

**KWARTAALVERSLAG  
4<sup>e</sup> KWARTAAL 2006**

**CENTRALE ORGANISATIE  
WERK EN INKOMEN**

Amsterdam, 7 februari 2007

**INHOUDSOPGAVE**

1. Balanced Scorecard CWI 2006.....	2
2. Toelichting op de Balanced Scorecard CWI 2006 op hoofdlijnen .....	3
2.1 CWI maakt de arbeidsmarkt transparant.....	3
2.2 CWI helpt werkzoekenden bij het vinden van werk.....	4
2.3 Tijdigheid Indicatiestelling WSW .....	5
2.4 Ketendienstverlening .....	5
2.5 CWI ondersteunt werkgevers bij hun personeelsvoorziening .....	5
2.6 Juridische diensten .....	6
2.7 Voorlopige realisatie op de financiële prestatie-indicatoren.....	6

### **1. Balanced Scorecard CWI 2006**

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, onder meer door middel van Werk.nl (A in de onderstaande BSC);

- CWI ondersteunt en stimuleert werkzoekenden om zo snel mogelijk (weer) aan het werk te gaan. Hiermee voorkomt CWI een uitkering of verkort de arbeidsduur (B);
- CWI ondersteunt werkgevers bij het vervullen van vacatures. CWI verleent ontslag- en tewerkstellingsvergunningen aan werkgevers (C);
- CWI presteert beter door intensief samen te werken met partners, UWV en gemeenten voorop (B);
- CWI is innovatief en effectief met nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening, die aansluiten op de arbeidsmarkt van nu en morgen (in D zijn de prestatie-indicatoren met betrekking tot financiële doelmatigheid opgenomen).

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2006						
		Frequentie	Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Prestatie-indicator Streefwaarde 2006 (jaarwaarde of cum t/m verslagperiode)	Afwijking realisatie t.o.v. streefwaarde	Visuele weergave afwijking door middel van stiplichten
<b>A</b>	<b>CWI &amp; WERK.NL</b>					
	Aantal gebruikerssessies (Jaarstreefwaarde = 30.000.000)	week 45	28.492.493	25.900.000	110,0%	↑
<b>B</b>	<b>CWI &amp; WERKZOEKENDEN</b>					
	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)					
	Belegingscijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)	4e kw 2006	6,3	7,0	0,7	○
	Preventiequote WW	3e kw 2006	7,2	7,0	0,2	↑
	Preventiequote WWB	week 52	19,5%	20%	-0,5%	○
	Uitstroombijdrage WW	week 52	53,0%	46%	7,0%	↑
	Uitstroombijdrage WWB	week 47	64,8%	56%	8,8%	↑
	Tijdsheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW (% 8 dagen)	week 47	63,4%	56,5%	6,9%	↑
	Volledigheidsquote aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW (%)	week 52	86,7%	80%	6,7%	↑
	Tijdsheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (% 8 dagen)	maand 12	91,7%	85%	6,7%	↑
	Volledigheidsquote aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB (%)	week 52	91,3%	95%	-3,7%	○
	Tijdsheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	maand 9	98,9%	85%	13,9%	↑
	Tijdsheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	maand 12	93,5%	90%	3,5%	↑
	Tijdsheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	maand 12	96,0%	90%	6,0%	↑
<b>C</b>	<b>CWI &amp; WERKGEVERS</b>					
	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)					
	Transparantiebereik (markt bereik werk.nl + ABS)	4e kw 2006	6,9	7,0	-0,1	○
	Aantal beschikbare vacatures CWI (werk.nl + ABS) (standcijfer)	week 45	64,8%	60%	4,8%	↑
	Aantal vervulde vacatures via ABS (Jaarstreefwaarde = 95.000)	week 45	351.408	41.600	167,6%	↑
	Tijdsheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 8 weken)	week 52	104.644	95.000	10,4%	↑
	Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	maand 12	86,1%	79%	7,1%	↑
	Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	maand 12	95,5%	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	jaar	98,7%	-	-	-
	- realisatie kosten 2006 (na correctie) t.o.v. realisatie kosten 2005	jaar	91,9%	-	-	-
	- realisatie kosten 2006 (na correctie) t.o.v. begroting 2006	jaar	89,5%	-	-	-

