dit leverde een uitstroomquote Wwb van 63,4% (60,5% in 2005) op; de streefwaarde was 56,5%.

Naast de hierboven vermelde uitkomsten van preventie- en uitstroomquotes beschikte CWI ook over de resultaten voor enkele specifieke groepen op de arbeidsmarkt:

	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>57,5 jaar	>=45 jaar
Preventiequote WW	17,1%	17,9%	21,0%	34,0%	14,4%	16,2%
Preventiequote Wwb	52,0%	52,2%	54,0%	70,6%	47,1%	46,4%

	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>57,5 jaar	>=45 jaar
Uitstroomquote WW fase 1	63,8%	60,8%	67,9%	83,9%	38,3%	48,8%
Uitstroomquote Wwb fase 1	60,1%	60,3%	66,5%	72,9%	40,8%	46,2%



Uit deze cijfers bleek dat preventie en uitstroom voor etnische minderheden en ouderen op een lager dan gemiddeld niveau uitkwamen; voor jongeren was het andersom.

#### Tijdige en volledige overdracht aan Wwb en WW

CWI wil dossiers tijdig en volledig overdragen aan ketenpartners. CWI wil hiermee een bijdrage leveren aan de geïntegreerde ketendienstverlening en aan de tevredenheid van werkzoekenden. Op alle locaties zijn maatwerkafspraken gemaakt, in de landelijke cijfers kunnen die maatwerkafspraken niet worden verwerkt. Dat maakt de waarde van deze cijfers zeer relatief. In het Jaarplan CWI 2006 was dit al aangegeven, maar op verzoek van het ministerie van SZW zijn toch prestatieafspraken gemaakt over deze indicatoren. Dat neemt niet weg dat CWI tevreden is over de gerealiseerde cijfers: de door UWV gemeten volledigheid bedroeg in 2006 91,7% ten opzichte van een streefwaarde van 85%. Van de Wwb-dossiers is 98,9% volledig overgedragen aan gemeenten. Overigens is een dossier volledig als bij de overdracht door CWI wordt aangegeven welke documenten of informatie in het dossier ontbreken. CWI beschikt niet over mogelijkheden om cliënten te verplichten alle relevante informatie aan te leveren.

De tijdigheid van de overdracht aan UWV kwam met 86,7% hoger uit dan de norm van 80%. De tijdigheid Wwb werd gemeten door na te gaan of de overdracht aan gemeenten binnen 8 werkdagen na de uitkeringsintake is geschied. De aldus gemeten tijdigheid bedroeg 91,3% bij een norm van 95%. Dit tijdigheidspercentage Wwb viel lager uit vanwege lokaal gemaakte afspraken met de gemeente om dossiers eventueel later dan de standaardtermijn van acht werkdagen over te dragen; dit met het doel om werk boven inkomen centraal te stellen.

#### **4.2. Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw)**

In het tweede jaar van de Indicatie Wsw zijn goede resultaten geboekt. Op het gebied van de tijdigheid is er ruim boven de norm van 90% gepresteerd: de tijdigheidsquote eerste indicatie Wsw (% afgehandeld binnen 16 weken) kwam uit op 93,5% en de tijdigheidsquote herindicatie Wsw is uitgekomen op 96,0%. In 2005 kwamen beide quotes op circa 68% uit. Het aantal afgegeven beschikkingen is uitgekomen op meer dan 27.000, ruim boven de prognose van 26.000. In het aantal afgegeven beschikkingen zat een aantal afgehandelde aanvragen die in 2005 zijn binnengekomen.

Het totaal aantal aanvragen indicering Wsw is uitgekomen op 26.000, iets lager dan de bijgestelde prognose van 26.700. Bij het ingaan van 2006 was de prognose 23.400 aanvragen. De afhandeling van beroep- en bezwaarzaken bleef veel aandacht vragen, hier was sprake van een inhaalslag die in de eerste maanden van 2007 door zal lopen.

In het najaar van 2006 verscheen het onderzoeksrapport van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) over de uitvoering van de indicatiestelling Wsw. Het oordeel is positief over de behaalde resultaten en de voortgang van het project. De belangrijkste thema's ter verbetering zijn de motivering en uniformiteit van de beschikkingen en de sluitende aanpak.

Het klanttevredenheidsonderzoek ('de Verbetermeter') uit het vierde kwartaal 2006 heeft zich gericht op het totale proces van indicatiestelling Wsw. De klanten waardeerden de uitvoering van CWI met een rapportcijfer van 7,5. De waardering voor de adviseur was een 8. Punt ter verbetering was de informatievoorziening vooraf, dit speelde zowel bij de eerste indicatie als bij de herindicatie.

De lokale besprekingen met de SW-bedrijven over de voortgang van de Wsw-indicatie verliepen op een constructieve wijze. Thema's waren de kwantitatieve voortgang, prognoses en de kwaliteit van de rapportages. Het probleem van de soms oplopende wachtlijst bij de SW was een belangrijke zorg. Op politiek-bestuurlijk niveau is dit thema

geagendeerd zonder dat er al sprake was van concrete oplossingen. Op een aantal plaatsen is inmiddels goede samenwerking ontstaan tussen CWI en SW-bedrijven om, gebruikmakend van elkaars informatie, te komen tot uitplaatsing en vacaturevervulling van Wsw-geïndiceerden.

#### **4.3. Ontwikkelingen in de dienstverlening**

##### ***Metingen klantgerichtheid***

CWI heeft in 2006 drie klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Onderzocht zijn de nieuw ingeschreven werkzoekenden fase 1 dan wel route A, die minstens 6 weken zijn ingeschreven. In totaal zijn ruim 26.000 vragenlijsten ingevuld. De werkzoekenden gaven de dienstverlening van CWI-vestigingen gemiddeld het rapportcijfer 6,3. Het rapportcijfer is in de loop van 2006 gestegen door actief aan de slag te gaan met de verbeterpunten die cliënten aandroegen.

Voor de bejegening van werkzoekenden was de gemiddelde waardering een 7,2. Sterke punten waren de vriendelijkheid van de vaste contactpersoon en de beleefde wijze waarop werkzoekenden telefonisch te woord werden gestaan. Werk.nl, de internetsite van CWI, scoorde een 6,4. Dit cijfer is gebaseerd op de nog niet vernieuwde werk.nl-versie. De telefonische contacten kregen een 6,3.

Er kwamen diverse verbeterpunten uit de onderzoeken. Het bleek dat werkzoekenden over het algemeen een hoger rapportcijfer gaven als zij een vaste contactpersoon hebben. Bij persoonlijk contact zijn meer nuttige tips, inlevingsvermogen, duidelijkheid en deskundigheid gewenst. Naast de persoonlijke aandacht waren de inhoud en de kwaliteit van de vacatures belangrijke aandachtspunten.

CWI werd gezien als een toegankelijke en betrouwbare organisatie die haar afspraken nakwam. Werkzoekenden wisten waarvoor zij bij CWI terecht kunnen. Tegelijk gaven de werkzoekenden aan dat zij niet verwachtten makkelijk via CWI aan een baan te komen. Weinig werkzoekenden ervoeren CWI als snel, pro-actief en motiverend.

##### ***Multichanneling: drie dienstverleningskanalen***

In 2006 is CWI doorgegaan met het verder professionaliseren van het multichanneling-concept. Hiermee is bedoeld dat de dienstverlening via drie op elkaar afgestemde en gelijkwaardige kanalen, internet, telefonie en vestigingen, wordt aangeboden.

##### ***CWI Service***

De telefonische dienstverlening is, op basis van de pilot in district Noord, verder ontwikkeld tot CWI Service, het telefonisch servicecenter van CWI.

CWI Service verstrekt informatie en logistieke ondersteuning en ondersteunt de vestigingen door het zoveel mogelijk afhandelen van de telefonische contacten. De vestigingen krijgen daardoor meer gelegenheid zich op de eigen kerntaak te concentreren: persoonlijke dienstverlening. In 2006 is CWI Service ook gestart in de districten Oost en Middenwest. In 2007 volgen de overige 3 districten, Noordwest, Zuidwest en Zuidoost. Naast deze hoofdtaak zal CWI Service het gebruik van werk.nl ondersteunen door het beantwoorden van vragen en e-mails. Daarnaast neemt CWI Service diverse registratieve en administratieve (routinematige) taken over van de vestigingen.

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

Vanaf 2005 maakte CWI het voor werkzoekenden mogelijk om via internet de gegevens voor inschrijving en eventuele aanvraag van een WW-uitkering in te vullen en in te sturen. In 2006 verliep het merendeel van de intakes WW via internet: in de 2<sup>e</sup> helft van 2006 voerde 62,4% van de nieuwe WW-instroom de gegevens in via de E-intake. Meer dan 422.000 berichten zijn vanuit de E-intake-applicatie verwerkt, onderverdeeld naar

244.000 berichten Inschrijving Werk en 178.000 berichten Aanvraag WW. CWI streefde hiermee een grotere klanttevredenheid na en een efficiënte inzet van mensen en middelen van CWI. In 2006 is CWI gestart met de voorbereiding om vanaf 2007 ook de aanvraag voor een Wwb- of IOAW-uitkering via internet te laten verlopen. Gemeenten hebben de keuze wanneer en hoe gebruik wordt gemaakt van de elektronische intake Wwb.

### **Competentietests**

Door het testen en ontwikkelen van competenties draagt CWI bij aan het oplossen van fricties tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Voor cliënten betekent dat het ontdekken waar mogelijkheden in de markt liggen, ook als hun opleiding en werkervaring daar niet direct bij aansluiten. Voor werkgevers betekent het dat meer kandidaten worden voorgedragen, gebaseerd op betrouwbare en duidelijke profielen. De aandacht voor competenties was bij CWI al terug te vinden in korte tests op werk.nl, bij workshops solliciteren en in portfolio's van klanten. In de loop van 2006 is CWI gestart met competentietests op vestigingen. Op alle vestigingen is er inmiddels een Competentie Test Centrum (CTC). Meer dan 400 adviseurs (185 fte) zijn getraind en gecoacht om met de klant een verband te leggen tussen de testresultaten en de mogelijkheden op de regionale arbeidsmarkt.

De eerste ervaringen waren positief: klanten geven in evaluaties aan met CTC meer inzicht te krijgen in hun kansen op de arbeidsmarkt, te gaan solliciteren op andere functies dan voorheen, meer zicht te hebben op passende beroepen en beter zijn of haar kwaliteiten te kunnen verwoorden. In 2007 zal CWI de dienstverlening verder uitbouwen, de verwachting is dat in dat jaar ongeveer 83.500 klanten door CWI kunnen worden getest.

### **Elders verworven competenties (EVC)**

CWI is aanvrager van een ESF/Equal-project waarin 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. De werkzaamheden van het werkpakket 'Servicecentra EVC' concentreren zich op de regio's Rivierenland en Twente. Inzet is te komen tot het organisatorisch en instrumenteel samenwerken tussen onderwijs, CWI en andere partners. In de regio Rivierenland is een concreet projectplan opgesteld over doel en inrichting van een Servicecentrum EVC, waarin onder andere zijn opgenomen voor welke doelgroepen de dienstverlening wordt aangeboden en welke instrumenten worden ingezet. In de regio Twente wordt gewerkt aan een projectplan, waarbij het gaat om EVC in relatie tot arbeidstoeleiding, levenlang leren, individueel maatwerk in het mbo en de aansluiting mbo/hbo. Hierbij wordt ook een link gelegd met de jongerenloketten. In het werkpakket 'Transnationale overeenkomst' wordt - naar analogie van het onderzoek van de Vlaamse Dienst voor de Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) - in het programma 'Indicate' gewerkt aan het repliceren van een soortgelijk onderzoek onder werkzoekenden in Nederland. Het project 'Indicate' van de VDAB beoogt een instrument op te leveren waaruit een eerste, globale, maar niettemin betrouwbare indicatie valt te geven welke werkzoekenden wel en welke niet zelfredzaam zijn op basis van objectieve en subjectieve factoren. De rol van CWI hierbij is op de eerste plaats het realiseren van een Nederlandse controlegroep voor de VDAB.

### **Vraaggerichte integratie met scholing**

CWI wil met scholing vraaggerichte re-integratie realiseren, zodat tegelijk personeelstekorten bij werkgevers worden bestreden en langdurig werklozen duurzaam geplaatst kunnen worden. Naast de inzet van korte praktijkopleiding zoals bedoeld in het scholingsprotocol UWV, wordt er vooral gewerkt aan duale Leer-Werktrajecten. Vanuit deze visie is het Algemeen Keten Overleg (AKO) in overleg getreden met de MBO-Raad om de keten van werk en inkomen uit te breiden met het element scholing.

2006 stond voor CWI in het teken van nauwe samenwerking over ondersteuning en aansluiting van scholingsvraagstukken met MKB Nederland, de brancheorganisaties, de Vereniging van Kenniscentra Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (COLO), de Raad voor Werk en Inkomen (RWI), het ministerie van SZW, de Projectdirectie Leren en Werken, de Regionale Platforms Arbeidsmarkt en de Platforms Onderwijs en Arbeidsmarkt en hun Landelijk Overleg. Daarnaast voerde CWI geregeld overleg met de 26 Regionale Opleidingen Centra (ROC's) die een Centrum Vakopleiding overgenomen hebben, over inzet en aansluiting van de scholingsvraag van werkgevers en werkzoekenden. Afgesproken is dat de ROC's een landelijk aanbod presenteren, per regio kan dit worden gedifferentieerd.

Een concreet succes was het project 'Kansen voor Kenniswerkers' van de Hogeschool Drenthe, UWV Noord en CWI Emmen, waarin werkloze hbo'ers zijn geschoold en praktijkbegeleiding hebben gekregen. Het project heeft geleid tot een plaatsingsresultaat van 70%.

#### Internationale Diplomawaardering (IDW)

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit. In 2006 zijn er meer dan 4.500 aanvragen voor waardering ingediend. CWI had gerekend op 5.500 aanvragen. Het aantal aanvragen daalde (in 2005 circa 5.300 aanvragen, in 2004 6.400). CWI heeft in 2006 bijna 3.700 waarderingen van diploma's afgegeven.

### **4.4. Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt**

#### ***Focus op Jongeren***

De aanpak van de jeugdwerkloosheid werpt vruchten af. Het aantal werkloze jongeren is de afgelopen twee jaar teruggelopen. Ook het aantal WW- en bijstandsuitkeringen voor jongeren daalde fors. De jeugdwerkloosheid is tussen november 2004 en augustus 2006 met 2 procentpunt gedaald van 15 naar 13 procent. De totale werkloosheid daalde over dezelfde periode 1 procentpunt. Het aantal bijstandsuitkeringen aan jongeren is sinds juni 2004 met 30 procent gedaald. Het aantal WW-uitkeringen is over dezelfde periode met een daling van 47 procent bijna gehalveerd.

Slagvaardige jongerenteams van CWI weten steeds beter jongeren op openstaande vacatures te plaatsen. Door activering en advies aan jongeren slagen deze er ook beter in op eigen initiatief aan werk te komen. Daarnaast worden jongeren zonder startkwalificatie gestimuleerd om deze alsnog te halen, al dan niet in combinatie met een werkleerbaan. Het aantal plaatsingen op vacatures door CWI nam in 2006 met 8% toe tot ruim 30.000; het aantal zelfwerkvindders steeg zelfs met 81% tot ca. 15.000.

Ondanks de successen blijft een groep jongeren over die aangewezen is op meer ondersteuning en begeleiding. Het is met name voor deze groep jongeren dat CWI samenwerkt met de Taskforce jeugdwerkloosheid, de kenniscentra, gemeenten en UWV. Deze samenwerking heeft geleid tot een aanzienlijke groei van het aantal gemelde werkleerbanen voor jongeren. In 2006 waren er bijna 12.000 aangemelde werkleerbanen, waarvan CWI er 38% heeft vervuld. In 2007 richt CWI op de vestigingen werkleerbanen in voor jongeren. CWI is voortdurend bezig om jongeren die nog niet bekend zijn bij CWI, niet op school zitten of aan het werk zijn, te benaderen.

Goede samenwerkingsvoorbeelden zijn te vinden in de vier grote gemeenten waar CWI dienstverlening aanbiedt aan de ROC's, mede gericht op het voorkomen van voortijdige schooluitval. De dienstverlening is zowel geënt op jongeren als op de docenten en decanen. In samenspraak met Achmea en productiemaatschappij Netwerk 6 is het Project 'Help ik krijg een baan' opgezet. Het project wordt ondersteund door een

televisieserie waarin judoka Dennis van der Geest optreedt als coach voor de jongeren. Via 'buddies' worden jongeren opgespoord en opgepakt door CWI. Inmiddels zijn er honderden aanmeldingen binnen.

JongActief, het samenwerkingsverband tussen CWI, VNO-NCW, MKB-Nederland en LTO Nederland, stimuleert brancheorganisaties, sectoren en grote werkgevers om een bijdrage te leveren aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. Met hulp van het netwerk haalt CWI zoveel mogelijk geschikte vacatures, werkleerbanen en stagemogelijkheden uit de markt. Een nieuwe manier om branches met vacatures te helpen jongeren aan te trekken, is de beroepenscan. Dit unieke instrument koppelt competentieprofielen van beroepen aan gedragsvaardigheidentests van het Competentie Test Centrum. Jongeren die deze test maken, worden zo toegeleid naar kansrijke werkleerberoepen die door het MKB aan de hand van competenties zijn beschreven.

### ***Actieplan terugdringen werkloosheid 45-plussers***

Ouderen komen moeilijk aan het werk, ondanks de toenemende behoefte aan personeel. Dat is voor een deel te wijten aan de beeldvorming. Ouderen zouden duur en minder flexibel zijn en het werktempo maar moeilijk kunnen bijbenen. Uit diverse onderzoeken blijkt dat deze beeldvorming niet klopt. Het werken met oudere werknemers biedt zelfs duidelijke voordelen. CWI heeft het initiatief genomen om de beeldvorming om te buigen en heeft een integraal actieplan ontwikkeld om bemiddeling van werkzoekenden vanaf de leeftijd van 45 jaar te verbeteren. Het gaat om het gebruik van advies- en bemiddelingsgesprekken, workshops, Competentie Test Centra, speciale modules in werk.nl en voorlichting over het zelfstandig ondernemerschap. De eigen adviseurs krijgen deskundigheidsbevordering via trainingen en voorlichting. Op de vestigingen worden specialisten aangesteld die de bemiddeling van de groep 45-plussers op zich nemen. Voor 2007 is een taakstelling van 15.000 45-plussers uitstromers naar werk met het ministerie van SZW afgesproken.

Vanaf de start van het Actieplan (1 oktober 2006) zijn bijna 10.000 45-plussers uitgestroomd naar werk. De resultaten zijn ontstaan door bijna 4.000 vervulde vacatures en door bijna 6.000 ouderen die met behulp van CWI zelf werk vonden.

### ***Servicepunt Hoger Opgeleide Allochtonen (HOA)***

In 2006 heeft CWI het Servicepunt HOA (Hoger Opgeleide Allochtonen) opgericht. Inmiddels maken instellingen als Rabobank Nederland, NS Reizen, ING, ministeries en de Belastingdienst gebruik van de diensten van het servicepunt. Zo zijn er met alle ministeries concrete afspraken gemaakt om het Servicepunt HOA als eerste aanspreekpunt te hanteren als het gaat om vacatures voor hoogopgeleide allochtonen. Voor de hoger opgeleide allochtonen is een Talentenbank opgericht.

### ***Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP)***

CWI heeft initiatieven ontwikkeld om werkzoekenden kennis te laten maken met de mogelijkheid om als zelfstandig ondernemer aan de slag te gaan. Deze projecten ondersteunen ook de intensieve dienstverlening van ouderen. Bij de projecten worden ketenpartners, werkgeversorganisaties en Kamers van Koophandel betrokken. Uit onderzoek van het ministerie van SZW blijkt dat mensen die vanuit een uitkering een eigen bedrijf beginnen, minder risico lopen weer terug te vallen op een uitkering dan mensen die vanuit dezelfde situatie een baan in loondienst aannemen.

## **4.5. Doelmatigheid werkzoekendendienstverlening**

In 2006 heeft CWI ruim 2.000 fte ingezet voor de dienstverlening aan werkzoekenden. Dit was de helft van de totale personele bezetting. Van deze ruim 2.000 fte zijn er bijna 1.700 fte ingezet voor de persoonlijke dienstverlening aan meer dan een half miljoen cliënten. Een cliënt heeft in 2006 gemiddeld bijna vierenhalf uur persoonlijke dienstverlening gekregen. In 2005 waren er bijna 670.000 cliënten; voor hen was meer

dan 2.300 fte beschikbaar. Gemiddeld is er in 2005 vier en driekwart uur persoonlijke dienstverlening gegeven.

In vergelijking met 2005 is het aantal fte bij CWI met 15% (716 fte, inclusief externe medewerkers) afgenomen (zie ook Hoofdstuk Bedrijfsvoering in dit Jaarverslag). Deze daling in fte verklaarde waarom de gemiddelde tijd voor persoonlijke dienstverlening in 2006 is afgenomen. De daling van de gemiddelde tijd voor persoonlijke dienstverlening is overigens beperkt gebleven vanwege het feit dat ook het aantal klanten in 2006 lager was dan in 2005.

Vanwege de kosteneffectiviteit is het telefoniekanaal in 2006 zoveel mogelijk gestroomlijnd in de gratis te bereiken klantcontactcentra (CWI Service). Niet alle vragen konden worden afgehandeld door CWI Service, vragen waren soms specifiek voor de adviseur die de persoonlijke dienstverlening heeft gegeven. Daarnaast hadden werkgevers bij voorkeur contact met hun 'eigen' adviseur. Om die redenen is een deel van de telefoniecapaciteit beschikbaar gehouden op het vestigingskanaal. Specifiek voor 2006 (en voor 2007) geldt dat additionele formatie nodig is voor de uitrol van CWI Service. In totaal is in 2006 van de ruim 2.000 fte voor dienstverlening aan werkzoekenden bijna 400 fte ingezet voor het telefonisch dienstverleningskanaal.

De doelmatigheid voor het aan het werk helpen van mensen is sterk verbeterd. De inzet van aantallen medewerkers (en daarmee ook de kosten) is gedaald, terwijl de prestaties sterk zijn gestegen. Hierbij diende wel te worden beseft dat de daling van de kosten met zich meebracht dat cliënten minder persoonlijke dienstverlening kregen. Dat de gemiddelde tijd per cliënt nog enigszins op peil is gebleven, heeft te maken met de sterk gedaalde klantinstroom in 2006.

#### **4.6. Doelmatigheid Wsw-dienstverlening**

In 2006 heeft CWI bijna 200 fte ingezet voor dienstverlening Wsw, bijna 5 procent van de totale personele bezetting. Door de inzet van dit personeel zijn meer dan 27.000 beschikkingen afgegeven, ofwel 142 per fte. In 2005 werden met een bezetting van circa 180 fte ruim 16.600 beschikkingen afgegeven, 94 per fte. Uit deze cijfers volgde dat het aantal afgegeven beschikkingen per fte in 2006 met meer dan 50% is toegenomen. CWI concludeert dat de doelmatigheid van de Wsw-dienstverlening daarmee sterk is toegenomen, omdat tegelijkertijd ook de prestaties beter waren dan in 2005.

## 5. CWI ondersteunt werkgevers bij hun personeelsvoorziening

### **Doelstelling**

De CWI-ondersteuning van werkgevers bij het vervullen van vacatures en het verlenen van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen is cruciaal voor een goed functionerende arbeidsmarkt. CWI biedt instrumenten om zelf vacatures te vervullen en verleent op verzoek actieve ondersteuning. Daarbij slaagt CWI er steeds beter in om de dienstverlening aan werkgevers kwalitatief en kwantitatief verder uit te bouwen.

### **Instrumenten**

De arbeidsmarkt en de wensen van werkgevers zelf zijn leidend bij de dienstverlening aan werkgevers. De werkgeversbenadering stelt de ingediende vacatures centraal en houdt rekening met de toenemende schaarste en moeilijk vervulbare vacatures op de arbeidsmarkt, vooral in de laagbetaalde segmenten van de economie. De ketenpartners hebben een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept en ketenprogramma opgesteld. Zij hebben afgesproken dat CWI het eerste aanspreekpunt is voor de dienstverlening aan werkgevers.

### 5.1. Vacaturematching voor werkgevers

Om werkgevers te ondersteunen in de vacaturevervulling heeft CWI op iedere vestiging een vacatureteam. CWI-professionals adviseren over de wervings- en selectiemethoden, het functieprofiel en de inwerkperiode. Er wordt gewerkt met vier formules van dienstverlening:

1. Zelf zoeken via werk.nl; de werkgever krijgt kandidaten als reactie op zijn eigen vacaturemelding op werk.nl.
2. De CWI-advertentie waarbij de werkgever de kandidaten rechtstreeks krijgt via werk.nl, de beursvloer of via attendering van werkzoekenden door CWI. Er vindt geen selectie plaats door CWI. Deze dienstverlening is vergelijkbaar met een personeelsadvertentie.
3. De zoekopdracht, persoonlijke dienstverlening aan werkgevers. De werkgever krijgt een overeengekomen aantal door CWI geselecteerde kandidaten.
4. Informatie & Advies, persoonlijk en op maat. De werkgever krijgt informatie en advies op maat over bijvoorbeeld het werven en selecteren van personeel, ontslag en andere juridische aangelegenheden.

### **Resultaten vacaturevervulling**

CWI heeft voor 2006 een doelstelling voor de vervulling van 95.000 vacatures vastgelegd. Dit was een hogere ambitie dan de streefwaarde in 2005 van 87.000 vacatures. Ondanks de dalende klantstromen en de toenemende fricties op de arbeidsmarkt (waardoor een match moeilijker tot stand kwam en er meer tijd nodig was voor een vacaturevervulling) heeft CWI in 2006 deze doelstelling ruim weten te overtreffen. In 2006 heeft CWI bijna 105.000 vacatures vervuld, een overschrijding van de doelstelling met 10%. In vergelijking met 2005 (bijna 91.000 vervulde vacatures) betekende dit zelfs een groei van 15%.

In totaal hebben 213.000 werkzoekenden mede door bemiddeling en begeleiding van CWI een baan gevonden, omdat er naast de 105.000 vervulde vacatures 108.000 werkzoekenden aan CWI hebben teruggekoppeld dat ze zelf een baan vonden. Ongeveer 30% van de vacatures werd vervuld door jongeren tot 23 jaar. Hiermee leverde CWI een effectieve bijdrage aan het bestrijden van de jeugdwerkloosheid.

*Op 18 december 2006 is de 100.000ste plaatsing van 2006 gevierd: een mijlpaal die door de inzet van alle CWI-medewerkers is bereikt en waar CWI trots op was. Dit was alleen*

*mogelijk dankzij de goede samenwerking met de ketenpartners, intermediairs en werkgevers.*

### **Resultaten vacaturewerving en transparantiebereik**

Het aantal door werkgevers bij CWI-vestigingen ingediende vacatures bedroeg in 2006 ruim 320.000. De streefwaarde is met 28% overtroffen. Ook in relatie tot 2005 (toen ruim 292.000 ingediende vacatures) liet 2006 een voortgaande groei zien van 10%.

Het transparantiebereik van CWI bedroeg in 2006 64,8%. Het transparantiebereik gaf de verhouding weer van het aantal bij CWI ingediende vacatures (via de vestigingen en via internet) ten opzichte van de totale vacaturemarkt, zoals die door het CBS werd berekend.

Zowel instroom als vervulling van vacatures is in 2006 toegenomen. Dat de instroom harder toenam dan de vervulling, leek ogenschijnlijk op een afname van de effectiviteit van de dienstverlening te duiden. Maar de dienstverlening ging uit van een differentiatie van de markt naar kansrijke en minder kansrijke vacatures. De minder kansrijke vacatures werden op een arbeidsextensieve wijze behandeld (via zelf zoeken en de CWI-advertentie) en verder aan de vrije markt overgelaten, de kansrijke vacatures werden intensief behandeld via de zoekopdracht. Kansrijk wilde zeggen dat er naar het oordeel van de adviseur geschikte kandidaten in het bestand beschikbaar waren. Hierdoor wist CWI optimaal gebruik te maken van de eigen middelen en de mogelijkheden van de markt om zijn maatschappelijke doelstelling te realiseren.

CWI hanteerde een aantal indicatoren om de effectiviteit van de dienstverlening aan werkgevers te kunnen duiden:

- Vervullingsquote algemeen en specifiek: De algemene quote gaf de verhouding tussen de 105.000 vervulde vacature en het totale aantal door werkgevers ingediende vacatures van 320.000 weer. Voor 2006 bedroeg de algemene vervullingsquote bijna 33%.  
De specifieke vervullingsquote gaf aan welk percentage van de in actieve behandeling genomen vacatures daadwerkelijk is vervuld door CWI. Het aantal vacatures waarop CWI intensief heeft bemiddeld, bedroeg ruim 250.000. De specifieke vervullingsquote kwam uit op 41%. CWI merkte hierbij op dat het streven naar een hoge vervullingsquote geen doel op zichzelf was; immers, een hoge vervullingsquote kan worden bereikt door het marktgebied te verlagen (als vestigingen alleen die vacatures gingen werven waarvan ze zeker wisten dat de vestigingen deze konden vervullen). Zo'n ontwikkeling zou dan ten koste gaan van de transparantiedoelstelling van CWI.
- De behandelingsquote gaf aan in hoeverre CWI een substantieel deel via de zoekopdracht in actieve bemiddeling heeft genomen, met andere woorden: dit was de verhouding tussen het aantal vacatures waarop CWI in het vestigingskanaal intensief heeft bemiddeld versus het totale aantal door werkgevers ingediende vacatures. De behandelingsquote kwam uit op 43%.
- In hoeverre de werkzoekenden in de keten daadwerkelijk geprofiteerd hebben van de dienstverlening, bleek uit het feit dat van het aantal werkvinders via CWI-vacatures circa de helft uit de WW-populatie kwam en circa een kwart uit de Wwb-populatie. Een kwart had geen indicering of mogelijk geen recht op een uitkering.
- Landelijk gezien bleek dat circa 35% van de geplaatste werkzoekenden buiten het eigen werkgebied van de CWI-vestiging werk vond; door dit getal kwam de onderlinge samenwerking tussen de CWI-vestigingen goed tot uitdrukking.
- De samenwerking met private partners bleek uit het feit dat 42% van de vacaturevervullingen in samenwerking met de commerciële intermediairs tot stand is gekomen.



De CWI-resultaten kregen nog meer perspectief in het licht van de ontwikkelingen op de vacaturemarkt. In het door ECORYS uitgevoerde onderzoek 'vacatures in Nederland 2006' is berekend dat van de ruim één miljoen vervulde vacatures in de periode juli 2005-juni 2006 bijna 28 procent volgens de werkgever (zeer) moeilijk vervulbaar was. Andere bevindingen uit het ECORYS-onderzoek waren dat hoge leeftijd een grotere belemmering vormde bij het vinden van een baan dan een lage opleiding. En dat laaggeschoold personeel op grote schaal werd verdrongen door personeel met een hogere opleiding. De meeste bedrijven troffen weinig maatregelen om problemen als gevolg van de vergrijzing te voorkomen. Het onderzoek leverde CWI belangrijke informatie over de arbeidsmarkt. Het onderzoek liet zien welke rol CWI vervulde op de arbeidsmarkt. Uiteraard bemiddelde CWI voornamelijk niet-werkende werkzoekenden, onder wie een aanzienlijke categorie moeilijk bemiddelbare mensen, vanwege leeftijd, opleidingsniveau of andere factoren. En CWI slaagde er daarbij goed in om moeilijk bemiddelbare werkzoekenden te koppelen aan moeilijk vervulbare vacatures. Dit bleek uit het relatief groot aantal vervulde vacatures en de hoge succesfactor van CWI in moeilijke arbeidsmarktsegmenten als de industriële sector en bij agrarische functies. Ook toonde het onderzoek aan dat CWI een belangrijke rol speelde bij het aan werk helpen van zwakke groepen op de arbeidsmarkt, zoals ongeschoolden.

