

# **2<sup>e</sup> KWARTAALVERSLAG 2007**

**CWI**

**CENTRALE ORGANISATIE  
WERK EN INKOMEN**

Amsterdam, 10 augustus 2007

## Inhoudsopgave

VOORWOORD.....	3
1. PRESTATIES IN HET EERSTE HALFJAAR 2007.....	4
2. CWI MAAKT DE ARBEIDSMARKT TRANSPARANT .....	9
2.1. Resultaten Werk.nl .....	9
2.2. EURopean Employment Services (EURES).....	10
3. CWI HELPT WERKZOEKENDEN BIJ HET VINDEN VAN WERK.....	12
3.1. Meting klanttevredenheid bij werkzoekenden.....	12
3.2. CWI voorkomt en bekort uitkeringen .....	15
3.3. Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt.....	18
3.4. Ontwikkelingen in de dienstverlening .....	21
3.5. Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw).....	23
4. CWI ONDERSTEUNT WERKGEVERS BIJ HUN PERSONEELSVORZIENING .....	25
4.1. Meting klanttevredenheid bij werkgevers .....	25
4.2. Vacaturematching voor werkgevers.....	27
4.3. Ontwikkelingen in de dienstverlening .....	28
4.4. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen.....	29
5. BEDRIJFSVOERING .....	31
5.1. Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor .....	31
5.2. De medewerkers van CWI .....	32
5.3. Informatiebeveiliging.....	33
5.4. Digitaal Klantdossier (DKD) .....	34
6. FINANCIËN.....	36
6.1. Baten/lasten tot en met tweede kwartaal 2007.....	36
6.2. Algemeen .....	37
Bijlage A: Balanced Scorecard CWI 1 <sup>e</sup> halfjaar 2007 .....	41
Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt 1 <sup>e</sup> halfjaar 2007 .....	42
Bijlage C: Beheersmaatregelen om de stabiliteit van Werk.nl te verbeteren.....	45
Bijlage D: Verbeteracties klanttevredenheidsonderzoek eerste kwartaal 2007 .....	46
Bijlage E: Gezamenlijke werkgeversbenadering: werkgeversservicepunten (WSP).....	48
Bijlage F: DKD programma 2007 .....	49

## Voorwoord

CWI heeft in de eerste helft van 2007 opnieuw goede prestaties neergezet. De met de politieke leiding afgesproken streefwaarden worden vrijwel allemaal gehaald of overtroffen. Het klanttevredenheidscijfer onder werkzoekenden is in het tweede kwartaal gestegen van 6,2 naar 6,7. CWI blijft voortrekker op het gebied van de informatisering. De impact van CWI is naar onze mening breder dan de kwantitatieve targets alleen.

De beeldvorming omtrent onze prestaties is divers. In de dagelijkse praktijk ervaren wij veel erkenning van onze meerwaarde hetgeen tot uitdrukking komt in alsmaar groeiende partnerschappen met commerciële en (semi-)publieke actoren.

Wij hopen dat deze rapportage ertoe bijdraagt het inzicht in onze prestaties te verhogen, zodat die eerlijk op waarde kunnen worden geschat, tegen de achtergrond van de aan CWI wel en niet gegeven taken en de geboden budgettaire ruimte.

De goede resultaten zijn mede te danken aan de snel verbeterende ketensamenwerking. Dat houdt een belofte in voor het realiseren van de door de coalitie beoogde participatiedoelstellingen. Het met onze ketenpartners implementeren van het succesvolle 'Toonkamer' concept, alsmede van de eerste versie van het Digitale Klantdossier heeft de komende maanden onze grootste aandacht.

drs. Rens de Groot,  
voorzitter Raad van bestuur.

## LEESWIJZER

Dit CWI-kwartaalverslag is als volgt opgebouwd:

In het eerste hoofdstuk worden effectiviteit en prestaties van CWI over het eerste halfjaar in vogelvlucht gepresenteerd. In de hoofdstukken 2 (transparantie), 3 (werkzoekenden) en 4 (werkgevers) worden de prestaties verder uitgewerkt en toegelicht. De hoofdstukken 5 (bedrijfsvoering) en 6 (financiën) gaan nader in op organisatorische en financiële ontwikkelingen.

Naast de Balanced Scorecard (bijlage A) en een hoofdstuk over economie en arbeidsmarktontwikkelingen (bijlage B) is een viertal bijlagen (C t/m F) toegevoegd, waarin meer gedetailleerd wordt ingegaan op een aantal vragen die door de Staatssecretaris zijn gesteld, naar aanleiding van het eerste CWI kwartaalverslag.

### 1. Prestaties in het eerste halfjaar 2007

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

De klanttevredenheid onder werkzoekenden is in het tweede kwartaal gestegen van 6,2 naar 6,7. Dit cijfer is het gemiddelde van drie deelaspecten ondersteuning door de vaste contactpersoon, waardering van het gesprek over kansen op de arbeidsmarkt en de ondersteuning van het CWI om de werkzoekende aan werk te helpen. In het tweede kwartaal van 2007 had 85,1% van de werkzoekenden een vaste contactpersoon. In het eerste kwartaal was dit 81,3%. De tevredenheid over de vaste contactpersoon is de afgelopen periode gestegen naar een 6,9. De ondersteuning van CWI bij het zoeken naar werk had in het eerste kwartaal een beoordeling van 5,5. In het tweede kwartaal van 2007 is beoordeling van de ondersteuning van CWI toegenomen tot 6,2.

Ook de beoordeling op het gebied van de bejegening van werkzoekenden is het afgelopen kwartaal toegenomen van een 7,2 naar een 7,4.

In ketenverband zijn vijf klantprincipes ontwikkeld die de klantgerichtheid voor werkzoekenden in de Suwi-keten gestalte geven. Het gaat om bereikbaarheid en toegankelijkheid, tijdigheid, persoonlijke aandacht (voor de cliënt) en persoonlijke inbreng (van de cliënt), houvast (ondersteuning bij het zoeken naar werk en afspraken nakomen) en evenwichtige behandeling (even veel nadruk op rechten als op plichten). De vijf klantprincipes zijn inmiddels meetbaar. De eerste meting geeft aan dat het grootste deel van de cliënten neutraal-positieve ervaringen heeft met de vijf klantprincipes, variërend van 60% ('houvast') tot 81% ('bereikbaarheid & toegankelijkheid'). Het klantprincipe waar cliënten van zeggen het meeste belang aan te hechten is 'houvast'.

Het aantal schriftelijke klachten dat de CWI Raadsman Ombudszaken in het tweede kwartaal heeft ontvangen is 146. Daarmee komt het aantal klachten over het eerste halfjaar van 2007 op 354; over dezelfde periode van 2006 bedroeg het aantal klachten 413. Op een geschat aantal klantcontacten van circa een half miljoen levert dit een klachtenpercentage op van 0,08%.

De Wwb-preventiequote van CWI bedroeg 55% en de Wwb-uitstroomquote 63%. De Divosa-Monitor constateert dat bij gemeenten die de uitkeringsintake zelf uitvoeren de preventiequote met 35% een stuk lager uitkomt. Gemeenten doen het zelf niet beter. Volgens de Divosa-Monitor 2007 ligt de uitstroomquote van gemeenten gemiddeld op 53%. Op basis van deze cijfers concludeert de Divosa-Monitor 2007 dat de veelgehoorde kritiek op CWI onterecht is.

De WW-preventiequote van CWI bedroeg 22% (3% boven de streefwaarde); de WW-uitstroomquote kwam uit op 70% (6% boven de streefwaarde van fase 1 en 18% boven de streefwaarde van Route A).

Door de actieve rol van CWI is er in het eerste halfjaar een aanzienlijke besparing op de uitkeringslasten en reïntegratiemiddelen gerealiseerd: 32.800 werkzoekenden die zich melden voor een WW-uitkering en 37.500 werkzoekenden die zich melden voor een Wwb-uitkering, hebben uiteindelijk geen beroep gedaan op die uitkering.

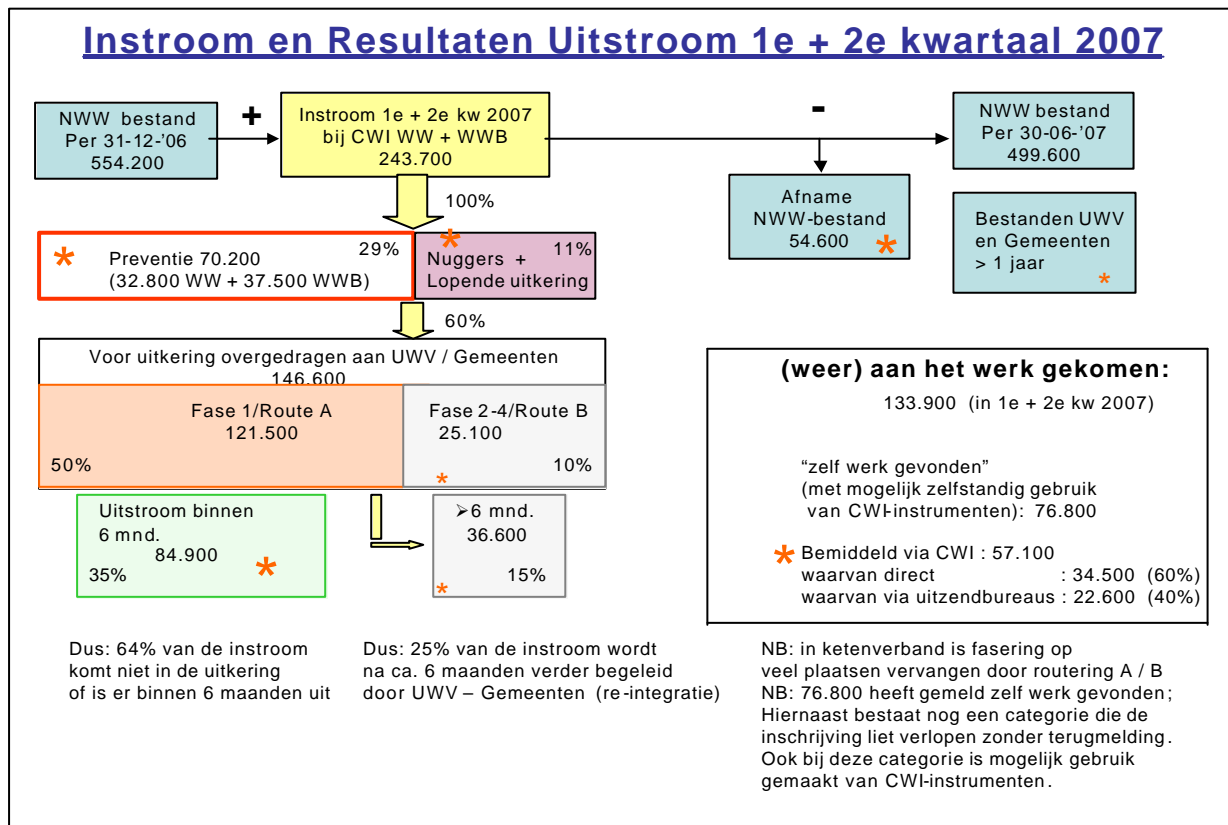
In aanvulling op de generieke gegevens is ook een verdere uitsplitsing naar categorieën te geven:

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>57,5 jaar	>=45 jaar
CWI preventiequote WW	22,0%	19,1%	21,0%	22,8%	36,5%	15,9%	19,0%
CWI preventiequote Wwb	55,1%	53,8%	54,7%	55,5%	73,4%	48,9%	48,4%
CWI uitstroomquote WW Route A + Fase 1	70,4%	71,7%	67,1%	72,9%	88,7%	42,0%	55,6%
CWI uitstroomquote Wwb Route A + Fase 1	62,7%	59,0%	59,4%	66,3%	72,3%	44,8%	47,6%

Preventie en uitstroom voor ouderen komt op een lager dan gemiddeld niveau uit; voor jongeren is het andersom. Daarnaast zijn WW-quotes voor alle categorieën in de loop van 2007 gunstiger zijn geworden. Voor de Wwb-quotes – behalve voor de categorie 57,5-jarigen en ouder- is dit niet het geval.

Opgemerkt wordt dat de prestaties van CWI meer en meer moeten worden gezien in het licht van a. het groeiende aantal vroegmelders (waarvan zo' 35% geen uitkering behoeft aan te vragen) en b. van de toegenomen ketensamenwerking, waardoor vroegtijdig wederzijdse beschikbare instrumenten kunnen worden ingezet.

Samengevat in een stroomschema kunnen de resultaten van CWI over het eerste halfjaar 2007 als volgt in beeld worden gebracht:



In het eerste halfjaar van 2007 zijn 34.300 45-plussers door bemiddeling en begeleiding van CWI uitgestroomd naar werk; dit cijfer komt 19% uit boven de verhoogde taakstelling: in geheel 2006 stroomden 42.800 45-plussers uit naar werk. De resultaten van 2007 zijn ontstaan door 10.500 directe bemiddelingen op vacatures door CWI en 23.800 ouderen die met behulp van CWI zelf werk vonden.

De aanpak van de jeugdwerkloosheid krijgt bij CWI nog steeds grote aandacht. In het eerste halfjaar van 2007 zijn 22.800 jongeren aan het werk gegaan, 14.000 via een vacaturevervulling door CWI en 8.800 via een combinatie van ondersteuning vanuit CWI en eigen initiatief.

Eind juni heeft de Taskforce Jeugdwerkloosheid afscheid genomen. De doelstelling om 40.000 jongeren extra te bemiddelen is ruimschoots gehaald: het aantal extra bemiddelingen vanaf de start van de Taskforce in maart 2004 komt boven de 44.000 uit. Voor jongeren die meer ondersteuning en begeleiding nodig hebben, zijn werk-leerbanen onmisbaar. In het eerste halfjaar van 2007 zijn er 6.000 werk-leerbanen bij CWI aangemeld. CWI heeft ervoor gezorgd dat er inmiddels 2.300 zijn vervuld.

In 2006 heeft CWI het Servicepunt HOA (Hoger Opgeleide Allochtonen) opgericht. Het servicepunt heeft zich voorgenomen om in 2007 300 personen uit te plaatsen naar werk. Die taakstelling is na een halfjaar met 234 plaatsingen al voor 78% gerealiseerd. De meeste plaatsingen zijn gerealiseerd bij de Belastingdienst waarvoor een wervings- en selectiearrangement werd uitgevoerd. Behalve voor de Belastingdienst werden ook wervings- en selectiearrangementen opgestart voor Transavia, de Brandweeracademie en de Politieacademie.