## 2. Toelichting op de Balanced Scorecard CWI 2006 op hoofdlijnen

### 2.1 CWI maakt de arbeidsmarkt transparant

Werk.nl is als internetmedium het dienstverleningskanaal dat CWI inzet om de arbeidsmarkt transparant te maken. Werkgevers en werkzoekenden kunnen vacatures respectievelijk CV's zelfstandig en kosteloos registreren. Tevens kent Werk.nl een uitgebreid informatiedeel om de zelfwerkzaamheid van cliënten en werkgevers te ondersteunen en te bevorderen.

Het aantal gebruikerssessies Werk.nl tot en met week 45 bedraagt 28.492.493, bij een streefwaarde voor die periode van 26.9 miljoen sessies (110%).

Medio november 2006 is een nieuwe versie van Werk.nl geïntroduceerd, waarmee een belangrijke stap in de richting van steeds volwaardigere dienstverlening, zoals het online aanvragen van een uitkering, is genomen. 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 is daardoor van half november tot half december 2006 slecht bereikbaar geweest.

## 2.2 CWI helpt werkzoekenden bij het vinden van werk

### Bejegening naar werkzoekenden

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

### Klantwaardering door werkzoekenden

CWI heeft in het verslagjaar drie metingen naar de klantwaardering uitgevoerd, waarbij nieuw ingeschreven werkzoekenden fase 1 dan wel route A, die tenminste 6 weken zijn ingeschreven, zijn onderzocht. De werkzoekenden hebben de dienstverlening van CWI-vestigingen gemiddeld het **rapportcijfer 6,3** gegeven. Dit rapportcijfer is in de loop van 2006 gestegen door actief aan de slag te gaan met de verbeterpunten die cliënten aandragen.

### Preventiequote WW <sup>1</sup>

In 2006 hebben meer dan 306.000 werkzoekenden zich gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van CWI hebben bijna 60.000 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn van acht dagen na de eerste werkloosheidsdag uiteindelijk geen beroep hoeven doen op de WW-uitkering. Dit resulteert in een preventiequote WW in 2006 van **19,5%**, ten opzichte van een streefwaarde van 20%. CWI levert hiermee een aanzienlijke besparing op de uitkeringslasten WW.

### Preventiequote WWB

In 2006 hebben ruim 137.000 werkzoekenden zich gemeld voor een aanvraag WWB. Door de actieve rol van CWI hebben bijna 73.000 werkzoekenden uiteindelijk geen beroep hoeven doen op de WWB-uitkering. Dit resulteert in een preventiequote WWB in 2006 van **53,0%**, bij een streefwaarde van 46%. CWI heeft hiermee een aanzienlijke bijdrage geleverd aan het verminderen van het aantal mensen dat een beroep moet doen op een bijstandsuitkering. Gemeenten hebben door deze inspanningen veel uitkeringslasten bespaard.

### Uitstroomquote WW <sup>2</sup>

CWI verkort ook de uitkeringsduur, deze inspanningen komen tot uiting in de uitstroomquotes. Van de meer dan 252.000 aan UWV overgedragen werkzoekenden is van bijna 164.000 werkzoekenden de uitkering binnen zes maanden beëindigd. Dit levert een uitstroomquote WW op van **64,8%**, bij een streefwaarde van 56%.

### Uitstroomquote WWB

Van de ruim 23.000 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden is van bijna 15.000 werkzoekenden de uitkering binnen zes maanden beëindigd. Dit levert een uitstroomquote WWB van **63,4%**; de streefwaarde was 56,5%.