### ***Waarderingscijfer werkgevers***

CWI heeft in 2006 elk kwartaal onderzoek verricht naar de waardering van werkgevers voor de dienstverlening. In de onderzoeken vroeg CWI werkgevers naar ervaringen met de dienstverlening van CWI en richtte zich daarbij specifiek op de vacaturebehandeling. Over 2006 zijn 8.000 vragenlijsten ingevuld. Het rapportcijfer dat de werkgevers aan CWI gaven voor de vacatureafhandeling schommelde in 2006 tussen de 6,8 en 6,9. De laatste meting, over het vierde kwartaal van 2006, kwam uit op 6,8. Meer dan driekwart van de werkgevers gaf 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 onderzoeken kwam een aantal verbeterpunten voort. Het ging om de aanmelding bij CWI, de communicatie na aanmelding en de algemene kwaliteit van de kandidaten, die een directe invloed hadden op het algemene oordeel over de vacatureafhandeling. De tevredenheid over het verloop van de aanmelding was hierbij het meest bepalend. In vergelijking met het onderzoek gehouden in het derde kwartaal van 2005, werd de kwaliteit van de kandidaten een volle punt hoger beoordeeld. Bij de communicatie na de aanmelding moest aandacht 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 kon verbeterd worden als het ging om pro-activiteit en het op de hoogte houden van de werkgevers van de voortgang. Als het ging om de kwaliteit van de kandidaten was de algemene geschiktheid een belangrijk verbeterpunt. Voor werk.nl gold dat het gemak van het vinden van geschikte kandidaten, het aansluiten op werkgeverswensen en de goede aansluiting van CV's op werkgeverswensen moesten worden verbeterd.

Werkgevers met een vaste contactpersoon oordeelden duidelijk positiever over de vacatureafhandeling dan werkgevers die hier niet over beschikten. Een sterk punt van de vaste contactpersoon was de snelheid; het meedenken was voor verbetering vatbaar. CWI werd gezien als een betrouwbare en servicegerichte organisatie die zijn afspraken nakwam.

## **5.2. Bijzondere projecten met werkgevers**

### ***Landelijke Banenmarkt***

In 2006 vond de Landelijke Banenmarkt (zaterdag 30 september) voor de vierde keer plaats. De 97 banenmarktlocaties ontvingen 108.000 bezoekers. Het aantal aangeboden vacatures (110.000) en vooral het aantal werkgevers dat zich presenteerde met een

stand (2.000) kenden een forse stijging. Bovendien vonden de werkgevers de kwalificaties van de bezoekers hoog. Het aantal baanveranderaars en herintreedsters dat de banenmarkt bezocht, is opnieuw toegenomen.

De Landelijke Banenmarkt die door de ketenpartners via een gezamenlijke landelijke communicatiecampagne is geïntroduceerd, heeft de ketensamenwerking verder versterkt. UWV was op alle locaties vertegenwoordigd en heeft op bijna alle locaties workshops gegeven. Gemeenten waren op veel locaties aanwezig en diverse wethouders hebben een openingshandeling verricht. In 2006 is ook een start gemaakt met een opwarmdag voor werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Nieuw dit jaar was de grotestedeneditie. In Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Utrecht en Arnhem bundelden de vestigingen en partijen de krachten op één locatie en waren de activiteiten verspreid over vrijdag en zaterdag. Werkgeversconferenties met thema's over de grootstedelijke arbeidsmarktproblematiek maakten deel uit van het programma in deze steden.

De slogan 'Het grootste banenevenement van Nederland' gaf goed de omvang van dit evenement weer. Daarbij was er ook steeds aandacht voor de speciale producten. Zo was ter promotie van de Competentie Test Centra een verkorte oriëntatietest ontwikkeld die op 60 locaties is afgenomen. Voor de oudere werkzoekenden was een verkorte workshop solliciteren samengesteld. De Kamers van Koophandel, MKB, VNO/NCW, Defensie, ROC's, de Taskforce Jeugdwerkloosheid en diverse brancheverenigingen waren vertegenwoordigd als standhouder of leverden een bijdrage in de organisatie. Op een aantal locaties gaf ook de Cliëntenraad acte de présence.

### ***Samenwerkingsprojecten met werkgevers- en brancheorganisaties***

Er zijn talloze aansprekende voorbeelden van succesvolle samenwerking met werkgevers- en brancheorganisaties. Enkele daarvan zijn:

Het Servicepunt Arbeidsmarkt MKB is een samenwerkingverband tussen de werkgeversvereniging MKB Nederland en CWI. Het richt zich met ondersteunende dienstverlening op de brancheorganisaties in het midden- en kleinbedrijf en aan hen gerelateerde organisaties op het terrein van arbeidsmarktbeleid. Het servicepunt heeft een toolkit 'Ouderen en arbeid in het midden- en kleinbedrijf' gemaakt, die bestaat uit verschillende instrumenten waarmee de branches werkgevers informeren over het nut en de noodzaak van leeftijdsbewust personeelsbeleid. Ook is samen met JongActief een beroepscan ontwikkeld waardoor de adviseur werk en inkomen op basis van de beroepswens gericht de geschiktheid van de werkzoekende in beeld krijgt conform de vraag van de markt. Daarnaast doet het Servicepunt aan gerichte voorlichting aan werkzoekenden en over specifieke beroepen.

Het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA) en CWI hebben een sectoraal bemiddelingspunt op zes locaties in het land ingericht. In nauwe samenwerking met het Servicepunt Arbeidsmarkt MKB is een aanpak ontwikkeld voor de instroom van vakbekwaam personeel en het contact met ondernemers in de ambachtelijke sector.

Het project Seizoenarbeid richt zich op de personeelsvoorziening voor het seizoenswerk en het terugdringen van illegaliteit in de land- en tuinbouwsector. In 2006 hebben zich bij het project bijna 2.700 werkgevers gemeld; dit was een stijging van bijna 20% in vergelijking met 2005 (ruim 2.200 werkgevers). Het aantal gemelde vacatures over 2006 bedroeg 36.000; in 2005 waren dat er 24.000 (een stijging met ruim 49%). De grootste stijgingen kwamen voor in de sectoren glastuinbouw en de akkerbouw. De toename van het aantal werkgevers waarmee contact is onderhouden en de toename van het aantal vacatures hingen samen met de ruimere mogelijkheden tot het verkrijgen van een

tewerkstellingsvergunning (TWV). Vacaturemelding was immers een vereiste om een vergunning te verkrijgen. In 2006 zijn er ruim 400 werkzoekenden geplaatst. In vergelijking met 2005 (1.000 plaatsingen) was er sprake van een daling. Deze daling was het gevolg van het vervallen van de arbeidsmarkttoets op de beschikbaarheid van prioriteit genietend aanbod, waardoor het eenvoudiger werd om buitenlandse arbeidskrachten (met name Poolse) te werven. CWI richt zich met name op die agrarische werkgevers die aangaven te kiezen voor aanname van Nederlands personeel. Inmiddels is ervoor gekozen om de bestaande landelijke samenwerking met het LTO op het terrein van seizoenarbeid om te zetten in een samenwerking die zich ook richt op structurele vacatures, conform het idee van brancheservicepunten.

### ***Samenwerking met landelijk opererende organisaties***

Ook met grote landelijk opererende organisaties heeft CWI succesvolle samenwerkingsafspraken gemaakt:

Met het Ministerie van Defensie en de Taskforce Jeugdwerkloosheid is een convenant ondertekend om niet-werkende werkzoekenden op de vacatures van Defensie te plaatsen. De Taskforce Jeugdwerkloosheid heeft in het project een ondersteunende en faciliterende rol. In 2006 heeft CWI meer dan 1.600 werkzoekenden direct verwezen en circa 130 vacatures vervuld. Door de gunstige economische omstandigheden, waardoor de jeugdwerkloosheid daalde, moesten meer inspanningen worden verricht om geschikte werkzoekenden te vinden. Hierdoor daalde het aantal verwezen kandidaten ten opzichte van 2005. Defensie heeft met eigen mensen en materieel deelgenomen aan de Landelijke Banenmarkt. CWI heeft bijzondere activiteiten uitgevoerd gericht op jongeren, vrouwen en allochtone werkzoekenden. De effecten van de indirecte verwijzingen waren echter niet meetbaar. Met het ministerie van Defensie en CWI zijn afspraken gemaakt over een nieuwe langjarige overeenkomst tot 1 januari 2012. Een belangrijk aandachtspunt binnen de samenwerking is de terugkoppeling vanuit Defensie over de resultaten van een verwijzing.

In 2006 is een samenwerking aangegaan met Philips, als gevolg van het wegvloeien van relatief eenvoudige productie naar Azië en de daarmee gepaard gaande afbouw van personeel in Nederland. Doel van het convenant is om medewerkers blijvend deel te laten nemen aan het arbeidsproces (de 'van-werk-naar-werkenaanpak'). Op regionaal en lokaal niveau wordt concreet invulling gegeven aan de afspraken zoals bijvoorbeeld in Weert waar CWI, Philips en de gemeente samenwerken om met werkloosheid bedreigde medewerkers naar ander werk te bemiddelen. Naast de samenwerking met CWI maakt Philips ook gebruik van gecontracteerde outplacementbureaus. Ook met TNT Post en met British American Tobacco Company zijn afspraken over de werk-naar-werkbemiddeling gemaakt met als doel medewerkers te behouden voor het arbeidsproces. Deze aanpak is kosteneffectief, omdat werkzoekenden minder een beroep doen op een uitkering.

Het Mobiliteitscentrum Zuid-Limburg in Sittard is opgericht omdat een groot aantal medewerkers van NedCar de organisatie moet verlaten. Deze stroom werkzoekenden is groot en zó specifiek dat er speciaal voor hen het Mobiliteitscentrum Zuid-Limburg is opgericht in samenwerking met UWV, Gemeente Sittard-Geleen-Born, Provincie Limburg en Kenteq, Kenniscentrum Metaal & Electrotechniek. Het centrum biedt hulp aan iedereen die minstens drie maanden in de automobielsector heeft gewerkt. Zij krijgen gerichte ondersteuning, zoals competentietests en, indien nodig, scholing om snel ander werk te vinden. De vraag naar goede werknemers in andere sectoren, zoals zorg, toerisme en dienstverlening, kan op die manier ingevuld worden door degenen die hun baan in de autosector verliezen. CWI wil bereiken dat 80% van de met

werkloosheid bedreigde werknemers gedurende de looptijd van het project wordt uitgeplaatst en geen beroep hoeft te doen op een WW-uitkering. Zonder deze inspanning zou waarschijnlijk maar 40% van de betrokkenen een nieuwe baan hebben gevonden. In 2006 zijn meer dan 1.300 klanten in het Mobiliteitscentrum opgenomen; van hen waren er op 31 december al 600 uitgestroomd.

### **5.3. Doelmatigheid werkgeversdienstverlening**

CWI heeft in 2006 bijna 650 fte ingezet voor de dienstverlening aan werkgevers (15,7% van de totale bezetting). 600 fte heeft vacatures ingevuld en verworven, 50 fte was actief in de advisering van werkgevers op dit terrein. CWI vervulde 105.000 vacatures, gemiddeld 177 per fte. In 2005 werden per fte gemiddeld 157 vacatures vervuld. (91.000 vacatures bij een inzet van circa 580 fte).

CWI constateert dat de doelmatigheid van de dienstverlening aan werkgevers sterk is toegenomen.

### **5.4. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen**

#### ***Doelstelling***

CWI behandelt aanvragen van werkgevers voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen tijdig en correct. Daarbij geeft CWI informatie en advies over ontslag en tewerkstelling van vreemdelingen en over arbeidsrechtelijke vragen. Om deze doelstellingen waar te maken heeft CWI een netwerk van 16 kantoren en 274 medewerkers. CWI geeft voorlichting aan werkgevers en brancheorganisaties. Ook organiseert CWI congressen over ontslag en tewerkstelling van vreemdelingen. Waar mogelijk, gebeurt dat samen met sociale partners of UWV. CWI vraagt advies over ontslagzaken aan de ingestelde ontslagadviescommissies, waarvan er per uitvoerende locatie één is. In deze commissie zitten vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. CWI zorgt ook voor opleiding van de leden van de ontslagadviescommissies.

#### ***Prestatie-indicator Tijdigheid ontslagaanvragen***

In 2006 is 86,1% van de verleende ontslagvergunningen binnen zes weken afgehandeld (streefwaarde 79,0%). Een groot deel daarvan werd afgewikkeld binnen 2 tot 4 weken. De resultaten vertoonden nog steeds een opgaande lijn: in 2005 was 82,6% van de aanvragen binnen zes weken afgehandeld.

#### ***Prestatie-indicator Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen***

In 2006 is 95,5% van de verleende tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken afgehandeld (streefwaarde 92,0%). Aanvragen die beperkt bleven tot een toets op marktconforme beloning en verantwoorde huisvesting zijn binnen 2 weken afgewikkeld. Ook deze prestatie-indicator is in 2006 verder toegenomen: in 2005 was 93,1% van de aanvragen binnen vijf weken afgehandeld.

#### ***Ontslagvergunningen***

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in 2006 was ruim 48.000. Ten opzichte van 2005 (toen ruim 74.000 aanvragen) was dit een daling van 35%. Er zijn meer dan 51.000 aanvragen afgehandeld, waarvan er 40.000 hebben geleid tot vergunningverlening, met name binnen de detail- en groothandel (25%), industrie (16%) en de financiële en zakelijke dienstverlening (16%).

Het aantal geweigerde vergunningen was circa 2.800 (5,4%). Het aantal intrekkingen bedroeg bijna 3.700. Niet in behandeling genomen waren 5.000 vergunningen, met name vanwege onvolledigheid van aanvragen van werkgevers. Het uitbrengen op verzoek van UWV en COA (beide zelfstandige bestuursorganen en derhalve uitgezonderd van de vergunningplicht) van ontslagadviezen voor eigen medewerkers was beperkt gebleven.

De afname van het aantal aanvragen om ontslag met 35% werd grotendeels veroorzaakt door de aantrekkende economie en wijzigingen van het ontslagrecht. Een belangrijke wijziging is het verplicht stellen van afspiegeling op basis van leeftijd bij het bepalen van de ontslagvolgorde van werknemers bij een ontslag op bedrijfseconomische gronden.

Wanneer een gemeente voornemens is een Wsw-dienstverband op te zeggen, heeft de gemeente - bijna altijd - voorafgaand een ontslagadvies van CWI nodig. De realisatie van het aantal ontslagadviesaanvragen Wsw in 2006 bedroeg 750 stuks. 88% van deze ontslagadviezen is tijdig (< 16 weken) afgegeven. De streefwaarde van 79% is hiermee ruimschoots overschreden.

Uit klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers bleek dat de uitvoering van de ontslagtaak met een 7,2 werd beoordeeld. Goede scores werden gehaald bij de waardering van de privacy tijdens de procedure (7,4) en het correct toepassen van de regels (7,4). Ondanks de hoge score op tijdigheidsquote werd de duur van de procedure door werkgevers met een 6,4 het laagst gewaardeerd.

### ***Tewerkstellingsvergunningen (twv)***

Het aantal ingediende aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen in 2006 bedroeg meer dan 88.000. Dat was ten opzichte van 2005 (ruim 55.000 twv-aanvragen) een stijging van ruim 60%. Het aantal verleende vergunningen bedroeg 75.000, met als zwaartepunten de land- en tuinbouw (57%) en de financiële en zakelijke dienstverlening (29%). Voor vreemdelingen uit de Midden- en Oost-Europese (MOE) landen zijn meer dan 59.000 vergunningen afgegeven, bijna 80% van de verleende vergunningen. Sinds juni 2006 zijn de mogelijkheden tot toelating van vreemdelingen uit MOE-landen in een aantal sectoren versoepeld, waardoor in het tweede halfjaar het aantal aanvragen meer dan verdubbeld is. Het aantal geweigerde vergunningen was ruim 5.400. Er zijn 4.500 aanvragen niet in behandeling genomen, omdat werkgevers hun aanvragen niet completeerden.

Bij grensoverschrijdende dienstverlening is de twv-plicht per 1 december 2005 vervangen door de notificatieplicht. Buitenlandse dienstverrichters kunnen hun diensten met buitenlands personeel in Nederland verrichten, zonder twv, mits zij deze diensten vooraf laten registreren. Dat heeft geleid tot bijna 6.300 notificaties in 2006. Gedurende 2006 nam deze vorm van diensten leveren fors toe.

De werkgevers hebben de behandeling van de tewerkstellingsvergunningen een rapportcijfer van 7,1 gegeven. Deze score is hoger dan in 2005, toen een 6,6 gegeven werd. Ook bij deze meting wordt de duur van de procedure het laagst en de hantering van de privacy tijdens de procedure het hoogst gewaardeerd.

### ***Aanvraag Toets verwijtbare werkloosheid***

Op verzoek van UWV toetst CWI of er sprake is van verwijtbare werkloosheid bij uitkeringsaanvragen. Het gaat om toetsingsverzoeken bij bedrijfseconomische ontslagen. Het aantal door UWV ingediende toetsingsverzoeken in 2006 bedroeg minder dan 200. In totaal zijn 175 aanvragen afgehandeld. Per 1 oktober 2006 is de WW gewijzigd met als gevolg dat deze toets per 1 oktober 2006 is vervallen.

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

Er bestaat een aantal regelingen op basis waarvan een werkgever in aanmerking kan komen voor subsidie of fiscaal voordeel, als hij een niet-werkende werkzoekende in dienst neemt (regeling schoonmaakpersoneel, Arbeidsmarkt- en Opleidingsfonds van het Rijk) of opleidt tot een bepaald niveau (startkwalificatie). CWI verstrekt aan de werkgever een verklaring aangaande de inschrijving bij CWI of de lengte van de werkloosheid. Het totaal aantal ingediende aanvragen in 2006 bedroeg bijna 2.500 (jaarraming 600). Deze stijging is gerelateerd aan de promotiecampagne om meer

werkleerbanen te creëren. Er zijn bijna 2.000 aanvragen afgehandeld, bijna 1.500 verleend en iets meer dan 200 geweigerd. De doorlooptijd bedroeg 94,7% binnen de wettelijke termijn.

### ***Aanvragen voor indicatie no-riskpolis en premiekorting (Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen, Wia)***

In 2006 zijn 99 aanvragen ontvangen voor personen die eerder geen dienstbetrekking hadden; daarvan zijn 92 aanvragen afgehandeld.

### ***Juridische procedures Wet arbeid vreemdelingen (Wav)***

Er zijn 172 bezwaarschriften en 27 beroepszaken/voorlopige voorzieningen ingediend (totaal 199 procedures). In 2005 zijn bijna 300 bezwaarschriften en gerechtelijke procedures ingediend. Het aantal afgehandelde procedures in 2006 bedroeg 231. De gerealiseerde doorlooptijd was 49,3% binnen de wettelijke Awb-termijn van zes weken. Mede vanwege de gepleegde inhaalslag op achterstanden was sprake van lange doorlooptijden. In het laatste kwartaal van 2006 was de gerealiseerde doorlooptijd inmiddels verbeterd tot 69,8% binnen de wettelijke termijn van zes weken.

### ***Bezwaar en beroep Wsw***

Bij een jaarraming van 700 procedures zijn circa 1.300 bezwaarschriften en beroepszaken ingediend. Het aantal afgehandelde procedures bedroeg in totaal meer dan 1.000. De doorlooptijd van de afhandeling bedroeg 34,3% binnen de wettelijke termijn. Door decentrale afhandeling van Wsw-bezwaarschriften zullen zaken sneller worden afgehandeld. Doelstelling is om in de loop van 2007 alle bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn af te handelen.

### ***Bedrijfsbezoeken werktijdverkorting***

Het aantal ontvangen aanvragen van het ministerie van SZW om met het oog op behandeling van een verzoek om werktijdverkorting een bedrijfsbezoek bij een werkgever af te leggen, was 80; hiervan zijn er 76 afgelegd. Het ministerie heeft aangegeven zeer tevreden te zijn met de wijze van samenwerking en de professionaliteit in de uitvoering door CWI.

### ***Juridische ontwikkelingen en voorlichting***

Werknemers uit Polen en zeven andere nieuwe EU-lidstaten konden in 2006 makkelijker aan het werk. Vanaf juni 2006 heeft de staatssecretaris van SZW in totaal 39 sectoren vrijgesteld en is het eenvoudiger om een tewerkstellingsvergunning te krijgen. Voor deze sectoren geldt dat geen arbeidsmarkttoets meer wordt uitgevoerd als zij werknemers uit de Midden- en Oost-Europese (MOE) landen willen aannemen. De arbeidsmarkttoets houdt in dat CWI alleen een tewerkstellingsvergunning afgeeft als blijkt dat er in Nederland geen geschikte kandidaten voor de betreffende baan beschikbaar zijn. CWI toetst wel of de huisvesting in orde is en of de werknemers hetzelfde CAO-loon gaan verdienen als Nederlandse werknemers. De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) heeft onderzoek gedaan naar de manier waarop CWI aanvragen twv behandelt. IWI stelt vast dat CWI dat op een goede manier doet: CWI verleent de vergunningen rechtmatig en tijdig. Het is van de politieke besluitvorming afhankelijk of en wanneer het vrije verkeer met de MOE-landen in 2007 wordt ingevoerd en of dan ook deze verlichte toets zal vervallen.

CWI heeft veel gedaan om werkgevers en werknemers over de wijzigingen te informeren: handleidingen zijn uitgegeven, CWI-handboeken en folders zijn aangepast, werk.nl is geactualiseerd en er is veel voorlichting gegeven op bijeenkomsten. Werkgevers zijn tevreden over deze bijeenkomsten. Het verwachte advies van de Sociaal Economische Raad (SER) over ontslag en de mogelijke afschaffing van de preventieve ontslagtoets is in 2006 uitgebleven.

## 5.5. Doelmatigheid juridische aangelegenheden

Van de in totaal 274<sup>1</sup> fte bij de Bedrijfseenheid Juridische Zaken heeft CWI 235 fte ingezet voor juridische dienstverlening aan werkgevers, 5,7% van de totale personele bezetting van CWI. Met deze personele inzet zijn meer dan 48.000 ontslagaanvragen en meer dan 88.000 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning in behandeling genomen. In 2005 zijn met een bezetting van 33 fte meer, ruim 74.000 ontslagaanvragen en ruim 55.000 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning in behandeling genomen.

Daarmee is de doelmatigheid van de juridische dienstverlening aan werkgevers gestegen, mede gelet op de verbeterde prestaties.

---

<sup>1</sup> Naast de 235 fte voor juridische dienstverlening is 5 fte ingezet voor Wsw-dienstverlening en 39 fte voor de bedrijfsvoering.

## 6. Ketendienstverlening

### 6.1. Doelstelling

Samenwerking in de keten van werk en inkomen betekent het integreren van de dienstverlening van CWI, UWV en gemeenten om de klant beter te bedienen. In 2006 is hieraan vorm gegeven in het ketenprogramma met gemeenschappelijke dienstverleningsconcepten voor werkzoekenden en werkgevers. Ketenpartners hebben afspraken met elkaar gemaakt om te komen tot geïntegreerde en parallelle dienstverlening waarbij de inzet van elkaars instrumentarium en het werken in gemengde teams en met één contactpersoon belangrijke onderdelen zijn.

De samenwerking komt inmiddels herkenbaar tot uiting in het ketenlogo dat in 2006 is geïntroduceerd. Communicatie in de keten is onder meer geborgd via een ketenjournaal en een kennisbank. Inmiddels verschijnt er in de bladen van CWI, UWV en Divosa ook een ketenrubriek, is er een gezamenlijk blad voor cliënten en zijn er gezamenlijke brochuresets.

### 6.2. Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor

Een andere manier waarop de samenwerking daadwerkelijk gestalte krijgt, is de inrichting van bedrijfsverzamelgebouwen (BVG). Er is sprake van een BVG indien CWI, UWV en de gemeente(n) (een deel van) hun klantencontacten (frontoffice) in samenwerking vanuit één locatie aanbieden. Deze dienstverlening kan zijn aangevuld met de diensten van andere (al dan niet commerciële) dienstverleners op het gebied van werk en inkomen. Daar waar ketenpartners nu al voor een deel onder één dak zijn gehuisvest, vooruitlopend op definitieve huisvesting in een beter geschikt pand, wordt gesproken over een tijdelijk BVG.

Eind 2005 waren er in totaal 61 bedrijfsverzamelgebouwen (52 definitieve en 9 tijdelijke). In de loop van 2006 is het aantal BVG's met 16 toegenomen tot 77 (66 definitieve en 11 tijdelijke). De toename in 2006 was minder groot dan voorzien in 2005. In de meeste gevallen was vertraging in het bouwproces de reden; in een viertal gevallen hebben geplande BVG-ontwikkelingen helemaal geen doorgang gevonden, onder andere omdat besloten is het BVG onder te brengen op een nog te ontwikkelen nieuwbouwlocatie en omdat contracten met verhuurders niet rond kwamen.

### 6.3. Speerpunten in de samenwerking

Voor 2006 lag de nadruk op de ontwikkeling van:

- de doorontwikkeling van het gemeenschappelijke dienstverleningsconcept;
- het realiseren van één aanspreekpunt voor de klant;
- het Digitaal Klantdossier en andere ICT-ambities;
- prestatiemeting;
- implementatie handavingsinstrumentarium.

#### ***Gemeenschappelijk dienstverleningsconcept***

CWI heeft een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept voor werkzoekenden gereed. Dit concept is vervat in een drietal samenhangende rapporten:

- 'De cliënt centraal': een gezamenlijk begrippenkader en algemene uitgangspunten over de samenhang tussen het dienstverleningsconcept, de gemeenschappelijke cliëntbenadering en de cliëntprincipes;
- 'De voordeur in huis': het gemeenschappelijke dienstverleningsconcept multichanneling;



- 'De routeplanner naar werk': de ketensamenwerking op lokaal niveau.

Het dienstverleningsconcept voor werkgevers is gebaseerd op voorbeelden uit de praktijk en is vervat in de marketingbenadering 'The chain of Excellence'.

### **Het realiseren van één aanspreekpunt voor de klant**

Met één aanspreekpunt voor de klanten draagt CWI bij aan het gemak, de tevredenheid en de zelfregie van de klanten. In het Algemeen Ketenoverleg (AKO) is een studie uitgevoerd naar de invulling van de klantgerichtheid van de SUWI-keten. Dit heeft geresulteerd in de volgende vijf klantprincipes:

1. bereikbaarheid en toegankelijkheid: informatie is beschikbaar voor de klant en het is duidelijk waar in de keten de informatie aanwezig is;
2. tijdigheid van de actie van dienstverlening en informatie: een snelle afhandeling van zaken en afhandeling van zaken binnen de toegezegde termijn;
3. persoonlijke aandacht van de keten voor de klant en persoonlijke inbreng van de klant: de dienstverlening is zo ingericht dat de klant serieus wordt genomen en voldoende aandacht krijgt en voldoende inbreng heeft in het gebruik van de dienstverlening;
4. houvast: de keten heeft de klant actief geholpen bij het vinden van werk en de keten houdt zich aan gemaakte afspraken;
5. evenwichtige behandeling: in de dienstverlening is een goed evenwicht aanwezig tussen de nadruk op de rechten van de klant (ondersteuning) en de plichten van de klant.

De ketenpartners hebben onderzoeksbureau AStri opdracht gegeven onderzoek te doen naar de klantgerichtheid van de keten. Binnen het onderzoek zijn drie klantgroepen onderscheiden: WW-klanten, Wwb-klanten en klanten met een samenloop van uitkeringen. Voor elk van de klantprincipes is nagegaan welk deel van de klanten positief, neutraal of negatief is.

Ervaringen met de vijf klantprincipes, klanten totaal (gewogen)

	% 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 klanten is gevraagd welke klantprincipes ze belangrijk vonden. Persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng bleken zeer belangrijk, gevolgd door evenwichtige behandeling. Bereikbaarheid, houvast en tijdigheid waren in de ogen van klanten relatief minder zwaarwegend. Het AKO heeft vervolgens de volgende stappen gezet:

- doorontwikkeling van het meetinstrument klantgerichtheid voor alle vijf klantprincipes;
- toepassing van het instrument op zes locaties in samenwerking met de Monitorgroep (expertgroep cliënt) in 2006 als opmaat naar een landelijk te gebruiken instrument voor het meten van klantgerichtheid tot op lokaal niveau;
- afstemming (of integratie) van verschillende meetinstrumenten van de ketenpartners onder klanten;
- het op korte termijn inventariseren van concrete verbeteracties gericht op het verhogen van de klantgerichtheid.

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

Het Digitaal Klantdossier wordt een weergave van alle relevante gegevens (zowel actuele als historische) over een cliënt binnen het SUWI-domein. Dit DKD komt beschikbaar voor alle klanten en professionals, onafhankelijk van plaats en tijd. Ook bronnen buiten het SUWI-domein met relevante gegevens voor het verstrekken van uitkeringen of het vinden van werk worden ontsloten. In 2006 is gestart met de ontwikkeling van de eerste versie. De implementatie is gepland vanaf mei 2007 en moet het fundament bieden voor verdere doorontwikkeling in 2007 en 2008.

Er is in 2006 een portal ([www.werkeninkomen.nl](http://www.werkeninkomen.nl)) gebouwd. Hier zullen cliënten zich kunnen inschrijven voor werk, WW en bijstand. Daarnaast kunnen ze via de portal een deel van hun gegevens raadplegen en hoeven de gegevens die al elektronisch beschikbaar zijn, niet opnieuw te worden ingevoerd. Eind december 2006 heeft er een evaluatie van de portal plaatsgevonden door cliënten van CWI, UWV en gemeenten. Op basis hiervan zijn verbeteringen aangebracht. Onderdeel van het DKD-programma in 2006 was een onderzoek naar de mogelijkheid tot het saneren van de bewijslast voor de aanvraag WW en Wwb. Uit het onderzoek bleek dat de bewijslast voor het aanvragen van WW en Wwb substantieel kon worden verlaagd.

Het huidige Suwinet-Inkijk wordt het DKD voor de medewerkers op de vestigingen. Via Suwinet-Inkijk kunnen CWI-medewerkers de cliëntgegevens bij UWV inzien. Na implementatie van het DKD kunnen medewerkers een deel van de klantgegevens ophalen en kan een basaal elektronisch klantdossier met klantgegevens van CWI, UWV, gemeenten, RDW en GBA worden gebruikt in de dienstverlening.

In het jaarplan 2006 van het programma DKD was het ontsluiten van gegevens van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Informatie Beheergroep (IBG) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) opgenomen. De ontsluiting van de RDW is in 2006 gerealiseerd. In 2007 zullen gebruikers de beschikking krijgen over de RDW-gegevens. Voor de SVB en de IBG geldt dat zij, gelet op de planning van wijzigingen in hun infrastructuur, geen prioriteit geven aan het ontsluiten van de gegevens voor DKD. In 2007 lopen deze trajecten door.

### **Prestatiemeting keten**

Voor het inzichtelijk maken van de prestaties van de keten en het verbeteren van gezamenlijke ketenprestaties zijn ketenprestatie-indicatoren noodzakelijk. Wanneer UWV, gemeenten en CWI zich afzonderlijk over hun behaalde resultaten verantwoorden, ontstaat onvoldoende inzicht in de meerwaarde die samenwerking binnen de keten van werk en inkomen kan opleveren. Daarom heeft het AKO het initiatief genomen om ketenprestatie-indicatoren te ontwikkelen. Met ingang van 2006 zijn ketenprestatie-indicatoren op vestigingsniveau beschikbaar gekomen. Het gaat hierbij om de ketenpreventiequote WW en de ketenuitstroomquote WW. CWI en UWV zijn overeengekomen om deze ketenindicatoren op maandbasis te berekenen, zodat deze gebruikt kunnen worden voor de ketensamenwerking op lokaal niveau.

De ketenpreventiequote WW geeft aan hoeveel van de geïndiceerde en potentiële WW-gerechtigden geen beroep hoeven te doen op de WW. De ketenpreventiequote WW bedroeg in 2006 32%.

De ketenuitstroomquote WW is het aandeel van de mensen dat een uitkering in het kader van de WW ontvangt en binnen een jaar uitstroomt. De quote geeft inzicht in de mate waarin de schadelast door de keten is beperkt.

De ketenuitstroomquote WW bedroeg in 2006 77%.

De ketencijfers worden regionaal ingebed in de reguliere planning- en controlcyclus en decentraal beschikbaar gesteld aan UWV en CWI. Een volgende stap is de prestaties op het decentrale niveau verder te verfijnen, mede op basis van de inzet van lokale

proefomgevingen. Via benchmarking wordt gestimuleerd dat ketenpartners in de regio gaan werken aan een verdere verbetering van de prestaties.