CWI biedt vanaf eind 2006 cliënten op alle vestigingen de mogelijkheid competenties in beeld te brengen. Deze tests geven de werkzoekenden extra inzichten in hun kwaliteiten en vaardigheden en bieden daarmee nieuwe routes naar werk. In het eerste halfjaar zijn voor meer dan 20.000 cliënten, waarvan bijna 6.000 45-plussers, testen op competenties ingezet. De klanttevredenheid over het eerste halfjaar 2007 onder cliënten die op competenties zijn getest leverde een rapportcijfer van 8,2 op. Een grote meerderheid van de onderzochte cliënten geeft aan meer inzicht in de kansen op de arbeidsmarkt te hebben gekregen, te gaan solliciteren op andere functies, meer zicht op passende beroepen te hebben, de eigen kwaliteiten beter te kunnen verwoorden en andere werkzoekenden aan te raden ook van het CTC gebruik te maken.

In het eerste halfjaar is het multichannel-concept (dienstverlening via internet, telefonie en vestigingen) verder ingevuld. In het eerste halfjaar hebben werkgevers 154.000 vacatures geplaatst op Werk.nl. Dat is meer dan in dezelfde periode van 2006: toen waren 133.600 vacatures via het internetkanaal ingediend. Het aantal beschikbare vacatures op Werk.nl bedraagt eind juni 2007 113.400. In het tweede kwartaal van 2007 zijn 66.300 CV's toegevoegd op Werk.nl. Daarmee staan eind juni 2007 in totaal 157.300 CV's op Werk.nl.

Inmiddels is het telefoniekanaal CWI Service operationeel. De belangrijkste prestaties van het CWI telefoniekanaal worden bepaald door het servicelevel (doelstelling is om 80% van alle telefoongesprekken binnen 30 seconden op te nemen) en de bereikbaarheid (minimaal 95% van de aangeboden telefonie op hoofdnummer dient te worden opgenomen). Beide doelstellingen zijn inmiddels gerealiseerd.

De werkzaamheden voor de Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw) hebben geleid tot goede resultaten. De normen dat minimaal 90% van de aanvragen eerste en herindicaties binnen de termijn van 16 weken afgehandeld moet zijn worden met realisatiecijfers van respectievelijk 97,3% en 98,7% ruim gehaald. De SW-uitvoeringsorganisaties geven de algemene dienstverlening van CWI een 7,0.

### ***CWI ondersteunt werkgevers bij hun personeelsvoorziening***

De werkgevers die hun vacatures aanmelden bij CWI, blijken in het tweede kwartaal 2007 ongeveer even tevreden te zijn over de dienstverlening van CWI in vergelijking met voorgaande kwartalen. Gemiddeld kreeg de dienstverlening van CWI aan werkgevers een 6,8.

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI-vestigingen in behandeling genomen vacatures bedroeg in het eerste halfjaar van 2007 156.600. Samen met de vacatures die door werkgevers via het internetkanaal zijn ingediend zijn in het eerste halfjaar 2007 310.000 vacatures bij CWI ingediend. Het transparantiebereik van CWI bedraagt, rekening houdend met de gestegen vacaturemarkt in 2007, in het eerste halfjaar 55,4%.

In het eerste halfjaar 2007 zijn door de CWI's 57.100 vacatures vervuld. Hiermee ligt CWI ruim op koers om de totale jaarstreefwaarde van 95.000 te realiseren. 18% van de vacatures (10.500) is vervuld met een 45-plusser. Dit is een stijging ten opzichte van 2006 toen 14% van de vacatures werd vervuld met een oudere. 24% van de vacatures (13.900) werd vervuld door jongeren tot 23 jaar. Vanwege de sterk afnemende jeugdwerkloosheid is het aandeel van jongeren in de vacaturevervulling gedaald ten opzichte van eind 2006 gedaald van 30% naar 24%. Dat CWI actief (complementair) samenwerkt met de uitzendbureaus blijkt uit het feit dat 37% van de vacatures (20.900) werd vervuld via de uitzendbureaus, waarbij de werkzoekenden door CWI werden 'klaargezet' c.q. voorgesorteerd.

In 2007 organiseerde CWI voor het eerst de 'Brancheweken'. Gezien de toenemende tekorten op de arbeidsmarkt richt CWI zich steeds specifieker op die branches die een frictie kennen op de arbeidsmarkt. Van 5 maart tot en met 16 mei stonden op de vestigingen iedere week een andere branche centraal en is extra aandacht besteed aan banen en opleidingen in die branche. Naast samenwerkingsprojecten met de Belastingdienst en Maxeda heeft CWI ook een intensieve samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Jumbo Supermarkten. In de samenwerkingsovereenkomst is de afspraak gemaakt dat Jumbo Supermarkten alle vacatures bij CWI bekend zal maken.

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in het tweede kwartaal van 2007 bedraagt 6.837. Ten opzichte van de voorgaande kwartalen is sprake van een voortzettende daling. In het tweede kwartaal van 2007 is 85,7% van de verleende aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld. Ten opzichte van het vorig kwartaal (84,3%) is dat een verbetering. Het halfjaarcijfer 2007 komt daarmee uit op 84,9%.

Het aantal ingediende aanvragen om tewerkstellingsvergunningen (TWV) in het tweede kwartaal 2007 bedraagt 17.632. In vergelijking met het vorige kwartaal (34.453) is sprake van een forse daling. Deze daling is een gevolg van de openstelling per 1 mei 2007 van de grenzen voor werknemers uit Polen en andere landen uit Midden en Oost-Europa die tot de Europese Unie zijn toegetreden. Voor deze werknemers is geen tewerkstellingsvergunning meer nodig.

In het tweede kwartaal is 92,7% van de verleende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen vijf weken afgehandeld. Dat is een daling ten opzichte van het eerste kwartaal (96,3%) en is te verklaren uit het feit dat een deel van de aanvragers (Chinese Horeca) niet tijdig de voor de afwikkeling van een aanvraag benodigde informatie verstrekt zodat de aanvragen niet binnen vijf weken kunnen worden afgehandeld. Het halfjaarcijfer 2007 komt daarmee uit op 95,1%.

De ketenpartners hebben een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept en ketenprogramma opgesteld. CWI is het eerste aanspreekpunt is voor de dienstverlening aan werkgevers. De dienstverlening kenmerkt zich door een vraaggerichte

vacaturevervulling, samenwerking met uitzendbureaus en het werven van tijdelijke banen (zoals leerwerkbanen en brugbanen). De bedrijfsadviseurs hebben een pro-actieve inbreng op zowel landelijk, regionaal als lokaal niveau door middel van het investeren in relaties, netwerken en samenwerking. De samenwerking met arbeidsmarktpartners krijgt hiermee niet alleen een kwantitatieve maar ook een kwalitatieve impuls.

18 sectorale kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven (KBB) vormen de schakels tussen (v)mbo en bedrijfsleven. In toenemende mate werkt CWI samen met de KBB's om aan een betere match tussen de groeiende vraag van bedrijven aan gekwalificeerd personeel en de toeleiding van deelnemers naar (kansrijke) sectoren op de arbeidsmarkt te voldoen.

Alle CWI-vestigingen werken inmiddels met marktwerkingsplannen. In 2007 is een ontwikkeling in gang gezet om deze marktwerkingsplannen ketenbreed te maken en uit te werken tot ketenmarktwerkingsplannen. De ontwikkeling van de ketenmarktwerkingsplannen is inmiddels overgegaan in de opzet van ketenjaarplannen. Behalve een ketenbreed marktwerkingsplan zullen hierin ook prestatieafspraken worden opgenomen. De gezamenlijke werkgeversbenadering door ketenbrede en gecoördineerde dienstverlening komt tot uiting door de inrichting van Werkgeversservicepunten (WSP).

### **Bedrijfsvoering**

In het tweede kwartaal 2007 is er één bedrijfsverzamelgebouw (BVG) in gebruik genomen, te weten Hoekse Waard (Oud Beijerland). Het aantal BVG's bedraagt aan het einde van het eerste halfjaar 83. De verwachting is dat er eind 2007 92 en eind 2009 114 BVG's operationeel zullen.

CWI had in het eerste halfjaar een gemiddelde personele bezetting van 4.074 fte; hiervan behoorde 3.456 fte tot de uitvoering en 618 fte tot de staf. De stafquote bedraagt 15,2%.

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

De voorzitter van de Raad van bestuur van CWI is door de Staatssecretaris van SZW sedert eind 2005 belast met de ontwikkeling van het digitaal klantdossier (DKD) voor het gehele dossier werk en inkomen.

Door de uitstekende samenwerking van de ketenpartners, ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Coördinatiepunt ICT (CP-ICT) verloopt het Programma voorspoedig. Eind 2007 zal de eerste versie van het DKD voor de meeste cliënten beschikbaar zijn. Helaas heeft de omvang van het aantal beschikbare gegevens te lijden onder de perikelen bij UWV-Belastingdienst.



## **2. 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.

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.

### **2.1. Resultaten Werk.nl**

#### ***Vacatures op Werk.nl***

In het eerste halfjaar hebben werkgevers 154.000 vacatures geplaatst op Werk.nl. Ten opzichte van het eerste kwartaalcijfer (73.400) is er in het tweede kwartaal sprake van een stijging met bijna 10% tot 80.600. Ook ten opzichte van het eerste halfjaar van 2006 is er sprake van een stijging: toen 133.600 vacatures via het internetkanaal ingediend.

Hiermee ligt CWI op koers ten opzichte van de interne doelstelling om op jaarbasis 300.000 vacatures te werven via Werk.nl. Het lagere cijfer uit het eerste kwartaal houdt verband met de instabiliteit van Werk.nl gedurende het eerste kwartaal. Het aantal beschikbare vacatures op Werk.nl bedraagt eind juni 2007 113.400. Het aantal beschikbare vacatures beweegt zich tussen de 112.000 en 120.000.

### **CV's op Werk.nl**

In het tweede kwartaal van 2007 zijn 66.300 CV's toegevoegd op Werk.nl. In het eerste kwartaal bedroeg het aantal toegevoegde CV's nog 78.200. In totaal staan eind juni 2007 157.300 CV's op Werk.nl. Dit aantal ligt ruim onder de verwachte streefwaarde van 325.000.

Circa de helft van het aantal op Werk.nl beschikbare CV's wordt door werkzoekenden zelf ingevoerd; de andere helft van het aantal op Werk.nl beschikbare CV's wordt door adviseurs van CWI uit Sonar doorgezet naar Werk.nl

De daling van het aantal CV's op Werk.nl is nader geanalyseerd. Door technische problemen zijn de oorzaken van het lager aantal CV's echter moeilijk te achterhalen. Het aantal beschikbare CV's in Werk.nl lag tot eind 2006 vrij constant rond de streefwaarde van 325.000 CV's, om eind maart 2007 uit te komen op een niveau van circa 185.000; daarna is stabilisering opgetreden op een niveau van circa 160.000. Uit de analyse blijkt dat er geen duidelijke relatie is tussen het aantal beschikbare CV's en de ontwikkeling van het fase 1 NWW bestand: al in 2005 en 2006 daalt het fase 1 NWW bestand, terwijl het aantal beschikbare CV's op dat moment nog op een hoog niveau blijft. Ook is er geen duidelijke relatie tussen het aantal beschikbare CV's en de ontwikkeling van de caseload werkzoekenden: al in 2005 en 2006 daalt de caseload, terwijl het aantal beschikbare CV's op een hoog niveau blijft. In 2007 zal de analyse worden voortgezet. Daarbij gaat CWI ervan uit dat de volgende (combinatie van) factoren een rol kunnen spelen:

- sinds de migratie van de verwerkingsinfrastructuur van CapGemini naar IBM zijn er problemen geweest met de beschikbaarheid van Werk.nl;
- problemen met de performance, stabiliteit en bereikbaarheid van Werk.nl voor werkzoekenden in met name januari en februari 2007 (migratie IBM Brussel);
- het gedurende langere tijd niet kunnen inloggen door werkzoekenden op Werk.nl, doordat het overzetten van accounts van 'oud' naar 'nieuw' voor slechts 1/3 van de ingeschrevenen is gelukt;
- ontwikkeling van het aantal door adviseurs vanuit Sonar overgezette CV's op Werk.nl;
- het aantrekken van arbeidsmarkt (invloed conjunctuur);
- de houdbaarheidstermijn van CV's op Werk.nl is van 80 dagen naar 50 dagen teruggebracht. Met het terugbrengen van de termijn is de actualiteit en de accuraatheid van de beschikbare CV's op Werk.nl sterk verbeterd. Met de verlaging van 80 naar 50 dagen zou de oorspronkelijke streefwaarde van 325.000 feitelijk moeten worden aangepast naar ongeveer 200.000.

### **2.2. 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.

Per 1 mei 2007 zijn de grenzen voor de in 2004 toegetreden MOE-landen volledig open gegaan. Hiermee zijn de tot dan toe geldende beperkingen komen te vervallen. Werkzoekenden uit Polen, Estland, Letland, Litouwen, Tsjechië, Slowakije, Hongarije en Slovenië kunnen vanaf die datum een beroep doen op alle facetten van de EURES

dienstverlening. Dit geldt eveneens voor Nederlandse werkgevers die willen werven in de betrokken landen.

In totaal zijn er in het tweede kwartaal door de EURES-adviseurs circa 6.400 individuele informatiegesprekken gevoerd; daarnaast hebben ook meer dan 1.200 groepscontacten plaatsgevonden.

Het in het 2<sup>e</sup> kwartaal in behandeling genomen EURES-vacatures bedraagt bijna 1.000. Dit is een lichte toename ten opzichte van het vorige kwartaal. De stijging is het gevolg van een toename van het aantal moeilijk vervulbare vacatures, de promotie van EURES diensten bij werkgevers in knelpuntsectoren en de melding van meer vacatures voor tijdelijk seizoenswerk bij EURES.

Andere in het tweede kwartaal uitgevoerde activiteiten zijn onder meer:

- een landelijk georiënteerde beurs onder de noemer 'Nordic Working', met de focus op wonen en werken in Scandinavische landen is georganiseerd op 16 juni;
- met Disney Parijs worden afspraken gemaakt voor werving met het gebruik van EURES video conferencing apparatuur. Als de try-out succesvol verloopt wordt bekeken of dit instrument laagdrempelig op meerdere plekken kan worden ingezet ter ondersteuning van mobiele werkgevers en werkzoekenden;
- In Frankrijk zijn afspraken gemaakt, gericht op een verbeterde presentatie van knelpuntvacatures van Nederlandse werkgevers in Frankrijk, waarmee een hogere response van Franse werkzoekenden wordt beoogd.

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit. In het eerste halfjaar zijn 2.061 aanvragen voor waardering ingediend. CWI verwacht op jaarbasis circa. 5.500 aanvragen. CWI verwacht een stijging van het aantal aanvragen in het tweede halfjaar 2007 door het Generaal Pardon voor asielzoekers.