---

<sup>1</sup> In dit verslag zijn over 2006 de voorlopige preventiequotes WW en WWB opgenomen, gelet op de termijn van 23 werkdagen tussen de eerste werkloosheidsdag WW respectievelijk de indicering WWB en het moment dat alsnog overdracht aan UWV of gemeente aan de orde kan zijn. In het Jaarverslag 2006 neemt CWI de definitieve preventiequotes WW en WWB op.

<sup>2</sup> De uitstroomquote meet het aantal fase 1/route A werkzoekenden dat binnen 6 maanden is uitgestroomd. Aangezien pas 6 maanden na afloop van het moment van instroom kan worden bepaald of de klant binnen die periode is uitgestroomd, heeft deze KPI altijd betrekking op de groep die in de periode (t - 6 maanden) is ingestroomd. In dit geval is het de uitstroom van aan ketenpartners overgedragen fase 1 werkzoekenden, die zijn ingestroomd tussen 1 juli 2005 en 1 juli 2006 (In deze meetperiode was de routing nog niet geïmplementeerd, derhalve uitsluitend fase 1 werkzoekenden).

In de onderstaande tabel zijn de gerealiseerde preventie- en uitstroomquotes uitgesplitst naar etnische minderheid, man-vrouw, jongeren tot 23 jaar, 57,5 jarigen en ouder en 45+ en ouder.

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>57,5 jaar	>=45 jaar
Preventiequote WW	19,5%	16,7%	17,5%	21,3%	34,1%	14,4%	16,0%
Preventiequote WWB	53,0%	51,8%	51,9%	54,0%	70,2%	46,6%	46,3%
Uitstroomquote WW fase 1	64,8%	63,8%	60,8%	67,9%	83,9%	38,3%	48,8%
Uitstroomquote WWB fase 1	63,4%	60,1%	60,3%	66,5%	72,9%	40,8%	46,2%

De preventie en uitstroom voor jongeren komen hoger uit dan gemiddeld (kolom "Totaal"), terwijl voor etnische minderheden en beide groepen van ouderen de scores onder het gemiddelde zijn.

### 2.3 Tijdigheid Indicatiestelling WSW

CWI heeft in 2006 voor het tweede jaar op een succesvolle wijze de Indicatiestelling WSW uitgevoerd. De tijdigheid van de eerste Indicatiestelling WSW (gemeten als percentage afgehandeld binnen 16 weken) is **93,5%**. De tijdigheid voor de Herindicatiestelling WSW komt uit op **96,0%**. Het aantal afgegeven beschikkingen is uitgekomen op meer dan 27.000, ruim boven de prognose van 26.000. In het aantal afgegeven beschikkingen zit een aantal afgehandelde aanvragen die in 2005 zijn binnengekomen.

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

### 2.4 Ketendienstverlening

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 met gemeenten maatwerkafspraken gemaakt, die in de landelijke cijfers niet tot uitdrukking kunnen komen, hetgeen de waarde van deze cijfers zeer relatief maakt. In algemene zin is CWI tevreden over de prestaties.

#### Tijdigheid overdracht uitkeringsaanvragen WW en WWB

De tijdigheid van WW-overdracht is met **86,7%** hoger dan de norm van 80%.

De tijdigheid WWB wordt gemeten door na te gaan of de overdracht aan gemeenten binnen acht werkdagen na de uitkeringsintake is geschied. De aldus gemeten tijdigheid bedraagt **91,3%** bij een norm van 95%. Lokaal kan de tijdigheid WWB lager uitvallen vanwege gemaakte afspraken met de gemeente(-n) in het werkgebied van een CWI-vestiging om dossiers later dan de genoemde standaardtermijn over te dragen, om zodoende 'werk boven inkomen' optimaal centraal te stellen

#### Volledigheid overdracht uitkeringsaanvragen WW en WWB

De door UWV gemeten volledigheid bedraagt in 2006 **91,7%**, bij een streefwaarde van 85%. Van de WWB-dossiers is **98,9%** volledig overgedragen aan gemeenten; de streefwaarde was 85%.