Bij het ontwikkelen van ketenquotes voor de Wwb zijn gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en van de polisadministratie nodig. Gezien de complexiteit van dit ontwikkeltraject waren de gegevens slechts beschikbaar voor het jaar 2005.

De ketenpreventiequote Wwb geeft aan hoeveel van de geïndiceerde en potentiële Wwb-gerechtigden geen beroep hoeven te doen op de Wwb. De ketenpreventiequote Wwb bedroeg in 2005 66%.

De ketenuitstroomquote Wwb is het aandeel van de mensen dat een uitkering in het kader van de Wwb ontvangt en binnen een jaar uitstroomt. De quote geeft inzicht in de mate waarin de schadelast door de keten is beperkt.

De ketenuitstroomquote Wwb bedroeg in 2005 47%.

### **Handhaving**

CWI blijft zijn reguliere handhavingstaken op het gebied van verplichtingencontrole en gegevenscontrole uitvoeren. CWI doet dit door klanten te wijzen op de plichten die aan het recht op een uitkering verbonden zijn. CWI richt zich met name op het terugdringen van fraude door klanten werk aan te bieden, omdat het hebben van werk de meeste kans biedt om uit een uitkering te blijven en de kans op fraude op deze wijze te verkleinen. De CWI-adviseur bekijkt of de klant zich aan de afspraken houdt en treedt, indien nodig, op naar de klant als deze zich niet aan zijn verplichtingen houdt. Hij brengt de uitkeringsinstantie hiervan op de hoogte door het sturen van een kennisgeving.

Voor het SUWI-ketenprogramma hebben CWI en UWV geëxperimenteerd met risicosturing en identiteitscontrole. Zo is met de Toets Nalevingbereidheid op enkele locaties projectmatig gewerkt. Op het gebied van identiteitscontrole is proefgedraaid met (MRZ-)scanapparatuur om de technische aspecten te beoordelen. Overwogen is om de MRZ-scanner structureel in te zetten bij de opsporing van fraude bij de uitkeringsintake. Het AKO heeft geadviseerd dit niet te doen, omdat is gebleken dat de opbrengsten niet opwegen tegen de kosten. Inmiddels wordt onderzocht welke andere mogelijkheden er zijn om werkgevers ertoe over te halen eenvoudig toepasbare hulpmiddelen in te zetten bij de verificatie van de identiteitsgegevens.

Om de CWI-adviseurs handvatten aan te kunnen reiken, heeft het eigen opleidingsinstituut van CWI, de CWI Academie, de training risicogestuurd handhaven ontwikkeld. In deze training staan het professioneel beoordelen van de handhavingsrisico's door de adviseur werk en inkomen, de aanpak, het herkennen van niet-naleven van de inspanningsverplichting gedurende het zoek- en sollicitatieproces en de vervolgacties centraal. Een grote groep adviseurs heeft inmiddels deelgenomen aan deze trainingen.

## **6.4. Intensieve samenwerking CWI-UWV**

CWI en UWV hebben hun samenwerking verder geïntensiveerd onder het motto 'Samen Doen We Het Zo'. De voortgangsrapportages geven aan dat beide partners elkaar gevonden hebben en met elkaar succesvol gestalte geven aan verdere samenwerking.

Eind 2006 hebben CWI en UWV met elkaar een 'position paper' opgesteld waarin is benadrukt dat CWI en UWV zich inspannen om samen en met de gemeenten werknemers van werk naar werk te begeleiden en nieuw arbeidsaanbod in het arbeidsproces op te doen nemen. Daarbij is uitdrukkelijk vermeld dat het klantperspectief van werkgevers en werkzoekenden leidend is voor de dienstverlening. UWV en CWI stellen werk centraal, waardoor het beslag op uitkeringsgelden kan worden beperkt. Instrumenten die daarvoor worden ingezet, zijn:

- Vraaggericht werken en inzicht bieden in vacatures en de samenstelling van het beschikbare arbeidspotentieel.
- Analyses van de arbeidsmarkt en advisering van werkgevers en werkzoekenden over mogelijkheden om elkaar te vinden.
- Beschikbare vacatures voor zoveel mogelijk partijen op de arbeidsmarkt toegankelijk maken; van op het moment dat werkloosheid dreigt, zoeken met de klant en diens werkgever naar mogelijkheden om elders aan werk te komen.
- Als desondanks een uitkering noodzakelijk is een snelle en goede uitkeringsverstrekking verzorgen, zodat de werkzoekende zijn aandacht vooral kan richten op het vinden van werk.
- De werkzoekende wordt bijgestaan totdat hij weer aan het werk is gegaan. Hij krijgt inzicht in de eigen competenties en werkzoekenden en werkgevers worden met elkaar in contact gebracht (bemiddeling) teneinde vacatures of leerwerkbanen in te vullen.
- Actieve samenwerking met andere publieke en private partijen, zoals uitzendorganisaties, re-integratiebedrijven en scholingsinstellingen.

CWI en UWV willen voor de gemeenten c.q. hun sociale diensten een excellente samenwerkingspartner zijn bij het vervullen van hun beleidsopdrachten. De werkgeversbenadering wordt intensief met elkaar afgestemd en voor de gezamenlijke klanten kan gemeentelijke dienstverlening in veel gevallen van belang zijn. CWI en UWV hanteren voor de klanten één aanspreekpunt met één dienstverleningsconcept voor werkzoekenden. Bemiddelingsactiviteiten van CWI en de re-integratieactiviteiten van UWV worden met elkaar geïntegreerd. Faciliteiten en instrumenten van CWI en UWV, zoals de Competentie Test Centra en Eerder Verworven Competenties, worden ingezet als dit door de klant en ketenpartners nodig wordt geacht. Ook voor de dienstverlening aan werkgevers wordt één dienstverleningsconcept gehanteerd. Bedrijfsadviseurs en vacatureteams onderhouden de contacten met sectoren, branches en individuele werkgevers in de regio.

De klanten van CWI en UWV weten elk voor zich waar zij recht op hebben en waartoe zij verplicht zijn. Het toezicht op de naleving van verplichtingen vindt gedurende het hele traject plaats op basis van risicoanalyse. Klanten worden aangesproken op hun inspanningen om weer aan het werk te komen; omgekeerd zijn CWI en UWV aanspreekbaar op het nakomen van hun verplichtingen jegens hen. Handhaving maakt integraal deel uit van de taak van alle medewerkers die contact met de klant hebben. Er wordt een arrangementenbank ingericht waarmee transparant wordt gemaakt van welke re-integratie-instrumenten, subsidies en voorzieningen werkgevers en werkzoekenden gebruik kunnen maken.

## **7. Bedrijfsvoering**

### ***Doelstelling***

CWI is een innovatieve en effectieve organisatie, met nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening die aansluiten op de arbeidsmarkt van nu en morgen. CWI richt de werk- en evaluatieprocessen in op doelbereik en verbetert voortdurend de verhouding tussen de kosten en de effecten van de activiteiten. CWI stelt de klantwerkzoekende en de klantwerkgever centraal en zoekt proactief naar nieuwe concepten en instrumenten. CWI leert van klachten voor kwaliteitsverbetering en is transparant naar opdrachtgever en samenleving.

Om de doelstellingen te bereiken investeert CWI in medewerkers en gebruikt klanttevredenheidsonderzoek en interne (kwaliteits)audits, planningcycli (beleids- en controlcyclus, verbetercycli). Daarnaast heeft CWI zijn primaire informatiesysteem vernieuwd.

### **7.1. De medewerkers van CWI**

#### ***Competentiemanagement centraal***

Het functioneren van de organisatie is afhankelijk van de kwaliteit van medewerkers. CWI investeert in zijn medewerkers, hiervoor lopen verschillende programma's op het gebied van klantgerichtheid, houding en gedrag, competenties en certificering, kennis en vaardigheden en leiderschap. Competentiemanagement is een belangrijk onderdeel van het HRM-beleid. Voor goed functioneren is eigen verantwoordelijkheid het uitgangspunt. De medewerker kan met instrumenten op maat werken aan zijn eigen ontwikkeling. Dit geschiedt via het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP), de trainingen en ontwikkelingsprogramma's van CWI Academie, certificeringstrajecten en een uitgekiend loopbaanbeleid. Medewerkers kunnen met behulp van een E-scan op het intranet van CWI hun startsituatie en vorderingen zichtbaar maken.

#### ***Kansrijk Verder***

Onder de noemer Kansrijk Verder is een plan voor de middellange termijn opgesteld met als doelstelling het effectief en efficiënt inspelen op de veranderende behoefte aan dienstverlening in de arbeidsmarkt. Gelijktijdig met deze doelstelling realiseert CWI een reductie in de personele bezetting: de staffuncties worden anders ingericht, het multichannel-concept in de vorm van onder meer geconcentreerde telefonische dienstverlening wordt verder vorm gegeven, de Bedrijfseenheid Juridische Zaken als gevolg van onder meer gewijzigde regelgeving wordt aangepast en de functie van bedrijfsadviseur wordt ingevoerd.

Met de vakorganisaties is een Sociaal Plan afgesloten, gericht op het zo veel mogelijk voorkomen van gedwongen ontslagen. Essentieel onderdeel daarvan is de afspraak dat medewerkers na boventalligverklaring door een intern Mobiliteitsbureau naar ander werk worden begeleid, ook tijdens een eventuele uitkeringssituatie. De personele reductie is voor een deel gerealiseerd door het vertrek van tijdelijke en externe medewerkers. Boventalligheid van vaste medewerkers kon worden beperkt door een strikt vacaturebeleid, aanvullende dienstverlening aan bijvoorbeeld de doelgroep 45-plus en toenemend natuurlijk verloop.

#### ***Loopbaanbeleid***

Ontwikkeling en flexibiliteit van de organisatie waren dé twee thema's van het in 2006 vastgestelde loopbaanbeleid van CWI. Om hieraan een bijdrage te leveren, zullen medewerkers met een zekere regelmaat veranderen van functie, vestiging of rol. Daarnaast worden in projecten steeds vaker eigen medewerkers ingeschakeld, zodat opgebouwde expertise in de organisatie blijft en medewerkers een nieuwe uitdaging vinden. Het systeem van beoordelingsgesprekken is hierop aangepast. Op het gebied van mobiliteit – uitwisseling van vacatures bijvoorbeeld - werkt CWI steeds meer samen met de UWV, met andere ZBO's en overheidsorganisaties.

### ***CWI Academie***

Dankzij de CWI Academie heeft CWI een instrument om te investeren in permanente ontwikkeling van kennis, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen van medewerkers. Prominente thema's voor 2006 waren klantgerichtheid, benadering van werkgevers, investeren in het management, agressiereductie en ondersteuning van dienstverlening aan ouderen. Voor alle thema's was maatwerk aan trainingsaanbod beschikbaar gemaakt. Een voorbeeld van het trainingsaanbod was de start voor drie groepen managers met een ontwikkelings- en certificeringstraject vestigingsmanagers. Met UWV is afgesproken dat ook de managers Werk van UWV in 2007 aan de training zullen deelnemen.

De Academie heeft in de periode januari t/m november 2006 775 trainingen uitgevoerd, met bijna 7.400 deelnemers, hetgeen resulteert in tienduizend scholingsdagen of ongeveer tweeënhalve dag per medewerker. 90% van deelnemers waardeerde de inhoud van de training en de trainer met 'goed' tot 'zeer goed' .

2006 was het derde jaar waarin medewerkers van CWI proeven van bekwaamheid, met het oogmerk op certificering, aflegden. In 2006 zijn 2 nieuwe certificeringstrajecten ontwikkeld voor de adviseurs Wsw- Indicering en voor vestigingsmanagers. Tevens is een start gemaakt met de ontwikkeling van de certificering voor medewerkers Juridische Zaken.

De ontwikkeling van het certificeringstraject voor adviseurs Wsw- Indicering sluit aan bij de behoefte om alle adviseurs bij CWI een certificeringstraject te laten afleggen. Naast de uitbreiding van het aantal certificeringstrajecten is in 2006 hard gewerkt aan het actualiseren van de bestaande trajecten. De aanpassingen in de werkprocessen en de taken van de CWI-adviseurs zijn hierin verwerkt, zodat deze optimaal aansluiten op de praktijk. Daarnaast is een start gemaakt met het opzetten van een programma om de geldigheid van het certificaat te waarborgen.

In 2006 is met de Ondernemingsraad afgesproken dat deelname aan certificering voor alle medewerkers van CWI die een functie bekleden waarop een certificeringstraject van toepassing is, verplicht wordt gesteld.

In 2006 zijn in totaal 595 certificeringstrajecten afgelegd; dit heeft geresulteerd in 387 behaalde certificaten.

### ***Veiligheid en Agressie***

Voor CWI is goed werkgeverschap een uitgangspunt. Het tragische incident in Zeist, waarbij enkele medewerkers van de Sociale Dienst en een medewerker van CWI zwaar gewond raakten, heeft ertoe geleid dat CWI een stringenter aanpak van agressie voorstaat: agressie jegens medewerkers wordt niet geaccepteerd. Uit onderzoek van de Arbeidsinspectie (AI) is gebleken dat de aanpak en uitwerking van agressiebeleid verbeterd kunnen worden. De aanbevelingen van de AI zijn meteen opgepakt. CWI heeft gekozen voor optimale veiligheid voor medewerkers en bezoekers, waarbij het open winkelconcept gehandhaafd blijft. De aanpak op hoofdlijnen:

- samenwerking met ketenpartners, zowel via preventieve (klantgerichtheid) als curatieve (agressieprotocollen) weg;
- personeel: trainingen en opvang (slachtofferhulp);
- facilitaire zaken, onder andere aan gebouwen en materieel;
- beveiliging, onder andere door externe beveiligers.

Dit beleid moet ertoe leiden dat betere en klantvriendelijker werkafspraken met de ketenpartners ontstaan, dat iedere vestiging een gezamenlijk agressieprotocol heeft, dat alle medewerkers agressietraining hebben gevolgd, dat slachtofferhulp is geprofessionaliseerd, dat de fysieke veiligheid op vestigingen duidelijk is toegenomen en dat beveiliging door externen is verscherpt.

### ***HRM-beleid in de keten***

Ook in de ketensamenwerking is ontwikkeling van medewerkers een belangrijk thema.

Samen met collega's van UWV en Divosa heeft CWI in 2006 een begin gemaakt met het ontwikkelen van competentieprofielen voor de 'ketendienstverlening', waarin de klant de dienstverlening van CWI, UWV en Gemeente gaat ervaren als een geïntegreerd geheel. Verder hebben UWV, Divosa en CWI gezamenlijk een 'ervaringsprogramma' over klantgerichtheid ontwikkeld. Het programma is gebaseerd op het UWV-programma 'De Buitenwereld'.

Op diverse andere HRM-onderwerpen hebben CWI en UWV de samenwerking en uitwisseling gestart, waaronder mobiliteit, loopbaanbeleid, opleidingen en regelingen.

### **Personeel en aandeel stafpersoneel**

In onderstaand overzicht is de gemiddelde bezetting van CWI over 2006 opgenomen. Daarbij is een splitsing gemaakt tussen 'uitvoering' en stafpersoneel.

<b>Uitvoering</b>	
Medewerkers op de vestigingen	2944,3
Teamcoördinatoren	135,7
Medewerkers Eures	15,8
Medewerkers JuZa	231,4
Coördinatoren JuZa	14,5
Medewerkers CWIS	44,0
Medewerkers AKA (land + district)	69,8
Medewerkers IM beheer primaire systemen	10,0
Medewerkers P&K, B&O	5,0
Medewerkers P&K, team CMO	19,7
<b>Totaal</b>	<b>3490,2</b>
<b>Staf</b>	
Overige medewerkers hoofdkantoor	192,7
Overige medewerkers districtskantoor	199,4
Vestigingsmanagers	120,5
Ondersteuning vestigingsmanagers	26,4
Medewerker algemene zaken/huismeester	50,5
Juridisch management	7,8
Staf JuZa	20,4
<b>Totaal</b>	<b>617,6</b>
<b>Totaal uitvoering + Staf</b>	<b>4107,8</b>
<b>Stafquote</b>	<b>15,0%</b>

CWI had in 2006 een gemiddelde personele bezetting van 4.108 fte<sup>2</sup>; hiervan behoorde 3.490 fte tot de uitvoering en 618 fte tot de staf. In 2006 is de gemiddelde personele bezetting met 716 fte afgenomen, een daling van 15%. Dit was overeenkomstig de definitie die door het Bureau Berenschot is ontwikkeld en die is overgenomen door het ministerie van Financiën. Zou CWI deze definitie met terugwerkende kracht op de cijfers van 2005 toepassen, dan was de verhouding tussen uitvoering en staf in 2005 respectievelijk 4.173 fte uitvoering en 651 fte staf: een stafquote van 13,5%. Uit deze cijfers volgde dat de staf in 2006 is afgenomen met 33 fte; de uitvoering met 683 fte, een gevolg van de grotere inelasticiteit van de staf ten opzichte van de uitvoering. Het effect van de definitieverandering na het 3<sup>e</sup> kwartaal was een daling van de stafquote van 16,7% (zoals vermeld in het 3<sup>e</sup> kwartaalverslag CWI) naar 15,0%. Uit de berekeningen bleek dat CWI een zeer slanke organisatie is, zeker als rekening wordt gehouden met het landelijke vestigingsnetwerk.

De Inspectie van Werk en Inkomen (IWI) was positief over de resultaten van de Berenschot-benchmark waaruit bleek dat er bij CWI in vergelijking met andere publieke

<sup>2</sup> Het aantal van 4108 fte is inclusief 126 externe fte, behorend tot de uitvoering.

organisaties, sprake is van een zeer lage overhead. Ook vergeleken met het gemiddelde van ruim 500 organisaties uit de publieke sector stak het percentage bij CWI zeer gunstig af. Een vergelijking met een vijftal uitvoeringsorganisaties leverde eveneens het beeld op van een zeer lage overhead bij CWI.

### **Ziekteverzuim**

CWI hanteerde een streefwaarde van 6% voor het ziekteverzuim in 2006 (inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof). Het voortschrijdend 12-maandsgemiddelde ziekteverzuim over 2006 bedroeg 6,0%, opgebouwd uit 4,9% kortdurend ziekteverzuim en 1,1% langdurend ziekteverzuim. De streefwaarde over 2006 is daarmee gehaald. In vergelijking met een jaar eerder is het voortschrijdend 12-maandsgemiddelde gezakt met 0,4%; zowel het kortdurend als het langdurend ziekteverzuim is in een jaar tijd afgenomen met 0,2%.

CWI voerde een actief beleid ter voorkoming van ziekteverzuim. Extra aandacht is besteed aan frequent verzuim. Het beleid zal in 2007 onverkort worden gecontinueerd met als doel het ziekteverzuim verder te laten dalen.

## **7.2. De maatschappelijke functie van CWI**

### **Minister**

De staatssecretaris van SZW draagt politieke verantwoordelijkheid voor het functioneren van CWI. De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) voert voor de staatssecretaris het toezicht uit. CWI verantwoordt zich periodiek tegenover de opdrachtgever. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen informatie- en controleprotocollen. Minstens zo belangrijk is echter de verantwoording ten opzichte van klanten. CWI voert een actief communicatiebeleid, beschikt over een zorgvuldige klachtenregeling en houdt periodiek klantmetingen.

### **Raad van bestuur**

De minister van SZW benoemt en bepaalt de bezoldiging van de leden van de Raad van bestuur. Verder vallen de leden van de Raad van bestuur onder de CAO die voor CWI geldt. Voor de leden van de Raad van bestuur geldt een Regeling Integriteit, met bepalingen over nevenactiviteiten en tegenstrijdige belangen. In 2006 is bovendien een algemene gedragscode integriteit voor alle CWI-medewerkers opgesteld, inclusief een gedragslijn bij het vermoeden van misstanden.

### **Raad van advies**

De Raad van advies beoordeelde in het verslagjaar de jaarstukken 2005 van CWI en de kwartaalverslagen 2006. Over de jaarstukken 2005, het jaarplan 2007 en meerjarenbeleidsplan 2007-2011 bracht de Raad advies uit aan de Raad van bestuur.

In het advies over de jaarstukken constateerde de Raad van advies dat vrijwel alle taakstellingen over 2005 (ruimschoots) zijn gerealiseerd. CWI is volgens de Raad vooral effectief en succesvol geweest in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. De Raad belichtte ook de innovatieve voorhoederol van CWI in het domein van werk en inkomen. Competentiebepaling en ontsluiting van gegevens over vacatures en CV's vertegenwoordigen een publiek belang en voor de behartiging daarvan is CWI de aangewezen instantie. De Raad bepleitte dat het werk van de arbeidsadviseurs (onafhankelijke advisering van cliënten over hun re-integratietraject) tot het takenpakket van CWI zal worden gerekend. De Raad signaleerde dat de omvang van de beheersingsinstrumenten niet altijd bijdroeg aan de efficiency en slagkracht van de organisatie en ondersteunde ten slotte het beroep van de Raad van bestuur op aanvullende rijksmiddelen om de met de reductieoperatie gemoeide (reorganisatie)kosten te dekken.



Het advies over het jaarplan en het meerjarenbeleidsplan bevatte een pleidooi voor het vaststellen van een conjunctuurbestendig budget voor CWI. In perioden van laagconjunctuur is er vooral financiële ruimte nodig om de extra instroom van cliënten op te vangen. In perioden van hoogconjunctuur is alle aandacht nodig voor groepen die moeilijker weer aan de bak komen. Lagere klantstroomcijfers moeten daarom niet worden vertaald in een navenant lager uitvoeringsbudget. De Raad was in grote lijnen tevreden met het jaarplan, maar bepleitte wel aandacht voor de groep hbo'ers binnen de categorie ouderen en het meer anticiperen op de ontwikkeling van de markt voor persoonlijke dienstverlening. De Raad herhaalde het pleidooi om de kosten van de reductieoperatie ten laste te brengen van additionele financiering vanuit de rijksoverheid. Ten slotte bepleitte de Raad van advies ruime bekendheid te geven aan de netto-effectiviteit van de bemiddelingsfunctie van CWI.

De Raad vergaderde in 2006 vijf keer met de Raad van bestuur. Belangrijke thema's waren de evaluatie SUWI, ketensamenwerking, klanttevredenheidsonderzoeken, het medewerkerstevredenheidsonderzoek, de positiebepaling van CWI in relatie tot andere actoren (gemeenten), het position paper CWI-UWV, de netto-effectiviteit van de bemiddelingsfunctie van CWI en het communicatieplan van CWI. Bij herhaling is gesproken over huisvestingsaangelegenheden. Met name de deelname in de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen, het beperken van leegstand en beheersen van de kosten van huisvesting vroegen voortdurende aandacht. De Raad van advies constateert dat de wijze waarop dit wordt gemanaged tot tevredenheid stemt en heeft enkele suggesties tot verbetering gedaan.

### ***Code goed bestuur***

CWI voert een belangrijke publieke taak uit. Vanuit die verantwoordelijkheid hecht CWI veel waarde aan het verantwoorden over de uitvoering van de taken en de geleverde bedrijfsprestaties. CWI onderschrijft dan ook de 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties'. De Code beschrijft een streefmodel met checks & balances voor de bestuurlijke inrichting van publieke organisaties en beoogt organisaties en hun besturen in de publieke sector te stimuleren zich op een maatschappelijk geaccepteerde wijze te gedragen. De Code schrijft voor dat organisaties in het jaarverslag een toelichting opnemen op de hoofdlijnen van de public-governancestructuur. Daarbij dienen ze aan te geven in hoeverre de bepalingen in de Code worden opgevolgd en zo niet, waarom niet. CWI is medeondertekenaar en onderschrijft daarmee deze Code. De belangrijkste afwijking van de Code is dat CWI op grond van de wet SUWI niet beschikt over een Raad van Toezicht.

### ***Handvest Publiek Verantwoorden***

CWI heeft het Handvest Publiek Verantwoorden ondertekend. Hiermee wil CWI onder meer invulling geven aan zijn verbondenheid met de samenleving en zich transparant verantwoorden. Onderdeel van dit lidmaatschap is een visitatietraject dat start met het opstellen van een zelfevaluatie. In 2005 is hierop een visitatieonderzoek gevolgd. Het Visitatiecollege Publiek Verantwoorden is een onafhankelijk College dat in wisselende samenstelling de visitaties uitvoert voor de Handvestgroep.

### ***Cliëntenparticipatie***

CWI heeft een Cliëntenraad naar het in de SUWI-wet voorgeschreven model. Dit is een adviescollege dat de Raad van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseert, vooral op het gebied van dienstverlening. Twee leden van de Cliëntenraad maken deel uit van de Landelijke Cliëntenraad (LCR), het centrale overlegorgaan voor de participatie van cliënten in de sociale zekerheid. De Centrale Cliëntenraad CWI vergaderde regelmatig (in 2006 vijf maal) met de Raad van bestuur over onderwerpen die klanten van CWI raken. Belangrijke thema's waren het Digitaal Klantdossier, de Competentie Test Centra, de telefonische dienstverlening via CWI Service, de evaluatie van de cliëntenparticipatie, de dienstverlening aan ouderen, de ketendienstverlening, de poortwachertoets WW, de tijdigheid van de WW-verstrekking, het klanttevredenheidsonderzoek werkzoekenden,

het burgerpanel uitkeringsgerechtigden, het kwaliteitshandvest CWI en de elektronische aanvraag Wwb.

Daarnaast besprak de Centrale Cliëntenraad de jaarstukken 2005, de kwartaalverslagen CWI 2006 en de kwartaalverslagen van de CWI Raadsman Ombudszaken en het jaarplan 2007 en meerjarenbeleidsplan 2007-2011. In de bespreking van het jaarplan drong de Centrale Cliëntenraad aan op aandacht voor de kwaliteit van vacatures, het invoeren van een norm ten aanzien van de vaste contactpersoon voor cliënten, de herintroductie van de tijdigheidsnorm voor overdracht van het uitkeringsdossier, de competentiebepaling voor alle cliënten en een hogere norm voor klanttevredenheid.

Op 29 november 2006 hield de Centrale Cliëntenraad een congres voor de cliëntenraden van CWI, de Landelijke Cliëntenraad WW van het UWV en de Landelijke Cliëntenraad SUWI. Tijdens het congres werd van gedachten gewisseld over een aantal belangrijke aspecten van de ketendienstverlening, de digitale dienstverlening en arbeidsmarkttoeleidingsactiviteiten.

Ook de zes decentrale cliëntenraden vergaderden regelmatig met de districtsmanagers in de zes districten van CWI.

### ***Raadsman Ombudszaken en Klachtenbehandeling***

CWI ziet klachten nadrukkelijk als een instrument om de dienstverlening aan klanten te verbeteren. Met ingang van 2006 is de regie van de klachtbehandeling landelijk belegd bij de onafhankelijk opererende CWI Raadsman Ombudszaken. CWI besteedt aandacht aan de registratie van klachten van discriminatoire aard. Hiermee geeft CWI uitvoering aan de naleving van de Non-discriminatiecode CWI 2002 (Staatscourant, 7 maart 2005, nr. 45).

In 2006 heeft de CWI Raadsman Ombudszaken 749 schriftelijke klachten ontvangen en 19 mondelinge. In 2005 ontving CWI nog 950 schriftelijke en 128 mondelinge klachten. Een vergelijking met 2005 was niet goed mogelijk, omdat klachten destijds op een andere wijze werden geregistreerd. Het aantal klachten blijft wel erg laag. De afname van het aantal klachten in 2006 kwam waarschijnlijk omdat de CWI Raadsman Ombudszaken uitsluitend schriftelijk ingediende klachten behandelde. Voor 2007 bestaat het voornemen om het mogelijk te maken dat klachten ook via de laagdrempelige kanalen internet (werk.nl) en telefonie (CWIS) kunnen worden ingediend. In 2006 zijn 689 van de 749 ingediende schriftelijke klachten afgehandeld (92%). Van de afgehandelde schriftelijke klachten over 2006 werd driekwart in 6 weken afgehandeld. 90% van de ingediende klachten werd binnen 10 weken afgehandeld. Van de afgehandelde klachten is 46% gegrond en 30% ongegrond verklaard; de overige 24% van de afgehandelde klachten is ofwel ingetrokken, ofwel door CWI doorgezonden ter verdere behandeling.

De meeste klachten hadden betrekking op bejegening, gebrek aan informatie c.q. verstrekking van onjuiste informatie en gebrek aan privacy. De meeste klachten van juridische aard betreffen de inhoud van ontslagvergunningen. Het ontbreken van een mogelijkheid tot bezwaar en beroep was hieraan wellicht debet. Verder viel op dat bijna alle klachten met betrekking tot de Wsw bezwaarschriftenprocedure gingen over de lange duur ervan. In 2006 zijn ook 28 klachten van de Nationale Ombudsman behandeld.

De CWI Raadsman Ombudszaken heeft ook onderzocht of klanten tevreden zijn over de klachtafhandeling. Klanten waardeerden de klachtafhandeling met een 7,0.

De Raadsman heeft in 2006 vier aanbevelingen uitgebracht, waarvan drie aan de Raad van bestuur. Bij de aanbieding van de eerste kwartaalrapportage werd aanbevolen breed bekendheid te geven aan de CWI Klachtenregeling 2006. Regelmatig wordt dan ook aandacht besteed aan het onderwerp (via intranet en het personeelsblad).

Naar aanleiding van het aantal klachten op het gebied van bejegening bracht de CWI Raadsman Ombudszaken een uitgebreide aanbeveling uit over klantgerichtheid. Centraal hierbij stond een citaat van Mahatma Gandhi: 'De klant is de belangrijkste bezoeker van

uw huis. Hij is niet een onderbreking van ons werk – hij is ons doel. Als wij hem bedienen, doen we hem geen gunst. Nee, hij doet ons een gunst als wij hem mogen bedienen.'

Concreet werd de Raad van bestuur CWI aanbevolen om:

- de reeds in voorbereiding zijnde activiteiten om de klantgerichtheid van de organisatie te bevorderen (onder andere via training, monitoring, certificering en informatie) met voortvarendheid op te pakken;
- in alle uitingen van de organisatie uit te dragen en waar te maken/te faciliteren dat CWI een klantgerichte organisatie wil zijn;
- waar mogelijk het Beleidsplan 2007 te toetsen op de uitgangspunten van deze heroriëntatie en in het Beleidsplan 2008 dit tot centraal thema te benoemen;
- als management (van hoog tot laag) een voorbeeldfunctie in te vullen door ook de eigen medewerkers als (interne) klant te zien;
- een verantwoordelijke te benoemen die namens de Raad van bestuur de implementatie van bovenstaande punten op korte en langere termijn initieert, stuurt en rapporteert over de voortgang aan de Raad van bestuur.

Bovengenoemde aanbeveling is integraal overgenomen.

Een derde aanbeveling ging over de lange behandelduur van Wsw-bezwaarschriften. Hierdoor werden klanten langer dan wenselijk en wettelijk geoorloofd in onzekerheid gelaten over de beslissing of zij al dan niet alsnog tot de doelgroep Wsw zouden behoren. De CWI Raadsman Ombudszaken adviseerde om extra capaciteit in te zetten en om verzoeken om uitleg duidelijker te scheiden van het indienen van bezwaarschriften. Deze aanbeveling is overgenomen en heeft inmiddels geresulteerd in een sterk gestegen tijdigheid van de behandelduur.

Ten slotte heeft de Raadsman Ombudszaken een aanbeveling gedaan over belangenverstremgeling aan de bedrijfseenheid Juridische Zaken te Zoetermeer. CWI kent een uitgebreide regeling over belangenverstremgeling die zorgvuldig wordt uitgevoerd. Naar aanleiding van een klacht van de Nationale Ombudsman werd aanbevolen bij ontslagzaken waar sprake zou kunnen zijn van belangenverstremgeling, dat de ontslagaanvraag dan desgewenst in een ander district zal worden behandeld. Ook deze aanbeveling werd overgenomen. De Nationale Ombudsman heeft aangegeven content te zijn met de door CWI getroffen maatregelen. De Nationale Ombudsman heeft aangegeven in 2007 een onderzoek in te stellen naar het functioneren van de ontslagprocedure bij CWI.