### **3. 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***

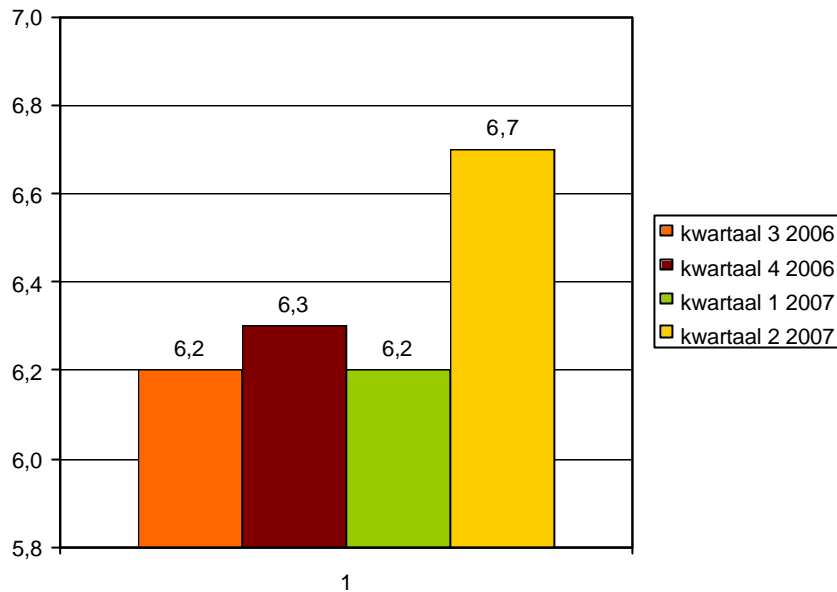
Het aantal werkzoekenden dat in het eerste halfjaar 2007 is ingestroomd, bedraagt bijna 230.000. In het eerste halfjaar heeft CWI voor 14.300 cliënten uit het zittende bestand die daarvoor een jaar of langer geen dienstverlening van CWI kregen (met name omdat ze in een reïntegratietraject van UWV of gemeente zaten) dienstverlening ingezet. Het aantal cliënten waarvoor dienstverlening is ingezet, komt daarmee uit op 244.000. Voor de dienstverlening aan deze cliënten is gemiddeld wel meer tijd nodig om effectief te zijn. De vacaturevervulling en -matching kent steeds grotere fricties. CWI benut de lagere klantinstroom om verder te investeren in extra vacaturevervulling, uitplaatsing van ouderen, het werven van extra klantinstroom, bijvoorbeeld herintreders of het in overleg met gemeenten of UWV aanbieden van dienstverlening aan het zittend bestand; de zogenaamde 'nieuwe oude cliënten'. Daarnaast biedt CWI personele capaciteit aan bij gemeenten voor extra prestatiegerichte activiteiten.

#### **3.1. *Meting klanttevredenheid bij werkzoekenden***

##### ***Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek werkzoekenden 2<sup>e</sup> kwartaal 2007.***

Dat de ingezette verbeteracties (zie ook Bijlage D) hun vruchten afwerpen blijkt uit het feit dat de klanttevredenheid werkzoekenden in de meting over het tweede kwartaal is gestegen van 6,2 naar 6,7. Het cijfer is het gemiddelde van 3 deelaspecten (ondersteuning door de vaste contactpersoon, waardering van het gesprek over kansen op de arbeidsmarkt en de ondersteuning van het CWI om de werkzoekende aan werk te helpen).

### Rapportcijfer klanttevredenheid onder werkzoekenden



Er zijn meerdere verklaringen mogelijk voor de stijging van het cijfer. Ten eerste is de beoordeling van de twee deelaspecten 'waardering van het gesprek over de kansen op de arbeidsmarkt' en 'ondersteuning van het CWI om mij aan werk te helpen' sterk toegenomen. Een andere positieve invloed op het cijfer is de toename van het aantal werkzoekenden met een vast contactpersoon. Ook het aantal werkzoekenden dat gebruik maakt van instrumenten als de competentietest, het afsprakenformulier en de werkmap is gestegen. Uit de analyses blijkt dat het hebben van een vaste contactpersoon en het gebruiken van deze instrumenten een positieve bijdrage hebben aan de beoordeling van genoemde dienstverlening.

De ontwikkeling en de uitkomsten van de belangrijkste deelcijfers laat zich als volgt schetsen:

- In het tweede kwartaal van 2007 had 85,1% van de werkzoekenden een vast contactpersoon. In het eerste kwartaal was dit 81,3%. De tevredenheid over de vaste contactpersoon is de afgelopen periode gestegen naar een 6,9;
- In het eerste gesprek over kansen op de arbeidsmarkt bespreken de contactpersoon en de werkzoekende de kansen op het vinden van werk. In het eerste kwartaal van 2007 werd dit gesprek gewaardeerd met het rapportcijfer 6,1. In het tweede kwartaal van 2007 werd het gesprek weer beter beoordeeld, namelijk met een 7,0. Hiermee is het eerste gesprek met de adviseur een sterk punt geworden in de dienstverlening van CWI;
- De ondersteuning van CWI bij het zoeken naar werk had in het eerste kwartaal een beoordeling van 5,5. In het tweede kwartaal van 2007 is beoordeling van de ondersteuning van CWI toegenomen tot 6,2.

Ook de beoordeling op het gebied van de bejegening is het afgelopen kwartaal toegenomen van een 7,2 rapportcijfer naar een 7,4. Bejegening heeft betrekking op hoe CWI met cliënten omgaat, los van inhoudelijke dienstverlening of het resultaat ervan. De bejegeningsscore is opgebouwd uit de volgende onderdelen: vriendelijkheid vast contactpersoon, vriendelijkheid van de CWI-medewerkers en de beleefdheid bij telefonisch contact. Op alle drie de onderdelen is in vergelijking met eerdere metingen de waardering gestegen.

### ***Klantgerichtheid in de Suwi-keten: de klantprincipes voor werkzoekenden***

In het Algemeen Ketenoverleg (AKO) zijn vijf klantprincipes ontwikkeld die de klantgerichtheid voor werkzoekenden in de Suwi-keten gestalte geven. Het gaat om de volgende klantprincipes:

1. bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. tijdigheid;
3. persoonlijke aandacht (voor de cliënt) en persoonlijke inbreng (van de cliënt);
4. houvast: ondersteuning bij het zoeken naar werk en afspraken nakomen;
5. evenwichtige behandeling: even veel nadruk op rechten als op plichten.

Inmiddels is een drietal externe onderzoeken uitgevoerd om te komen tot meetbare indicatoren voor deze klantprincipes. De ontwikkeling van meetinstrumenten voor alle klantprincipes is inmiddels gerealiseerd. Vervolgens is in de loop van 2007 een meting uitgevoerd met het ontwikkelde instrument Klantgerichtheid bij alle CWI-vestigingen.

Uit de eerste concept-resultaten van het onderzoek komt het volgende beeld naar voor:

- Het grootste deel van de cliënten heeft neutraal-positieve ervaringen met de vijf klantprincipes, variërend van 60% (houvast) tot 81% ('bereikbaarheid & toegankelijkheid'). Het klantprincipe waar cliënten van zeggen het meeste belang aan te hechten is 'houvast'.
- De prestatieindicator (de matrix opgebouwd uit het belang dat cliënten hechten aan een klantprincipe en de ervaringen die men daarmee heeft) geeft aan dat op het klantprincipe 'houvast' verbetering wenselijk is terwijl de klantprincipes 'tijdigheid' en 'evenwichtige behandeling' aandacht behoeven.
- De ervaringen die cliënten hebben zijn veelal bepalend voor de prioriteit die men geeft aan een bepaald klantprincipe; dit geldt vooral voor 'tijdigheid', 'persoonlijke aandacht en inbreng' en 'houvast'. Persoonskenmerken die bepalend zijn voor de ervaringen die men heeft met de vijf klantprincipes zijn hogere leeftijd en samenwonend met een (werkende) partner. Proceskenmerken die een duidelijke invloed hebben op de ervaringen met de klantprincipes zijn: het hebben van een contactpersoon, een korte wachttijd voor uitkering en het gebruik maken van een IRO.
- In vergelijking tot de eerste meting zijn er in de laatste meting meer positieve ervaringen met 'persoonlijke aandacht & - inbreng' en 'evenwichtige behandeling'.

### ***Raadsman Ombudzaken en Klachtenbehandeling***

CWI ziet klachten nadrukkelijk als een instrument om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren. Met ingang van 2006 is de klachtbehandeling landelijk belegd bij de onafhankelijke CWI Raadsman Ombudzaken. 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 het tweede kwartaal 2007 heeft de CWI Raadsman Ombudzaken 146 (eerste kwartaal 178) schriftelijke klachten ontvangen. Er zijn in deze periode 2 (eerste kwartaal geen) mondelinge klachten ontvangen. In geheel 2006 ontving CWI 749 schriftelijke en 19 mondelinge klachten.

Er zijn in het tweede kwartaal 79 (eerste kwartaal 111) klachten afgehandeld. Van deze 79 klachten werd 78% binnen 6 weken afgehandeld. Alle klachten werden binnen 13 weken afgehandeld. Van de afgehandelde klachten is 61% gegrond en 20% ongegrond verklaard; van de overige 19% is een deel ingetrokken, door CWI doorgezonden ter verder behandeling, of kon geen oordeel worden gegeven bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht deze niet wenste toe te lichten.

De meeste klachten hadden betrekking op bejegening, gebrek aan informatie c.q. verstrekking van onjuiste informatie en de performance van Werk.nl. De meeste klachten van juridische aard betreffen de inhoud van ontslagvergunningen. In het tweede kwartaal zijn 8 klachten van de Nationale ombudsman behandeld.

De CWI Raadsman Ombudszaken ontving in het tweede kwartaal tien (in het eerste kwartaal vijf) suggesties voor verbetering van de dienstverlening.

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

#### **Resultaten voorkomen en bekorten bijstandsuitkeringen**

Uit het rapport 'Wet werk en bijstand: de feiten op een rij' waarin de 'Wet werk en bijstand' (Wwb) wordt geëvalueerd, blijkt dat het aantal bijstandsgerechtigden sterk is afgenomen sinds de invoering van de nieuwe bijstandswet in 2004. Het aantal mensen met een bijstandsuitkering is gedaald van 336.000 eind 2003 tot 302.000 eind 2006. Inmiddels is het aantal onder de 300.000 gezakt. Deze daling wordt in het rapport grotendeels toegeschreven aan het actieve Wwb-beleid van gemeenten. Maar ook CWI heeft een belangrijke bijdrage geleverd in de daling van de Wwb-populatie.

Dit laatste blijkt ook duidelijk uit de Divosa-Monitor 2007:

*'Met de invoering van de WWB hebben gemeenten er financieel belang bij om zo min mogelijk mensen in de bijstand te hebben. Een van de mogelijkheden hiervoor is het beperken van de instroom of uitkeringsduur. In het proces van de aanvraag van een uitkering is er een aantal momenten dat mensen kunnen uitstromen of afzien van een uitkering. Rond deze momenten is een aantal prestatie-indicatoren benoemd, de preventiequote, de uitstroomquote en de bemiddelingsquote.*

*CWI hanteert een preventiequote. Deze drukt het aandeel aanvragen voor een uitkering die niet wordt omgezet in een daadwerkelijke uitkering uit. De helft van de gemeenten kan aangeven wat de preventiequote van CWI is. Bij deze gemeenten is de preventiequote gemiddeld 50%. Dit houdt in dat de helft van de mensen die een aanvraag voor een uitkering indient deze uiteindelijk niet ontvangt. De redenen hiervoor zijn divers, bijvoorbeeld het vinden van werk of het niet in aanmerking komen voor een uitkering. Sommige gemeenten voeren de intake zelf uit. Bij deze gemeenten ligt de preventiequote een stuk lager, 35%. Op basis van deze cijfers kan geconcludeerd worden dat de veelgehoorde kritiek op CWI onterecht is. Gemeenten doen het zelf niet beter.*

*Naast de preventiequote hanteert CWI de zogenaamde uitstroomquote. Deze quote drukt het aandeel mensen met een bijstandsuitkering uit dat na overdracht aan de gemeente binnen zes maanden is uitgestroomd naar betaald werk. Een derde van de gemeenten kan deze uitstroomquote aangeven. Bij deze gemeenten ligt de uitstroomquote gemiddeld op 53%. Opvallend is dat de uitstroomquote bij grote gemeenten en samenwerkingsverbanden hoger is dan gemiddeld.*

*Tot slot wordt er ook een bemiddelingsquote gebruikt. Deze drukt uit welk deel van de mensen met een bijstandsuitkering uitgestroomd is naar werk via bemiddeling door CWI. Slechts 10% van de gemeenten kan deze zogenaamde bemiddelingsquote aangeven. Bij deze gemeenten bedraagt die gemiddeld 10%. Vanwege de slechte respons is dit cijfer indicatief.'*

### CWI Preventiequote Wwb

In het eerste halfjaar van 2007 hebben zich 68.000 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag Wwb. Door de actieve rol van CWI hoefden 37.500 werkzoekenden niet aan de gemeente te worden overgedragen waardoor ze uiteindelijk geen beroep hoefden te doen op een Wwb-uitkering. Dit resulteerde in een preventiequote Wwb in het eerste halfjaar van 55,1% (in 2006 53,1%), bij een streefwaarde van 50%. 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 en reïntegratiemiddelen kunnen besparen.

Van de 37.500 werkzoekenden die uiteindelijk geen beroep hebben gedaan op de Wwb-uitkering is bekend bij CWI dat er 4.700 zijn uitgestroomd naar werk (12,5%). Deze 4.700 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden. CWI tekent hierbij aan dat dit cijfer een onderschatting van de daadwerkelijke uitstroom naar werk is, omdat niet iedere werkzoekende, die uiteindelijk geen beroep heeft gedaan op de Wwb-uitkering, terugkoppelt aan CWI dat hij of zij werk heeft gevonden.

Door verschillende werkafspraken met gemeenten over de klantprocessen rondom de uitkeringsintake, ontstaan er verschillen in het moment waarop de overdracht wordt geregistreerd. CWI zal in het jaarverslag 2007 een analyse opnemen van het effect hiervan op de hoogte van de preventiequote Wwb.

### CWI Uitstroomquote Wwb

CWI verkort ook de uitkeringsduur, deze inspanningen komen tot uiting in de uitstroomquote. De uitstroomquote heeft betrekking op route A cliënten, dan wel fase 1 cliënten. Van de 8.500 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden zijn ruim 5.300 werkzoekenden binnen zes maanden uitgestroomd. Dit leverde een uitstroomquote Wwb van 62,7% (63,4% in 2006) op.