### 2.5 CWI ondersteunt werkgevers bij hun personeelsvoorziening

#### Klantwaardering door werkgevers

CWI heeft in 2006 elk kwartaal onderzoek verricht naar de waardering van werkgevers voor de dienstverlening. In de onderzoeken vraagt CWI werkgevers naar ervaringen met de dienstverlening van CWI en richt zich daarbij specifiek op de vacaturebehandeling. Over 2006 zijn 8.000 vragenlijsten ingevuld. De werkgevers geven CWI voor de vacatureafhandeling gemiddeld het rapportcijfer **6,9**. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan waarschijnlijk tot vrijwel zeker een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen. Bijna twee op de drie werkgevers zou CWI aan anderen aanbevelen.

#### Transparantiebereik (markt bereik vestigingen + Werk.nl)

CWI rapporteert per kwartaal naar het ministerie van SZW over het gerealiseerde transparantiebereik (marktgebied) van CWI op de vacaturemarkt. Het transparantiebereik van CWI in 2006 bedraagt **64,8%**. Het transparantiebereik geeft de verhouding weer van het aantal bij CWI via de vestigingen en Werk.nl ingediende vacatures (exclusief de vacatures die vanuit ABS zijn doorgezet naar Werk.nl), ten opzichte van de totale vacaturemarkt. Dit laatste cijfer wordt door het CBS berekend en in de jaarlijkse CWI Arbeidsmarktprognose gepubliceerd. Voor 2006 is uitgegaan van een prognosecijfer van 947.000 vacatures.

#### **Aantal beschikbare vacatures CWI (vestigingen + Werk.nl)**

Op de laatste meting in 2006 waren bij CWI **113.316** openstaande vacatures beschikbaar. De ontwikkeling van dit standcijfer laat per ultimo van elke maand in 2006 een forse toename zien van het aantal bij CWI beschikbare vacatures. Dit is in lijn met de forse banengroei in Nederland. De stijging van het aantal vacatures bij CWI is extra groot vanwege vacatures die zijn geworven voor de landelijke Banenmarkt van 30 september 2006.

#### **Aantal beschikbare CV's Werk.nl (standcijfer)**

Het aantal beschikbare CV's in Werk.nl bedraagt op de laatste meting **351.408** CV's bij een streefwaarde van 325.000 CV's.

#### **Aantal vervulde vacatures via de vestigingen (ABS)**

CWI heeft in 2006 de taakstelling van 95.000 vacatures ruim weten te overtreffen. In 2006 heeft CWI **104.844** vacatures vervuld, een overschrijding van de taakstelling met 10%. In totaal hebben 213.000 werkzoekenden mede door bemiddeling en begeleiding van CWI een baan gevonden, omdat naast de bijna 105.000 vervulde vacatures **108.000 werkzoekenden zelf een baan vonden**.

Ongeveer 30% van de vacatures wordt vervuld met jongeren tot 23 jaar. Hiermee levert CWI een effectieve bijdrage aan het bestrijden van de jeugdwerkloosheid.

#### **2.6 Juridische dienstverlening**

De tijdigheidsquote ontslagvergunning bedraagt **86,1%**, ten opzichte van een norm van 79%. De tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunning is **95,5%**, bij een norm van 92%.

#### **2.7 Voorlopige realisatie op de financiële prestatie-indicatoren**

In de Balanced Scorecard 2006 zijn voor de ontwikkeling van de uitvoeringskosten drie (nieuwe) prestatie-indicatoren opgenomen:

- vergelijking tussen de begroting 2007 (na correctie) ten opzichte van de begroting 2006;
- vergelijking tussen realisatie van de kosten 2006 (na correctie) met de realisatie van de kosten 2005;
- vergelijking tussen de realisatie van de kosten 2006 (na correctie) met de begroting 2005.

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 = 91,9%.*

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 = 89,5%.*

CWI zal in 2006 het initiatief nemen om met het ministerie van SZW afspraken te maken over de wijze waarop de financiële prestatie-indicatoren 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.