### **Overige taken**

Het Bureau keteninformatisering werk en inkomen (BKWI) is een onderdeel van CWI. BKWI verleent diensten aan de SUWI-organisaties en steunt daarbij in belangrijke mate op de beheersorganisatie van CWI. Onder andere de gehele financiële administratie en de inkooporganisatie worden verzorgd door CWI.

Eind 2004 is de Arbeidsvoorzieningsorganisatie opgeheven. Van deze organisatie resteerde, naast een aantal kleinere zaken, nog de afwikkeling van een aantal (juridische) geschillen en de werkgeverstaak ten aanzien van een kleine 300 ex-personeelsleden. Deze ex-personeelsleden maken nog gebruik van de bepalingen uit het sociale plan van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Op verzoek van het ministerie van SZW verzorgt CWI de werkgeverstaak ten aanzien van de ex-werknemers en voert CWI de volledige financiële administratie. Jaarlijks legt CWI door middel van een separate jaarrekening verantwoording af aan het ministerie van SZW over het gevoerde financiële beheer en de bestedingen uit het beschikbaar gestelde liquidatiesaldo.

### **7.3. Risicomanagement**

Risicomanagement is een integraal onderdeel van het managementcontrolsysteem van CWI. Op basis van de opgedane ervaringen bij het monitoren, waarbij meer nadruk is

gelegd op de beheersacties, is de risicoanalyse verbeterd. Bij deze analyse zijn factoren als strategisch belang, afbreukrisico en budget uitgangspunt voor de prioritering van de speerpunten. Deze prioriteitsstelling geeft een gestructureerde basis voor de sturing en de verantwoording over de afgesproken prestaties, de doelmatigheid, de bedrijfsvoering en de mededeling over de bedrijfsvoering. CWI voldoet daarmee aan de eisen die worden gesteld aan interne beheersing.

In 2006 heeft de Raad van bestuur meermaals discussiebijeenkomsten georganiseerd met het personeel over de arbeidsmarktontwikkelingen, de kansen en knelpunten op de arbeidsmarkt en de koers van de organisatie. Tijdens deze bijeenkomsten zijn onderwerpen opgehaald voor het jaarplan 2007. Later zijn het jaarplan en de daarin gestelde prioriteiten met het personeel besproken.

Via weekberichten wordt de organisatie periodiek geïnformeerd en geïnstrueerd over besluiten van de Raad van bestuur en over lopende zaken.

De Raad van bestuur legt verantwoording af over de maatregelen die in de bedrijfsvoering zijn getroffen om de organisatie te beheersen. Deze mededeling heeft de vorm van een uitzonderingsrapportage en is opgesteld (volgens COSO) door de controleomgeving te beoordelen, de risico's te identificeren en vast te stellen welke maatregelen nodig zijn om deze risico's tot een aanvaardbaar niveau te reduceren.

In een organisatiebrede risicoanalyse zijn eind 2005 de speerpunten vastgesteld voor 2006:

- Stabiliteit primaire procesondersteunende systemen.
- Betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie.
- Inregelen parallelle en geïntegreerde ketendienstverlening.
- Professionaliteit medewerkers inclusief leervermogen en flexibiliteit en behoud van lokaal maatwerk binnen uniforme kaders dienstverleningsformules.
- Aansluiting van de meerjarenvisie op positie van CWI in krachtenveld van de arbeidsmarkt en het verwachtingspatroon van stakeholders.

#### Stabiliteit primaire procesondersteunende systemen

Het ICT-mantelcontract met Capgemini Outsourcing (CGO) dat in 2005 afliep, voorzag in de volledige kantoorautomatisering (KA) en in het beheer van de bedrijfsapplicaties. Na Europese aanbestedingen heeft CWI nieuwe contracten afgesloten met leveranciers als Atos Origin, IBM en Logica CMG. De Raad van bestuur heeft deze verplichte verhuizing van de ICT-infrastructuur het hele jaar zeer strak gevolgd.

*Het technische beheer van de gehele verwerkingsinfrastructuur (VI) is overgegaan naar IBM. De overgang is gepaard gegaan met een fysieke verhuizing van alle systemen en databestanden, de aanschaf en installatie van nieuwe hardware en het draaien van de systemen op een nieuw operating systeem. Tegelijkertijd zijn nieuwe software-releases met belangrijke functionele verbeteringen bij SONAR, werk.nl en het managementinformatie-systeem doorgevoerd. Dit alles maakte het VI-project zeer complex, zowel technisch, logistiek als functioneel. De mutaties zijn uiteindelijk met meer dan 4 maanden vertraging doorgevoerd op 13 november 2006. Ook na deze datum traden kleine en grotere verstoringen op in de verschillende systemen, onder meer performance- en stabiliteitsproblemen rondom werk.nl en storingen op de applicaties Sonar, ABS en E-intake.*

*Door de vertraging en de storingen zijn ook de migratie van de kantoorautomatisering, de nieuwe releases van werk.nl en de inrichting van de telefonische dienstverlening vertraagd.*

*Op 13 november 2006 is het vernieuwde werk.nl gepresenteerd. De beperkingen van de eerdere versie van werk.nl vormden de aanleiding voor deze vernieuwing. Beperkingen waren onder meer de hoge kosten voor onderhoud en ontwikkeling, klantontevredenheid over de vindbaarheid van informatie en het niet kunnen voldoen aan de huidige gebruikseisen.*

In het vierde kwartaal van 2006 is de verhuizing gerealiseerd. Hierdoor zijn enkele veranderingen in het werkproces later opgeleverd c.q. moeten nog opgeleverd worden.

Dit heeft weliswaar enige invloed gehad op het realiseren van de bedrijfsprestaties, maar een en ander bleef binnen aanvaardbare grenzen. Al met al stelt de Raad van bestuur vast dat de verhuizing van de ICT-infrastructuur ondanks de verwachte en opgetreden vertragingen en verstoringen beheerst is verlopen.

Het nog doorvoeren van noodzakelijke wijzigingen in de ICT in 2007 en de implementatie van het Digitaal Klantdossier betekent dat ook in 2007 stabiele en storingsvrije primaire procesondersteunende ICT-systemen van de Raad van bestuur doorlopend 'een vinger aan de pols houden' vragen en dat CWI als opdrachtgever proactief zwakke plekken ter sprake brengt bij de leveranciers.

#### Betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie

Het ministerie van SZW heeft een SUWI-normenkader opgesteld voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie. Dit normenkader is door CWI verder uitgewerkt, besproken met het ministerie en de Inspectie en ingevoerd. De Raad van bestuur stelt vast dat de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie door alle beheersmaatregelen is geborgd. Dit is ook geborgd voor de realisatie van zes (van de 23) prestatie-indicatoren waarbij, vanwege de overgang van de verwerkingsinfrastructuur, extrapolatie heeft plaatsgevonden of een kortere meetperiode is aangehouden.

#### Inregelen parallelle en geïntegreerde (keten)dienstverlening

CWI heeft samen met de ketenpartners verdere stappen gezet om te komen tot parallelle en geïntegreerde dienstverlening. In het jaarverslag worden hiervan diverse voorbeelden genoemd. Aan het ministerie is gevraagd om beperkingen in de samenwerking ten gevolge van privacywetgeving weg te nemen. Dit is voorzien voor 2007.

De ontwikkelingen op het gebied van het Digitaal Klantdossier maken parallelle en geïntegreerde dienstverlening nog verder mogelijk. Dit wordt in samenhang met het behoud van lokaal maatwerk binnen uniforme kaders van dienstverleningsformules bewaakt. Bij het opstellen van plannen en in gesprekken met management, medewerkers en stakeholders is hiervoor doorlopend aandacht.

In 2007 blijft het een uitdaging om binnen de in ketenverband vastgestelde dienstverleningsformules het lokale gewenste maatwerk te behouden, waarbij de ketenbrede marktwerkingsplannen centraal staan met het oogmerk het zittende bestand van werklozen maximaal te laten profiteren van de mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

#### Professionaliteit medewerkers inclusief leervermogen en flexibiliteit

De Raad van bestuur heeft diverse acties ondernomen om de professionaliteit van de medewerkers te versterken. Voorbeelden zijn de invoering van competentie management, het oprichten van de CWI Academie en het invoeren van loopbaanbeleid.

Ook in 2007 blijft investeren in professionele en mobiele medewerkers die voldoen aan de gevraagde competenties en functie-eisen aandacht vragen van de Raad van bestuur. Vooral om getalenteerde medewerkers voor de organisatie te behouden, mede tegen de achtergrond van de aantrekkelijke arbeidsmarkt en de blijvende onzekerheid over de structuur van het domein werk en inkomen.

#### Aansluiting van de meerjarenvisie CWI op de positie van CWI in krachtenveld van de arbeidsmarkt en het verwachtingspatroon van stakeholders

De Raad van bestuur heeft regelmatig impactanalyses, businesscases en uitvoeringstoetsen opgesteld om de haalbaarheid van onder andere ketenafspraken goed in beeld te houden. Tevens is de invoering van Competentietestcentra afgerond en de invoering van CWI Service (het telefonische dienstverleningskanaal) gestart. In 2007 blijft CWI daarom investeren in de verdere professionalisering van de kerntaak Arbeidsbemiddeling door het lokaal, regionaal en landelijk verstrekken van arbeidsmarkt informatie, gericht op goede regionale en integrale samenwerking. Enerzijds door samenwerkingsinitiatieven in ketenverband op lokaal en regionaal niveau. Anderzijds door verder ontwikkelen van de informatievergaring en -verstrekking vanuit

de eigen NWW-gegevens en externe dataverzamelingen, daarbij nauw samenwerkend met het CBS en UWV. Het beschikbaar stellen van arbeidsmarktinformatie wordt toegankelijker voor gemeenten, met verbeteringen in de vorm van lokale markt-bewerkingsplannen, die nu op vestigingsniveau worden opgesteld. In deze plannen worden de fricties op de regionale arbeidsmarkt in beeld gebracht en die vormen de basis voor het benaderen van werkgevers en het werven en vervullen van vacatures.

#### Maatregelen nemen om veiligheid van medewerkers te waarborgen en agressie tegen te gaan

Na enkele incidenten in het afgelopen jaar, waarbij ondanks genomen beveiligingsmaatregelen toch sprake was van ernstige onveilige situaties op de vestigingen, heeft de Raad van bestuur in overleg met de ketenpartners besloten om een stringenter aanpak te volgen om agressie in de keten tegen te gaan. Voorwaarde is dat medewerkers hun werk veilig kunnen doen en de dienstverlening klantgericht is. Dit houdt in dat ook de cliënt moet weten dat agressie jegens medewerkers niet geaccepteerd wordt. Inmiddels is een programma van eisen opgesteld dat in 2007 gerealiseerd gaat worden, waarbij de voortgang de directe aandacht heeft van de Raad van bestuur.

Uit de evaluatie van de speerpunten 2006 en de risicoanalyse 2007 volgen de aandachtspunten van de Raad van bestuur voor 2007, te weten:

- Stabiele en storingsvrije primaire procesondersteunende ICT-systemen.
- Maatregelen nemen om veiligheid van medewerkers te waarborgen en agressie tegen te gaan.
- Behoud van lokaal maatwerk met inachtneming van de uniforme kaders die zo optimaal mogelijk het rendement van de lokale inspanning op dienstverleningsgebied moeten conditioneren c.q. faciliteren.
- Investeren in professionele en mobiele medewerkers die voldoen aan de gevraagde competenties en functie-eisen.
- Verdere professionalisering van de kerntaak Arbeidsbemiddeling door het lokaal, regionaal en landelijk verstrekken van arbeidsmarktinformatie, gericht op goede regionale en integrale samenwerking.

#### **7.4. Doelmatigheid management en ondersteuning**

De Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) concludeert in haar rapport Inzicht in kostenbesparing CWI dat CWI in de periode 2002-2006 binnen zijn budget is gebleven en dat CWI voldoende heeft gedaan om de kosten te verlagen. Met de invoering van de Wet Structuur uitvoering werk en inkomen in 2002 kreeg CWI de opdracht om effectief en efficiënt te werken. Uitgangspunt bij het vaststellen van taken en budgetten was dat CWI ook een kostenbesparing zou realiseren. Die efficiencytaakstelling heeft geleid tot het verdwijnen van arbeidsplaatsen bij CWI. IWI geeft aan dat CWI op totaalniveau een goed inzicht kan bieden in de gerealiseerde kostenbesparingen. Het blijkt dat de besparingen op deelterreinen niet altijd goed in beeld zijn te brengen.

In de vorige hoofdstukken is transparant gemaakt dat CWI de streefwaarde van 19 van de 23 prestatie-indicatoren heeft overtroffen. Van 4 indicatoren blijft de realisatie enigszins onder de streefwaarde, maar wel binnen aanvaardbare grenzen zoals vastgesteld in het normenkader doelmatigheid. Hieruit volgt dat CWI een doelmatige organisatie is.

Met het ministerie van SZW is afgesproken dat in de verantwoording over de doelmatigheid wordt aangegeven welke kostenbesparingen zijn gerealiseerd. CWI zal daarvoor de volgende indicatoren gebruiken:

- Ontwikkeling kostenniveau: uitvoeringskosten in jaar t-1 minus uitvoeringskosten in jaar t (gecorrigeerd) te delen door de uitvoeringskosten jaar t-1.

- Ex ante (jaarplan): vergelijking tussen de gerealiseerde uitvoeringskosten in jaar t +1 met het budget in jaar t.
- Ex post (jaarsverslag): vergelijking tussen de gerealiseerde uitvoeringskosten in jaar t met de begroting in jaar t en de uitvoeringskosten in jaar t-1.

Om de jaren vergelijkbaar te maken, vinden er correcties plaats voor nieuw beleid, volumina en loon- en prijscompensatie.

Bovenstaande indicatoren zijn in het Jaarplan 2006 geoperationaliseerd aan de hand van een drietal prestatie-indicatoren:

Financiële prestatie-indicator 1: vergelijking tussen de begroting in het komende jaar (na correctie) met de begroting in het huidige jaar.

*Prestatie-indicator begroting 2007 versus begroting 2006 = 96,7%.*

Financiële prestatie-indicator 2: vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de realisatie van de kosten in het voorgaande jaar.

*Prestatie-indicator kosten 2006 versus kosten 2005 = 91,8%.*

Financiële prestatie-indicator 3: vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de begroting in het voorgaande jaar.

*Prestatie-indicator kosten 2006 versus begroting 2005 = 89,4%*

CWI zal het initiatief nemen om met het ministerie van SZW afspraken te maken over de wijze waarop de financiële kpi's worden vastgesteld. Het gaat hierbij om het formuleren van een gemeenschappelijk uitgangspunt met betrekking tot het te hanteren basisjaar dat als vertrekpunt dient voor de vergelijking en de te hanteren kostenfactoren.

Het Centraal Planbureau (CPB) concludeert in het in 2006 verschenen CPB Discussion Paper Measuring the Effectiveness of Public Employment Service (PES) Workers dat de uitkeringsbesparingen die de inzet van medewerkers van CWI oplevert, hoger zijn dan de kosten die hiermee gemoeid zijn. Uitgaven aan preventie en bemiddeling via CWI-medewerkers zijn dus kosteneffectief. In de publicatie van het CPB staat de vraag centraal of een ruimere personeelsbezetting bij CWI-kantoren leidt tot meer instroompreventie, hogere uitstroomcijfers, een meer tijdige verstrekking van uitkeringen en meer bij werkgevers geworven vacatures. Deze bevindingen worden vervolgens benut om de baten van extra personeel te vergelijken met de bijbehorende kosten. Extra medewerkers dragen vooral bij aan de uitstroom van cliënten van CWI die minder dan zes maanden zoeken naar werk en relatief kansrijk zijn. Deze groep bestaat voornamelijk uit WW'ers en, in mindere mate, uit bijstandsontvangers. Daarnaast constateert het CPB dat medewerkers van CWI bijdragen aan de tijdigheid van verstrekte WW-uitkeringen, meer preventie van instroom (de 'poortwachtersrol' van CWI) en meer werving van vacatures bij werkgevers. Het CPB noemt de effecten qua omvang relatief bescheiden, maar kosteneffectief: de uitkeringsbesparingen van extra inzet van medewerkers compenseren de kosten ruim.

CWI heeft in 2006 de methodiek van interne benchmarking van de CWI-vestigingen verder geperfectioneerd. Maandelijks wordt op basis van 11 prestatie-indicatoren een ranking van alle vestigingen gepubliceerd. In deze benchmark wordt rekening gehouden met de effecten van een aantal exogene factoren op de arbeidsmarkt. Daarnaast heeft de Raad van bestuur aan alle 11 indicatoren een zeker gewicht gegeven in de berekening van de uiteindelijke scores. In 2006 weegt met name het gewicht van de uitkomsten van de onderzoeken naar klanttevredenheid zwaar door. Met de maandelijkse benchmark zorgt CWI ervoor dat de vestigingen scherp blijven en voortdurend worden uitgedaagd om de prestaties te verbeteren en de efficiency te verhogen.

## 8. Jaarrekening CWI 2006

### 8.1. Balans per 31 december 2006 (na onttrekking bestemmingsfondsen)

Activa	31-12-2006	31-12-2005
	EUR	EUR
<b>MATERIËLE VASTE ACTIVA</b>		
Bedrijfsgebouwen en -terreinen	31.218.852	24.788.698
Computers en software	6.345.565	4.691.471
Overige bedrijfsmiddelen	16.982.777	14.217.975
Activa in uitvoering	<u>5.641.370</u>	<u>4.459.283</u>
<b>Totaal vaste activa</b>	60.188.564	48.157.427
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>		
Liquide middelen	64.441.030	46.739.086
Overige vlottende activa	<u>25.605.870</u>	<u>23.349.148</u>
<b>Totaal vlottende activa</b>	90.046.900	70.088.234
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<u>150.235.464</u>	<u>118.245.661</u>



<b>Passiva</b>	<u>31-12-2006</u>	<u>31-12-2005</u>
	EUR	EUR
<b>FONDSSEN</b>		
Bestemmingsfonds uitvoering	41.298	7.939.255
Bestemmingsfonds projecten regulier	3.727.448	5.144.323
Bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW	<u>10.291.964</u>	<u>9.489.192</u>
<b>Totaal fondsen</b>	14.060.710	22.572.770
<b>VOORZIENINGEN</b>		
Voorziening (bovenwettelijke) WW	4.691.178	4.353.543
Voorziening reorganisatie	13.725.000	-
Voorziening arbeidsongeschiktheid	1.496.582	1.011.396
Voorziening jubilarissen	4.943.188	5.099.181
Voorziening claims	3.280.154	3.589.895
Voorziening BVG's	<u>3.359.384</u>	<u>4.422.664</u>
<b>Totaal voorzieningen</b>	31.495.486	18.476.679
<b>KORTLOPENDE SCHULDEN</b>		
Crediteuren	16.740.606	16.597.459
Belastingen en premies sociale verzekeringen	9.847.017	5.174.864
Overige kortlopende schulden	<u>78.091.645</u>	<u>55.423.889</u>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	104.679.268	77.196.212
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<u>150.235.464</u>	<u>118.245.661</u>

## 8.2. Staat van baten en lasten 2006

	Realisatie 2006 EUR	Begroting 2006 EUR	Realisatie 2005 EUR
<b>Baten</b>			
Rijksbijdrage regulier	357.332.696	360.710.000	343.500.000
Rijksbijdrage incidenteel	5.525.821	11.793.211	29.740.141
Overige baten	17.770.711	4.600.000	19.365.849
<b>Totaal baten</b>	<b>380.629.228</b>	<b>377.103.211</b>	<b>392.605.990</b>
<b>Lasten</b>			
Loonkosten eigen personeel	197.506.501	199.333.000	222.164.687
Kosten extern personeel	22.282.632	13.500.000	37.918.626
Overige personeelskosten	27.337.986	13.000.000	20.832.981
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>247.127.119</b>	<b>225.833.000</b>	<b>280.916.294</b>
Afschrijvingskosten	9.162.355	13.800.000	8.607.635
Huisvestingskosten	45.247.741	50.100.000	45.948.363
Automatiseringskosten	46.799.801	48.300.000	51.874.040
Kantoorkosten	8.976.500	8.400.000	11.648.481
Vervoerskosten	6.045.387	5.000.000	5.776.051
Overige beheerskosten	28.944.770	34.537.788	23.846.055
<b>Totaal overige bedrijfskosten</b>	<b>145.176.554</b>	<b>160.137.788</b>	<b>147.700.625</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>392.303.673</b>	<b>385.970.788</b>	<b>428.616.919</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b> <i>(exclusief financiële baten en lasten)</i>	<b>-11.674.445</b>	<b>-8.867.577</b>	<b>-36.010.929</b>
Financiële baten en lasten	2.359.613	-1.000.000	2.010.188
<b>Saldo van baten en lasten</b> <i>(vóór onttrekking bestemmingsfondsen)</i>	<b>-9.314.832</b>	<b>-9.867.577</b>	<b>-34.000.741</b>
Onttrekking bestemmingsfondsen	9.314.832	9.867.577	34.000.741
<b>Saldo van baten en lasten</b> <i>(na onttrekking bestemmingsfondsen)</i>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 8.3. Kasstroomoverzicht 2006

	2006	2005
	EUR	EUR
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Saldo baten en lasten (vóór onttrekking bestemmingsfondsen)	-9.314.832	-34.000.741
<b>Onttrekking bestemmingsfondsen</b>		
Onttrekking bestemmingsfonds uitvoering en projecten regulier	9.314.832	34.000.741
<b>Totaal saldo baten en lasten</b> (na onttrekking bestemmingsfondsen)	-	-
Afschrijvingen	9.162.355	8.607.635
Mutatie kortlopende vorderingen	-2.256.722	-7.760.764
Mutatie bestemmingsfondsen	-8.512.060	-30.336.227
Mutatie voorzieningen	13.018.807	8.220.763
Mutatie kortlopende schulden	27.483.056	-13.927.540
<b>Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties</b>	38.895.436	-35.196.133
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Investerings materiële vaste activa	-21.193.492	-20.960.306
<b>Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	-21.193.492	-20.960.306
<b>Nettokasstroom</b>	17.701.944	-56.156.439
Liquide middelen per 1 januari	46.739.086	102.895.525
Liquide middelen per 31 december	64.441.030	46.739.086
<b>Nettokasstroom</b>	17.701.944	-56.156.439

## **8.4. Toelichting op de jaarrekening**

### ***Algemeen***

De Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) is per 1 januari 2002 opgericht middels de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) van 29 november 2001. CWI is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en heeft zijn statutaire zetel te Amsterdam. Vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam worden de zes districten aangestuurd. Landelijk heeft CWI 128 vestigingen waar cliënten terecht kunnen voor werk en inkomen. De dagelijkse leiding van de organisatie is in handen van de Raad van bestuur. De Raad van advies vervult een adviserende taak. De financiële verantwoording van CWI is nader geregeld in de Wet SUWI en de daarbij behorende Regeling SUWI. Op 2 maart 2007 is de laatste toevoeging op de Regeling SUWI in het Staatsblad gepubliceerd. CWI valt als SUWI-organisatie onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Onderdeel van de CWI-organisatie vormt het Bureau keteninformatisering werk en inkomen (BKWI). Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in het Algemeen Ketenoverleg (AKO). BKWI is organisatorisch geplaatst binnen CWI. Dit betekent niet dat BKWI onder de aansturing van de Raad van bestuur van CWI valt. De Raad van bestuur van CWI is formeel verantwoordelijk, maar voert niet de dagelijkse leiding. BKWI brengt conform de Bijlage XX van de Regeling SUWI zelfstandig een jaarverslag inclusief een jaarrekening uit.

### ***Activiteiten***

CWI heeft als primaire doelstelling de transparantie op de arbeidsmarkt te bevorderen en daarmee de aansluiting tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te verbeteren. Hiervoor registreert CWI cv's en vacatures in zijn systemen. Daarnaast verzorgt CWI de aanvraag ten behoeve van de WWB- en WW-uitkeringen, alsmede de Wsw-indicatiestellingen. CWI draagt tevens zorg voor de uitvoering van de regelgeving op het terrein van het ontslagrecht en de toelating van vreemdelingen op de arbeidsmarkt door de afdeling Juridische Zaken. Voor een uitgebreide beschrijving van de activiteiten wordt verwezen naar het jaarverslag.

CWI is de rechtsopvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Alle taken van het voormalige Arbeidsbureau Nederland zijn naar CWI overgegaan. De nieuwe, bijkomende taakstellingen van de CWI-organisatie wijken echter in belangrijke mate af van de oude taken. Om deze 'transformatie' tot stand te kunnen brengen zijn transformatieprojecten en boedelscheidingsprojecten gepland. Het ministerie van SZW heeft derhalve voor de periode 2002 tot en met 2005, respectievelijk 2006, specifieke budgetten ter beschikking gesteld. Eind 2005 zijn de transformatieprojecten afgerond en de boedelscheidingsprojecten in 2006.

### ***Financiering van de activiteiten***

De activiteiten van CWI worden gefinancierd uit de volgende bronnen:

- 1 Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW
- 2 Rijksbijdrage projecten regulier additioneel van het ministerie van SZW
- 3 Rijksbijdrage boedelscheidingsclaim van het ministerie van SZW
- 4 Bestemmingsfondsen
- 5 Overige baten uit dienstverlening aan derden

ad 1 Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW

Op basis van artikel 45 lid 1 van de Wet SUWI komen de uitvoeringskosten van CWI ten laste van de door het ministerie van SZW toegekende rijksbijdrage welke is gebaseerd op de door CWI ingediende begroting. De rijksbijdrage wordt ontvangen voor het uitvoeren van wettelijke taken die kosteloos worden verricht ten behoeve van werkzoekenden en werkgevers ingevolge de SUWI-wetgeving. De rijksbijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

ad 2 Rijksbijdrage projecten regulier additioneel van het ministerie van SZW

Dit betreft de door het ministerie van SZW aan CWI verstrekte additionele opdrachten. Bij de toekenning van additionele projectbudgetten door het ministerie van SZW worden nadere voorwaarden over de besteding opgenomen. Afhankelijk van deze voorwaarden wordt het budget volledig in het jaar van toekenning in de baten verantwoord of gedeeltelijk als baten verantwoord op basis van werkelijk gemaakte kosten in het boekjaar. In dit laatste geval wordt het niet uitgeputte deel van het budget als schuld aan het ministerie van SZW verantwoord.

ad 3 Rijksbijdrage boedelscheidingsclaim van het ministerie van SZW

De boedelscheidingsclaim is een trekkingsrecht bij het ministerie van SZW. Dit is een niet uit de balans blijvend recht dat ontstaan is bij de afscheiding van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. De projecten die hieronder vallen zijn specifiek benoemd en afgestemd met het ministerie van SZW. De projecten kunnen tussentijds worden afgerekend met het ministerie van SZW op basis van ingediende verantwoordingen per project. De baten uit de boedelscheidingsclaim zijn definitief op het moment dat de separaat bij het ministerie van SZW ingediende declaratie wordt goedgekeurd. De rijksbijdrage boedelscheidingsclaim wordt uiterlijk verstrekt tot en met 31 december 2006.

ad 4 Bestemmingsfondsen

De bestemmingsfondsen zijn ontstaan uit het positieve saldo van baten en lasten in voorgaande boekjaren. De bestemmingsfondsen zijn onderverdeeld in drie categorieën: uitvoering, projecten en (bovenwettelijke) WW. Het bestemmingsfonds uitvoering dient ter financiering van toekomstige tekorten op de reguliere begroting. Dit fonds is gemaximeerd tot een door het ministerie van SZW goedgekeurd bedrag. Onttrekking uit dit bestemmingsfonds kan slechts plaatsvinden indien er sprake is van een exploitatietekort inzake de reguliere financiering. Onttrekking uit het bestemmingsfonds projecten is gelijk aan de daadwerkelijk gemaakte kosten per project. Het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW is gevormd ter financiering van de reguliere toekomstige (bovenwettelijke) WW-uitkeringen waarvoor CWI eigen risicodragend is. Onttrekking uit dit bestemmingsfonds vindt alleen plaats ten gunste van de voorziening (bovenwettelijke) WW die bij 'Grondslagen voor de waardering van activa en passiva' nader wordt toegelicht.

ad 5 Overige baten uit dienstverlening aan derden

De overige dienstverlening aan derden bestaat onder andere uit onderverhuur van ruimten in panden, adviestaken rond ontslagtoetsing voor het UWV en Eures-taken met behulp van gelden vanuit de Europese Gemeenschap. De Eures-gelden worden als voorschot ontvangen en staan op de balans. Baten worden verantwoord tot het bedrag van de daadwerkelijk gemaakte kosten. Het resterende saldo vormt een schuld aan de Europese Gemeenschap en wordt verantwoord als vooruitontvangen subsidie.

### **Europese aanbesteding**

CWI dient als ZBO te voldoen aan de geldende Europese aanbestedingsrichtlijnen. Niet alle inkoop zijn in 2006 (volledig) conform de Europese aanbestedingsrichtlijnen tot stand gekomen. Tot een bedrag van € 0,8 mln zijn contracten voor producten en diensten afgesloten, waarbij aan de Europese aanbestedingsrichtlijnen voorbijgegaan is. Doordat dit bedrag onder de normgrens van 1% (van de totale kosten) inzake rechtmatigheid blijft, zijn de totale kosten rechtmatig.

### **Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening**

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de eisen zoals gesteld in de Wet SUWI artikel 49 en daar waar mogelijk in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9. Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de nominale waarde. De bedragen zijn opgenomen in euro's.

De jaarrekening van CWI wijkt met name op de volgende onderdelen af van het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9 en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving:

- 1 De activering van investeringen is gebaseerd op bedrijfseconomische principes. Bepaalde uitgaven worden direct als last in de exploitatie verantwoord, wanneer in het betreffende jaar specifieke projectfinanciering beschikbaar is.
- 2 De vorming van het bestemmingsfonds voor (bovenwettelijke) WW.
- 3 Een reorganisatievoorziening wordt pas getroffen wanneer eenduidigheid bestaat over de (additionele) financiering die met deze reorganisatierisico's samenhangt en dus niet alleen op het moment van ontstaan van de risico's uit hoofde van de reorganisatie.
- 4 Het niet opnemen van de cijfers van het afzonderlijke bedrijfsonderdeel BKWI in de jaarrekening van CWI.
- 5 Het niet opnemen van de cijfers inzake de rechten en verplichtingen van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie die voortvloeien uit een collectieve arbeidsovereenkomst of regeling van arbeidsvoorwaarden jegens werknemers die voor 1 november 2004 bij de Arbeidsvoorzieningsorganisatie in dienst zijn geweest.

De vergelijkende cijfers over 2005 zijn ook opgesteld met inachtneming van deze afwijkende bepalingen.

### **Gebruik van schattingen en veronderstellingen**

Bij het opstellen van de jaarrekening worden schattingen en veronderstellingen gebruikt (bijvoorbeeld voor sommige gerapporteerde bedragen aan activa en passiva en sommige gerapporteerde bedragen aan baten en lasten gedurende de verslagperiode). Het gebruik van deze schattingen en veronderstellingen is conform de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving. De werkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen.

### **Grondslagen voor de waardering van activa en passiva**

#### **Activa:**

##### **Materiële vaste activa**

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs verminderd met de cumulatieve afschrijvingen of tegen lagere realiseerbare waarde. Materiële vaste activa in uitvoering betreffen met name investeringen in bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's) die nog niet zijn opgeleverd. Afschrijvingen geschieden lineair op basis van de geschatte economische levensduur. Deze bedraagt 10 jaar voor bedrijfsgebouwen, 3 jaar voor computers en software en 4 tot 10 jaar voor de overige bedrijfsmiddelen. Over investeringen die gedurende het boekjaar plaatsvinden wordt naar tijdsgelang afgeschreven. Op investeringen wordt afgeschreven na ingebruikname. Activering vindt plaats op basis van bedrijfseconomische principes.

## **Overige vlottende activa**

Op de vorderingen worden noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid in mindering gebracht. Het risico van oninbaarheid wordt op basis van individuele posten beoordeeld.

## **Passiva:**

### **Fondsen**

De fondsen zijn gevormd ter financiering van specifiek gedefinieerde doelen en/of projecten en mogen uitsluitend hiervoor worden aangewend. Fondsen mogen slechts worden herbestemd na goedkeuring van het ministerie van SZW.