Van de 5.300 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden die binnen zes maanden zijn uitgestroomd, is bekend bij CWI dat er 1.700 zijn uitgestroomd naar werk (32%). Deze 1.700 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden. Ook hier tekent CWI aan dat dit cijfer een onderschatting van de daadwerkelijke uitstroom naar werk is, omdat van niet iedere werkzoekende, die is overgedragen aan de gemeente, door CWI geweten is of hij of zij werk heeft gevonden.

De uitstroomquotes worden steeds meer berekend op basis van het aantal cliënten dat werk kan zoeken (de zogenoemde route A cliënten). De realisatiecijfers van de huidige uitstroomquotes zijn echter nog veelal berekend op basis van het fase 1-bestand<sup>1</sup>, waardoor de vergelijking tussen realisatie (op basis van fase 1) en streefwaarde (op basis van route A) vertekent. Voor de inzichtelijkheid is daarom in het CWI Jaarplan 2007 bij de streefwaarde een onderscheid gemaakt tussen de fasering en de routing. De streefwaarde voor routing bedraagt 40%, voor fasering 62%. De uitstroomquotes Wwb op basis van respectievelijk route A en fase 1 komen uit op respectievelijk 54,2% en 69,6%, in beide gevallen hoger dan de bijbehorende streefwaarde.

---

<sup>1</sup> De uitstroomquote meet of cliënten waarvan de uitkeringsaanvraag aan UWV of gemeente is overgedragen en waarvoor de verantwoordelijkheid bij CWI ligt, binnen zes maanden zijn uitgestroomd. Pas na zes maanden kan worden vastgesteld of de cliënt ook binnen deze periode is uitgestroomd. Hierdoor loopt de uitstroomquote altijd zes maanden achter. De uitstroomquote over het eerste kwartaal van 2007 heeft betrekking op cliënten die zes maanden eerder (in het derde kwartaal van 2006) zijn ingestroomd. In die periode was het aantal gerouteerde cliënten nog relatief klein waardoor deze quote nog veelal is berekend op basis van het fase 1-bestand.



## **Resultaten voorkomen en bekorten WW-uitkeringen**

### CWI Preventiequote WW

In het eerste halfjaar 2007 hebben zich 148.800 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van CWI hoefden 32.800 werkzoekenden niet overgedragen te worden aan UWV waardoor zij geen beroep hoefden te doen op een WW-uitkering. Dit resulteert in een preventiequote WW van 22,0% (in 2006 bedroeg deze quote 19,6%). CWI leverde hiermee een forse besparing op de uitkeringslasten WW.

Van de 32.800 werkzoekenden die uiteindelijk geen beroep hebben gedaan op de WW-uitkering is bekend bij CWI dat er 7.700 zijn uitgestroomd naar werk (23,5%). Deze 7.700 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden. De aantekening van CWI over de onderschatting van dit cijfer is ook hier van toepassing.

De uitkomst van de preventiequote WW komt boven de streefwaarde van 19% uit. Dit komt mede door de inspanningen van CWI om werkzoekenden te bewegen zich voor de eerste werkloosheidsdag te melden. Hierdoor is er meer tijd om de werkzoekende aan werk te helpen en hoeft er geen uitkering aangevraagd te worden. Dit blijkt uit de preventiequote WW voor vroegmelders: van de 28.000 werkzoekenden die zich in het eerste halfjaar meer dan drie weken voor hun eerste werkloosheidsdag hebben gemeld, hoefde 35,5% niet te worden overgedragen aan UWV voor een beroep op een WW-uitkering. Daarnaast is de verwerking van de elektronische aanvraag WW verbeterd, waardoor de bemiddeling van werkzoekenden effectiever kan verlopen.

### Ketenpreventiequote WW

De ketenpreventiequote WW tot en met juni komt uit op 35%. De CWI preventiequote tot en met juni bedraagt 22,0%. Van de overgedragen 78% leidt 17% (= UWV preventiequote WW) niet tot een toekenning van een WW-uitkering. Per saldo geeft dit de genoemde ketenpreventiequote van 35%. Tot het tweede kwartaal was de ketenpreventiequote WW lager (32% in 2006, 33% in het eerste kwartaal 2007). De toename van de ketenpreventiequote WW is het gevolg van zowel een toename van de preventiequote WW bij CWI als bij UWV.

### CWI Uitstroomquote WW

Van de 118.200 aan UWV overgedragen werkzoekenden waarvoor CWI verantwoordelijk is, zijn 83.200 werkzoekenden binnen zes maanden uitgestroomd. Dit leverde een uitstroomquote WW op van 70,4% (64,8% in 2006). De uitstroomquoties WW op basis van respectievelijk route A en fase 1 komen uit op respectievelijk 67,9% en 71,2%, in beide gevallen fors hoger dan de bijbehorende streefwaarde van respectievelijk 52% en 64%.

Van de 83.200 aan UWV overgedragen werkzoekenden die binnen zes maanden zijn uitgestroomd, is bekend bij CWI dat er 44.300 uitgestroomd naar werk (53%). Deze 44.300 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden. De aantekening van CWI over de onderschatting van dit cijfer is ook hier van toepassing.

### Ketenuitstroomquote WW

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. In het eerste halfjaar bedroeg de ketenuitstroomquote WW 79%; dit cijfer is gelijk aan het eerste kwartaalcijfer, maar 2%-punten hoger ten opzichte van het resultaat in 2006 (toen 77%).

### Preventie- en Uitstroomquoties voor specifieke groepen

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

1<sup>e</sup> kwartaal 2007:

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>57,5 jaar	>=45 jaar
CWI preventiequote WW	20,8%	18,8%	20,7%	20,9%	34,7%	15,7%	18,0%
CWI preventiequote WWB	56,4%	54,7%	56,4%	56,4%	74,1%	47,9%	49,8%
CWI uitstroomquote WW Route A + Fase 1	66,8%	67,6%	64,5%	68,8%	86,5%	33,1%	49,1%
CWI uitstroomquote WWB Route A + Fase 1	64,5%	60,6%	61,2%	68,3%	75,6%	41,3%	50,6%

1<sup>e</sup> halfjaar 2007:

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>57,5 jaar	>=45 jaar
CWI preventiequote WW	22,0%	19,1%	21,0%	22,8%	36,5%	15,9%	19,0%
CWI preventiequote WWB	55,1%	53,8%	54,7%	55,5%	73,4%	48,9%	48,4%
CWI uitstroomquote WW Route A + Fase 1	70,4%	71,7%	67,1%	72,9%	88,7%	42,0%	55,6%
CWI uitstroomquote WWB Route A + Fase 1	62,7%	59,0%	59,4%	66,3%	72,3%	44,8%	47,6%

Bovenstaande cijfers bevestigen dat preventie en uitstroom voor ouderen op een lager dan gemiddeld niveau uitkomen; voor jongeren is het andersom. Daarnaast is te constateren dat de WW-quotes voor alle doelgroepen in de loop van 2007 gunstiger zijn geworden. Voor de Wwb-quotes – behalve voor de categorie 57,5-jarigen en ouder- is dit niet het geval.

### 3.3. Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt

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

In 2006 stroomden 42.800 45-plussers uit naar werk. Met het ministerie van SZW is voor 2007 afgesproken dat CWI de uitstroom naar werk van 45-plussers zal verhogen. Afgesproken is dat de taakstelling met 15.000 boven het realisatiecijfer van 2006 komt te liggen op 57.800.

In het eerste halfjaar van 2007 zijn 34.300 ouderen door bemiddeling en begeleiding van CWI uitgestroomd naar werk; dit cijfer komt 19% uit boven de verhoogde taakstelling. De resultaten zijn ontstaan door 10.500 directe bemiddelingen op vacatures door CWI en 23.800 ouderen die met behulp van CWI zelf werk vonden.

De resultaten van het project zijn meer dan goed. Wel signaleert CWI dat het een moeilijke opdracht is de werkgevers 'om' te krijgen om met 45-plussers in zee te gaan: ondanks alle activiteiten die CWI, samen met de keten en andere instanties verricht om het beeld van de oudere werknemer te verbeteren, blijven vooroordelen hardnekkig bestaan. Om die beeldvorming verder aan te pakken zullen in de tweede helft van 2007 beleidsafspraken met SZW worden gemaakt.

CWI heeft op het terrein van de dienstverlening aan 45-plussers een veelheid van activiteiten ontwikkeld. Een greep:

- Het opzetten van netwerken 45-plusser bijeenkomsten, banenmarkten speciaal voor 45-plussers, workshops voor 45-plussers (sollicitatietrainingen) en ZFP-bijeenkomsten speciaal voor 45-plussers;
- In het eerste halfjaar van 2007 zijn bij bijna 6.000 ingeschreven 45-plussers competentietesten afgenomen. Uit de tests blijkt dat 36% een andere beroepsrichting wenst te kiezen en 7% (voornamelijk HBO+-niveau) opteert voor een ZFP-achtige werkvorm;

- Er is een Ambassadeursraad opgericht, bestaande uit werkzoekenden uit de doelgroep, die gevraagd en ongevraagd adviezen over dit project geeft;
- Het organiseren van speeddatings-bijeenkomsten tussen werkgevers en de doelgroep;
- Het organiseren van werkgeversbijeenkomsten met als doel de negatieve beeldvorming van deze doelgroep bij te stellen;
- Het met werkgeversorganisaties en suwi-ketenpartners organiseren van vakscholing voor tekortberoepen;
- samenwerking met de TV-producenten en programmamakers Palplus en RVU om speciale TV-programma's te maken waarin het accent komt te liggen op de positieve mogelijkheden van werkzoekende 45-plusser;
- Er is een samenwerking opgestart met een viertal uitzendorganisaties;
- Deelname aan de door de Staatssecretaris SZW ingestelde Stuurgroep (samen met UWV, Boaborea, Abu, Grijswerkt, VNO/NCW, MKB, FNV) met als doel een betere afstemming tussen middelen en mogelijkheden.

Tevens constateert CWI een toename van het aantal 45-plussers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Deze werkzoekenden vergen steeds meer tijd en middelen om tot een definitieve plaatsing te kunnen komen.

De samenwerking met de uitzendorganisaties heeft nog niet geleid tot optimale resultaten op. Een belangrijke – door hen zelf gesignaleerde - bottleneck is het feit dat de uitzendorganisaties qua kennis, cultuur en structuur nog niet optimaal op deze doelgroep zijn afgestemd.

### **Focus op Jongeren**

In het eerste halfjaar van 2007 zijn 22.800 jongeren aan het werk gegaan, 14.000 via een vacaturevervulling door CWI en 8.800 via een combinatie van ondersteuning vanuit CWI en eigen initiatief.

Eind juni heeft de Taskforce Jeugdwerkloosheid afscheid genomen. De doelstelling om 40.000 jongeren extra te bemiddelen is ruimschoots gehaald: het aantal extra bemiddelingen vanaf de start van de Taskforce in maart 2004 komt boven de 44.000 uit. Bij de afsluiting van haar werkzaamheden had de Taskforce gekozen voor het motto 'juist nu doorbijten' en dat is wat ook CWI deed en nu ook doet: jongeren blijven motiveren en activeren, zodat meer jongeren in ieder geval een startkwalificatie halen, een leerwerkbaan accepteren en zich gestimuleerd voelen om goed na te denken over keuzes waar ze voor staan.

In het eerste halfjaar van 2007 zijn er 6.000 werk-leerbanen bij CWI aangemeld. CWI heeft ervoor gezorgd dat er inmiddels 2.300 zijn vervuld. CWI sluit daarmee aan bij het initiatief van de Projectdirectie Leren en Werken (een gezamenlijke aanpak van de Ministeries van OCW, SZW, LNV, EZ, V&I en Financiën). De Projectdirectie heeft drie programmalijnen uitgewerkt:

- duale trajecten: meer jongeren en volwassenen combineren hun werk of het zoeken naar werk met scholing en opleiding die tot een (beroeps)kwalificatie op de arbeidsmarkt leidt;
- leerwerkloketten: werkenden en werkzoekenden een laagdrempelige toegang bieden tot loopbaanadvies, beoordeling van competenties en opleidingsmogelijkheden. Het leerwerkloket wordt bemenst door jongerenadviseurs, adviseurs van competentietestcentra en collega's van de samenwerkingspartners. Vanuit het leerwerkloket wordt informatie en advies gegeven over scholing, arbeidsmarkt, (leer)banen, competenties en elders verworven competenties (EVC);
- drempels slechten, stimuleren en vernieuwen.

Samen met de ketenpartners hanteert CWI als doelstelling voor het jongerenbeleid dat niemand langer dan 3 maanden zonder werk of studie thuis zit. De inzet van CWI bestaat

eruit om jongeren terug naar school te krijgen indien hij/zij niet over een startkwalificatie beschikt. Daarnaast wordt intensief bemiddeld op voor jongeren beschikbare banen en hanteert CWI een sluitende aanpak voor alle jongeren, vanaf het moment dat zij de school verlaten.

CWI onderscheidt drie categorieën jongeren:

- (toekomstige) schoolverlaters: het is van het grootste belang dat jongeren de school verlaten met minimaal een startkwalificatie en CWI heeft in het tweede kwartaal de banden met het onderwijs verder aangehaald om daadwerkelijk ondersteuning te verlenen in het geven van arbeidsmarktinformatie, het ondersteunen bij het maken van keuzes, het onderzoeken van de eigen competenties, het testen van jongeren die niet goed weten welke keuze ze moeten maken, sollicitatietrainingen etc. Op veel scholen is het lespakket geïntroduceerd: een methode om jongeren bewust te maken van het denken in competenties. Deze dienstverlening wordt dit jaar verder verder uitgebouwd.
- ingeschreven werkloze jongeren: jongeren die als werkzoekend geregistreerd staan zijn deels nieuwe toetreders op de arbeidsmarkt en deels jongeren die langer werkloos zijn en vaak ook een traject via de gemeente aangeboden hebben gekregen. CWI blijft deze jongeren intensief volgen en bemiddelen.
- jongeren die bij geen enkele instantie (meer) bekend zijn, maar rondzwerven dan wel thuis zitten zonder perspectief op scholing/werk. Deze groep jongeren die nergens bekend is, is lastiger te 'pakken'. Hierin werkt CWI samen met ketenpartners en andere instanties, zoals RMC, wijkwerk, jeugdhulpverlening, politie e.d. Gerichtte acties in wijkcentra, kroegen en op hangplekken voor jongeren werpen mondjesmaat vruchten af; het is een kwestie van lange adem.

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

In 2006 heeft CWI het Servicepunt HOA (Hoger Opgeleide Allochtonen) opgericht. Het servicepunt heeft zich voorgenomen om in 2007 300 personen uit te plaatsen naar werk. In het eerste halfjaar zijn 234 personen geplaatst, 78% van de jaartaakstelling. De meeste plaatsingen zijn gerealiseerd bij de Belastingdienst waarvoor een wervings- en selectiearrangement werd uitgevoerd. Behalve voor de Belastingdienst werden ook wervings- en selectiearrangementen opgestart voor Transavia, de Brandweeracademie en de Politieacademie.

### **Competentietestcentra (CTC)**

CWI biedt vanaf eind 2006 cliënten op alle vestigingen de mogelijkheid competenties in beeld te brengen. Daarmee wordt een betere afstemming mogelijk tussen op de markt gevraagde kwalificaties en dat wat cliënten die werk zoeken te bieden hebben. In het eerste halfjaar zijn voor meer dan 20.000 cliënten testen op competenties ingezet.

Actueel onderzoek bevestigt dat wat cliënten in evaluaties aangeven: actief solliciteren, zelfvertrouwen en veranderingsgezindheid zijn de sleutel tot succes op de arbeidsmarkt. Allemaal zaken die in de service met CTC uitgebreid aan bod komen. Cliënten vinden de mogelijkheid hun competenties in beeld te brengen bij CWI in bedrijfsverzamelgebouwen, maar ook op werkmarkten of bij scholen. Er zijn combinaties van workshops voor 45-plussers en testen op competenties, snelbalies voor jongeren (alles op één dag) en de inzet parallel aan work first of uitzendwerk. Groeiend is ook de inzet van testen op competenties in samenhang met wervingsacties van uiteenlopende branches.

De klanttevredenheid over het eerste halfjaar 2007 onder cliënten die op competenties zijn getest levert een rapportcijfer van 8,2 op. De op competenties geteste cliënten geven het volgende aan:

- 71% van de cliënten heeft meer inzicht in de kansen op de arbeidsmarkt gekregen;
- 66% geeft aan te gaan solliciteren op andere functies dan voorheen;
- 76% heeft meer zicht op passende beroepen;

- 78% kan zijn/haar kwaliteiten beter verwoorden;
- 82% raadt werkzoekenden aan ook van het CTC gebruik te maken.

In het tweede kwartaal van 2007 zijn twee belangrijke testen toegevoegd aan de CTC: de Beroepentest Icares en de E-scan Ondernemerstest. Met de Beroepentest Icares is in het testinstrumentarium een nog sterkere verbinding gemaakt met de wereld van arbeid en beroepen. De beroepentest geeft de interesses van de cliënt weer uitgedrukt in een groot aantal concrete beroepen. Adviseurs kunnen op basis van Icares aan cliënten concrete arbeidsmarktkeuzes voorleggen en voorkeuren toetsen.

De beroepentest is op basis van pilots met inbreng van cliënten en adviseurs tot maatwerk voor CWI en de keten gemaakt. In het systeem is er een directe link aangebracht naar vacatures op Werk.nl, zodat een cliënt meteen vacatures kan zoeken bij voor hem interessante beroepen.

De inzet van testen op competenties sluit steeds aan bij de dynamiek van de arbeidsmarkt. Met de introductie van de E-scan Ondernemerschap wordt zelfstandig ondernemerschap ook door CTC als een volwaardig alternatief ondersteund. De E-scan, gebaseerd op de motivatie, persoonlijke eigenschappen, kwaliteiten en kennis van bewezen belang voor succesvol ondernemen, is een geautomatiseerde ondernemerstest die het mogelijk maakt het profiel van de toekomstige ondernemer en de daaraan gekoppelde behoefte aan ondersteuning vast te stellen.

In mei startten 15 CWI-vestigingen met het project Ondernemend de uitkering uit. In dit project zetten de vestigingen zich in om werkzoekenden tijdens het eerste gesprek te attenderen op het zelfstandig ondernemerschap als volwaardige manier om aan het werk te komen. Hiervoor is verschillend voorlichtingsmateriaal ontwikkeld, zijn afspraken gemaakt met de Kamers van Koophandel en heeft CWI de beschikking over zogenaamde ondernemerscompetentietesten.

### **3.4. Ontwikkelingen in de dienstverlening**

#### ***Invoering Toonkamerprincipe***

De ketenpartners CWI, UWV en gemeenten zijn overeengekomen dat in de komende periode de verdere ontwikkelingen in de keten worden vormgegeven langs drie richtingen, die onderling met elkaar samenhangen, gezamenlijke en tripartiete sturing vragen, maar waarbij wel verschillende initiatiefnemers zijn. Deze drie richtingen zijn:

- de inrichting van geïntegreerde dienstverlening zowel aan werkzoekenden als werkgevers op BVG-niveau en op basis van Toonkamerprincipes;
- de inrichting van een landelijke servicefunctie;
- de inrichting van het regionaal arbeidsmarktbeleid, regiovorming (arbeidsmarkt).

Eenzijds vraagt het toegroeien naar een andere dienstverlening en cultuur nog de nodige tijd. Anderzijds is er de urgentie de geïntegreerde dienstverlening met voortvarendheid in te voeren, gelet op de druk vanuit de politiek en de afspraken in het Regeerakkoord (invoering Toonkamerprincipes, arbeidsparticipatie en taakstelling van € 190 miljoen).

In opdracht van AKO/Divosa/VNG stelt een tripartiet samengestelde werkgroep het programmaplan op. In het programmaplan ligt de focus op een voorstel op hoofdlijnen over de regie en rollen binnen de drie genoemde onderwerpen en een voorstel over de programmaorganisatie.

De basisprincipes (dienstverleningsformule) van de Toonkamers zijn:

- Eén geïntegreerd ketenwerkproces voor alle burgers (werkzoekenden en werkgevers) in de keten Werk en Inkomen (diagnose aan de kop van het proces, frontoffice stuurt backoffice aan);
- Eén aanspreekpunt voor werkzoekenden;
- Eén aanspreekpunt voor werkgevers;
- Inkoop van re-integratiemiddelen/regelvrije ruimte;
- Klantbenadering en gedrag en houding van medewerkers;
- Mogelijkheden cliënt te kunnen volgen en mee te communiceren (klantvolgsysteem);
- Huisvesting onder één dak voor alle cliënten (bij voorkeur BVG).

### ***Handhaving en Poortwachterstoets***

CWI blijft zijn reguliere handhavingstaken op het gebied van verplichtingencontrole en gegevenscontrole uitvoeren. CWI doet dit door cliënten 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 cliënten 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.

Vanaf januari 2007 wordt de poortwachertoets uitgevoerd door CWI en UWV. De poortwachertoets maakt onderdeel uit van het totale dienstverleningspakket dat CWI en UWV voor WW-gerechtigden hebben voor de bemiddeling naar werk. Het is een stap in het verder optimaliseren van de dienstverlening en het klantgericht werken. De klantgerichtheid komt tot uitdrukking in het geven van maximale duidelijkheid over de dienstverlening (bemiddeling naar werk en de daarbij behorende rechten en plichten). Dit gebeurt in een persoonlijk advies- en bemiddelingsgesprek op of rond de eerste werkloosheidsdag c.q. de uitkeringsaanvraag. De afspraken worden gemaakt, schriftelijk vastgelegd en uitgereikt aan cliënt. De poortwachterrol zit in het toetsen van de gemaakte afspraken met de cliënt, aansluitend op de acties van de cliënt. Door te sturen op de gemaakte afspraken, wordt het gemakkelijker om het poortwachtergesprek na uiterlijk drie maanden te voeren. In ieder geval toetst de adviseur na uiterlijk drie maanden het effect van de afspraken en de inspanningen van de werkzoekenden en de geboden dienstverlening in een gesprek op de vestiging. Tevens worden de vervolgspraken gemaakt en zonodig een kennisgeving verstuurd.

CWI voert periodiek audits uit om de implementatie van de poortwachterstoets te borgen. Inmiddels is de poortwachterstoets vrijwel overal ingevoerd. Aandachtspunt bij de invoering van de poortwachterstoets is het helder vastleggen van de gemaakte afspraken. CWI heeft in het tweede kwartaal in overleg met UWV een functioneel ontwerp gemaakt om de poortwachertoets in Sonar te registreren. De bouw van de functionaliteit is inmiddels gestart en zal naar verwachting eind augustus beschikbaar komen voor de uitvoering.

### ***Multichanneling bij CWI: drie dienstverleningskanalen***

De CWI-dienstverlening wordt aangeboden via drie op elkaar afgestemde en gelijkwaardige kanalen: het vestigings-, het internet- en het telefoniekanaal.

#### *E-intake/elektronische diensten*

Vanaf 2005 maakt 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 het eerste halfjaar van 2007 is bij in totaal 57% van de nieuwe WW-instroom sprake van gebruik van E-intake.

#### *Telefoniekanaal: CWI Service*

Het dienstverleningspakket van CWI Service bestaat momenteel uit

- het ondersteunen van werkzoekenden op het gebied van Werk en Inkomen (o.m. verstrekken van eerstelijns-informatie, het ondersteunen van het gebruik van 'E-

intake', en het agenderen van werkzoekenden die een beroep willen en kunnen doen op het CWI vestigingskanaal);

- het vergroten van de telefonische bereikbaarheid voor werkgevers;
- het verstrekken van juridische informatie aan zowel werkgevers als werkzoekenden.

De landelijke uitrol van CWI Service is volgens plan verlopen en nagenoeg voltooid. Per 1 augustus 2007 wordt de aansluiting van de vestigingen afgerond. Daarmee is de implementatie van CWI Service voltooid.

De belangrijkste prestaties van het CWI telefoniekanaal worden bepaald door het servicelevel en de bereikbaarheid:

- **Servicelevel** : het servicelevel normeert de snelheid van opname van een inkomend telefoongesprek. Doelstelling is om 80% van alle telefoongesprekken binnen 30 seconden op te nemen. In juni 2007 is deze doelstelling gerealiseerd;
- **Bereikbaarheid** : minimaal 95% van de aangeboden telefonie op hoofdnummer dient te worden opgenomen. Vanaf maart 2007 is ook deze doelstelling gerealiseerd.

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

#### **Prestaties en Productie**

In het eerste kwartaalverslag 2007 is al melding gemaakt van het beeld dat de logistieke processen goed onder controle zijn en dat de beschikbare ureninzet in een goede verhouding is met het werkaanbod. Het lukt om de tijdigheidnorm goed te realiseren. De overeengekomen prestatie-indicator betreft de tijdigheid met als norm dat minimaal 90% van de aanvragen eerste en herindicaties binnen de termijn van 16 weken afgehandeld moet zijn. De meest recente realisatiecijfers komen met respectievelijk 97,3% en 98,7% zeer ruim boven de norm uit. Inmiddels kan gesteld worden dat alle uitvoeringslocaties ruim boven de norm presteren. Met het aantrekken van de aantallen aanvragen en met de vakantieperiode in het derde kwartaal zal de tijdigheid iets onder druk komen te staan, maar de verwachting is dat het wel moet lukken om de 90%-norm te blijven overtreffen.

De versterkte samenwerking met UWV, waardoor er op een eerder moment relevante klantinformatie beschikbaar is, helpt bij de vermindering van de doorlooptijd. Tevens heeft dit geleid tot een daling van het aantal externe deskundigenaanvragen bij contractpartij ArboUnie. Ook is hiermee de cliënt gebaat omdat er minder vaak aanvullend onderzoek nodig is.

Het aantal WSW-aanmeldingen komt na een halfjaar uit op ruim 7.100, dat is 96% van de raming. De verwachting is dat eind van dit jaar het aantal meldingen uit zal komen op 14.250.

De verwachte toename van het aantal herindicatieaanvragen in het tweede kwartaal is in de cijfers zichtbaar geworden. Het aantal herindicatieaanvragen is gestegen tot 10.100, dat is 89% van de raming. Gezien de aangegeven planning van de SW-organisaties is de verwachting dat de stijging zich door zal zetten in het derde kwartaal. Voor de aanvragen eerste indicatie blijft de realisatie stabiel op 95% (6.400) van de prognose. CWI verwacht dat eind van het jaar het totaal aantal aanvragen zal uitkomen op 34.500.

De lichte stijging van het aantal gerealiseerde besluiten in het tweede kwartaal zal zich doorzetten in het derde kwartaal. Wel blijft de realisatie op dit moment, eind tweede kwartaal, achter bij de prognose: de realisatie komt uit op 15.500 ten opzichte van de raming van 17.800; dit is 87%.

#### **Tevredenheidsonderzoek**

In het tweede kwartaal van 2007 heeft in opdracht van CWI en in samenwerking met Cedris een onderzoek plaatsgevonden naar de mate van tevredenheid bij de SW-uitvoeringsorganisaties op het terrein van de indicatiestelling Wsw.

De SW-uitvoeringsorganisaties geven alle aspecten van de dienstverlening van CWI met betrekking tot de indicatiestelling een voldoende. De algemene dienstverlening van CWI krijgt daarbij met een 7,0 het hoogste cijfer en het laagste cijfer is voor de managementrapportage, een 6,1. De kwaliteit van de indicatiebesluiten en de kwaliteit van de rapportages krijgen respectievelijk een 6,9 en een 6,7.

Op basis van het onderzoek is aantal verbeterpunten benoemd die door CWI beïnvloedbaar zijn. Een aantal gemaakte opmerkingen die buiten de directe invloedssfeer liggen zullen besproken worden met SZW. In het derde kwartaalverslag zal inzicht worden gegeven in de benoemde verbeteracties en hun voortgang.

### **Bezwaarschriften**

In het eerste halfjaar van 2007 zijn er 354 nieuwe bezwaarschriften ingediend (in het eerste kwartaal 216, in het tweede 138). Daarmee ligt de gemiddelde instroom per maand op 60, wat een evenredige jaarprognose geeft van 720 bezwaarschriften. Omdat na de zomer door CWI meer beschikkingen afgegeven zullen worden, wordt rekening gehouden met een stijging van het aantal bezwaarschriften daarna. Een bijstelling van de prognose in het jaarplan 2007 van 1.400 stuks naar een aantal van rond de 1.000 stuks ligt daarmee in de rede.

Van de in het eerste halfjaar ingediende bezwaarschriften zijn er inmiddels 156 afgewikkeld (in het eerste kwartaal 36, in het tweede 120). Daarvan zijn er 28 uiteindelijk ingetrokken door bezwaarde. Van de inhoudelijk afgewikkelde bezwaarschriften ligt 85,2% binnen de gestelde normtijd van 16 weken. Dat is binnen de afgesproken ambities.

Na de overdracht van de Wsw-dossiers uit 2006 aan de districten resteerde er een beginvoorraad van 840 zaken. Hiervan zijn er in het eerste halfjaar 808 afgewikkeld (in het eerste kwartaal 375, in het tweede 433). Binnen de resterende voorraad van 2006 van 32 stuks is op korte termijn een afronding te verwachten. Het gaat om enkele zeer specifieke dossiers met bijzondere vraagpunten.