#### *Bestemmingsfonds uitvoering*

Het bestemmingsfonds uitvoering dient ter financiering van toekomstige tekorten op de reguliere begroting. Dit fonds is gemaximeerd tot een door het ministerie van SZW goedgekeurd bedrag. Onttrekking uit dit bestemmingsfonds kan slechts plaatsvinden indien er sprake is van een exploitatietekort inzake de reguliere financiering zoals toegelicht bij 'Financiering van de activiteiten'.

#### *Bestemmingsfonds projecten regulier*

Het ministerie van SZW heeft de vorming van het bestemmingsfonds projecten regulier uit het saldo van baten en lasten 2002 en 2003 goedgekeurd. Aan het bestemmingsfonds worden de kosten voor de uitvoering van specifieke bestemmingsfondsprojecten onttrokken. De specificatie van budgetten en onttrekking op projectniveau is opgenomen in de 'Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten'.

#### *Bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW*

CWI is eigenrisicodragers voor de reguliere (bovenwettelijke) WW. Voor de financiering van de toekomstige risico's inzake de reguliere (bovenwettelijke) WW heeft CWI een bestemmingsfonds gevormd. Voor de lopende reguliere (bovenwettelijke) WW-uitkeringen heeft CWI een voorziening (bovenwettelijke) WW gevormd, zie hiervoor 'Voorzieningen'. De dotatie aan het bestemmingsfonds betreft de inhouding van de wettelijke pseudopremie WW op de salarissen. Als onttrekking wordt de benodigde dotatie aan de voorziening (bovenwettelijke) WW verantwoord. Het ministerie van SZW dient jaarlijks formeel toestemming te geven voor de dotatie aan het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW middels het goedkeuren van de jaarrekening.

## **Voorzieningen**

Voorzieningen worden in de balans opgenomen wanneer een wettelijke of feitelijke verplichting, die op betrouwbare wijze kan worden ingeschat, ontstaat als gevolg van een gebeurtenis in het verleden en het waarschijnlijk is dat een uitstroom van economische voordelen nodig zal zijn om de verplichting af te wikkelen.

#### *Voorziening (bovenwettelijke) WW*

De voorziening voor de reguliere (bovenwettelijke) WW betreft de harde verplichtingen inzake lopende reguliere (bovenwettelijke) WW-uitkeringen van oud-medewerkers van CWI. De hoogte van de voorziening wordt berekend op basis van de maximale wettelijke uitkeringsduur inzake de (bovenwettelijke) WW gecorrigeerd voor de mogelijke uitstroom per leeftijdscategorie. Betaalde uitkeringen gedurende het boekjaar worden in mindering gebracht op de voorziening. De voorziening (bovenwettelijke) WW wordt gedoteerd door onttrekking vanuit het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW. De voorziening WW heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

### *Voorziening reorganisatie*

Een voorziening voor reorganisatie wordt opgenomen wanneer het management een gedetailleerd en formeel reorganisatieplan heeft goedgekeurd en deze herstructurering hetzij in gang is gezet, hetzij aan de betrokken partijen is aangekondigd. Daarnaast moet er eenduidigheid bestaan over de (additionele) financiering die met deze reorganisatierisico's samenhangt. Het sociaal plan is in 2006 opgesteld en loopt tot en met 2008. Op 16 november 2006 is een (herziene) aanvraag voor de additionele financiering van deze reorganisatie ingediend bij het ministerie van SZW ter hoogte van € 13,725 mln. Het ministerie van SZW heeft besloten dat CWI hiertoe een balanspositie mag vormen ten laste van de reguliere exploitatie. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

### *Voorziening arbeidsongeschiktheid*

Per 1 juli 2005 is CWI eigenrisicodragend geworden inzake WAO. Uit hoofde hiervan zijn de bestaande verplichtingen voorzien, rekening houdend met toekomstige dotaties en onttrekkingen. Extra dotaties komen ten laste van de reguliere exploitatie. De voorziening arbeidsongeschiktheid heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

### *Voorziening jubilarissen*

CWI heeft een voorziening opgenomen voor jubilarissen. Dit betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 12,5-jarig, een 25-jarig en een 40-jarig diensttijdjubileum. Conform de richtlijn wordt ieder jaar een evenredig deel van de opgebouwde aanspraken aan de kosten toegerekend. Het bedrag van de voorziening is per leeftijdscategorie gecorrigeerd voor de kans dat medewerkers daadwerkelijk aanspraak zullen maken op de betreffende jubileumuitkering. De voorziening jubilarissen heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekeningen is rekening gehouden met een indexering en een discontering.

### *Voorziening claims*

De voorziening claims is opgenomen in verband met risico's die CWI loopt op het gebied van (aankomende) gerechtelijke procedures.

### *Voorziening BVG's*

De voorziening BVG's is opgenomen voor leegstand in BVG-panden. Met deze voorziening wordt het economisch risico van leegstand in BVG-panden afgedekt. Vanaf 2002 was het beleid dat CWI ongeveer 20 procent meer ruimte huurde dan strikt benodigd zou zijn voor CWI zelf op basis van de gestelde normen met als doel deze ruimte te verhuren aan belanghebbende partijen zoals uitzendbureaus. Vanwege de ontwikkelingen op de onroerendgoedmarkt heeft CWI zijn beleid gewijzigd en huurt in nieuw te openen BVG-panden voortaan alleen de voor CWI benodigde vierkante meters, of er wordt voorafgaand aan het sluiten van een huurcontract zorg gedragen voor onderhuurcontracten met ketenpartners of andere belanghebbende partijen die dezelfde looptijd hebben als het huurcontract van CWI. De voorziening BVG's heeft een overwegend langlopend karakter. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van huren, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.



## **Pensioenen**

CWI heeft een pensioenregeling die op basis van RJ 271.3 wordt geclassificeerd als een toegezegd pensioenregeling. De pensioenregeling wordt gefinancierd door premiebetalingen aan het bedrijfspensioenfonds, welke is ondergebracht bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP). Dit betreft een bedrijfstakpensioenfonds en CWI heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen, anders dan hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken worden gemaakt op CWI door individuele deelnemers. De pensioenregeling is derhalve verwerkt als zou sprake zijn van een toegezegde bijdrageregeling. De pensioenlast bestaat bij een toegezegde bijdrageregeling uit de premies over het lopende jaar. De door ABP gepubliceerde dekkingsgraad (bij nominale marktrekenrente) ultimo 2006 bedraagt 131 procent (2005: 120,2 procent).

## ***Grondslagen voor de bepaling van baten en lasten***

Baten en lasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Dit houdt onder andere in dat bedrijfskosten worden verantwoord op het moment van levering van het goed of de verrichting van de dienst.

Voor een gedetailleerde beschrijving van de verantwoording van de baten wordt verwezen naar 'Financiering van de activiteiten'.

## 8.5. Toelichting op de balans

### **Materiële vaste activa**

Voor de materiële vaste activa is het verloop in het boekjaar als volgt te specificeren:

	Bedrijfs- gebouwen EUR	Computers en software EUR	Overige bedrijfsmidd. EUR	Activa in uitvoering EUR	Totaal 2006 EUR	Totaal 2005 EUR
Aanschafwaarde per 1 januari	29.506.132	7.621.181	17.465.035	4.459.283	59.051.631	40.361.943
Cumulatieve afschrijvingen	-4.717.434	-2.929.710	-3.247.060	-	-10.894.204	-4.557.187
<b>Boekwaarde per 1 januari</b>	<b>24.788.698</b>	<b>4.691.471</b>	<b>14.217.975</b>	<b>4.459.283</b>	<b>48.157.427</b>	<b>35.804.756</b>
Investerings 2006				21.425.025	21.425.025	21.187.756
Overboekingen	10.846.106	4.348.056	5.048.776	-20.242.938	-	-
Herrubricering aanschafwaarde	687	-687	-	-	-	-
Herrubricering cumulatieve afschrijving	-152	152	-	-	-	-
Desinvesteringen aanschafwaarde	-300.133	-687	-3.256	-	-304.076	-326.525
Desinvesteringen cumulatieve afschrijving	72.219	324	-	-	72.543	99.075
Afschrijvingen	-4.188.573	-2.693.064	-2.280.718	-	-9.162.355	-8.607.635
Waarvan bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-1.871.036
<b>Boekwaarde per 31 december</b>	<b>31.218.852</b>	<b>6.345.565</b>	<b>16.982.777</b>	<b>5.641.370</b>	<b>60.188.564</b>	<b>48.157.427</b>
Aanschafwaarde per 31 december	40.052.792	11.967.863	22.510.555	5.641.370	80.172.580	59.051.631
Cumulatieve afschrijvingen	-8.833.940	-5.622.298	-5.527.778	-	-19.984.016	-10.894.204
<b>Boekwaarde per 31 december</b>	<b>31.218.852</b>	<b>6.345.565</b>	<b>16.982.777</b>	<b>5.641.370</b>	<b>60.188.564</b>	<b>48.157.427</b>
Afschrijvingspercentages	10%	33%	10-25%			

De materiële vaste activa bestaan voornamelijk uit investeringen in bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's). Deze investeringen betreffen met name de verbouwings- en inrichtingskosten. CWI heeft geen BVG-panden in eigendom. Uitgangspunt is dat alle Centra voor werk en inkomen conform afspraken met de ketenpartners (UWV en de gemeenten) en het ministerie van SZW zoveel mogelijk worden ondergebracht in BVG's. Voor de geprognosticeerde realisatie van BVG's zijn tijdslijnen uitgezet in het meerjarenhuisvestingsplan. Ultimo 2006 zijn er 66 (2005: 52) formele BVG's, waarvan 18 (2005: 16) in bestaande CWI-locaties. Er zijn 11 (2005: 9) tijdelijke BVG's en 31 (2005: 50) BVG's in ontwikkeling.

De investeringen in opgeleverde formele BVG's en BVG's in bestaande CWI-locaties zijn verantwoord onder Bedrijfsgebouwen, Computers en software en Overige bedrijfsmiddelen. De investeringen in BVG's in ontwikkeling zijn verantwoord onder Activa in uitvoering.

De investeringen in computers en software betreffen met name licentiekosten inzake Sonar, PC's, TFT-schermen, printers, noodstroomvoorzieningen en switches.

### Liquide middelen

	31-12-2006	31-12-2005
	EUR	EUR
Banken	64.385.747	46.687.203
Kassen	55.283	51.883
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>64.441.030</b>	<b>46.739.086</b>

CWI neemt verplicht deel aan het Geïntegreerd Middelen Beheer. Uit dien hoofde staat er ultimo 2006 € 60 mln op een depositorekening bij het ministerie van Financiën. Deze deposito's hebben een gemiddelde looptijd van een week tot een maand.

Het saldo liquide middelen per 31 december 2006 is ten opzichte van 31 december 2005 gestegen met € 17,7 mln. Dit wordt veroorzaakt doordat in 2006 financiering ontvangen is voor projecten die (deels) pas in 2007 uitgevoerd gaan worden. Het betreft Digitaal Klantdossier (DKD), Burger Service Nummer (BSN), Handelsregisterwet (NHR) en diverse subsidies. Daarnaast zijn de kortlopende schulden sterk toegenomen.

### Overige vlottende activa

	31-12-2006	31-12-2005
	EUR	EUR
Ministerie van SZW		
Noq te ontvangen inzake boedelscheidingsclaim	-	50.800
Totaal ministerie van SZW	-	50.800
Debiteuren		
Debiteuren	12.185.368	2.795.409
Voorziening oninbare debiteuren	-367.307	-151.932
Totaal debiteuren	11.818.061	2.643.477
Noq te ontvangen ESF-subsidie van Agentschap SZW inzake Centrum Vakopleiding	-	2.223.523
Noq te ontvangen ESF-subsidie van Agentschap SZW inzake Vacature Offensief	8.271.736	9.193.995
Noq retour te ontvangen RM ESF-subsidies (afwikkeling t.b.v. de Arbeidsvoorzieningsorganisatie)	4.737	4.737
Noq te factureren baten	628.076	402.034
Noq te ontvangen rente	152.882	95.397
Betaalde waarborgsommen	77.211	80.163
Voorschot aan Talenter	-	2.000.000
Vorderingen op personeel	22.053	7.138
Vordering op UWV inzake koeriersdiensten	-	200.000
Vooruitbetaalde portokosten TPG	354.197	220.000
Vooruitbetaalde vervoerskosten	773.723	834.702
Vooruitbetaalde huisvestingskosten	4.702.806	5.607.585
Vooruitbetaalde automatiseringskosten	593.077	1.218.070
Vooruitbetaalde kantoorkosten	106.563	506.522
Vooruitbetaalde overige beheerskosten	166.145	40.590
Voorziening overige oninbare posten	-3.332.916	-2.729.486
Diverse vorderingen	1.267.519	749.901
Totaal overige posten	13.787.809	20.654.871
<b>Totaal overige vlottende activa</b>	<b>25.605.870</b>	<b>23.349.148</b>

### Verloopstaat voorziening oninbare posten

	Oninbare debiteuren		Overige oninbare posten	
	31-12-2006	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2005
	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	151.932	282.781	2.729.486	5.589.236
Dotaties	496.322	33.894	3.026.953	683.469
Onttrekkingen	-12.496	-84.629	-2.223.523	-1.135.181
Vrijval	-268.451	-80.114	-200.000	-2.408.038
<b>Stand per 31 december</b>	<b>367.307</b>	<b>151.932</b>	<b>3.332.916</b>	<b>2.729.486</b>

Het totaalsaldo overige vlottende activa ultimo 2006 is ten opzichte van ultimo 2005 gestegen met ongeveer € 2,3 mln. Hieronder zijn voor de meest significante posten de ontwikkelingen weergegeven.

#### *Ministerie van SZW*

Het nog te ontvangen saldo dat ultimo 2005 in de balans stond is in 2006 van het ministerie van SZW ontvangen.

#### *Debiteuren*

Het debiteurensaldo is met € 9,4 mln sterk toegenomen ten opzichte van het saldo ultimo 2005. Het saldo was laag in 2005, omdat (in tegenstelling tot 2006) de huur voor het eerste kwartaal van 2006 niet vooruit is gefactureerd aan de onderhuurders. De facturatie van de huur voor het eerste kwartaal 2007 heeft wel grotendeels in 2006 plaatsgevonden. Daarnaast is er in december 2006 een aantal grote afrekeningen verstuurd aan UWV in het kader van BVG-investeringen.

#### *Nog te ontvangen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding*

Door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie is ten behoeve van Centrum Vakopleiding ESF-subsidie aangevraagd in het kader van het project Aanbodversterking voor langdurig en kortdurend werklozen, dat plaatsvond in 2001. CWI heeft als rechtsopvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie de afwikkeling van deze ESF-subsidie overgedragen gekregen. In het verleden is door het Agentschap SZW een negatieve beschikking afgegeven, waartegen CWI bezwaar heeft aangetekend. Gedurende 2006 werd duidelijk dat herziening van de eerder afgegeven beschikking door het Agentschap SZW niet realistisch meer was. De vordering van € 2,2 mln is derhalve afgeboekt ten laste van de reeds getroffen voorziening.

#### *Nog te ontvangen ESF-subsidie van Agentschap SZW inzake Vacature Offensief*

CWI heeft van 1 april 2004 tot en met december 2005 het project Vacature Offensief uitgevoerd. Dit project wordt deels door middel van ESF-3 subsidie gefinancierd. Definitieve toekenning van de subsidie vindt plaats na goedkeuring van de einddeclaratie. In 2006 is reeds een klein voorschot ontvangen. De vordering ultimo 2006 van € 8,3 mln betreft het restant van de subsidiabele kosten van met name externe medewerkers van het project Vacature Offensief (deel 1 en deel 2). Op basis van de gekwantificeerde onzekerheid omtrent het niet kunnen voldoen aan de stringente ESF-3 regelgeving is ultimo 2006 een bedrag van € 3,1 mln als voorziening verantwoord. Zie ook de toelichting bij 'Baten'. De afrekening van de vordering heeft nog niet plaatsgevonden in afwachting van de definitieve beschikkingen van het Agentschap SZW.

#### *Voorschot aan Talenter*

Het voorschot aan Talenter is in 2002 om administratieve redenen verstrekt. CWI heeft het voorschot in de loop van 2006 volledig verrekend.

#### *Vooruitbetaalde huisvestingskosten*

De vooruitbetaalde huisvestingskosten bevatten voornamelijk vooruitbetaalde huur- en servicekosten voor het eerste kwartaal 2007.

#### *Voorziening oninbare overige posten*

De voorziening oninbare overige posten bestaat voornamelijk uit een voorziening van € 1,3 mln voor de vordering die CWI heeft op het Agentschap SZW inzake ESF-subsidie betreffende het Vacature Offensief.

## Fondsen

	Bestemmings- fonds uitvoering	Bestemmings- fonds projecten regulier	Bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW	Totaal 2006	Totaal 2005
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	7.939.255	5.144.323	9.489.192	22.572.770	52.908.997
Dotatie tijdens het boekjaar	-	-	3.854.169	3.854.169	4.998.212
Onttrekking uitvoering/projecten	-7.897.957	-1.416.875	-	-9.314.832	-34.000.741
Onttrekking (bovenwettelijke) WW in verband met dotatie voorziening	-	-	-3.051.397	-3.051.397	-1.333.698
<b>Stand per 31 december</b>	41.298	3.727.448	10.291.964	14.060.710	22.572.770

Het negatieve saldo baten en lasten 2006 van € 9,3 mln wordt conform de daarover gemaakte afspraken met het ministerie van SZW gefinancierd vanuit onttrekkingen op de bestemmingsfondsen uitvoering en projecten regulier. De onttrekkingen op projectniveau worden nader gespecificeerd in 'Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten'.

## Voorziening (bovenwettelijke) WW

	31-12-2006 EUR	31-12-2005 EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	4.353.543	4.634.412
Dotatie uit bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW	3.051.397	1.333.698
Onttrekking (bovenwettelijke) WW in verband met uitkeringen	-2.713.762	-1.614.567
<b>Stand per 31 december</b>	4.691.178	4.353.543

De voorziening van de (bovenwettelijke) WW ultimo 2006 is licht gestegen ten opzichte van 2005. De stijging kan met name verklaard worden door het vertrek van diverse medewerkers met een tijdelijk contract. De stijging is niet bijzonder groot, omdat medewerkers met een tijdelijk contract verhoudingsgewijs lagere WW-aanspraken hebben. Evenmin hebben zij recht op een bovenwettelijke WW-uitkering. De verplichtingen ten opzichte van de hier genoemde medewerkers zijn niet opgenomen in de voorziening reorganisatie. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 1,2 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 2,2 mln en € 1,3 mln.

## Voorziening reorganisatie

	31-12-2006 EUR	31-12-2005 EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	-	-
Dotatie tijdens het boekjaar	13.725.000	-
Onttrekking tijdens het boekjaar	-	-
<b>Stand per 31 december</b>	13.725.000	-

De voorziening reorganisatie is gevormd ten behoeve van de verwachte kosten voor ongeveer 150 medewerkers die zullen afvloeien tijdens de reorganisatie. De reorganisatie is beschreven in het Sociaal Plan CWI en dient ultimo 2008 gereed te zijn. Deze voorziening wordt verder toegelicht bij 'Voorzieningen'. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 2,8 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 10,1 mln en € 0,8 mln.

### **Voorziening arbeidsongeschiktheid**

	<u>31-12-2006</u> EUR	<u>31-12-2005</u> EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	1.011.396	-
Dotatie tijdens het boekjaar	1.504.909	1.239.851
Onttrekking voorziening arbeidsongeschiktheid in verband met uitkeringen	-1.019.723	-228.455
<b>Stand per 31 december</b>	<u>1.496.582</u>	<u>1.011.396</u>

Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,68 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichting bedraagt € 0,82 mln. Er zijn geen langlopende (> 5 jaar) verplichtingen. De laatste verplichtingen lopen tot en met 2009.

### **Voorziening jubilarissen**

	<u>31-12-2006</u> EUR	<u>31-12-2005</u> EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	5.099.181	-
Dotatie tijdens het boekjaar	426.205	5.859.778
Onttrekking tijdens het boekjaar	-582.198	-760.597
<b>Stand per 31 december</b>	<u>4.943.188</u>	<u>5.099.181</u>

De voorziening voor jubilarissen betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 12,5-jarig, een 25-jarig en een 40-jarig diensttijdjubiläum. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,2 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 1,2 mln en € 3,5 mln.

### **Voorziening claims**

	<u>31-12-2006</u> EUR	<u>31-12-2005</u> EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	3.589.895	-
Dotatie tijdens het boekjaar	1.640.561	3.589.895
Onttrekking tijdens het boekjaar	-1.706.607	-
Vriival tijdens het boekjaar	-243.695	
<b>Stand per 31 december</b>	<u>3.280.154</u>	<u>3.589.895</u>

De voorziening claims heeft over het algemeen een middellang karakter.

### Voorziening BVG's

	31-12-2006	31-12-2005
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	4.422.664	5.621.504
Onttrekking voorziening BVG's	-1.063.280	-1.198.840
<b>Stand per 31 december</b>	3.359.384	4.422.664

De voorziening BVG's is in 2006 met name gedaald door de lagere resterende gemiddelde huurcontractduur in verband met het verstrijken van een jaar. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,63 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 2,2 mln en € 0,53 mln.

### Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2006	31-12-2005
	EUR	EUR
Af te dragen loonheffing	5.218.823	1.964.179
Af te draagen BTW	614.542	195.280
Te betalen pensioenpremie / premies sociale verzekeringen	4.013.652	3.015.405
<b>Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen</b>	9.847.017	5.174.864

Het saldo af te dragen loonheffing ultimo 2006 is sterk toegenomen ten opzichte van 2005 doordat de fiscus vanaf 2006 is gaan werken met een maandelijkse afrekening achteraf. In 2005 werd nog gewerkt met twee voorschotten en een afrekening per kwartaal.

De toename van het saldo af te draagen BTW hangt samen met het gestegen debiteurensaldo in de maand december 2006.

De te betalen pensioenpremie en premies sociale verzekeringen wijken € 1 mln af van het saldo ultimo 2005. Deze stijging wordt met name veroorzaakt doordat de afdracht van de inkomensafhankelijke ziektekostenpremie met ingang van 2006 door de werkgever wordt verzorgd.

## Overige kortlopende schulden

	31-12-2006	31-12-2005
	EUR	EUR
Ministerie van SZW		
Vooruitontvangen inzake reguliere additionele projecten	14.923.123	5.160.924
<i>Totaal ministerie van SZW</i>	14.923.123	5.160.924
Vooruitontvangen subsidies betreffende:		
REA	-	80.215
Eures	268.578	79.708
EVC	256.886	-
Noord Holland Werkt	333.200	-
Jeugbaanacquisitie Overijssel en Gelderland	188.451	-
Banenoffensief Vluchtelingen	160.000	-
Steunpunt Hoger Opgeleide Allochtonen	40.000	-
<i>Totaal vooruitontvangen subsidies</i>	1.247.115	159.923
Nog te betalen vakantiegeld	6.838.337	7.332.318
Nog te betalen verlofuren	12.451.157	12.536.561
Nog te betalen spaarverlof	761.297	669.524
Nog te betalen bijzondere beloningen	1.069.509	601.883
Nog te betalen bedragen tweede ziektejaar	2.220.938	2.215.968
Nog te betalen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding (gecedeerd aan ministerie van SZW)	-	2.223.523
Nog te betalen afkoopsommen inzake oude contracten	189.000	175.000
Nog te betalen inzake DKD aan CP-ICT	763.400	-
Nog te betalen inzake DKD aan UWV	1.877.993	-
Vooruitgedeclareerd inzake Nedcar	2.648.500	-
Vooruitgedeclareerde overige posten	3.907.790	600
<i>Totaal overige kortlopende schulden</i>	32.727.921	25.755.377
Nog te betalen inzake:		
Extern personeel	5.793.909	4.951.805
Overige personeelskosten	3.287.096	1.777.635
Automatisering	8.970.686	2.928.159
Huisvesting	2.913.914	7.239.299
Kantoorkosten	417.534	675.144
Overig beheer	3.742.986	2.893.856
BVG in uitvoering	2.586.627	1.973.865
Diversen	1.480.734	1.907.902
<i>Totaal nog te betalen kosten</i>	29.193.486	24.347.665
<b><i>Totaal overige kortlopende schulden</i></b>	<b>78.091.645</b>	<b>55.423.889</b>

Het totaalsaldo overige kortlopende schulden ultimo 2006 is ten opzichte van ultimo 2005 toegenomen met ongeveer € 22,7 mln. Deze toename wordt voor € 9,8 mln verklaard door de toename van de schuld aan het ministerie van SZW. Daarnaast is er een significante toename in de nog te betalen kosten en overige kortlopende schulden van € 11,8 mln. De vooruitontvangen subsidies zijn gestegen met € 1,1 mln. Hieronder zijn voor de meest significante posten de ontwikkelingen weergegeven.

### Ministerie van SZW

Het saldo van € 14,9 mln betreft voor € 11,6 mln de nog niet uitgeputte projectbudgetten inzake Digitaal Klantdossier, ZZ Top & Life Skills, Euro CV, Indicatiepaspoort, Introductie Burger Service Nummer en Handelsregisterwet. Tevens bevat de schuldpositie een bedrag van € 3,3 mln inzake het Innovatiebudget. Door vertragingen van de migratie van de verwerkingsinfrastructuur, alsmede door het gezamenlijk aanbesteden met UWV van de callcenter-diensten, konden de innovatieprojecten gedurende 2006 niet volledig uitgevoerd worden. Alle genoemde werkzaamheden lopen door in volgende jaren, mits hiervoor toestemming wordt ontvangen van het ministerie van SZW.

### Vooruitontvangen subsidies

De vooruitontvangen subsidies zijn toegenomen door de ontvangst van subsidies voor diverse projecten. Het betreft EVC, Noord Holland Werkt, Jeugdbaanacquisitie Overijssel en Gelderland, Banenoffensief Vluchtelingen en Steunpunt Hoger Opgeleide Allochtonen. Gezien de minimale aanspraken op de nog beschikbare REA-subsidie in 2006 is er voor gekozen om de verplichting te laten vrijvallen.



#### *Nog te betalen vakantiegeld*

De reservering vakantiegeld ultimo 2006 van € 6,8 mln betreft de pro rata opgebouwde vakantiegelden over de periode juni tot en met december 2006. De daling ten opzichte van het saldo ultimo 2005 valt te verklaren uit de afname van het aantal (tijdelijke) personeelsleden van CWI in verband met de reorganisatie.

#### *Nog te betalen verlofuren*

De reservering nog te betalen verlofuren van € 12,5 mln ultimo 2006 wijkt nauwelijks af van het saldo ultimo 2005. De reservering is bepaald op basis van de per medewerker geregistreerde nog niet genoten verlofuren, vermenigvuldigd met het bruto-uurloon inclusief een opslag voor sociale lasten.

#### *Nog te betalen bijzondere beloningen*

Het saldo van de nog te betalen bijzondere beloningen van € 1,1 mln ultimo 2006 is hoger dan ultimo 2005. De stijging van ongeveer € 0,5 mln wordt veroorzaakt door de afspraken van CWI met de bonden omtrent bewust belonen. Zowel het saldo ultimo 2006 als het saldo ultimo 2005 (€ 0,6 mln) betreffen alleen individuele resultaatafhankelijke beloningen.

#### *Nog te betalen bedragen tweede ziektejaar*

Met ingang van 2005 komt het tweede ziektejaar voor 70% voor rekening van de werkgever. Omdat de financiële kaders hier niet op zijn bijgesteld, zijn de effecten hiervan voor het eerst uit het begrotingsjaar 2005 gefinancierd. De raming is gebaseerd op de ziektegevallen ultimo september 2006. Kortdurend verzuim van minder dan 3 maanden is niet meegenomen in de berekening. Er is een gedifferentieerde correctiefactor voor mogelijk herstel toegepast op medewerkers die in 2006 ziek geworden zijn. Voor ziektegevallen die ontstaan zijn vóór 2006 is geen rekening gehouden met herstel. Het betreft hier de geraamde kosten voor zover die kunnen vallen na 12 maanden ziekte.

#### *Nog te betalen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding*

De post nog te betalen ESF-subsidie inzake Centrum Vakopleiding van € 2,2 mln is gedurende 2006 betaald aan het ministerie van SZW. Zie voor de positie van CWI inzake ESF Centrum Vakopleiding verder de toelichting op de vlottende activa.

#### *Nog te betalen afkoopsommen inzake oude contracten*

In het kader van de contractsanering is in 2003 een start gemaakt met het afsluiten van nieuwe, economisch gunstigere contracten. In sommige gevallen diende daarvoor een afkoop voor het oude contract betaald te worden. Hierbij is een economische afweging gemaakt waaruit bleek dat afkoop van het oude contract economisch gunstiger was. In 2004 zijn de meeste posten hiervan afgewikkeld. Door het grote aantal uitgevoerde Europese aanbestedingen zijn in 2005 en 2006 echter weer nieuwe gevallen van afkoop ontstaan.

#### *Nog te betalen inzake DKD aan CP-ICT en UWV*

Dit betreft de nog te betalen bedragen aan CP-ICT en UWV inzake het project Digitaal Klantdossier. Zie ook de 'Toelichting op het project Digitaal Klantdossier'.

#### *Vooruitgedeclareerd inzake Nedcar*

De vooruitgedeclareerde bedragen inzake Nedcar betreffen een samenwerkingsverband op het gebied van de automotive sector. In het project zijn CWI, UWV, gemeente Sittard en de provincie Limburg vertegenwoordigd. Het grootste deel van de werkzaamheden voor dit project vindt plaats in 2007.

#### *Vooruitgedeclareerde overige posten*

Dit betreft de vooruitgedeclareerde onderhuurbaten, alsmede de aan ketenpartners vooruitgefactureerde bijdragen inzake de ontwikkelkosten BVG.

### ***Niet in de balans opgenomen activa***

Met het ministerie van Financiën is een rekening-courant overeenkomst afgesloten met kredietfaciliteit voor een bedrag van € 30 mln.

CWI is als rechtsoptolvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie geconfronteerd met diverse kosten die hun oorsprong vinden in de periode waarin CWI (toen nog Arbeidsbureau Nederland) onderdeel uitmaakte van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, dan wel met kosten die als gevolg van de afsplitsing van het oude moederbedrijf zijn ontstaan. Het ministerie van SZW heeft zich voor een bedrag van maximaal € 67,6 mln garant gesteld door middel van het vormen van een boedelscheidingsclaim waarop CWI een trekkingsrecht heeft over de jaren 2002 tot en met 2006. Afrekening vindt jaarlijks plaats op basis van ingediende declaraties op deze boedelscheidingsclaim. Voor het boekjaar 2006 resteerte een trekkingsrecht op deze boedelscheidingsclaim van ruim € 0,9 mln.

### ***Niet in de balans opgenomen verplichtingen***

De niet in de balans opgenomen verplichtingen zijn als volgt:

Op 31 december 2006 beschikte CWI over huurpanden met een totale huurprijs van € 27,7 mln in het komend jaar. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 70,7 mln en € 18,1 mln. De gemiddelde resterende contractduur bedraagt 3,6 jaar. De totale huurverplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 116,5 mln.

Op 31 december 2006 beschikte CWI over leaseauto's van Kamsteeg Auto Lease en Athlon Car Lease met een totale leaseverplichting van € 2,3 mln in 2007. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 2,1 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De gemiddelde resterende contractduur bedraagt 3,9 jaar. De totale leaseverplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 4,4 mln.

Op 31 december 2006 had CWI een mantelovereenkomst met IBM ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van de verwerkingsinfrastructuur, waaronder het datacenter. De hiermee samenhangende last in 2007 bedraagt € 9,9 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 33,8 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2012. De totale verplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 43,7 mln. De verplichting is toegenomen ten opzichte van vorig jaar in verband met een toename van de benodigde hardware gedurende 2006. De in 2005 opgenomen bedragen waren gebaseerd op de initiële meting van de benodigde hardware.

Op 31 december 2006 had CWI een mantelovereenkomst met Atos Origin ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van de kantoorautomatisering. De jaarlijkse hiermee samenhangende last bedraagt ten minste € 8 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 8 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2009. De totale verplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 16 mln.

Op 31 december 2006 had CWI een mantelovereenkomst met Logica CMG ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van het beheer van de bedrijfsapplicaties. De hiermee samenhangende last in 2007 bedraagt ten minste € 2,7 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 9,4 mln en € 2,6 mln. De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2013. De totale verplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 14,7 mln.