In 2007 zijn er tegen genomen beslissingen op bezwaar 52 beroepszaken aanhangig gemaakt (15 in het eerste kwartaal, 37 in het tweede kwartaal). Samen met 27 lopende zaken in hoger beroep gaat het om totaal 79 beroepszaken. De afwikkeling daarvan wordt bepaald door het tempo dat rechters nemen. Gevraagde verweren zijn door CWI tijdig ingediend. Van de lopende zaken betreffen er 24 de vraag of het Werkvoorzieningsschap belanghebbende is. Deze zaken liggen thans nagenoeg allemaal in hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep.



## **4. 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.

De dienstverlening aan werkgevers kenmerkt zich door een vraaggerichte vacaturevervulling, samenwerking met uitzendbureaus en het werven van tijdelijke banen (zoals leerwerkbanen en brugbanen). De bedrijfsadviseurs hebben een pro-actieve inbreng op zowel landelijk, regionaal als lokaal niveau door middel van het investeren in relaties, netwerken en samenwerking. De samenwerking met arbeidsmarktpartners krijgt hiermee niet alleen een kwantitatieve maar ook een kwalitatieve impuls.

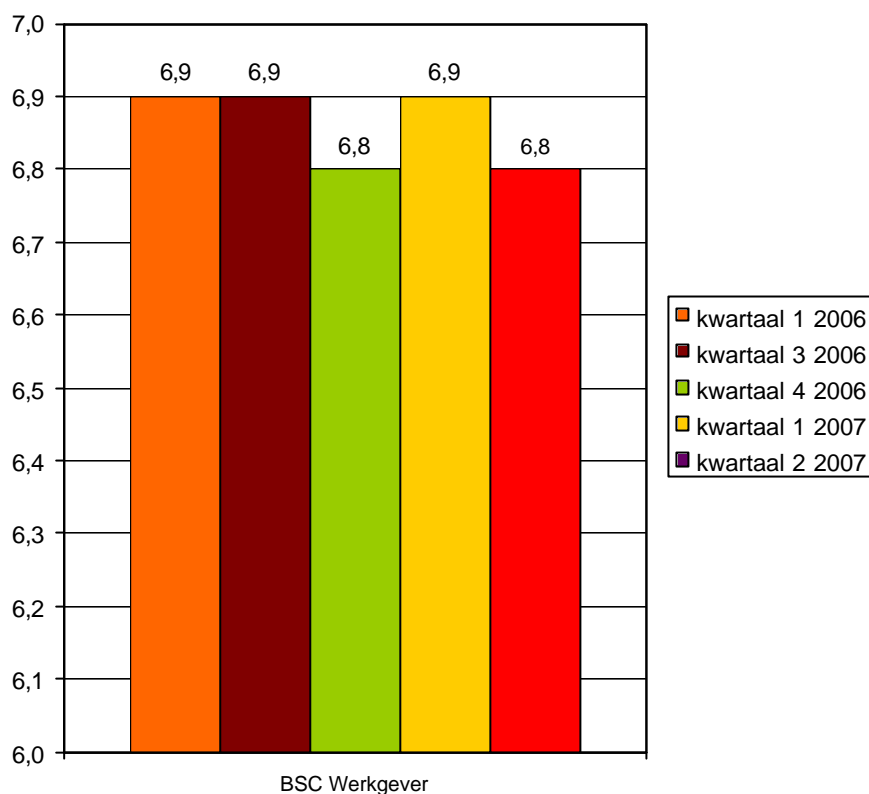
De 18 sectorale kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven (KBB) zijn de schakels tussen (v)mbo en bedrijfsleven. De KBB's ontwikkelen zich tot de steunpunten van het bedrijfsleven op (inter)nationaal niveau, in de regio en in het leerbedrijf; zij zetten zich in om werkgevers, werknemers en leerlingen te ondersteunen bij instroom, praktijkleren, employability en innovatie. In toenemende mate werkt CWI samen met de KBB's om aan een betere match tussen de groeiende vraag van bedrijven aan gekwalificeerd personeel en de toeleiding van deelnemers naar (kansrijke) sectoren op de arbeidsmarkt te voldoen.

### ***4.1. Meting klanttevredenheid bij werkgevers***

#### ***Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek werkgevers 2<sup>e</sup> kwartaal 2007.***

De werkgevers die hun vacatures aanmelden bij CWI, blijken in het tweede kwartaal 2007 ongeveer even tevreden te zijn over de dienstverlening van CWI in vergelijking met voorgaande kwartalen. Gemiddeld kreeg de dienstverlening van CWI aan werkgevers een 6,8.

## Rapportcijfer klanttevredenheid onder werkgevers



De ontwikkeling en de uitkomsten van de belangrijkste deelcijfers laat zich als volgt schetsen:

- Er bleek een verband te bestaan tussen het aantal aangemelde vacatures en de tevredenheid over de dienstverlening. Wanneer werkgevers meerdere vacatures hebben aangemeld, zijn ze over het algemeen meer tevreden over de dienstverlening van CWI. Werkgevers die in de meetperiode meer dan één vacature hebben aangeleverd, waarden de dienstverlening met een 7,1. Werkgevers die slechts één keer een vacature hebben aangemeld, waarden de dienstverlening met het cijfer 6,8;
- Het grootste deel van de werkgevers heeft een vast contactpersoon. Het blijkt dat werkgevers het meest tevreden zijn over de dienstverlening van CWI wanneer hun vaste contactpersoon de vacature heeft afgehandeld;
- De aanmelding van vacatures wordt beoordeeld met een 7,2. De aanmeldingswijze is van invloed op de beoordeling. Werkgevers die hun vacatures via Werk.nl hebben aangemeld, zijn over het algemeen minder tevreden over de dienstverlening tijdens de aanmelding dan werkgevers die hun vacatures op een andere wijze aanmelden. Werkgevers die hun vacature aanmelden via Werk.nl beoordelen het aanmeldingsproces met het rapportcijfer 6,5;
- De afspraken die worden gemaakt over de dienstverlening van CWI bij het aanmelden van een vacature, spelen ook een rol bij de algemene waardering van de dienstverlening van CWI. Dit aspect kreeg een 7,1;
- Ook de dienstverlening van de contactpersoon is van invloed op het rapportcijfer dat werkgevers geven voor de algemene dienstverlening. De werkgevers beoordelen de vaste contactpersoon gemiddeld met het cijfer 7,2;

- In het eerste kwartaal van 2007 beoordeelden de werkgevers de kwaliteit van de kandidaten gemiddeld met een 5,9. In het tweede kwartaal werd de kwaliteit van de kandidaten iets slechter beoordeeld, namelijk met een 5,7. De kwaliteit van de kandidaten blijft hiermee een primair verbeterpunt. Het cijfer geeft is een duidelijke indicatie van de aanwezigheid van fricties op de arbeidsmarkt.

### ***Klantgerichtheid voor werkgevers***

Op basis van het plan van aanpak 'Klantprincipes en ketenprestatie-indicatoren werkgevers' zijn voor werkgevers door het Algemeen Keten Overleg (AKO) de volgende klantprincipes vastgesteld

- betrouwbaarheid
- professionaliteit
- daadkracht
- gemak & toegankelijkheid
- flexibiliteit

In het derde kwartaal zullen de principes via het meetinstrument in drie tot vijf regio's worden toegepast, waarna naar verwachting in het vierde kwartaal landelijk onderzoek naar de werkgeversgerichtheid zal plaatsvinden.

### ***4.2. 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 2007 een doelstelling voor de vervulling van 95.000 vacatures vastgelegd. De taakstelling is ten opzichte van 2006 met gelijkblijvende middeleninzet niet verhoogd vanwege de dalende klantstromen en de toenemende fricties op de arbeidsmarkt. Hierdoor is het moeilijker om de match tussen vraag en aanbod tot stand te brengen. In het eerste halfjaar 2007 zijn door de CWI's 57.100 vacatures vervuld. Hiermee ligt CWI ruimschoots op koers.

In totaal hebben 133.900 werkzoekenden mede door bemiddeling en begeleiding van CWI een baan gevonden, omdat er naast de 57.100 vervulde vacatures 76.800 werkzoekenden aan CWI hebben teruggekoppeld dat ze zelf een baan vonden.

18% van de vacatures (10.500) is vervuld met een 45-plusser. Dit is een stijging ten opzichte van 2006 toen 14% van de vacatures werd vervuld met een oudere. Hiermee levert CWI een effectieve bijdrage aan het bestrijden van de werkloosheid onder ouderen.

24% van de vacatures (13.900) werd vervuld door jongeren tot 23 jaar waarmee een belangrijke bijdrage is geleverd aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. Vanwege de sterk afnemende jeugdwerkloosheid is het aandeel van jongeren in de vacaturevervulling gedaald ten opzichte van eind 2006 gedaald van 30% naar 24%.

Dat CWI actief (complementair) samenwerkt met de uitzendbureaus blijkt uit het feit dat 37% van de vacatures (20.900) werd vervuld via de uitzendbureaus, waarbij de werkzoekenden door CWI werden 'klaargezet' c.q. voorgesorteerd.

### **Resultaten vacaturewerving en transparantiebereik**

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI-vestigingen in behandeling genomen vacatures bedroeg in het eerste halfjaar van 2007 156.600. Ten opzichte van het eerste halfjaar 2006 is het aantal vacatures iets lager (toen 161.500). Een nadere analyse naar de verschillen tussen de cijfers van 2006 en 2007 laat zien dat de instroom van land- en tuinbouwvacatures ten opzichte van 2006 met ongeveer 15.000 is afgenomen. De daling is te wijten aan het wegvallen van het vergunningstelsel voor het seizoenswerk. Werkgevers in deze sector zijn niet langer verplicht om hun vacatures te melden in het kader van het LTO-project.

Naast de hierboven genoemde 156.000 ingediende en in behandeling genomen vacatures zijn 154.000 vacatures rechtstreeks door werkgevers via het internetkanaal ingediend (zie hoofdstuk 2 van dit kwartaalverslag). In totaal zijn in het eerste halfjaar 2007 310.000 vacatures ingediend.

Met deze cijfers zit CWI op schema om op jaarbasis 600.000 vacatures te werven via beide vestigingskanalen. Bij de vaststelling van de streefwaarde 2007 van 60% is uitgegaan van 600.000 te werven vacatures (300.000 via het vestigingskanaal en 300.000 via het internetkanaal) ten opzichte van de berekening van het CBS van de totale vacaturemarkt op dat moment van ruim 1 miljoen. Dit leidt tot een streefwaarde van 60% transparantiebereik, zijnde de verhouding van het aantal bij CWI ingediende vacatures (via de vestigingen en via internet) ten opzichte van de totale vacaturemarkt.

Het transparantiebereik van CWI bedraagt in het eerste halfjaar 55,4%. Volgens de laatste schattingen van het CBS komt de totale vacaturemarkt 2007 hoger uit dan geschat in 2006, namelijk op ruim 1,1 miljoen. Bij 600.000 te werven vacatures zou dat een bijstelling van de streefwaarde tot circa 54% opleveren voor het transparantiebereik.

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

#### **Gezamenlijke werkgeversbenadering door ketenbrede en gecoördineerde dienstverlening**

CWI is leverancier van arbeidsmarktinformatie aan gemeenten, reïntegratiebedrijven ondernemingen en beleidsmakers om fricties op de regionale en lokale arbeidsmarkt in beeld te brengen. De dienstverlening wordt daarop afgestemd. Arbeidsmarktinformatie is de basis voor het opstellen van lokale / regionale marktwerkingsplannen voor het werven en vervullen van (moeilijk vervulbare) vacatures. Alle CWI-vestigingen werken inmiddels met een of andere vorm van marktwerkingsplannen. In 2007 is een ontwikkeling in gang gezet om deze marktwerkingsplannen ketenbreed te maken en uit te werken tot ketenmarktwerkingsplannen.

De ontwikkeling van de ketenmarktwerkingsplannen is inmiddels overgegaan in de opzet van ketenjaarplannen. Behalve een ketenbreed marktwerkingsplan zullen hierin ook prestatieafspraken worden opgenomen.

De gezamenlijke werkgeversbenadering door ketenbrede en gecoördineerde dienstverlening komt tot uiting door de inrichting van Werkgeversservicepunten (WSP). In Bijlage E wordt dieper ingegaan op deze Werkgeversservicepunten.

### ***Branche-estafette weken***

In 2007 organiseerde CWI voor het eerst de 'Brancheweken'. Gezien de toenemende tekorten op de arbeidsmarkt richt CWI zich steeds specifieker op die branches die een frictie kennen op de arbeidsmarkt. Doel hierbij is vraag en aanbod bij elkaar te brengen. (Korte) praktijkopleiding en competenties zijn hierbij een belangrijk instrument.

Van 5 maart tot en met 16 mei stonden op de vestigingen iedere week een andere branche centraal en is extra aandacht besteed aan banen en opleidingen in die branche. De Brancheweken waren gericht op: horeca, bouw, techniek, transport en logistiek, productie en industrie, ambachten, zorg, beveiliging, bewaking en geüniformeerde beroepen, zakelijke dienstverlening en detailhandel. CWI organiseerde de Brancheweken ketenbreed en in nauwe samenwerking met brancheverenigingen, kenniscentra en scholingsinstituten.

### ***Samenwerkingsprojecten***

#### ***Samenwerking met Defensie en Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)***

CWI, het ministerie van Defensie en de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) ondertekenden in het eerste kwartaal samenwerkingsovereenkomsten. In het eerste kwartaalverslag is CWI nader ingegaan op deze samenwerkingsovereenkomst.

In het tweede kwartaal werden 134 werkzoekenden door CWI verwezen naar een vacature bij Defensie.

Na samenwerkingsprojecten met de Belastingdienst en Maxeda heeft CWI ook een intensieve samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Jumbo Supermarkten. In de samenwerkingsovereenkomst is de afspraak gemaakt dat Jumbo Supermarkten alle vacatures bij CWI bekend zal maken.

## ***4.4. 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. 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.

### ***Ontslagvergunningen***

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in het tweede kwartaal van 2007 bedraagt 6.837. Ten opzichte van de voorgaande kwartalen is sprake van een voortzettende daling (derde kwartaal 2006: 10.708, vierde kwartaal 2006: 10.965, eerste kwartaal 2007: 7.524).

In het tweede kwartaal van 2007 is 85,7% van de verleende aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld (streefwaarde 80,0%). Ten opzichte van het vorig kwartaal (84,3%) is dat een verbetering. Het halfjaarcijfer 2007 komt daarmee uit op 84,9%.

### ***Tewerkstellingsvergunningen (TWV)***

Het aantal ingediende aanvragen om tewerkstellingsvergunningen (TWV) in het tweede kwartaal 2007 bedraagt 17.632. In vergelijking met het vorige kwartaal (34.453) is sprake van een forse daling. Deze daling is een gevolg van de openstelling per 1 mei 2007 van de grenzen voor werknemers uit Polen en andere landen uit Midden en Oost-Europa die tot de Europese Unie zijn toegetreden. Voor deze werknemers is geen

tewerkstellingsvergunning meer nodig. Door bovengenoemde ontwikkeling zijn de samenstelling en aantallen vergunningaanvragen gewijzigd per 1 mei.

In het eerste kwartaal was in 94% van de gevallen sprake van een beperkte arbeidsmarkttoets (voor het merendeel betrekking hebbend op het toelaten van werknemers uit de MOE-landen). Na 1 mei is nog bij circa 62% van het aantal ingediende aanvragen sprake van een beperkte toets, in 35% van het aantal ingediende aanvragen van een volledige toets en in 3% van geen toets.

Op basis van de meest actuele cijfers vanaf 1 mei verwacht CWI dat het aantal tewerkstellingsvergunningen op circa 2.000 aanvragen per maand zal uitkomen in de rest van het jaar.

In het tweede kwartaal is 92,7% (streefwaarde 93,0%) van de verleende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen vijf weken afgehandeld. Dat is een daling ten opzichte van het eerste kwartaal (96,3%) en is te verklaren uit het feit dat een deel van de aanvragers (Chinese Horeca) niet tijdig de voor de afwikkeling van een aanvraag benodigde informatie verstrekt zodat de aanvragen niet binnen vijf weken kunnen worden afgehandeld. Het halfjaarcijfer 2007 komt daarmee uit op 95,1%.

## 5. Bedrijfsvoering

### Doelstelling

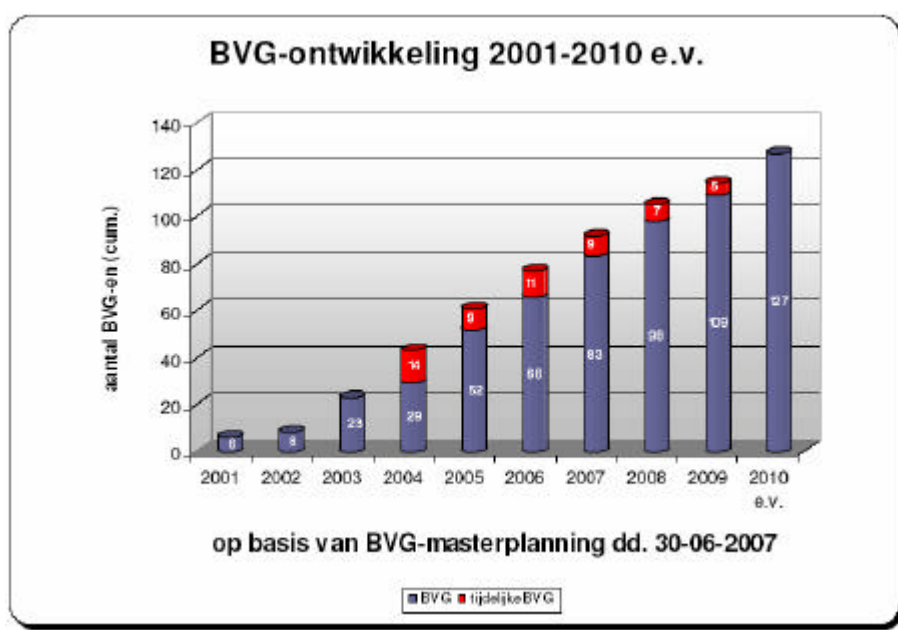
CWI is een innovatieve en effectieve organisatie, met nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening die aansluiten op de arbeidsmarkt van nu en morgen. CWI richt de werk- en evaluatieprocessen in op doelbereik en verbetert voortdurend de verhouding tussen de kosten en de effecten van de activiteiten. CWI stelt de werkzoekende en de werkgever centraal en zoekt pro-actief 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.

### 5.1. Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor

De samenwerking krijgt daadwerkelijk gestalte in de bedrijfsverzamelgebouwen (BVG). Er is sprake van een BVG indien CWI, UWV en de gemeente(n) (een deel van) hun contacten met cliënten (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, onderwijs, inkomen en zorg. 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.

In het tweede kwartaal 2007 is er één BVG in gebruik genomen, te weten Hoekse Waard (Oud Beijerland). Het aantal BVG's bedraagt aan het einde van het tweede kwartaal 83 (72 definitieve en 11 tijdelijke).

De onderstaande grafiek geeft de ontwikkeling weer in de periode 2001 – 2006 en geeft tevens aan hoe de planning er uit ziet tot 2010. De verwachting is dat er eind 2007 92 BVG's operationeel zullen zijn (83 definitieve en 9 tijdelijke).



## **5.2. De medewerkers van CWI**

### **Stand van zaken Sociaal Plan**

Binnen CWI is een Sociaal Plan opgesteld met als doel het regelen van een zorgvuldige uitvoering van de sociale gevolgen van alle reorganisatie die plaats vinden bij CWI tijdens de looptijd van dit plan (2006 tot en met 2008). Voor begeleiding van diegenen die onder de werkingssfeer van dit Sociaal Plan vallen, wordt een landelijk mobiliteitsbureau ingericht.

In de eerste helft van 2007 heeft een drietal organisatorische veranderingen in de organisatie plaatsgevonden, waarop het sociaal plan van toepassing is:

- Voor de implementatie van de telefonische dienstverlening is een nieuw bedrijfsonderdeel (CWI Service) ingericht. De functie van telefonist-receptionist op de CWI-vestigingen komt bij implementatie van CWI Service te vervallen. Door afloop van tijdelijke contracten en natuurlijk verloop kon een deel van de reorganisatie worden opgevangen. Een beperkt aantal telefonisten-receptionisten is boventallig geworden en voor verdere begeleiding in het Mobiliteitsbureau geplaatst;
- Bij de Bedrijfseenheid Juridische Zaken is sprake van een verminderd werkaanbod door herstel van de arbeidsmarkt en een teruglopend aantal ontslag aanvragen. Daarnaast speelt gewijzigde wetgeving een rol. Dit maakt een teruggang van het aantal medewerkers en een heroriëntering op de spreiding van de uitvoeringslocaties noodzakelijk. Een deel van de vermindering van het personeelsbestand kon worden opgevangen met natuurlijk verloop, al dan niet met toekenning van een vertrekpremie, en het niet verlengen van tijdelijke arbeidsovereenkomsten. Per 1 juli 2007 is een aantal vaste medewerkers daadwerkelijk boventallig geworden.
- De invoering van de functie van regionaal bedrijfsadviseur en de daarmee verband houdende herschikking van taken bij de stafafdeling Arbeidsmarktkennis en –Advies. Hiermee wordt beoogd een verbetering van de kwaliteit van de kennis van de arbeidsmarkt, een professionalisering van de ondersteuning van vestigingen, een verhoging van de onderlinge consistentie en efficiency in de productie van arbeidsmarkt informatie, het borgen van contacten met landelijke werkgevers en sector- en brancheorganisaties, en een verhoogde efficiency in beleidsadvies en productontwikkeling. Bestaande functies zijn vervallen en nieuwe functies ingesteld. Medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld hun voorkeuren kenbaar te maken en op basis van geschiktheid zijn de meesten herplaatst. Een aantal medewerkers heeft met toepassing van een vertrekregeling de organisatie vrijwillig verlaten. Een beperkt aantal is uiteindelijk daadwerkelijk boventallig geworden en overgeplaatst naar het Mobiliteitsbureau voor begeleiding bij het zoeken naar een andere functie.

In totaliteit zijn tot en met het tweede kwartaal van 2007 54 medewerkers als boventallig aangemeld bij het Mobiliteitsbureau.



### Overzicht bezetting CWI

In onderstaand overzicht is de gemiddelde bezetting van CWI over het eerste halfjaar van 2007 opgenomen. Daarbij is een splitsing gemaakt tussen 'uitvoering' en stafpersoneel.

<b>Stafquote berekend over gemiddelde bezetting maand januari t/m juni 2007</b>	
<b>Uitvoering</b>	
Medewerkers op de vestigingen (zie uitzonderingen bij de staf)	2841,7
Teamcoördinatoren 100%	128,9
Medewerkers Eures	12,9
Medewerkers JuZa (zie uitzondering bij de staf)	211,1
Coördinatoren JuZa 100%	13,3
Medewerkers CWIS	162,4
Medewerkers Arbeidsmarktkennis m.u.v. het management (3 fte)	47,9
Medewerkers IM beheer primaire systemen	10,0
Medewerkers P&K, B&O	5,0
Medewerkers P&K, team CMO	23,1
<b>Totaal</b>	<b>3456,2</b>
<b>Staf</b>	
Overige medewerkers hoofdkantoor	216,6
Overige medewerkers districtskantoor	184,2
Vestigingsmanagers	118,3
Ondersteuning vestigingsmanagers	29,7
Medewerker algemenezaken/huismeester	42,7
Juridisch management	6,1
Staf JuZa	20,8
<b>Totaal</b>	<b>618,3</b>
<b>Totaal uitvoering + Staf</b>	<b>4074,5</b>
<b>Stafquote</b>	<b>15,2%</b>

CWI had in het eerste halfjaar een gemiddelde personele bezetting van 4.074 fte; hiervan behoorde 3.456 fte tot de uitvoering en 618 fte tot de staf. De stafquote bedraagt 15,2% en is ongeveer gelijk aan de stafquote 2006. De definitie van de stafquote is overeenkomstig de definitie die door het Bureau Berenschot is ontwikkeld en die is overgenomen door het ministerie van Financiën.

### Ziekteverzuim

Het voortschrijdend 12- maandsgemiddelde ziekteverzuim (inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof) tot en met juni 2007 bedraagt 5,9%, opgebouwd uit 4,6% kortdurend ziekteverzuim en 1,3% langdurend ziekteverzuim. Ten opzichte van geheel 2006 (6.0%) is het ziekteverzuim iets gedaald. CWI blijft actief beleid voeren ter voorkoming van ziekteverzuim waarbij er extra aandacht is voor frequent verzuim.

### 5.3. Informatiebeveiliging

Mede op basis van de auditbevindingen wordt het CWI beveiligingsplan 2007 opgesteld, worden verbeterplannen met de leveranciers (ATOS en Getronics/Tele2) vastgesteld en worden de bevindingen uitgezet bij de verantwoordelijke organisatieonderdelen. Met elke leverancier is afgesproken dat zij ernaar streven nog in 2007 de tekortkomingen structureel op te lossen. Met IBM en LogicaCMG, betrekkelijk 'nieuwe' leveranciers waarvan nog geen gerichte 'Total Productive Manufacturing' (TPM, een gestructureerde manier om hogere productiviteit te realiseren door de prestaties van het machinepark in een onderneming stap voor stap te verbeteren) voorhanden is, worden aparte afspraken gemaakt. Met LogicaCMG moet dit proces nog starten, met IBM wordt bezien of een pre-audit een nuttige bijdrage kan leveren aan het op orde krijgen van de informatiebeveiliging 2007.

Intern zijn de pijlen vooral gericht op:

- het aantoonbaar maken van de werking van de continuïteitsplannen op de vestigingen (plan is opgesteld);
- het aantoonbaar maken van de inbedding van de aandacht voor het beveiligingsbeleid in reguliere uitvoeringsprocessen (plan is opgesteld),
- het actualiseren van bedienings- en acceptatieprocedures (diverse producten zijn inmiddels bijgewerkt),
- het toepassen van spamfiltering en het installeren van IDS (Intrusion Detection System) (technisch gerealiseerd bij Tele2),
- maatregelen ter bescherming van de privacy op de testomgeving van CWI.

Naar aanleiding van de toenemende ketensamenwerking zal ook 'autorisatiebeleid en -beheer' aan dit overzicht worden toegevoegd.

#### **5.4. Digitaal Klantdossier (DKD)**

In 2007 zijn de ketenpartners onder regie van CWI doorgedaan met constructief samenwerken aan de verdere ontwikkeling van het digitaal klantdossier (DKD). Inmiddels is het programma goed op stoom en wordt hard gewerkt aan het ontsluiten van meer gegevens naar cliënt (internetportaal) en professional (bedrijfsapplicaties, Suwi-net Inkijk), met als doel een integrale en permanente opvraag van het klantbeeld te realiseren.

De inzet van de samenwerking is erop gericht om aan het einde van 2007 een vraaggerichte en integrale toegang tot de sociale zekerheid via internet gerealiseerd te hebben. De burger zal dan via internet op basis van zijn vraag worden toegeleid naar voorzieningen, hij zal meerdere nieuwe e-diensten kunnen gebruiken, waarbij de bekende gegevens al meteen gepresenteerd worden en hij zal een uitgebreide set met zijn gegevens kunnen raadplegen.

Het DKD zal nog niet meteen alle beoogde functionaliteiten hebben. Het wordt ontwikkeld volgens een groeimodel. Gegevens zullen in toenemende mate elektronisch uit basisregistraties worden opgehaald (met als uiteindelijk doel de omgekeerde intake en hergebruik van gegevens in de keten), er zullen meer statusgegevens worden uitgewisseld en er zullen cliëntvolgfunctionaliteiten worden ontwikkeld. Dit neemt niet weg dat rondom de gegevensaanlevering nog een aantal problemen moeten worden opgelost; te denken valt bijvoorbeeld aan de problematiek van de invoering van een nieuwe polisadministratie bij UWV en de samenwerking van UWV en de Belastingdienst.

Voor een meer gedetailleerde stand van zaken met betrekking tot gegevenskwaliteit, beschikbaarheid en stabiliteit van infrastructuur en systemen, borging van privacy en beveiliging, financiële stand van zaken e.d. wordt verwezen naar Bijlage F van dit kwartaalverslag. De financiële resultaten geven een gunstig beeld; eventuele tegenvallers kunnen gedekt worden door bijdragen van het DKD-programma, de in DKD deelnemende ketenpartners, alsmede een bijdrage van het Ministerie van SZW.

Met het DKD is in het tweede kwartaal ervaring opgedaan in met de pilot in Heerenveen en Skarsterlân (door de gemeenten, CWI en UWV). In de pilot kon de cliënt het eigen digitale dossier bekijken waarin (een deel van) de gegevens uit de SUWI-keten wordt getoond. Ook kan de cliënt gebruikmaken van de elektronische diensten voor inschrijven werk en aanvragen WW en bijstand met vooringevulde gegevens, zoals beschreven in de wet eenmalige gegevensuitvraag.