In december 2006 is CWI middels gunning een verplichting aangegaan met KPN inzake callcenter-diensten. De hiermee samenhangende last in 2007 bedraagt € 1,1 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 1,7 mln en € 0,4 mln. Het definitieve contract moet nog ondertekend worden en zal lopen tot 1 januari 2013. De totale verplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 3,2 mln.

Op 31 december 2006 beschikte CWI over kopieermachines van Canon met een totale huurprijs van € 1 mln per jaar. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 1,1 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 februari 2009. De totale verplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 2,1 mln.

Op 31 december 2006 had CWI een contract met Getronics/Versatel inzake VoIP-telefonie en het WAN. De resterende looptijd van het contract is tot 1 juli 2007. De totale verplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt € 3,4 mln.

Op 31 december 2006 had CWI een contract met ISSUE inzake de aanschaf en het onderhoud van printers. De jaarlijkse kosten bedragen € 0,13 mln. Er zijn geen middellange (2-5 jaar) of langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2008. De totale verplichting vanaf 31 december 2006 bedraagt derhalve eveneens € 0,13 mln.

#### ***Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen inzake BKWI***

BKWI maakt juridisch gezien onderdeel uit van CWI. Zoals eerder aangegeven stelt BKWI zelf de jaarrekening en het jaarverslag op. CWI blijft desalniettemin juridisch aansprakelijk voor bepaalde verplichtingen van BKWI, waaronder personeel.

#### ***Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen inzake rechtsopvolging Arbeidsvoorzieningsorganisatie***

In het kader van de Regeling opheffing Arbeidsvoorzieningsorganisatie d.d. 20 oktober 2004 heeft CWI wettelijke taken overgedragen gekregen zoals vastgelegd in de Regeling opheffing Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Volgens deze regeling gaan de rechten en verplichtingen jegens werknemers die voor 1 november 2004 een arbeidsovereenkomst hadden met de Arbeidsvoorzieningsorganisatie over op CWI. Daarnaast dient CWI zorg te dragen voor de administratie van zowel de naar de Staat als naar CWI overgaande middelen, ontvangsten en uitgaven en hierover een separate jaarverantwoording op te stellen. CWI informeert het ministerie van SZW tussentijds over de (financiële) stand van zaken middels kwartaalrapportages.

Alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze taak worden gefinancierd uit het liquidatiesaldo van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie en hebben derhalve geen invloed op de baten en lasten van CWI. Daarnaast is bepaald dat deze overgedragen rechten en plichten in een aparte verantwoording dienen te worden opgenomen. Het liquidatiesaldo wordt als toereikend beoordeeld om de rechten en verplichtingen af te wikkelen. In geval van een tekort in het liquidatievermogen wordt dit aangezuiverd door het ministerie van SZW.

## 8.6. Toelichting op de staat van baten en lasten

### Algemeen

De activiteiten van CWI worden in Nederland verricht.

Een toelichting over de toerekening van de baten en lasten is te vinden bij 'Financiering van de activiteiten' en 'Grondslagen voor de waardering van baten en lasten'.

In de jaarrekening is bij de presentatie van de begroting aansluiting gehouden met het uitvoeringsbudget zoals het ministerie van SZW dat heeft vrijgegeven. Dit budget is inclusief een Wsw-budget van € 22,1 mln, een bedrag boedelclaim van ruim € 0,9 mln, een voor € 2,0 mln vrijgegeven deel van het bestemmingsfonds projecten regulier en een aanvullend budget voor projecten zoals Matchen op Competenties, Digitaal Klantdossier, Burger Service Nummer en Handelsregisterwet. Daarnaast had het CWI € 4,6 mln onderhuurbaten in de begroting 2006 opgenomen. In vergelijking met 2005 is op te merken dat in 2006 mede door het wegvallen van ESF gefinancierde fte's, in het kader van Vacature Offensief, de reguliere baten en lasten beduidend lager zijn.

In het overzicht 'Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron' zijn de kosten naar de diverse financieringsbronnen verdeeld.

### Baten

	Realisatie 2006	Begroting 2006	Realisatie 2005
	EUR	EUR	EUR
Rijksbijdrage regulier	357.332.696	360.710.000	343.500.000
Rijksbijdrage incidenteel			
Rijksbijdrage projecten regulier additioneel	4.597.399	10.864.789	2.893.134
Rijksbijdrage transformatie	-	-	18.596.207
Rijksbijdrage boedelscheidingsclaim	928.422	928.422	8.250.800
<i>Totaal rijksbijdrage incidenteel</i>	<u>5.525.821</u>	<u>11.793.211</u>	<u>29.740.141</u>
Overige baten			
Inverdieneffecten beleidsaelden	-	-	39.748
Baten onderhuur en faciliteiten	9.367.512	4.600.000	8.853.297
Baten ontslagtoets UWV	192.375	-	260.650
Baten ESF	90.666	-	5.333.490
Baten overig	8.120.158	-	4.878.664
<i>Totaal overige baten</i>	<u>17.770.711</u>	<u>4.600.000</u>	<u>19.365.849</u>
<b>Totaal baten</b>	<u>380.629.228</u>	<u>377.103.211</u>	<u>392.605.990</u>

### *Rijksbijdrage regulier*

De rijksbijdrage regulier is in overeenstemming met de begroting 2006 maar ligt € 17,2 mln hoger dan de rijksbijdrage in 2005. De verhoging van 2005 naar 2006 en afwijking in de realisatie wordt hieronder weergegeven (in € mln):

Rijksbijdrage regulier 2005	343,5
Mutaties naar begroting 2006:	
hoger volume bij de reguliere taak Indicatiestelling Wsw	3,8
nieuw beleid en toegekende middelen	19,2
loon- en prijsbijstelling	5,1
efficiency taakstelling en dalend productie volume	<u>-10,9</u>
	<u>17,2</u>
Begroting rijksbijdrage regulier 2006	360,7
Mutaties naar realisatie 2006:	
innovatie budget en restant bestemmingsfonds naar 2007 verschoven	<u>-3,4</u>
Realisatie rijksbijdrage regulier 2006	357,3

De ontvangen middelen voor Wsw-taken bedragen € 22,1 mln en zijn opgenomen in de € 360,7 mln begrote rijksbijdrage. In 2006 is voor Wsw-taken € 24,4 mln besteed.

In 2006 is in de rijksbijdrage een bedrag van € 9,6 mln opgenomen voor innovatie. In 2006 is daar de invoering van Competentie Test Centra (CTC's) uit gefinancierd, alsmede de invoering van telefonische dienstverlening (CWI Service) en de herinrichting van Werk.nl. De migratie van de verwerkingsinfrastructuur van Cap Gemini naar IBM is in 2006 vertraagd. Tevens is door de afstemming en de samenwerking met ketenpartner UWV bij de Europese aanbesteding vertraging ontstaan bij de uitrol van CWI Service. Een deel van de geplande activiteiten zal als gevolg hiervan pas in 2007 uitgevoerd kunnen worden. Het nog niet bestede deel van dit budget is op de balans opgenomen als schuld aan het ministerie van SZW. Mits definitieve goedkeuring wordt ontvangen, zullen deze projecten in 2007 worden voortgezet.

### *Projecten regulier additioneel*

Voor de projecten als Digitaal Klantdossier (DKD), Matchen op Competenties (MOC), Burger Service Nummer (BSN), Handelsregisterwet (NHR) en stroomlijning indicatieproces Zorg en sociale zekerheid is additionele financiering van het ministerie van SZW ontvangen. In totaal bedraagt het budget voor deze projecten € 10,9 mln. Hierin is € 5,3 mln opgenomen die bestemd is voor het CWI-deel van het DKD. Tevens is DKD-financiering ontvangen ten behoeve van de ketenpartners. Gezien de gesloten overeenkomsten met de ketenpartners en de gevraagde accountantsverklaringen loopt CWI geen risico over vergoedingen die doorbetaald worden aan de ketenpartners. Hierdoor kan verwerking van deze middelen geheel via de balans lopen. Zie voor verdere informatie hierover de 'Toelichting op het project Digitaal Klantdossier'. Het budget voor BSN is pas laat in 2006 ontvangen, waardoor het grootste deel van de middelen niet eerder dan in 2007 zal worden ingezet. Bij het budget NHR is dat eveneens van toepassing. Tevens heeft bij NHR de later van kracht wordende nieuwe wetgeving vertragend gewerkt. Het nog niet bestede deel van het budget regulier additionele projecten van € 14,9 mln is op de balans opgenomen als schuld aan het ministerie van SZW. In 2007 worden deze projecten gestart respectievelijk voortgezet.

#### *Boedelscheidingsclaim*

Salderend is in 2006 nog ruim € 0,9 mln beschikbaar, welk bedrag in 2006 werd ontvangen. Hiermee wordt CWI gecompenseerd voor verhoogde huisvestingslasten.

#### *Inverdieneffecten beleidsgelden*

In 2006 is er geen vrijval van beleidsgelden meer geweest. De laatste afwikkeling vond plaats in 2005.

#### *Baten onderhuur en faciliteiten*

In de begroting 2006 zijn de door te berekenen huurlasten en huisvestingservicekosten opgenomen. In de realisatie 2006 zijn, op grond van consistentie in de verslaglegging, doorberekende facilitaire kantoorkosten van € 2 mln verantwoord bij de onderhuurbaten. De vergelijking met 2005 laat een beperkte stijging van de onderhuurbaten zien. Het aandeel daarin dat aan ketenpartners wordt doorberekend is in 2006 wel groter dan in 2005.

#### *Baten ontslagtoets UWV*

Het betreft hier toetsingen WW die voor het UWV verzorgd worden. Op basis van een sterk teruglopend aantal dossiers is het contract met het UWV reeds in 2005 fors naar beneden bijgesteld.

#### *Baten ESF*

Indiening van de definitieve declaratie in 2006 heeft geleid tot een bijstelling van de baten ESF. In 2006 is een voorziening van € 3,1 mln getroffen op de in eerdere jaren opgenomen vorderingen naar aanleiding van het voorgenomen besluit tot beschikking van het Agentschap SZW. De definitieve beschikkingen worden verwacht in het eerste kwartaal 2007. De dotatie aan de voorziening van € 3,1 mln is verantwoord onder 'Overige vlottende activa'.

#### *Baten overig*

CWI heeft tot een bedrag van € 8,1 mln aan derden doorbelast. Het betreft onder meer doorberekende personeelskosten, communicatiekosten en werkplekken. Het gaat hier onder andere om arbeidsadviseurs, banenmarkten en dergelijke.

## LASTEN

### Algemeen

De budgetten van de regulier additionele projecten, het project Digitaal Klantdossier (DKD) en de bestemmingsfondsprojecten zijn veelal in totaliteit onder overige beheerskosten gerubriceerd. Het innovatiebudget van € 9,6 mln werd onder de automatiseringskosten gerubriceerd, terwijl de besteding ook over andere kostencategorieën verdeeld is. Hierdoor ontstaan afwijkingen tussen kostencategorieën. In de toelichtingen hieronder zijn de posten waarvoor dit aan de orde is, gemarkeerd met een \*. Zie voor een totaaloverzicht van de kostenafwijkingen de tabel 'Afwijkingen begroting versus realisatie 2006'.

### Personeelskosten

	Realisatie 2006	Begroting 2006	Realisatie 2005
	EUR	EUR	EUR
Loonkosten eigen personeel			
Salariskosten	139.469.581	140.759.367	153.259.174
Vakantietoelage inclusief sociale lasten	11.119.895	11.222.729	13.246.538
Sociale lasten	17.240.401	17.399.837	18.963.650
Pensioenkosten	20.590.102	20.780.515	25.828.031
Belaste toelagen	9.086.522	9.170.552	10.867.294
<i>Totaal loonkosten eigen personeel</i>	<i>197.506.501</i>	<i>199.333.000</i>	<i>222.164.687</i>
Kosten extern personeel	22.282.632	13.500.000	37.918.626
Overige personeelskosten	27.337.986	13.000.000	20.832.981
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>247.127.119</i>	<i>225.833.000</i>	<i>280.916.294</i>

### Salariskosten

Op basis van een teruglopend budget 2007 is in 2006 gestuurd op een daling van het aantal vaste medewerkers. Een aangekondigd reorganisatieplan heeft mede geleid tot de gerealiseerde terugloop. Inzet van (nieuwe) medewerkers is voornamelijk ingevuld door tijdelijke en/of externe medewerkers. Daardoor ontstaat een flexschil die CWI ook in de toekomst in staat moet stellen beter op wisselende productievolumes te kunnen reageren. Daarentegen is het volume bij de (her)indicatiestellingstaken Wsw gestegen en is - in samenspraak met het ministerie van SZW - meer aandacht besteed aan ouderen (Talent 45-plus). Dat heeft de geplande afbouw beperkt. In het kader van een zich wijzigende organisatie (CWI Service) en te wijzigen regelgeving (TWV'en), heeft CWI in 2006 een reorganisatiebesluit genomen en heeft de reorganisatiekosten voorzien. De geraamde reorganisatiekosten bedragen € 13,7 mln en zijn in 2006, na goedkeuring door het ministerie van SZW, opgenomen onder de overige personeelskosten.

In 2006 bedroeg het gemiddeld aantal eigen werknemers omgerekend naar een fulltime dienstverband: 3.982 fte's (2005: 4.480 fte's). Onder eigen werknemers worden medewerkers gerekend die in loondienst zijn bij CWI op basis van een vast of tijdelijk dienstverband. De fte's zijn onder te verdelen naar 3.464 in districten (2005: 3.917), 251 voor juridische zaken (2005: 295) en 267 op het hoofdkantoor (2005: 268).

### *Sociale lasten*

De sociale lasten zijn in 2006 lager dan in 2005. Op basis van de keuze voor een eigenrisicodragerschap WAO per 1 juli 2005 is de daarmee uitgespaarde premie in 2006 van 0,98% (2005: 1,7%) van de relevante loonsom gereserveerd ter financiering van de WAO-uitkeringen die ten laste van CWI komen.

### *Pensioenkosten*

De pensioenpremie is in 2006 lager dan in 2005. Daling van met name pensioenpremies wordt gecompenseerd door kosten van levensloop in de salariskosten. In 2006 is weliswaar het pensioenpremiepercentage verlaagd, maar is ook de franchise substantieel (> 35%) lager vastgesteld.

### *Totaal loonkosten eigen personeel*

De gerealiseerde loonkosten eigen personeel liggen € 1,8 mln lager dan de begroting. Dit valt als volgt te verdelen (in € mln):

regulier	-1,7	
Wsw-taken	-1,0	
innovatie	0,5	*
DKD	0,1	*
bestemmingsfonds	<u>0,3</u>	*
<i>Totaal</i>	-1,8	

### *Kosten extern personeel*

Zoals aangegeven bij de toelichting op de salariskosten is in 2006 meer gebruikgemaakt van externen dan begroot. De gerealiseerde kosten extern personeel liggen € 8,8 mln hoger dan de begroting. Dit valt als volgt te verdelen (in € mln):

regulier	2,6	
Wsw-taken	0,3	
innovatie	3,7	*
regulier additionele taken	0,1	*
DKD	1,8	*
bestemmingsfonds	<u>0,3</u>	*
<i>Totaal</i>	8,8	

Mede doordat de ESF-activiteiten van 2005, die voornamelijk werden uitgevoerd door extern personeel, geen doorloop hadden in 2006 zijn de werkelijke kosten ten opzichte van de realisatie 2005 met € 15,6 mln gedaald.

### *Overige personeelskosten*

De overige personeelskosten zijn € 14,3 mln hoger dan de begroting. De grootste afwijking wordt gevormd door € 13,7 mln reorganisatiekosten die reeds bij de salariskosten werden toegelicht. De afwijkingen zijn als volgt te verdelen (in € mln):

regulier	-0,8	
regulier reorganisatie	13,7	
Wsw-taken	0,3	
innovatie	1,0	*
bestemmingsfonds	<u>0,1</u>	*
<i>Totaal</i>	14,3	



### Raad van bestuur

De Raad van bestuur bestaat uit drie leden en één voorzitter. De individuele bezoldiging is als volgt:

	<b>2006:</b>	<b>2005:</b>
R. de Groot (voorzitter)	€ 178.384	€ 173.145
C. Franke	€ 161.528	€ 159.333
J.C.J.M. Berben	€ 154.845	€ 155.505
A.M. Timmermans	<u>€ 162.568</u>	<u>€ 167.930</u>
<i>Totaal</i>	€ 657.325	€ 655.913

Verschillen tussen leden van de Raad van bestuur worden onder andere veroorzaakt door het al dan niet voor privé-gebruik aanwenden van een lease-auto.

### Raad van advies

De Raad van advies bestaat uit vier leden en één voorzitter. De individuele bezoldiging is als volgt:

	<b>2006:</b>	<b>2005:</b>
J.F. Buurmeijer (voorzitter)	€ 14.340	€ 14.059
Mr.dr.s. J.C. de Jager	€ 11.712	€ 11.713
M.J. van Lente	€ 11.712	€ 11.713
A.L. Martens	€ 11.712	€ 11.713
Dr. R.L. Vreeman	<u>€ 11.712</u>	<u>€ 11.713</u>
<i>Totaal</i>	€ 61.188	€ 60.911

### WOPT

In het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke gelden gefinancierde topinkomens (WOPT) zijn er de volgende meldingen voor 2006:

voorzitter Raad van bestuur	€ 178.956
adviseur Werk en Inkomen**	€ 236.901

In 2005 waren er geen meldingen in het kader van WOPT.

\*\*\*) Dit bedrag is inclusief een ontslagvergoeding.

Het genoemde bedrag bij de voorzitter van de Raad van bestuur in het kader van WOPT wijkt af van de bezoldiging zoals genoemd onder 'Raad van bestuur'. Deze afwijking wordt veroorzaakt door kleinere inhoudingen op het uitbetaalde loon die wel van invloed zijn op de bestuurskosten, maar niet vallen onder de elementen die volgens de WOPT-voorschriften worden meegenomen.

### Overige bedrijfskosten

	Realisatie 2006	Begroting 2006	Realisatie 2005
	EUR	EUR	EUR
Afschrijvingskosten	9.162.355	13.800.000	8.607.635
Huisvestingskosten	45.247.741	50.100.000	45.948.363
Automatiseringskosten	46.799.801	48.300.000	51.874.040
Kantoorkosten	8.976.500	8.400.000	11.648.481
Vervoerskosten	6.045.387	5.000.000	5.776.051
Overige beheerskosten	28.944.770	34.537.788	23.846.055
<b>Totaal overige bedrijfskosten</b>	<b>145.176.554</b>	<b>160.137.788</b>	<b>147.700.625</b>

#### Afschrijvingskosten

De begrote afschrijvingskosten zijn gebaseerd op de geplande investeringen en de aanwezige activa. Gedurende 2006 zijn voor € 21,2 mln investeringen geactiveerd. De realisatie van de afschrijvingskosten ligt € 4,6 mln lager dan de begroting. Dit wordt veroorzaakt door een temporisering bij de totstandkoming van BVG's en uitgestelde ICT-investeringen.

#### Huisvestingskosten

De gerealiseerde huisvestingskosten van € 45,2 mln liggen € 4,9 mln lager dan de begroting. De afwijking laat zich als volgt splitsen (in € mln):

regulier	-5,4	
Wsw-taken	0,4	
bestemmingsfonds	<u>0,1</u>	*
<i>Totaal</i>	<i>-4,9</i>	

Zoals reeds gemeld bij de afschrijvingskosten is de BVG-vorming getemporiseerd. Daardoor gaan nieuwe, veelal duurdere huurcontracten op A-locaties later in. Tevens werden eind 2005 een aantal huurcontracten afgekocht waardoor de reguliere huisvestingskosten eveneens lager uitvallen. Daarnaast zijn voor een bedrag van € 1 mln huisvestingskosten ten laste van de voorziening BVG gebracht. De onderhuurbaten zijn bij de baten opgenomen en toegelicht.

#### Automatiseringskosten

De gerealiseerde automatiseringskosten zijn € 1,5 mln lager dan de begroting. Per financieringsbron opgesplitst worden de volgende verschillen zichtbaar (in € mln):

regulier	3,7	
Wsw-taken	0,1	
innovatie	-7,8	*
regulier additionele taken	1,1	*
DKD	<u>1,4</u>	*
<i>Totaal</i>	<i>-1,5</i>	

De overschrijding bij de reguliere taken is veroorzaakt door een vertraagde migratie van de verwerkingsinfrastructuur van Cap Gemini naar IBM waardoor dubbele kosten ontstonden. In de toelichting 'Rijksbijdrage regulier' is onder Baten aangegeven dat een deel van geplande innovatietaken door deze vertraging pas in 2007 uitgevoerd zullen kunnen worden.

#### *Kantoorkosten*

De kantoorkosten zijn in totaliteit € 0,6 mln hoger dan de begroting. Dit valt als volgt te splitsen (in € mln):

regulier	0,1	
Wsw-taken	0,4	
bestemmingsfonds	<u>0,1</u>	*
<i>Totaal</i>	0,6	

#### *Vervoerskosten*

De vervoerskosten zijn € 1,0 mln. hoger dan begroot en de afwijking kan als volgt worden gespecificeerd (in € mln):

regulier	0,7	
Wsw-taken	0,2	
bestemmingsfonds	<u>0,1</u>	*
<i>Totaal</i>	1,0	

De reguliere kostenstijging moet gezien worden in relatie tot de CAO-wijziging waardoor op het gebied van woon-werkverkeer de kosten zijn toegenomen.

#### *Overige beheerskosten*

De overige beheerskosten zijn € 5,6 mln lager dan begroot. Deze afwijking is als volgt te specificeren (in € mln):

regulier	4,0	
Wsw-taken	1,6	
innovatie	0,9	*
regulier additionele taken	-5,5	*
DKD	-5,1	*
bestemmingsfonds	<u>-1,5</u>	*
<i>Totaal</i>	-5,6	

In de reguliere kosten is een voorziening opgenomen van € 3,1 mln voor een reeds bij de baten genoemde, gekwantificeerde onzekerheid omtrent het niet voldoen aan de stringente ESF-3 regelgeving inzake het Vacature Offensief. Bij de Wsw-taken wordt de overschrijding veroorzaakt door een hogere productie dan geraamd.

## Tabel: Afwijkingen begroting versus realisatie 2006

De opbouw van de diverse afwijkingen is hieronder samengevat weergegeven:

in euro's	BEGROTING 2006							
	Jaarplan regulier	Wsw	Innovatie	Regulier additioneel	DKD	Boedel	Bestemmings-fonds Projecten	Totaal
Loonkosten eigen personeel	188.366.238	10.966.762	-	-	-	-	-	199.333.000
Kosten extern personeel	12.929.530	570.470	-	-	-	-	-	13.500.000
Overige personeelskosten	13.000.000	-	-	-	-	-	-	13.000.000
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>214.295.768</b>	<b>11.537.232</b>	-	-	-	-	-	<b>225.833.000</b>
Afschrijvingskosten	13.800.000	-	-	-	-	-	-	13.800.000
Huisvestingskosten	47.780.213	1.391.343	-	-	-	928.444	-	50.100.000
Automatiseringskosten	37.303.868	1.396.132	9.600.000	-	-	-	-	48.300.000
Kantoorkosten	8.400.000	-	-	-	-	-	-	8.400.000
Vervoerskosten	5.000.000	-	-	-	-	-	-	5.000.000
Overige beheerskosten	13.935.128	7.771.293	-	5.589.720	5.274.070	-	1.967.577	34.537.788
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>126.219.209</b>	<b>10.558.768</b>	<b>9.600.000</b>	<b>5.589.720</b>	<b>5.274.070</b>	<b>928.444</b>	<b>1.967.577</b>	<b>160.137.788</b>
<b>Rentelasten</b>	<b>1.000.000</b>	-	-	-	-	-	-	<b>1.000.000</b>
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>341.514.977</b>	<b>22.096.000</b>	<b>9.600.000</b>	<b>5.589.720</b>	<b>5.274.070</b>	<b>928.444</b>	<b>1.967.577</b>	<b>386.970.788</b>

in euro's	REALISATIE 2006							
	Jaarplan regulier	Wsw	Innovatie	Regulier additioneel	DKD	Boedel	Bestemmings-fonds Projecten	Totaal
Loonkosten eigen personeel	186.675.706	9.943.087	469.332	5.946	74.553	-	337.877	197.506.501
Kosten extern personeel	15.496.487	821.477	3.692.275	122.968	1.832.937	-	316.488	22.282.632
Overige personeelskosten	25.886.245	312.735	1.037.142	2.477	30.002	-	69.385	27.337.986
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>228.058.438</b>	<b>11.077.299</b>	<b>5.198.749</b>	<b>131.391</b>	<b>1.937.492</b>	-	<b>723.750</b>	<b>247.127.119</b>
Afschrijvingskosten	9.162.355	-	-	-	-	-	-	9.162.355
Huisvestingskosten	42.421.738	1.839.073	7.936	-	-	928.422	50.572	45.247.741
Automatiseringskosten	41.014.967	1.494.962	1.818.952	1.051.604	1.372.853	-	46.463	46.799.801
Kantoorkosten	8.474.271	406.338	29.301	10.660	155	-	55.775	8.976.500
Vervoerskosten	5.693.076	244.269	17.652	-	3.674	-	86.716	6.045.387
Overige beheerskosten	18.026.740	9.336.276	871.693	66.172	178.547	-	465.342	28.944.770
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>124.793.147</b>	<b>13.320.918</b>	<b>2.745.534</b>	<b>1.128.436</b>	<b>1.555.229</b>	<b>928.422</b>	<b>704.868</b>	<b>145.176.554</b>
<b>Rentelasten</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>352.851.585</b>	<b>24.398.217</b>	<b>7.944.283</b>	<b>1.259.827</b>	<b>3.492.721</b>	<b>928.422</b>	<b>1.428.618</b>	<b>392.303.673</b>

in euro's	AFWIJKING REALISATIE 2006 MINUS BEGROTING 2006							
	Jaarplan regulier	Wsw	Innovatie	Regulier additioneel	DKD	Boedel	Bestemmings-fonds Projecten	Totaal
Loonkosten eigen personeel	-1.690.532	-1.023.675	469.332	5.946	74.553	-	337.877	-1.826.499
Kosten extern personeel	2.566.957	251.007	3.692.275	122.968	1.832.937	-	316.488	8.782.632
Overige personeelskosten	12.886.245	312.735	1.037.142	2.477	30.002	-	69.385	14.337.986
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>13.762.670</b>	<b>-459.933</b>	<b>5.198.749</b>	<b>131.391</b>	<b>1.937.492</b>	-	<b>723.750</b>	<b>21.294.119</b>
Afschrijvingskosten	-4.637.645	-	-	-	-	-	-	-4.637.645
Huisvestingskosten	-5.358.475	447.730	7.936	-	-	-22	50.572	-4.852.259
Automatiseringskosten	3.711.099	98.830	-7.781.048	1.051.604	1.372.853	-	46.463	-1.500.199
Kantoorkosten	74.271	406.338	29.301	10.660	155	-	55.775	576.500
Vervoerskosten	693.076	244.269	17.652	-	3.674	-	86.716	1.045.387
Overige beheerskosten	4.091.612	1.564.983	871.693	-5.523.548	-5.095.523	-	-1.502.235	-5.593.018
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>-1.426.062</b>	<b>2.762.150</b>	<b>-6.854.466</b>	<b>-4.461.284</b>	<b>-3.718.841</b>	<b>-22</b>	<b>-1.262.709</b>	<b>-14.961.234</b>
<b>Rentelasten</b>	<b>-1.000.000</b>	-	-	-	-	-	-	<b>-1.000.000</b>
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>11.336.608</b>	<b>2.302.217</b>	<b>-1.655.717</b>	<b>-4.329.893</b>	<b>-1.781.349</b>	<b>-22</b>	<b>-538.959</b>	<b>5.332.885</b>

### **Financiële baten en lasten**

	<b>Realisatie 2006</b>	<b>Begroting 2006</b>	<b>Realisatie 2005</b>
	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>
Financiële baten	2.360.081	-	2.010.188
Financiële lasten	-468	-1.000.000	-
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<b>2.359.613</b>	<b>-1.000.000</b>	<b>2.010.188</b>

De financiële baten betreffen de renteopbrengsten uit deposito's bij het ministerie van Financiën. De toename in 2006 ten opzichte van 2005 is het gevolg van de toename van liquide middelen door enerzijds vooruitontvangen projectmatige middelen en hogere overige baten en anderzijds temporisering in de BVG-vorming waardoor er een positieve kasstroom is ontstaan.

### **Onttrekking bestemmingsfondsen**

	<b>Realisatie 2006</b>	<b>Begroting 2006</b>	<b>Realisatie 2005</b>
	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>
Onttrekking bestemmingsfonds uitvoering	7.897.957	7.900.000	23.182.873
Onttrekking bestemmingsfonds projecten regulier	1.416.875	1.967.577	4.695.868
Onttrekking bestemmingsfonds projecten transformatie	-	-	6.122.000
<b>Totaal onttrekking bestemmingsfondsen</b>	<b>9.314.832</b>	<b>9.867.577</b>	<b>34.000.741</b>

De onttrekking op de bestemmingsfondsen uitvoering en projecten regulier betreft de in 2006 werkelijk verantwoorde kosten op deze projecten, rekening houdend met eventuele overige baten. Zie hiervoor 'Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron'. Voor een specificatie van de onttrekking op het bestemmingsfonds projecten regulier zie 'Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten'.

## 8.7. Overige toelichtingen

### **Toelichting op de uitvoeringskosten**

in euro's	Totaal	Juridische Zaken	Uitvoering Districten	CWI Overig
<b>LASTEN</b>				
Loon eigen personeel	197.506.501	12.577.665	164.463.659	20.465.177
Loon extern personeel	22.282.632	1.260.501	7.216.403	13.805.728
Overige personeelskosten	27.337.986	295.165	4.111.255	22.931.566
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>247.127.119</b>	<b>14.133.331</b>	<b>175.791.317</b>	<b>57.202.471</b>
Afschrijvingskosten	9.162.355	-	-	9.162.355
Huisvestingskosten	45.247.741	1.870.951	41.702.711	1.674.079
Automatiseringskosten	46.799.801	681.016	10.561.505	35.557.280
Kantoorkosten	8.976.500	950.615	5.735.960	2.289.925
Vervoerskosten	6.045.387	352.468	4.214.428	1.478.491
Overige beheerskosten	28.944.770	1.239.653	4.999.520	22.705.597
<b>Totaal overige bedrijfskosten</b>	<b>145.176.554</b>	<b>5.094.703</b>	<b>67.214.124</b>	<b>72.867.727</b>
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>392.303.673</b>	<b>19.228.034</b>	<b>243.005.441</b>	<b>130.070.198</b>

Toerekening van budgetten geschiedt op basis van verwachte klantstromen vermenigvuldigd met de prijs van een productgroep. Deze prijs is tot stand gekomen door middel van ervaringscijfers op het gebied van productmix en financiële gegevens van voorgaande jaren. Daarnaast is er een vergoeding voor de staf en overige indirecte zaken. Bij de budgetverdeling wordt zoveel mogelijk uitgegaan van werkelijke kosten, zodat er bijvoorbeeld geen onredelijke verschillen ontstaan tussen districten (bijvoorbeeld hoge huurprijzen in het westen van het land en districten met hoge salariskosten door een hoge leeftijdsopbouw).

Op basis van deze budgetverdeling worden de baten gedurende het jaar lump sum toegekend. De werkelijke kosten komen voort uit diverse bronnen, zoals het financiële systeem en het salarissysteem. De werkelijke kosten worden zoveel mogelijk direct toegerekend aan het betreffende bedrijfs onderdeel, waardoor een zuiver inzicht in de kosten ontstaat.

#### *Juridische Zaken*

In de juridische kolom worden diverse wettelijke taken uitgevoerd. Het grootste aandeel van de werkzaamheden betreffen de afwikkeling van ontslagvergunningen en de tewerkstellingsvergunningen. In het kader van het voorkomen van belangenverstremming is de juridische kolom gescheiden van de uitvoeringstaken ten behoeve van cliënten bij de Centra voor werk en inkomen. Het hoofdkantoor van Juridische zaken te Zoetermeer is onder de juridische kolom verantwoord.

#### *Uitvoering Districten*

De uitvoeringstaken bij CWI bestaan onder meer uit het begeleiden en stimuleren van de cliënt bij het vinden van een nieuwe baan (werk), alsmede uit het uitvoeren van de uitkeringsintake (inkomen) en met ingang van 2005 ook de Wsw-(her)indicatiestellingen. Tevens verricht CWI diensten ten behoeve van werkgevers, waaronder het vervullen van vacatures. Bij de kosten in deze kolom zijn de staffuncties en districtskantoren inbegrepen. Tevens zijn de callcenterkosten (CWI Service) in de uitvoeringskosten opgenomen.

#### *CWI Overig*

De categorie CWI Overig omvat de lasten van CWI-hoofdkantoor te Amsterdam en het archief te Zoetermeer. Tevens is het overgrote deel van de reguliere additionele projecten, boedelscheidingsprojecten en bestemmingsfondsprojecten in deze kolom verantwoord.

### Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron

in euro's	Uitvoering Regulier	Wsw Project	Innovatie Projecten	Regulier Add. Projecten	DKD Project	Boedel Projecten	Bestemmings- fonds Projecten	Totaal
<b>BATEN</b>								
Rijksbijdrage regulier	328.970.696	22.100.000	6.262.000	-	-	-	-	357.332.696
Rijksbijdrage projecten	-	-	-	1.104.678	3.492.721	-	-	4.597.399
Rijksbijdrage boedelclaim	-	-	-	-	-	928.422	-	928.422
<b>Totaal rijksb. incidenteel</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.104.678</b>	<b>3.492.721</b>	<b>928.422</b>	<b>-</b>	<b>5.525.821</b>
Baten onderhoud & faciliteiten	9.367.512	-	-	-	-	-	-	9.367.512
Baten UWV	192.375	-	-	-	-	-	-	192.375
Baten ESF	90.666	-	-	-	-	-	-	90.666
Overige baten	8.101.215	7.200	-	-	-	-	11.743	8.120.158
<b>Totaal overige baten</b>	<b>17.751.768</b>	<b>7.200</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11.743</b>	<b>17.770.711</b>
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>346.722.464</b>	<b>22.107.200</b>	<b>6.262.000</b>	<b>1.104.678</b>	<b>3.492.721</b>	<b>928.422</b>	<b>11.743</b>	<b>380.629.228</b>
<b>LASTEN</b>								
Loonkosten eigen personeel	186.675.706	9.943.087	469.332	5.946	74.553	-	337.877	197.506.501
Kosten extern personeel	15.496.487	821.477	3.692.275	122.968	1.832.937	-	316.488	22.282.632
Overige personeelskosten	25.886.245	312.735	1.037.142	2.477	30.002	-	69.385	27.337.986
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>228.058.438</b>	<b>11.077.299</b>	<b>5.198.749</b>	<b>131.391</b>	<b>1.937.492</b>	<b>-</b>	<b>723.750</b>	<b>247.127.119</b>
Afschrijvingskosten	9.162.355	-	-	-	-	-	-	9.162.355
Huisvestingskosten	42.421.738	1.839.073	7.936	-	-	928.422	50.572	45.247.741
Automatiseringskosten	41.014.967	1.494.962	1.818.952	1.051.604	1.372.853	-	46.463	46.799.801
Kantoorkosten	8.474.271	406.338	29.301	10.660	155	-	55.775	8.976.500
Vervoerskosten	5.693.076	244.269	17.652	-	3.674	-	86.716	6.045.387
Overige beheerskosten	18.026.740	9.336.276	871.693	66.172	178.547	-	465.342	28.944.770
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>124.793.147</b>	<b>13.320.918</b>	<b>2.745.534</b>	<b>1.128.436</b>	<b>1.555.229</b>	<b>928.422</b>	<b>704.868</b>	<b>145.176.554</b>
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>352.851.585</b>	<b>24.398.217</b>	<b>7.944.283</b>	<b>1.259.827</b>	<b>3.492.721</b>	<b>928.422</b>	<b>1.428.618</b>	<b>392.303.673</b>
<b>Saldo baten en lasten (excl. fin. baten en lasten)</b>	<b>-6.129.121</b>	<b>-2.291.017</b>	<b>-1.682.283</b>	<b>-155.149</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-1.416.875</b>	<b>-11.674.445</b>
Financiële baten	2.359.613	-	-	-	-	-	-	2.359.613
<b>Saldo baten en lasten (vóór onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>-3.769.508</b>	<b>-2.291.017</b>	<b>-1.682.283</b>	<b>-155.149</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-1.416.875</b>	<b>-9.314.832</b>
Onttrekking uit:								
Bestemmingsfonds uitvoering	3.769.508	2.291.017	1.682.283	155.149	-	-	-	7.897.957
Bestemmingsfonds projecten	-	-	-	-	-	-	1.416.875	1.416.875
<b>Totaal uit bestem. fondsen</b>	<b>3.769.508</b>	<b>2.291.017</b>	<b>1.682.283</b>	<b>155.149</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.416.875</b>	<b>9.314.832</b>
<b>Saldo baten en lasten (na onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

De boedelscheidingskosten 2006 zijn reeds gedeclareerd bij het ministerie van SZW en worden verder toegelicht op projectniveau bij 'Toelichting op de boedelscheidingsprojecten'.

De onttrekking uit het bestemmingsfonds projecten regulier wordt verder toegelicht op projectniveau bij 'Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten'.

### **Toelichting op de boedelscheidingsprojecten**

Inzake de boedelscheidingsprojecten resteerde alleen project bo4 inzake de vergoeding voor huisvestingskosten. Het betreffende budget van ruim € 0,9 mln is in 2006 volledig uitgeput.

### **Toelichting op de reguliere bestemmingsfondsprojecten**

Bijgaand overzicht geeft alleen inzicht in de financiële aspecten van de betreffende projecten van het reguliere bestemmingsfonds.

Projecten regulier bestemmingsfonds		in euro's				
Naam		Beginsaldo	Herbestemming	Budget 2006	Onttrekking 2006	Eindsaldo
<b>bf1</b>	Doelgroepenbeleid	1.110.164	-1.110.164	-	37.817	-37.817
<b>bf3</b>	Project belastbaarheidsfilter	61.285	-61.285	-	-	-
<b>bf4</b>	Herintredende Vrouwen	77.963	-77.963	-	-	-
<b>bf6</b>	Valideren normtijden dienstverlening	19.876	-19.876	-	19.876	-19.876
<b>bf10</b>	Projectmanagement BVG	-12.605	-	-12.605	-12.605	-
<b>bf13</b>	Jongerenmodule werk.nl	200.000	-200.000	-	-	-
<b>bf14</b>	PVA Jongactief	2.516.722	-939.427	1.577.295	1.255.335	321.960
<b>bf15</b>	Communicatieplan Vacature Offensief	131.842	-131.842	-	3.721	-3.721
<b>bf17</b>	Drempelslechting	474.269	-100.000	374.269	66.653	307.616
<b>bf17</b>	Lente-offensief	536.187	-536.187	-	-	-
<b>bf19</b>	Zelfstandigen zonder Personeel	28.619	-	28.619	46.078	-17.459
	<b>Subtotaal</b>	<b>5.144.323</b>	<b>-3.176.744</b>	<b>1.967.578</b>	<b>1.416.875</b>	<b>550.704</b>
	Jong Actief 2007	-	939.427	939.427	-	939.427
	Ter beschikking van SZW *	-	2.237.317	2.237.317	-	2.237.317
	<b>Totaal regulier bestemmingsfonds</b>	<b>5.144.323</b>	<b>-</b>	<b>5.144.323</b>	<b>1.416.875</b>	<b>3.727.448</b>

\*) In 2006 was dit bedrag niet naar uitvoeringsplannen vertaald. Inmiddels zijn hiervoor wel plannen in ontwikkeling die in het eerste kwartaal 2007 aan het ministerie van SZW ter goedkeuring zullen aangeboden.

### **Toelichting op het project Digitaal Klantdossier**

Globaal kan worden gesteld dat het leeuwendeel van de in het Werkplan DKD 2006 beschreven activiteiten, projecten en resultaten conform plan is uitgevoerd. De uitzonderingen hierop zijn een aantal projecten die deels zijn gerealiseerd of in de tijd zijn verschoven naar 2007. Daarnaast is er een aantal extra projecten/activiteiten uitgevoerd. Per saldo is hierdoor een onderuitputting van ruim € 4,2 mln ontstaan ten opzichte van het herverdeelde budget. BKWI heeft verklaard geen declaratie ten laste van DKD 2006 in te zullen dienen. Concreet stijgt de onderuitputting hiermee met € 0,8 mln. De totale onderuitputting van het herverdeelde budget bedraagt hierdoor € 5,1 mln. Onderstaand worden de betreffende projecten nader toegelicht. Voor een gedetailleerd overzicht van de onderuitputting wordt verwezen naar de eindverantwoording van het DKD-programma 2006.

#### ***Uitzonderingen op de realisatie***

- project 2a Ontsluiten UWV-gegevens. Het ontsluiten van de USZO-gegevens is doorgeschoven naar 2007, maar is voor de uitrol beschikbaar. De onderuitputting is € 1,7 mln.
- project 2b/3b Ontsluiten gegevens gemeenten en het aanpassen van gemeentelijke applicaties is doorgeschoven naar 2007, maar is voor de uitrol beschikbaar.
- project 2c/3a Het ontsluiten van Sonar en het aanpassen van e-intake zijn deels verschoven naar 2007, maar zijn voor de pilot beschikbaar.
- project 2d De ontsluiting van de externe bronnen IBG en SVB is in 2006 niet gerealiseerd wegens gebrek aan prioriteit bij deze partijen. Deze zijn doorgeschoven naar 2007.



project 3c	Het aanpassen van de UWV-applicaties middels het WW-bericht van CWI is verschoven naar 2007. De onderuitputting is € 0,5 mln ten opzichte van het herverdeelde budget.
project 4	Ontwikkelen DKD-portaal. Onderuitputting € 1 mln ten opzichte van het herverdeelde budget.
project 5a/5b	Voor de uitrol van een ketenbrede scanservice en het elektronisch archief is mede op verzoek van het ministerie voor een ander tempo gekozen.
project 6d	Onderzoek naar privacy en beveiliging loopt deels door in 2007.
project 7a	Onderzoek heeft uitgewezen dat het aanpassen en upgraden van de infrastructuur in 2006 niet noodzakelijk was.
project 9a	Het ontwikkelen van een visie voor DKD is deels doorgeschoven naar 2007.
project 9b	Het prototype van DKD loopt deels door in 2007.

#### Extra projecten/activiteiten

Binnen het programma zijn in 2006 een aantal extra projecten/activiteiten ten opzichte van het Werkplan 2006 uitgevoerd, die noodzakelijk waren voor het realiseren van de programmadoelen. Deze extra projecten/activiteiten zijn uit de onderuitputting van het programma bekostigd. Het betreft de volgende extra activiteiten, deze zijn voorzien van een kostenopgave (in € mln):

-	Pilot EA/ED Groningen	0,268
project 5c	Business case Digitalisering bewijslast	0,081
project 7c	Ketenbreed testen	0,117
project 8a	Marketing & Implementatie	0,263
project 9c	Werkplan 2007	<u>0,085</u>
	<i>Totaal</i>	<u>0,814</u>

Onderstaande tabel bevat een weergave van de balanssaldi inzake het Digitaal Klantdossier, per betrokken ketenpartner.

Balans CWI inzake Digitaal Klantdossier		in euro's					Totaal
		CWI	BKWI	UWV	CP-ICT	Programma	
<b>Standen en mutaties 2006</b>							
Restant 2005	544.205						
Vooruitontvangen 2006	3.600.000						
Ontvangen in 2006	15.959.000						
<b>Beschikbare middelen</b>	<b>20.103.205</b>						<b>20.103.205</b>
Toegekende baten 2006		2.485.131	-	3.388.764	5.192.503	1.007.590	
Toegekende baten 2005		-	-	638.287	290.897	-	
<b>Totaal baten</b>		<b>2.485.131</b>	<b>-</b>	<b>4.027.051</b>	<b>5.483.400</b>	<b>1.007.590</b>	
Voorschotten 2006		-2.485.131	-	-2.149.057	-4.720.000	-1.007.590	-10.361.778
Nog te betalen/ontvangen		-	-	-1.877.994	-763.400	-	-2.641.394
<b>Totaal onttrekking</b>		<b>-2.485.131</b>	<b>-</b>	<b>-4.027.051</b>	<b>-5.483.400</b>	<b>-1.007.590</b>	<b>-13.003.172</b>
<b>saldo 31-12-2006</b>							<b>7.100.033</b>

De beschikbare middelen voor het DKD-programma bedroegen € 20,1 mln. De kosten voor 2006 (totaal € 12,1 mln) en voor 2005 van UWV en CP-ICT (totaal € 0,9 mln) zijn als toegekende baten verantwoord. De onttrekking aan de beschikbare middelen in 2006 bedraagt € 13 mln. Hiervan is € 10,4 mln als voorschot betaald en moet € 2,6 mln nog worden betaald aan de ketenpartners. Er resteert eind 2006 een saldo van € 7,1 mln. Dit is lager dan het hieronder in de tabel aangegeven restant budget 2006, vanwege in 2006 ingediende declaraties over 2005 van UWV en CP-ICT. Van het resterende bedrag zal € 6 mln ingezet worden voor het basispakket doorontwikkeling DKD 2007. Dit budget is reeds door het ministerie van SZW goedgekeurd. De stuurgroep DKD zal voor de resterende € 1,1 mln een voorstel ter besteding aan het ministerie doen toekomen.

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerde weergave van de financiële eindverantwoording van het DKD-programma 2006, per betrokken ketenpartner.

Projecten Digitaal Klantdossier			in euro's						
NUMMER	BUDGET 2006		REALISATIE 2006					RESTBUDGET	
Projecten	Budget conform geaccordeerd werkplan 2006	Herverdeling budget 2006	CWI	BKWI *	UWV	CP-ICT	Programma	Totaal	Restant budget tov herverdeeld budget
1a	150.000	19.843	-	-	-	-	-	-	19.843
1b	60.000	20.000	-	3.035	-	-	-	3.035	16.965
1c	-	28.520	-	-	18.917	-	-	18.917	9.603
1d	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2a	3.890.000	3.090.000	-	-	1.432.156	-	-	1.432.156	1.657.844
2b	950.000	900.000	-	-	-	864.882	-	864.882	35.118
2c	950.000	1.157.000	1.411.194	-	-	-	-	1.411.194	-254.194
2d	75.000	22.250	-	-	-	-	-	-	22.250
2e	300.000	300.000	-	207.020	-	-	-	207.020	92.980
3a	500.000	500.000	214.438	-	-	-	-	214.438	285.562
3b	800.000	800.000	-	-	-	759.848	-	759.848	40.152
3c-1	1.300.000	1.052.643	-	-	513.554	-	-	513.554	539.089
3c-2	200.000	42.000	48.896	-	-	-	-	48.896	-6.896
4	2.250.000	1.414.230	374.624	-	-	-	-	374.624	1.039.606
5a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5b	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5c	-	165.040	-	-	80.563	-	-	80.563	84.477
6a	150.000	89.250	-	-	-	87.118	-	87.118	2.132
6b	100.000	150.900	-	-	-	43.279	-	43.279	107.621
6c	150.000	159.690	-	35.307	3.117	-	-	38.424	121.266
6d	100.000	45.000	-	-	23.824	-	-	23.824	21.176
7a	1.130.000	-	-	-	-	-	-	-	-
7b	200.000	180.000	38.199	184.172	16.840	-	-	239.211	-59.211
7c	-	127.603	-	117.084	-	-	-	117.084	10.519
8	204.000	204.000	-	-	-	-	8.574	8.574	195.426
8a	-	518.840	40.841	161.865	60.178	-	-	262.884	255.956
9a	700.000	500.000	-	-	-	383.794	-	383.794	116.206
9b	450.000	550.000	-	-	-	542.396	-	542.396	7.604
9c	-	100.000	-	-	-	85.281	-	85.281	14.719
pilot Groningen	-	270.000	-	-	268.461	-	-	268.461	1.539
programma bureau onverdeeld budget	4.950.000	4.733.232	356.939	127.614	971.154	2.425.905	999.016	4.880.628	-147.396
geen declaratie	-	2.418.959	-	-	-	-	-	-	2.418.959
	-	-	-	-836.097	-	-	-	-836.097	836.097
<b>Totaal</b>	<b>19.559.000</b>	<b>19.559.000</b>	<b>2.485.131</b>	<b>-</b>	<b>3.388.764</b>	<b>5.192.503</b>	<b>1.007.590</b>	<b>12.073.988</b>	<b>7.485.012</b>

\*) De projectkosten van BKWI inzake het Digitaal Klantdossier zijn hier wel weergegeven, maar worden niet ten laste gebracht van het DKD-budget.

## **8.8. Ondertekening van de jaarrekening**

Amsterdam, 2 maart 2007

Bestuurders

Drs. R. de Groot  
voorzitter Raad van bestuur

Drs. C. Franke  
lid Raad van bestuur

Drs. J.C.J.M. Berben  
lid Raad van bestuur

A.M. Timmermans  
lid Raad van bestuur

## 8.9. Overige gegevens

### ***Voorstel bestemming van het overschot van baten en lasten***

Na onttrekking uit het bestemmingsfonds uitvoering en het bestemmingsfonds projecten regulier is er geen overschot van baten en lasten.

In het bestemmingsfonds uitvoering resteert na onttrekking ten behoeve van de reguliere uitvoeringskosten 2006 nog een bedrag van € 0,04 mln. De Raad van bestuur CWI verzoekt het ministerie van SZW om dit bedrag te herbestemmen voor de reguliere uitvoeringskosten in 2007.

De Raad van bestuur CWI verzoekt het ministerie van SZW tevens om goedkeuring voor de dotatie van € 3,85 mln aan het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW.

## **8.10. Accountantsverklaring**

Aan het bestuur van de Centrale organisatie Werk en Inkomen

### **Accountantsverklaring**

#### ***Verklaring betreffende de jaarrekening***

Wij hebben de jaarrekening 2006, zoals opgenomen op pagina 48 tot en met 84 van het jaarverslag van de Centrale organisatie Werk en Inkomen te Amsterdam, bestaande uit de balans per 31 december 2006 en de staat van baten en lasten over 2006 met de daarbij behorende toelichtingen gecontroleerd.

#### ***Verantwoordelijkheid van het bestuur***

Het bestuur van de organisatie is op grond van artikel 49 van de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen en de Regeling SUWI. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevat, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor het totstandkomen van baten en lasten alsmede de balansmutaties in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving.

#### ***Verantwoordelijkheid van de accountant***

Onze verantwoordelijkheid is, op grond van artikel 49, lid 4 van de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI), het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem van de organisatie. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die het bestuur heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Onze controle omvat tevens een toetsing van de totstandkoming van baten en lasten en de balansmutaties in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving en is ingericht met inachtneming van hetgeen is gesteld in paragraaf 5.1b "Accountantscontrole" van de Regeling SUWI.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

***Oordeel***

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Centrale organisatie Werk en Inkomen per 31 december 2006 en van het resultaat over 2006 in overeenstemming met de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) en de Regeling SUWI en zijn de in de jaarrekening opgenomen baten en lasten alsmede de balansmutaties tot stand gekomen in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving.

***Verklaring betreffende andere wettelijke voorschriften en/of voorschriften van regelgevende instanties***

Op grond van de wettelijke verplichting ingevolge artikel 5.10c lid 4 van de regeling SUWI melden wij dat, voorzover wij dat kunnen beoordelen, de informatie in de jaarrekening niet strijdig is met die in het jaarverslag.

Amstelveen, 2 maart 2007

KPMG Accountants N.V.

A.J.H. Reijns RA

## BIJLAGE A: BALANCED SCORECARD CWI 2006

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2006		Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Prestate-indicator Streefwaarde 2006 (jaarwaarde of cum t/m verslagperiode)	Afwijking realisatie t.o.v. streefwaarde	Visuele weergave afwijking door middel van stoplichten
<b>A</b>	<b>CWI &amp; WERK.NL</b>				
	Aantal gebruikerssessies (Jaarstreefwaarde = 30.000.000)	26.492.493	25.900.000	10,0%	↑
<b>B</b>	<b>CWI &amp; WERKZOEKENDEN</b>				
	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	6,3	7,0	0,7-	○
	Bejagingscijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)	7,2	7,0	0,2	↑
	Preventiequote WW	19,6%	20%	-0,4%	○
	Preventiequote WWB	53,1%	46%	7,1%	↑
	Uitstroombijdrage WW	64,6%	56%	8,8%	↑
	Uitstroombijdrage WWB	63,4%	56,6%	6,8%	↑
	Tijdsheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW (% 8 dagen)	86,7%	80%	6,7%	↑
	Volledigheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW (%)	91,7%	86%	6,7%	↑
	Tijdsheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (% 8 dagen)	91,3%	96%	-3,7%	○
	Volledigheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (%)	98,9%	86%	13,9%	↑
	Tijdsheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	89,5%	90%	3,5%	↑
	Tijdsheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	96,0%	90%	6,0%	↑
<b>C</b>	<b>CWI &amp; WERKGEVERS</b>				
	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	6,8	7,0	-0,2	○
	Transparantiebereik (markt bereik werk.nl + ABS)	64,6%	60%	4,6%	↑
	Aantal beschikbare vacatures CWI (werk.nl + ABS) (standcijfer)	111.316	41.600	167,6%	↑
	Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer)	351.408	325.000	8,1%	↑
	Aantal vervulde vacatures via ABS (Jaarstreefwaarde = 95.000)	104.844	95.000	10,4%	↑
	Tijdsheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	86,1%	79%	7,1%	↑
	Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	96,5%	92%	3,5%	↑
<b>D</b>	<b>CWI &amp; ORGANISATIE</b>				
	Ontwikkeling uitvoeringskosten (indicatie mate van efficiency).				
	- begroting 2007 (na correctie) t.o.v. begroting 2006	86,7%	-	-	-
	- realisatie kosten 2006 (na correctie) t.o.v. realisatie kosten 2005	91,6%	-	-	-
	- realisatie kosten 2006 (na correctie) t.o.v. begroting 2005	89,4%	-	-	-

## BIJLAGE B: ECONOMIE EN ARBEIDSMARKT IN 2006

### **Economisch herstel in 2006**

Na een aantal economisch zwakke jaren is de economie in 2006 opgebloeid. De economie groeide in 2006 met ongeveer 3% en is daarmee hoger dan de groei in het Eurogebied.

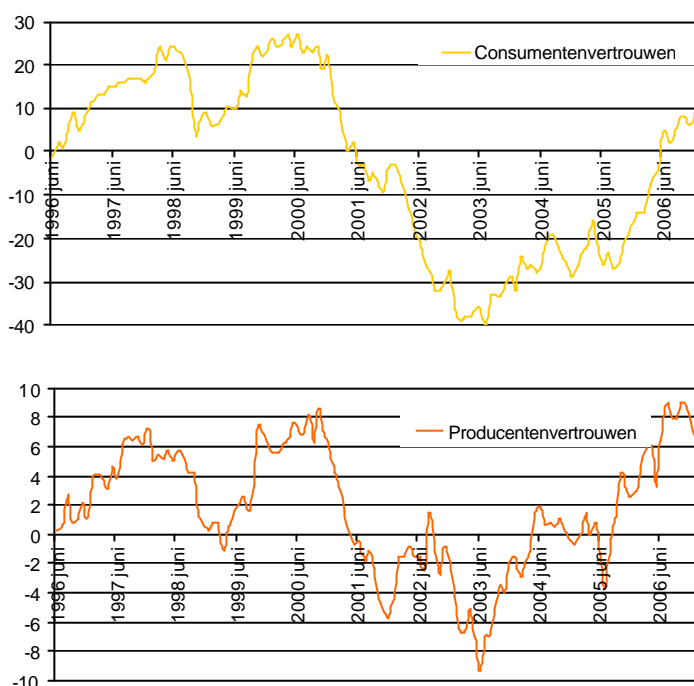
De meeste van de conjunctuurindicatoren die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) onderscheidt – zoals consumentenvertrouwen, orderpositie bij ondernemers, uitvoerontwikkeling etc. – geven eind 2006 een hoogconjunctuur aan. Het groeiherstel in Nederland wordt breed gedragen. Zowel de particuliere consumptie, bedrijfsinvesteringen als de export dragen bij. Het gevolg is dat de werkgelegenheid toeneemt en de werkloosheid daalt.

### **Vertrouwen in de economie verbetert in 2006**

De consument is de afgelopen drie jaar flink positiever over de economie geworden. Vanaf juni zijn er – voor het eerst in vijf jaar – meer optimisten dan pessimisten onder de consumenten. Vooral het oordeel over het economisch klimaat is flink verbeterd in 2006.

Het producentenvertrouwen wordt bepaald op basis van de verwachte productie, de voorraden gereed product en de

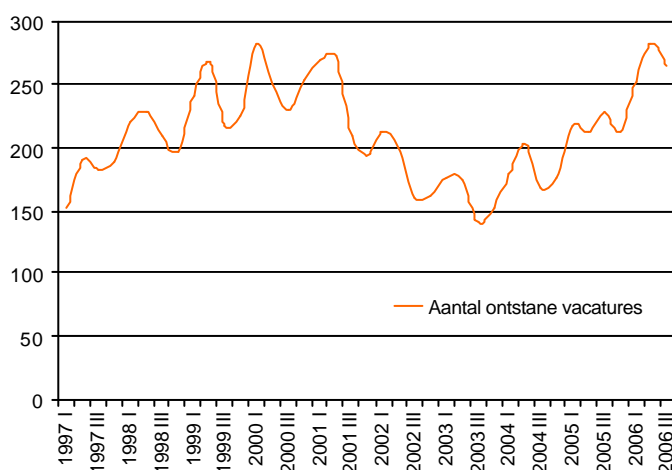
orderpositie. Het vertrouwen van producenten ontwikkelt zich goed. Vanaf medio 2006 beweegt het producentenvertrouwen zich op een hoog niveau.



### **Aantal banen, vacatures en omvang beroepsbevolking stijgt**

In 2005 is de trendmatige ontwikkeling van het aantal banen omgeslagen. In de eerste negen maanden van 2006 heeft deze trend zich versterkt doorgezet en is het aantal banen in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2006 ruim 1,5% hoger dan het jaar daarvoor. Het aantal banen neemt vooral toe in de financiële- en zakelijke dienstverlening en de zorg. Bij de overheid, energiebedrijven en het vervoer daalt het aantal banen.

Om nieuwe banen te bezetten ontstaan vacatures. Daarnaast is het voor werknemers, door de gunstige economische omstandigheden, gemakkelijker om van baan te veranderen. Baanwisselaars laten op hun beurt weer banen achter die opgevuld moet worden. Er ontstaan opnieuw vacatures die mogelijk door baanwisselaars worden opgevuld etc. Hierdoor ontstaat een keten van vacatures die





erg gevoelig is voor de economische omstandigheden. In de figuur is te zien dat het aantal ontstane vacatures vanaf 2004 stijgt. In het tweede kwartaal van 2006 stijgt het aantal ontstane vacatures tot 283.000. Dit is het hoogste aantal in de afgelopen 10 jaar. In het derde kwartaal daalt het aantal ontstane vacatures licht, maar is nog altijd zeer hoog.

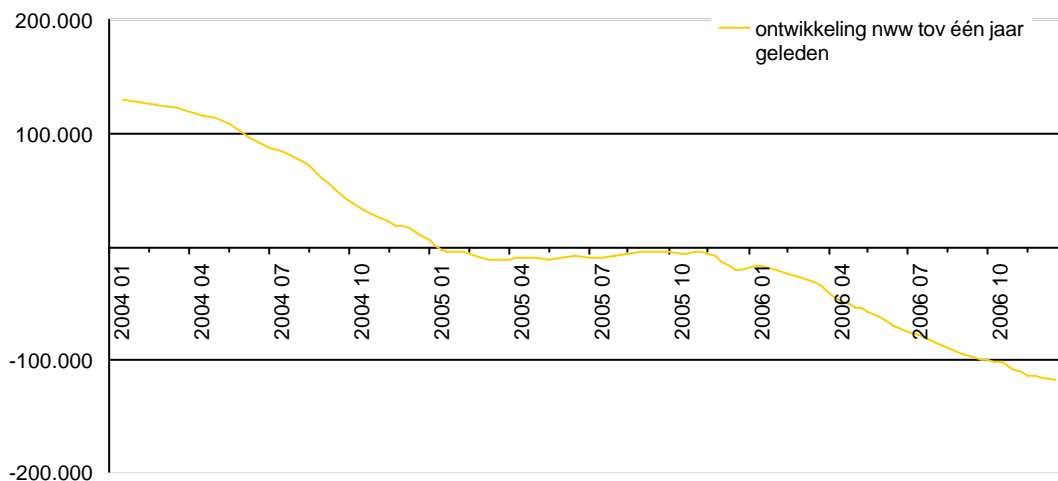
De gunstige ontwikkelingen van het aantal banen en vacatures zijn ook zichtbaar in de hoeveelheid uitzendwerk. Het aantal uitzenduren is in 2005 met 13% flink toegenomen. Deze ontwikkeling zet zich voort in het eerste halfjaar van 2006. In het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2006 is het aantal uitzenduren ongeveer 13% hoger dan het jaar daarvoor. De ABU-Marktmonitor<sup>3</sup> laat zien dat in de eerste elf maanden van 2006 het aantal uitzenduren 19% hoger ligt dan de overeenkomstige periode van vorig jaar.

De beroepsbevolking is – na een tweetal jaren van praktisch een stabilisatie – in 2006 weer gegroeid. In de loop van 2006 is de daling van de mannelijke beroepsbevolking omgeslagen in een stijging. De vrouwelijke beroepsbevolking is in de afgelopen jaren blijven groeien en neemt ook in 2006 verder toe. De omvang van de beroepsbevolking ligt in het laatste kwartaal van 2006 ongeveer 111.000 personen hoger dan één jaar geleden (+1,5%).

### **Werkloosheid daalt in 2006 steeds verder**

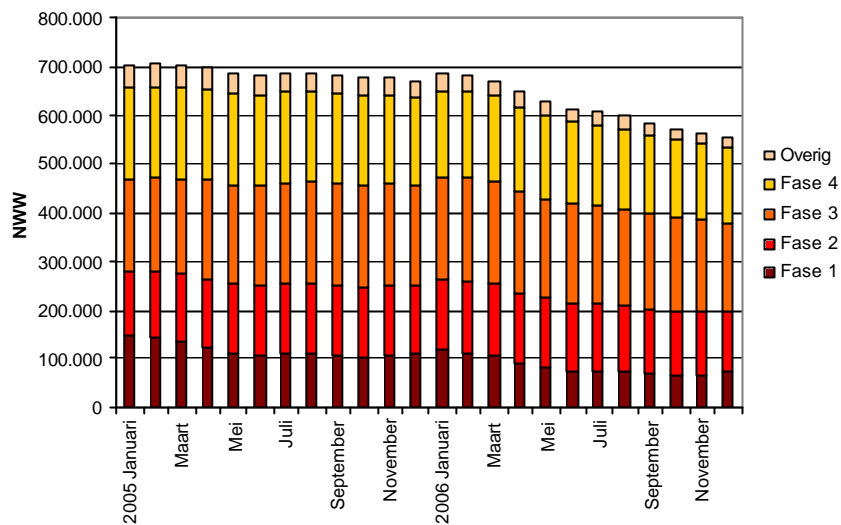
Door de gunstige economische ontwikkeling in 2006 neemt het aantal banen en de beroepsbevolking beide weer toe. Ook het aantal ontstane vacatures neemt fors toe. De kansen voor werkzoekenden nemen toe. Per saldo neemt de werkloosheid af.

Vanaf december 2005 wordt het aantrekken van de economie duidelijk zichtbaar in het NWW-niveau. Eind 2006 is het aantal NWW op 554.000 gekomen en is 117.000 lager (-17%) dan één jaar geleden. Daarmee is de werkloosheid teruggekomen op een niveau van begin 2003. De werkloosheidsmeting van het CBS laat een soortgelijke ontwikkeling zien.



In de periode januari-2005 tot december-2006 daalt de NWW in alle te onderscheiden fase-categorieën.

<sup>3</sup> Onder de ABU valt zo'n 60% van de uitzendmarkt.

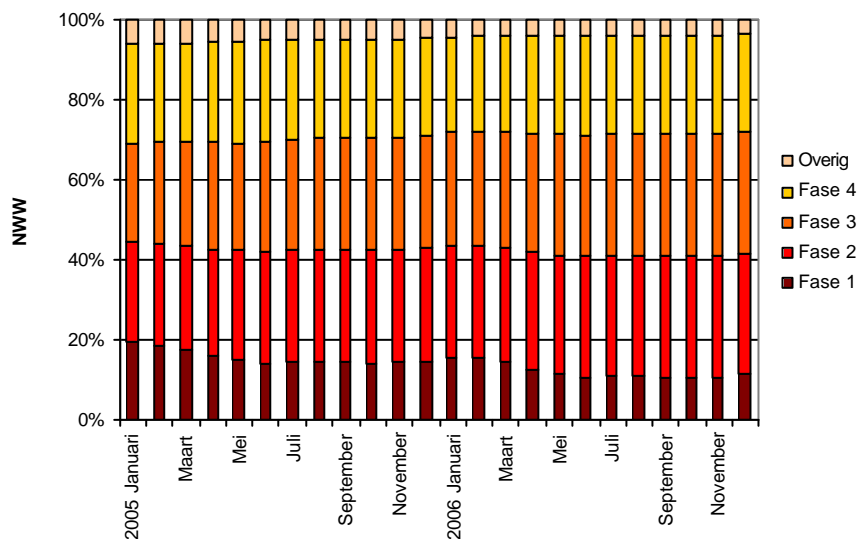


De daling is absoluut en relatief het grootst bij de fase-1 gevallen. De groep met de kleinste afstand tot de arbeidsmarkt profiteert dus het meest van de opleving van de economie.

### **Kwartaalcijfers**

De economische en arbeidsmarktontwikkelingen verschillen van kwartaal op kwartaal. Bovendien kan een relatie aangebracht worden met de prestaties van CWI op het gebied van preventie, uitstroom en vacaturevervulling. In onderstaande tabel zijn de belangrijkste indicatoren weergegeven.

Daarbij wordt opgemerkt dat zowel het aantal ontslagaanvragen als het aantal niet-werkende werkzoekenden als gevolg van de economische ontwikkeling dalende is. Bovendien is vanaf 1 maart 2006 in sommige gevallen geen CWI-toets bij collectief ontslag meer nodig.



## **BIJLAGE C. INFORMATIEBEVEILIGING CWI 2006**

De doelstelling van informatiebeveiliging bij CWI is het borgen van een betrouwbare gegevensverwerking en -uitwisseling, waarbij wordt voldaan aan onder meer de Wet SUWI en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Daartoe heeft CWI een stelsel van beveiligingsmaatregelen opgesteld en geïmplementeerd. Onderdeel hiervan is een meet- en regelcyclus aan de hand waarvan de beveiligingsmaatregelen worden bekeken en waar nodig worden bijgesteld. In 2006 is naast deze reguliere activiteiten aandacht besteed aan het opvolgen van de bevindingen uit de verantwoording over 2005 en het voorbereiden van de verwerkingsinfrastructuur (VI) migratie naar een nieuwe IT service provider, alsmede de vernieuwing (transformatie) van de Kantoor Automatisering (KA).

In 2006 is, naast de reguliere activiteiten, in het bijzonder aandacht besteed aan het uitvoeren van de verbeteracties, genoemd in het medio 2006 door de Domeingroep Privacy en Beveiliging aan de staatssecretaris aangeboden plan van aanpak 'Inhaalslag beveiliging Suwinet'. Veel van de in het verbeterplan genoemde verbeteracties zijn evenzeer van toepassing op het CWI-domein in den brede. Zij zijn meegenomen in het migratietraject van het rekencentrum en worden in 2007 opgenomen in de reguliere planning- en controlecyclus. In 2007 zal met name verder invulling gegeven worden aan de borging van de continuïteitsvoorzieningen.

De verantwoording over 2006 betreft de opzet, het bestaan en de werking van de beveiligingsmaatregelen. Hiertoe is, evenals in 2005, voor de maatregelen op de vestigingen via een elektronische vragenlijst een self-assessment uitgevoerd. Daarnaast is in september en oktober 2006 op vier CWI-vestigingen per district bewijs verzameld om de resultaten van de self-assessment te staven en de EDP-auditor een controlebaar beeld te bieden over de werking van de maatregelen.

Bij de EDP-audit is in grote lijnen hetzelfde werkprogramma gehanteerd als in 2005. Dit werkprogramma is aangepast op de wijzigingen zoals die er waren in de nieuwe verantwoordingsrichtlijn (versie 2.0), alsmede de wensen van de toezichthouder. De EDP-audit had betrekking op de gegevensverwerking (conform artikel 5.22 uit de Regeling SUWI) en op de gegevensuitwisseling met de ketenpartijen (conform artikel 6.4 van de Regeling SUWI). In de audit zijn de bevindingen meegenomen van de TPA's die zijn uitgevoerd bij de leveranciers (CGO, Getronics/PinkRocade, Tele2-Versatel, en AtosOrigin).

De resultaten van de EDP-audit laten zien dat ten opzichte van 2005 verbeteringen hebben plaatsgevonden op het gebied van service level management en testen. Met name in het migratietraject VI is een structurele testaanpak en -uitvoering gerealiseerd. CWI voldoet over 2006 echter nog niet aan alle normen. Belangrijkste aandachtspunt hierbij betreft het continuïteitsmanagement.

De ambitie lag hoger. De verwachting was dat de migratie van de VI medio 2006 zou kunnen worden gerealiseerd, waarmee automatisch de belangrijkste bevindingen uit 2005 zouden worden weggenomen. De verwachting was dat voornamelijk op het gebied van continuïteitsmanagement en service level management de verbeteringen zouden worden gerealiseerd. Om dezelfde reden werd besloten om af te zien van verdere onnodige investeringen in de beheersingsmaatregelen bij de vorige service provider, waarvan het contract reeds eind 2005 was afgelopen. Bij de migratie traden echter onvoorziene vertragingen op. Deze hadden een direct effect op het tempo van de beoogde verbetering van de beheersingsmaatregelen. De migratie is inmiddels grotendeels voltooid en de verwachting is dat de kwaliteit van de beheersingsmaatregelen hiermee verder zal zijn verbeterd.

CWI heeft de afgelopen jaren een gedegen basis gelegd om de informatiebeveiliging te beheersen en voortdurend te kunnen verbeteren. CWI zal ook in 2007 de nodige

inspanningen leveren om de informatiebeveiliging tenminste op het vereiste niveau houden en waar mogelijk verder verbeteren.

Ook over 2007 zal CWI zich verantwoorden over de werking van de maatregelen en streeft hierbij naar een goedkeurende verklaring. CWI stelt hierbij evenals vorig jaar vast dat de benodigde capaciteit, de kosten en het beslag op de organisatie voor de verantwoording de grenzen naderen. Mogelijk is een gedoseerde of partieel roulerende vorm van verantwoording een alternatief, waarbij een deel van de financiële en personele kosten die nu uitsluitend met de verantwoording zelf samenhangen, kunnen worden aangewend voor het daadwerkelijk verbeteren van de maatregelen waarover verantwoording moet worden afgelegd.

## **BIJLAGE D: BEGRIPPENOVERZICHT**

### **ABS**

Adviseurs Bemiddelings Service (ABS) is een geautomatiseerd systeem voor het matchen van werkzoekenden en vacatures.

### **AKO**

Het Algemeen Keten Overleg (AKO) bestaat uit vertegenwoordigers van het ministerie van SZW, UWV, CWI, VNG en Divosa. AKO stelt jaarlijks een programma Suwi-ketenresultaten vast. Hierin worden ook afspraken gemaakt voor de verdere ontwikkeling en verbetering van de samenwerking in de keten.

### **Arbeidsadviseur**

De arbeidsadviseur is verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en adviezen aan werkzoekenden inzake de mogelijkheden en instrumenten bij reïntegratie. De arbeidsadviseur is geen vertegenwoordiger van de gemeente, UWV of CWI maar een onafhankelijk adviseur die het streven heeft werkzoekende in staat te stellen zelf de regie te nemen voor reïntegratie op de arbeidsmarkt.

### **BVG**

CWI, UWV en gemeenten werken lokaal samen in het bedrijfsverzamelgebouw (BVG), een gezamenlijk onderkomen. Dit leidt tot een optimale afstemming van de processen en dienstverlening. Doelstelling is om in zoveel mogelijk gemeenten een BVG te realiseren. Ook andere partijen op het gebied van werk en inkomen zijn welkom in een BVG.

### **Competentie Test Centrum (CTC)**

In een Competentie Test Centrum (CTC) kan een werkzoekende onder begeleiding van een adviseur competentietests maken. De resultaten van deze tests bieden de werkzoekenden inzicht in zijn interesses, capaciteiten, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten. Hierdoor kan de werkzoekende mogelijk sneller geschikte vacatures vinden en zich makkelijker en beter presenteren bij werkgevers. Ook kan een werkgever met informatie over de competenties van een werkzoekende beter zien of een baan en het bedrijf bij de werkzoekende passen.

### **DigiD**

DigiD is de inlogcode waarmee de burger zich kan legitimeren voor alle overheidsdiensten op internet ([www.digid.nl](http://www.digid.nl)). CWI neemt hieraan deel.

### **EURES**

CWI maakt deel uit van European Employment Service (EURES). Dit is een Europees netwerk van arbeidsbemiddelingsorganisaties. CWI's afdeling EURES doet aan grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling én geeft voorlichting aan werkgevers en werkzoekenden.

### **EVC**

CWI participeert in de ontwikkeling van het project Erkennen Verworven Competenties (EVC) dat gelieerd is aan het Kenniscentrum EVC. Competenties is de verzameling van kennis, vaardigheden en persoonlijke kenmerken waar iemand over moet beschikken om goed en succesvol te kunnen functioneren in een baan. Het EVC-project richt zich op het opdoen van praktijkervaring en kennisverspreiding met betrekking tot de (h)erkenning van verworven competenties van werkzoekenden, in het bijzonder voor de groep werkzoekenden met een zwakke arbeidsmarktpositie.

### **Fasering/Fase 1**

Van de werkzoekenden wordt de afstand tot de arbeidsmarkt ingeschat, waarbij vier fasen worden gehanteerd. Fase 1 werkzoekenden zijn naar verwachting binnen 6

maanden aan het werk. Bij Fase 2, 3 of 4 werkzoekenden is de verwachting dat het vinden van werk langer dan 6 maanden duurt, zij worden overgedragen aan UWV of de gemeente voor een reïntegratietraject. In 2005 is door middel van pilots geëxperimenteerd met het vervangen van de fase-indeling door de Routing A/B.

### **IDW**

Internationale Diplomawaardering (IDW) is een instrument dat kan worden ingezet voor de werkzoekende die in het bezit is van een buitenlands diploma, of voor de werkzoekende die een niet voltooide buitenlandse opleiding heeft gevolgd. Aan de hand van een internationale diplomawaardering krijgt de cliënt zicht op welke manier hij of zij de arbeidsmarkt kan betreden en welke (scholings-)instrumenten eventueel nodig zijn.

### **Inschrijven via internet**

CWI biedt werkzoekenden de mogelijkheid om via werk.nl de persoonlijke gegevens aan te leveren voor het inschrijven voor werk en de aanvraag voor een WW-uitkering.

### **Matchacties op vacatures**

Het aantal door werkzoekenden in werk.nl uitgevoerde matchacties op vacatures, waarbij de door werkzoekenden zelf in werk.nl ingevoerde CV's en wensen zijn gematched met in Werk.nl geregistreerde vacatures van werkgevers.

### **Matchacties op CV's**

Het aantal door werkgevers in werk.nl uitgevoerde matchacties op CV's, waarbij de door werkgevers zelf in Werk.nl ingevoerde vacatures zijn gematched met in werk.nl geregistreerde CV's en wensen van werkzoekenden.

### **MIP**

Het Management Informatie Portaal (MIP) bevat de managementinformatie over de prestaties van CWI op hoofddoelstellingen, de prestatie-indicatoren van CWI en de productie die CWI levert. Het MIP geeft op een toegankelijke manier informatie over prestaties tot op vestigingsniveau.

### **Multichanneling**

CWI-dienstverlening wordt via meerdere kanalen (multichanneling) aangeboden (internet, telefonie of persoonlijk op de vestiging). Deze diensten zijn voor de cliënt direct en vanuit verschillende plaatsen – thuis, bedrijf, school of vestiging – beschikbaar. De cliënt kan zelf kiezen welk kanaal wordt gebruikt. Belangrijkste doelstelling is een optimale klantrelatie via de integratie van kanalen, diensten en werkprocessen waardoor de dienst op het juiste moment via het juiste kanaal bij de cliënt terechtkomt.

### **Niet-werkende werkzoekenden**

Bij CWI ingeschreven werkzoekenden zonder werk of die minder dan 12 uur per week werken.

### **Poortwachtersquote (WW of WWB)**

De poortwachtersquote geeft het percentage weer van uitkeringsgerechtigden dat zes maanden na instroom niet meer is ingeschreven bij CWI in de klantgroep met werkloosheid bedreigd/sollicitatieplichtigen. De poortwachtersquote is samengesteld uit een preventiedeel (zie preventiequote) en een uitstroomdeel (zie uitstroomquote).

### **Preventiequote (WW of WWB)**

De preventiequote geeft het percentage weer van potentieel uitkeringsgerechtigden dat uitstroomt zonder een uitkering te ontvangen.

### **Routing A/B**

Iedere werkzoekende kan werk zoeken (Route A), tenzij er sprake is van zware persoonlijke belemmeringen die langere tijd gaan duren. Dan komt de cliënt in Route B.

Belemmeringen kunnen zijn persoonlijke presentatie, schulden, verslaving, lichamelijke, psychische of sociale problemen en woonsituatie.

### **SONAR**

SONAR is het nieuwe informatiesysteem van CWI dat alle werkprocessen rondom de werkzoekende ondersteunt.

### **Startkwalificatie**

Elke jongere tot 23 jaar die zonder startkwalificatie het onderwijs verlaat wordt aangemerkt als een voortijdig schoolverlater. Ook leerlingen tot 23 jaar die langer dan een maand zonder reden van school wegblijven, worden aangemerkt als voortijdig schoolverlater. Een startkwalificatie wordt behaald met het succesvol afronden van het HAVO of het VWO, of met het behalen van een diploma van een opleiding op niveau 2 van de basisberoepsopleiding.

### **Tewerkstellingsvergunning (twv)**

Werkgevers moeten een Twv aanvragen bij CWI voor werknemers van buiten de EU of uit nieuwe EU-lidstaten.

### **Toonkamer**

Samenwerkingsvorm van CWI, UWV en gemeente waarbij de klant centraal staat en gewerkt wordt vrij van organisaties, achtergronden en procedures. Een klantregisseur onderhoudt alle klantcontacten en regelt diensten en middelen.

### **Transparantiebereik (marktbereik) vacatures**

Aantal ingediende vacatures op werk.nl en PGI ten opzichte van de totale vacaturemarkt.

### **Uitstroomquote (WW of WWB)**

De uitstroomquote meet het percentage uitkeringsgerechtigden dat is overgedragen aan de ketenpartner en binnen zes maanden is uitgestroomd naar werk.

### **Werkloze beroepsbevolking**

Alle mensen zonder werk (of met werk van minder dan twaalf uur per week) die minstens twaalf uur per week willen werken, daarvoor direct beschikbaar zijn en bovendien actief zoeken naar werk (ongeacht of ze bij CWI staan ingeschreven). De cijfers betreffen de werkloze beroepsbevolking van 15-64 jaar.

### **Wet SUWI**

Door de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (Wet SUWI) en wijzigingen in verschillende wetten is de uitvoeringsstructuur van de (publieke) arbeidsvoorziening en de sociale zekerheid ingrijpend gewijzigd. De opdracht is om te komen tot een op activering gericht stelsel waarin voorrang wordt gegeven aan werk. Taken die naar hun aard niet voor concurrentie in aanmerking komen, dienen publiek te worden georganiseerd. Voor taken waarvoor dit niet geldt, moet ruimte worden geboden voor private uitvoering als dit leidt tot een grotere effectiviteit voor werkzoekenden, werkgevers en werknemers.

### **WWB**

De Wet Werk en Bijstand (WWB) is erop gericht iedereen die kan werken zo snel mogelijk weer aan een baan te helpen. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWB. De rijksoverheid heeft in de wet vastgelegd waaraan gemeenten zich bij de uitvoering moeten houden. Op basis daarvan maakt elke gemeente eigen beleid. De WWB is vanaf 1 januari 2004 gefaseerd ingevoerd.

## BIJLAGE E: SCHEMATISCH OVERZICHT WIJZIGINGEN IN WET- EN REGELGEVING 2006

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging Regeling indicatiestelling no risk polis en premiekorting CWI Besluit van de minister van SZW d.d. 24 januari 2006, 06/5573, Stcrt. 2006, 20	art. 49 Wfsv, 29b ZW	31 januari 2006	In de Regeling indicatiestelling no risk polis en premiekorting CWI is bepaald onder welke voorwaarden personen die onder de reïntegratieverantwoordelijkheid van de gemeenten vallen, in aanmerking kunnen komen voor toepassing van de instrumenten no risk polis en premiekorting. Voorwaarden zijn dat deze personen ten minste twee jaar zijn geregistreerd als werkzoekende bij CWI en ook twee jaar onder verantwoordelijkheid van de gemeenten vallen. Omdat deze voorwaarden belemmerend zouden kunnen werken voor de reïntegratie van o.m. personen zonder uitkering en personen met een Anw-uitkering, wordt in 2006 een pilot gehouden bij drie representatieve gemeenten, c.q. regio's van gemeenten, waarbij de genoemde voorwaarden niet zullen worden gehanteerd. Verwacht wordt dat deze pilot een beter inzicht geeft in het aantal personen uit deze groepen dat een indicatie krijgt voor toekenning van de no risk polis en premiekorting en het aantal plaatsingen in betaalde arbeid van personen aan wie deze instrumenten zijn toegekend.
Wijziging Regeling tot wijziging Ontslagbesluit Besluit van de minister van SZW d.d. 21 februari 2006, 06/15318, Stcrt. 2006, 42	art. 6 BBA 1945	28 februari 2006	De ontslagregels die gelden vóór 1 maart 2006 blijven van toepassing op verzoeken om toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding, die vanaf 1 maart 2006 maar voor 1 januari 2007 worden ingediend, indien zij voortvloeien uit een voor 1 maart 2006 gemeld collectief ontslag dan wel uit een vanaf 1 maart 2006, maar voor 1 januari 2007 gemeld collectief ontslag. Voorwaarde is wel dat de werkgever en de belanghebbende verenigingen van werknemers voor 1 maart 2006 de toepasselijkheid van het oude recht in een overeenkomst hebben vastgelegd.
Wijziging Besluit beleidsregels ontslagtaak CWI Besluit van de CWI d.d. 21 februari 2006, CWI 06/004, Stcrt. 2006, 42	art. 6 BBA 1945 en 4:81 Awb	1 maart 2006	Met ingang van 1 maart 2006 is het Ontslagbesluit gewijzigd. Het afspiegelingsbeginsel wordt het nieuwe verplichte hoofd criterium voor het bepalen van de ontslagvolgorde bij een ontslagaanvraag om bedrijfseconomische reden. Als gevolg van deze wijziging wordt de bijlage van het Besluit Beleidsregels Ontslagtaak aangepast. In hoofdstuk 15 van de bijlage 'Beleidsregels Ontslagtaak' is het uitvoeringsbeleid met betrekking tot afspiegeling volledig herzien. Ook is in de bijlage een aantal tekstuele aanpassingen verricht waarbij de verwijzing naar anciënniteit vervangen wordt door een verwijzing naar afspiegeling. Ten behoeve van werkgevers, werknemers en hun gemachtigden is een Handleiding afspiegeling opgesteld met daarin onder meer een stappenplan en rekenvoorbeelden. De Handleiding en de bijlage zijn o.a. te raadplegen op <a href="http://www.cwinet.nl">www.cwinet.nl</a> .



Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging van de WW en enige andere wetten	art. 17, 17a WW, 9, 64 IOAW, 58 WIA, 12 IWS, 6 Wet Kinderopvang en een groot aantal artikelen WW, 2, 9, 64 IOAW, 15, 30, 32, 59, 61, 120 WIA, 4, 5, 5b BIA, 30, 83i SUWI, 6 Wko, 45b OOW, 100, 104, 108, 122f Wfsv, 29, 36, 45, 45a, 86a ZW	1 april 2006, 1 juli 2006, 1 oktober 2006, januari 2007 en 1 mei 2007	<p>De nieuwe wekeneis is per 1 april 2006 ingegaan. Per 1 juli is het voor WW-gerechtigden makkelijker geworden om een eigen bedrijf te starten. Per 1 oktober is de hoogte en de duur van de WW-uitkering veranderd. Ook hoeft u dan niet langer te protesteren tegen uw ontslag om in aanmerking te kunnen komen voor een WW-uitkering. De overige onderdelen zullen op verschillende momenten in werking treden. Voor mensen die nu een WW-uitkering hebben, verandert er niets in de hoogte of de duur van hun WW-uitkering.</p> <p>Mocht een WW-gerechtigde werk vinden voordat de termijn van zijn "oude" WW-uitkering verstreken is, dan blijven de oude rechten gedurende vijf jaar gehandhaafd. Uitgangspunt is dat het aan het werk gaan geen nadelige gevolgen heeft voor de werknemer.</p> <p><i>Per 1 januari 2007</i></p> <p>Maatwerk bij sollicitatieplicht. Het CWI en het UWV maken met alle werklozen afspraken over het vinden van werk. Persoonlijke kansen en mogelijkheden staan daarbij centraal. Een reïntegratiecoach doet de begeleiding.</p> <p>Na drie maanden werkloosheid vindt een poortwachertoespraak plaats, waarbij de pogingen om werk te vinden van de werkloze worden beoordeeld. Zijn de afspraken niet nagekomen, dan kan het UWV besluiten de uitkering te korten.</p> <p>Mantelzorgforfait: Het kalenderjaar waarin mantelzorgers tijd kwijt zijn aan zorg voor een ziek familielid of kennis telt als een half jaar mee voor het arbeidsverleden. Mantelzorg is de zorg voor zieken of gehandicapten die de meer gebruikelijke zorg overstijgt en niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt verleend. In de regel is er een sociale relatie tussen de mantelzorgers en degene die de zorg ontvangt. Bij WW- en WIA-aanvragen vanaf 1 januari 2008 zal het UWV beoordelen of het kalenderjaar 2007 voor de helft meetelt voor het arbeidsverleden.</p> <p><i>Per 1 mei 2007</i></p> <p>Bij kortdurende ziekte (minder dan 13 weken) wordt de WW-uitkering voortgezet.</p>
Wijziging Besluit werkgebieden CWI Besluit van de CWI van 27 juni 2006, CWI 06/012, Stcrt. 2006, 170; Rect. Stcrt. 2006, 173	art. 21 en 24 Wet SUWI	3 september 2006 en werkt terug tot en met 1 juli 2006	In het Besluit werkgebieden CWI staan de vestigingen van de CWI's vermeld met de daarbij behorende werkgebieden. Elk werkgebied omvat een aantal gemeenten. Het besluit is aangepast i.v.m. het samenvoegen van de vestigingen Dokkum en Buitenpost in één Bedrijfsverzamelgebouw in Dokkum. De vestiging Buitenpost houdt met dit besluit op een zelfstandige CWI-vestiging te zijn.

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging Regeling SUWI Besluit van de minister en de staatssecretaris van SZW d.d. 24 augustus 2006, 06/69683, Stcrt. 2006, 171	art. 26, 49 en 77 Wet SUWI, 3, 9 en 10 Besluit Inlichtingenbureau gemeenten	6 september 2006	<p>In de memorie van toelichting bij de Verzamelwet sociale verzekeringen 2006 (Kamerstukken 2006, nr. 30 238 p. 27), is aangegeven dat het huidige voorschrift in de Regeling SUWI om werkzoekenden in vier fasen in te delen, te gedetailleerd is. Het wettelijk voorschrift (art. 26, lid 1 Wet SUWI) om de afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen is voldoende. De weg waarlangs kan in beginsel aan de uitvoering zelf worden overgelaten. Het Algemeen Ketenoverleg (AKO) is het eens met de deregulering omdat deze de weg vrij maakt voor de zogeheten 'A/B-routing' en de daarmee samenhangende geïntegreerde dienstverlening. Met dit wijzigingsbesluit wordt hieraan uitvoering gegeven.</p> <p>In het kort komt het er op neer dat iedereen werk kan zoeken (route A) tenzij er zware persoonlijke belemmeringen zijn die dat verhinderen (route B). Aan het begin van het proces wordt op basis van een vragenlijst bepaald of een werkzoekende in route A of in route B wordt ingedeeld. Voor werkzoekenden in route A wordt de dienstverlening van CWI, UWV en gemeenten waar nodig gecombineerd aangeboden en regelmatig heroverwogen. Dienstverlening, i.c. bemiddeling en (lichte) reïntegratie, van CWI, UWV en de gemeente kan dus naast elkaar worden ingezet. Als na verloop van tijd blijkt dat een werkzoekende toch niet in route A past, wordt hij/zij alsnog overgedragen aan UWV of gemeente (route B). Dit wordt iedere drie maanden geëvalueerd. Die 'routing' kan lokaal en regionaal worden uitgewerkt, en is in de optiek van het AKO een manier om geleidelijk over te gaan naar maatwerk aan de klant vanuit geïntegreerde dienstverlening.</p>
Wijziging Besluit beleidsregels ontslagtaak CWI Besluit van de CWI d.d. 27 augustus 2006, CWI 06/013, Stcrt. 2006, 169	art. 6 BBA 1945 en 4:81 Awb	1 oktober 2006	<p>Met dit besluit is het uitvoeringsbeleid van CWI gewijzigd inzake het opzeggen van de arbeidsverhouding door de werkgever. Bij langdurige arbeidsongeschiktheid doet zich regelmatig de situatie voor dat een werknemer zijn eigen werk of ander passend werk verricht, maar voor minder uren dan het overeengekomen aantal uren. Tot 1 oktober 2006 kon de werkgever de arbeidsovereenkomst aanpassen aan het feitelijke aantal gewerkte uren d.m.v. een ontslagprocedure bij CWI.</p> <p>Het ministerie van SZW heeft echter bepaald dat het verlenen van een ontslagvergunning in voornoemde gevallen niet in overeenstemming is met artikel 5:2, lid 1, onder b van het Ontslagbesluit. Voortaan zal een aanvraag voor 'deeltijdontslag' worden geweigerd met de motivering dat de werkgever kennelijk mogelijkheden heeft voor aangepast of ander passend werk en daarom niet heeft voldaan aan het vereiste van voornoemd artikel van het Ontslagbesluit. De wijziging zal van toepassing zijn op ontslagaanvragen die worden ingediend op of na 1 oktober 2006.</p> <p>De gewijzigde bijlage 'Beleidsregels Ontslagtaak CWI' ligt ter inzage bij de vestigingen van de afdeling Juridische Zaken van CWI en wordt tevens gepubliceerd op de website van CWI.</p>

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging Uitvoeringsregels Wav behorende bij het Delegatie- en Uitvoeringsbesluit (Stcrt. 2006, nr.208). Regeling van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 18 oktober 2006, nr. AM/AMI/06/72629	artikelen 8, derde lid, en 22 van de Wet arbeid vreemdelingen;	27 oktober 2006	CWI heeft door een wijziging van paragraaf 19 de mogelijkheid gekregen om bij het aanvragen van een tewerkstellingsvergunning af te zien van de verplichte 5 weken vacature meldingstermijn als duidelijk is dat de melding geen zin heeft, bijvoorbeeld vanwege het specifieke en vaak tijdelijke karakter van de werkzaamheden
Wijziging CWI beleidsregels inzake uitvoering Wav; nieuw aanvraagformulier tewerkstellingsvergunning (Stcrt. 2006, nr. 220). 31 oktober 2006/Nr. CWI 2006/015 Centrale Organisatie Werk en Inkomen	artikel 1 van het Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav (Stcrt. 2002, 3)	11 november 2006.	Het aanvraagformulier TWV is onderdeel van de CWI beleidsregels Wav. Het formulier is op onderdelen geactualiseerd. Tevens is het nu ook vormgegeven in de CWI-huisstijl. Belangrijkste wijziging is het opnemen van de huisvestingsverklaring (vraag 2 van het formulier). In het kader van het debat over het invoeren van een vrij verkeer van werknemers is veel aandacht uitgegaan naar de huisvestingsproblematiek van tijdelijke buitenlandse werknemers. In een motie is de Staatssecretaris van SZW gevraagd met CWI adequate afspraken te maken over huisvesting bij het toelaten van (tijdelijke) werknemers uit de MOE-landen. Met CWI zijn afspraken gemaakt over de huisvestingsverklaring van werkgevers. Een twv kan o.g.v. de Wav worden geweigerd indien de werkgever geen passende huisvesting biedt. In het oude aanvraagformulier wordt alleen het toekomstige woonadres gevraagd. Werkgevers die een twv aanvragen via het Project Seizoenarbeid, ondertekenen een verklaring, waarin ze aangeven waar en wat de aard van de huisvesting is, hoeveel vreemdelingen daar gehuisvest zijn en dat de huisvesting op verantwoorde, veilige en hygiënische wijze is geregeld conform de regelgeving. CWI zal nu ook bij aanvragen buiten de land- en tuinbouw werkgevers deze verklaring laten ondertekenen. In het besluit is bepaald dat aanvragen door middel van het oude formulier na 1 december 2006 niet meer in behandeling worden genomen
Wijziging CWI beleidsregels inzake uitvoering Wav: Herzien convenant Chinese horeca (Stcrt. 2006, nr. 242). 28 november 2006/Nr. CWI 2006 017 Centrale organisatie Werk en Inkomen	artikel 1 van het Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav (Stcrt. 2002, 3) artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;	14 december 2006	Het convenant Chinees-Indische horeca is onderdeel van de CWI Beleidsregels Wav en geeft specifieke regels met betrekking tot aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen voor de tijdelijke inzet van koks uit China in de Chinees-Indische horeca. Aanpassing van het convenant leidt tot een administratieve lastenverlichting, zowel voor CWI als voor de werkgever. De belangrijkste wijzigingen zijn: het voortaan afgeven van één vergunning voor een aaneengesloten periode van maximaal 34 maanden; hernieuwde tewerkstelling van dezelfde kok. Dit is mogelijk nadat 3 maanden, in plaats van, zoals in het huidige convenant 12 maanden, zijn verlopen na expiratie van de vorige tewerkstellingsvergunning. Daarnaast voorziet het herziene convenant in een overgangsregeling voor de thans nog geldige tewerkstellingsvergunningen, alsmede lopende aanvragen. Voorts zal het convenant voortaan "Convenant personeelsvoorziening Aziatische Horeca" geheten zijn, in plaats van "Convenant Personeelsvoorziening Chinees-Indische Horeca".

Naam wijzigingswet, besluit (enz.)	Artikel	Datum iwt. / twk.	Beschrijving wijziging (afhankelijk omvang al dan niet per artikel)
Wijziging Uitvoeringsregels Wav behorende bij het Delegatie- en Uitvoeringsbesluit (Stcrt. 2006, nr.245). Regeling van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 13 december 2006 Directie Arbeidsmarkt, nr. AM/AMI/06/98927	artikelen 8, derde lid, en 22 van de Wet arbeid vreemdelingen	17 december 2006	In de wijziging van paragraaf 19a van de Uitvoeringsregels zijn door de Staatssecretaris van SZW sectoren aangewezen die zijn vrijgesteld van de arbeidsmarkttoets, zoals bedoeld in artikel 8, eerste lid onder a, en b Wav. Volgens de toelichting bij deze paragraaf is hierbij de sectorindeling van UWV het uitgangspunt. Dit betekent dat aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning voor vreemdelingen uit Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Slovenië, Slowakije en Tsjechië ten aanzien van de aangewezen sectoren bij de behandeling van de aanvraag om een tewerkstellingsvergunning de arbeidsmarkttoets achterwege wordt gelaten. De werkgever is evenmin gehouden wervingsinspanningen te verrichten teneinde het beschikbare prioriteit genietende aanbod binnen Nederland en de overige lidstaten van de EER voor de functie te interesseren. De aanvraag wordt wel getoetst op de volgende aspecten: betaalt de werkgever een marktconforme beloning; biedt de werkgever de vreemdeling passende huisvesting.