Deze pilot leverde echter onvoldoende informatie op over de functionaliteit van het DKD en over de website werkeninkomen.nl voor de cliënt. Op grond van de ervaringen in de pilot met de website werkeninkomen.nl is door de ketenpartners besloten om deze site niet als klantportaal te introduceren. Uit de gebleken algemene acceptatie van Werk.nl en de grote bekendheid van de cliënten met deze site, zal Werk.nl als klantportaal voor de gehele keten gaan fungeren.

Ketenpartners zijn enthousiast dat begin juli 2007 Den Haag als eerste grote gemeente in Nederland zal starten met een gefaseerde proefuitrol per postcodegebied. Cliënten worden hiervan op de hoogte gebracht per brief en via flyers en posters op de beursvloer. Het doel van de proefuitrol is om te zien hoeveel en welke wijzigingsverzoeken van cliënten naar de vestiging komen en hoe de verwerking daarvan verloopt. CWI verwacht dat eind 2007 voor in ieder geval de grote en middelgrote steden de invoering van DKD een feit zal zijn.

## 6. Financiën

### 6.1. Baten/lasten tot en met tweede kwartaal 2007

In tabel 1 worden de gerealiseerde baten/lasten vergeleken met de begroting 2007 (zie tabel 2) welke met enkele door het Ministerie van SZW goedgekeurde aanvullingen is bijgesteld.

#### Begroting

De begroting 2007 is goedgekeurd in de brief van het Ministerie van SZW (UB/A/2006/83978) van 22 november 2006 voor een totaal bedrag van € 360,3 miljoen inclusief onderhuurbaten van € 8,3 miljoen. De netto rijksbijdrage bedraagt € 352 miljoen.

<b>Netto Rijksbijdrage</b>		<b>€ 352,0 miljoen</b>
Op de Netto Rijksbijdrage zijn door het Ministerie van SZW de volgende toevoegingen bevestigd:		
- Ketenbudget DKD (brief Ministerie van SZW UB/A/2006/78009);	€ 12,5 miljoen	
- Herbestemming ten gunste van DKD vanuit de jaarrekening CWI 2006 (brief Ministerie van SZW UB/A/2006/78009);	€ 6,0 miljoen	
- Aanvullend ketenbudget DKD (brief Ministerie van SZW UB/A/2007/20727);	€ 16,0 miljoen	
<b>Totaal DKD-ketenbudget</b>		<b>€ 34,5 miljoen</b>
Vrijgave van schuldpositie aan Ministerie van SZW, zoals opgenomen in de jaarrekening 2006, (brief Ministerie SZW UB/A/2007/9265)		€ 7,8 miljoen
Hiermee wordt het totaal van het budget voor de uitvoeringskosten CWI (brief Ministerie van SZW UB/A/2007/20727) vastgesteld op		€ 394,3 miljoen
Op dit uitvoeringsbudget zijn de volgende mutaties toegepast:		
- de onderhuurbaten zijn niet opgenomen in de uitvoeringskosten, maar maken wel deel uit van de goedgekeurde begroting;	€ 8,3 miljoen	
- Het DKD-budget <sup>2</sup> van € 34,5 miljoen is een ketenbudget; evenals in de jaarrekening 2006 wordt in 2007 de ketenbesteding als balansspecificatie opgenomen; dat impliceert dat het ketendeel (UWV, CP-ICT en BKWI) op het uitvoeringsbudget in mindering wordt gebracht voor een juiste vergelijking met de CWI-lasten.	-/- € 31,9 miljoen	
		-/- € 23,6 miljoen
Hierna resteert een CWI-budget van		€ 370,8 miljoen

Over een aanvullende goedkeuring van het - in de jaarrekening 2006 opgenomen - bestemmingsfonds van € 3,7 miljoen en een onbestemd deel van het DKD-budget 2006 van € 1,1 miljoen wordt nog met het Ministerie van SZW overlegd.

<sup>2</sup> De totale verantwoording over de besteding van en de voortgang in het ketenproject wordt in bijlage F van dit kwartaalverslag uitvoerig toegelicht.

### **Realisatie januari tot en met juni 2007** (zie tabel 1)

De realisatie tot en met juni 2007 betreft alle gemaakte en voorziene kosten.

Voor het incidentele deel van de beschikbare middelen worden de baten in de loop van het jaar op basis van de kosten realisatie opgenomen.

Het **reguliere** budget is, mede door aanvullend gerealiseerde rente en overige baten, volledig in evenwicht met de kosten.

In het reguliere jaarbudget is € 28,0 miljoen voor de WSW indicatiestelling opgenomen, wat voor het eerste halfjaar € 14,0 miljoen betekent. De kosten tot en met het 2e kwartaal komen uit op € 12,0 miljoen (86%). Op basis van het aantal aanmeldingen voor WSW (her)indicering is de verwachting dat de achterstand het tweede halfjaar wordt gecompenseerd.

Het **incidentele** gedeelte kent, omdat de baten worden opgenomen conform kostenrealisatie, geen resultaat.

### **Prognose 2007** (zie tabel 1)

Over het jaar 2007 prognosticeert CWI dat baten en lasten met elkaar in evenwicht zijn.

#### Baten:

De totale afwijking in de baten t.o.v. het bij 'Begroting' gespecificeerde budget is € 11 miljoen en wordt veroorzaakt door rentebaten (€ 2 miljoen) en overige baten (€ 9 miljoen). Deze overige baten houden onder andere verband met doorbelastingen aan het UWV en gemeentes.

#### Lasten:

De totale afwijking in de kosten is eveneens € 11 miljoen en wordt onder andere veroorzaakt door:

- lastenverhogingen:
  - o kosten gerelateerd aan de hierboven genoemde overige baten
  - o opname van kosten voor (innovatie) projecten
- lastenverlagingen:
  - o verlaagde afschrijvingskosten door temporisering bij de BVG vorming

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

Het verschil tussen de jaarprognose en de totale jaarbegroting wordt zichtbaar in de kolom 'Verschil prognose minus begroting' in tabel 1. Hierbij moet worden opgemerkt dat de incidentele beschikbare middelen vol zijn geprognosticeerd.

## **6.2. Algemeen**

### **Reorganisatie**

Onder goedkeuring van het Ministerie van SZW is in de jaarrekening 2006 een voorziening gevormd voor reorganisatiekosten van € 13,7 miljoen.

In het eerste kwartaalverslag werd reeds gemeld dat de doelgroep van boventalligen die, ondersteund door de regelingen zoals opgenomen in het Sociaal Plan, in het kader van de reorganisatie tot en met 2008 binnen de CWI-organisatie zijn of zullen worden vastgesteld, zich heeft uitgebreid. De uitbreiding heeft betrekking op de voormalige medewerkers van Arbeidsvoorziening en op voormalige, nu werkloze, CWI-medewerkers. Zij worden toegevoegd aan het mobiliteitsbureau. Het mobiliteitsbureau zal de kosten naar de diverse doelgroepen toerekenen. De kosten (organisatie mobiliteitsbureau en directe kosten m.b.t. de doelgroepen) drukken niet op het reguliere budget maar worden gefinancierd uit de reorganisatievoorziening, doorberekening aan voormalig

Arbeidsvoorziening en de WW-voorziening. In het hoofdstuk Bedrijfsvoering wordt de laatste stand van zaken rondom het Sociaal Plan beschreven.

### ***Digitaal klantdossier***

Het programmamanagement wordt sedert juni 2006 gevoerd door BKWI. In bijlage F van dit kwartaalverslag wordt uitgebreid ingegaan op de status en verwachte voortgang in relatie tot de goedgekeurde werkplannen en de (verwachte) financiële besteding.

### ***Huisvesting***

Met betrekking tot huisvesting werkt CWI in overleg met onder meer Rijksgebouwendienst en SZW aan de definiëring van het begrip 'leegstand'. In het derde kwartaalverslag 2007 zal een inventarisatie van de leegstand worden opgenomen en zal aandacht worden besteed aan de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de gemaakte afspraken om leegstand te beperken en te voorkomen.

Tabel 1: baten/lasten

Rapportage totale CWI-organisatie t/m 2e kwartaal 2007 (excl. BKWI)

Bedragen x € 1 mln \*)

	Realisatie januari t/m juni 2007			2007		Verschil prognose minus begroting
	Regulier	Incidenteel budget	Ttl	Jaar Prognose	Jaar Begroting	
<b>Baten</b>						
- SZW regulier	162		162	324	324	0
- SZW WSW	14		14	28	28	0
<b>Subtotaal</b>	<b>176</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>352</b>	<b>352</b>	<b>0</b>
- Schuld aan SZW		4	4	8	8	0
- DKD		2	2	35	35	0
<b>Totaal door SZW bevestigd uitvoeringsbudget</b>	<b>176</b>	<b>5</b>	<b>181</b>	<b>394</b>	<b>394</b>	<b>0</b>
- Onderhuur	4		4	8	8	0
- DKD t.b.v. ketenpartners	0		0	-32	-32	0
	180	5	186	371	371	0
- Overige baten	5		5	9		9
- Rente	2		2	2		2
<b>Totaal CWI budget</b>	<b>187</b>	<b>5</b>	<b>192</b>	<b>382</b>	<b>371</b>	<b>11</b>
<b>Lasten</b>						
Personeelskosten	103	1	104	207	220	-13
Kosten extern personeel	15	2	17	27	0	27
Afschrijvingskosten	5		5	13	15	-2
Huisvestingskosten	23	0	23	46	47	0
Beursvloerbeveiliging	2		2	3	3	0
ICT kosten	22	2	24	45	37	9
Overige materiele kosten	17	1	17	39	38	1
Gespec. naar proj. maar niet categoriaal verdeeld	1		1	1	10	-9
<b>Ttl lasten</b>	<b>187</b>	<b>5</b>	<b>193</b>	<b>382</b>	<b>371</b>	<b>11</b>
<b>Exploitatiesaldo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

Tabel 2: Begroting/beschikbaar 2007

Verlaperiode:

1/m 2e kwartaal 2007

Bedragen \* € 1 mln. \*)

**Beschikbare middelen**

Jaar: 2007

	Deze middelen worden tijdsvaarnredig in de baten opgenomen			Deze middelen komen gedurende het jaar beschikbaar in de realisatie overeenkomstig de kosten realisatie									
Budget verslechting 2007	Ondersluit budget	WVW	Correctie	Totaal regulier	Schuld van SZW 21 11 2006	Reguliere algemene projecten	Totaal locaalschuld	Subsidiën	Verandering van aanvraagplannen	Totaal beschikbaar 2007	Onderwijnsbudget 014 SZW	Veranderingen op andere onderwijnsbudgetten	Bijzondere uitvoeringsbudgetten
<b>Baten</b>													
Regulier budget	324,0	28,0		352,0		0,0	352,0			352,0	352,0		352,0
Onderhuur													
Overige baten	8,3			8,3		0,0	8,3			8,3			8,3
Rente							0,0			0,0			0,0
							2,4			2,4			2,4
<b>Projecten:</b>													
22-Top en Life Skills					0,0	0,0	0,0			0,0	0,0		0,0
Euro CV					0,0	0,0	0,0			0,0	0,0		0,0
Digitaal Klantendossier					6,0	12,5	18,5			18,5	18,5		18,5
Herbestemming OKD					-5,0	0,0	0,0			0,0	0,0		0,0
Digitaal Klantendossier tbv ketenpartners					-17,1	-17,1	-17,1			-17,1	-17,1		-17,1
Digitaal Klantendossier aanvulling					16,0	16,0	16,0			16,0	16,0		16,0
Digitaal Klantendossier tbv ketenpartners					-14,8	-14,8	-14,8			-14,8	-14,8		-14,8
RGN					1,2	1,2	1,2			1,2	1,2		1,2
Handelsregisterwet					3,0	3,0	3,0			3,0	3,0		3,0
Stroomlijnen ind proces Zorg en Soc.zekerheid					0,2	0,2	0,2			0,2	0,2		0,2
tnnw.budg 2006 CWIS					0,8	0,8	0,8			0,8	0,8		0,8
tnnw.budg 2006 Wvrij.nl					0,6	0,6	0,6			0,6	0,6		0,6
tnnw.budg 2006 Ov. ICT					1,9	1,9	1,9			1,9	1,9		1,9
<b>Totaal baten</b>	<b>332,3</b>	<b>28,0</b>	<b>0,0</b>	<b>360,3</b>	<b>7,8</b>	<b>2,6</b>	<b>10,4</b>	<b>370,8</b>	<b>11,2</b>	<b>382,0</b>	<b>381,4</b>	<b>-23,6</b>	<b>370,8</b>
<b>Lasten</b>													
Personeelskosten	205,6	14,8		220,4		0,0	220,4			220,4			220,4
Kosten extern personeel	0,1	0,0		0,1		0,0	0,1			0,1			0,1
Abschrijvingskosten	15,4			15,4		0,0	15,4			15,4			15,4
Huisvestingskosten	48,1	1,7		49,9		0,0	49,9			49,9			49,9
ICT-kosten	34,5	1,9		36,5		0,0	36,5			36,5			36,5
Overige materiële kosten	28,5	9,6		38,1		0,0	38,1			38,1			38,1
Rentelasten				0,0		0,0	0,0			0,0			0,0
Geopificeerd naar projecten maar met categoriaal verdeeld			0,0	0,0	7,8	2,6	10,4	10,4	11,2	21,7			21,7
							0,0			0,0			0,0
							0,0			0,0			0,0
							0,0			0,0			0,0
<b>Totaal lasten</b>	<b>332,3</b>	<b>28,0</b>	<b>0,0</b>	<b>360,3</b>	<b>7,8</b>	<b>2,6</b>	<b>10,4</b>	<b>370,8</b>	<b>11,2</b>	<b>382,0</b>			
<b>Exploitatievalde</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>			

Het gearceerde bedrag: 352,0 komt overeen met de goedkeuringsbrief van het Jaarplan en begroting 2007 volgens de brief van Min. van SZW nr. UB/A/2006/63978 d.d. 22 11 2006. De opbouw naar de aansluiting met het aangevulde uitvoeringsbudget, volgens de brief van Min van SZW - ub/a/2007/ 384,0, is in deze tabel weergegeven.

Over de vrijgave van het bestemmingsfonds ad € 3,7 mln. wordt nog overlegd met het Min van SZW, dit is eveneens het geval over een onvervald gedeelte € 1,1 mln. van het OKD budget 2006.

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



## BIJLAGE A: BALANCED SCORECARD CWI 1<sup>E</sup> HALFJAAR 2007

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2007		Periode	Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Prestatie-indicator Streefwaarde 2007 (jaarwaarde of cum t/m verslagperiode)	Afwijking realisatie t.o.v. streefwaarde
<b>A CWI &amp; WERK.NL</b>					
Aantal gebruikerssessies (Jaarstreefwaarde = 30.000.000)		1e + 2e kwartaal 2007	NTB	15.000.000	---
<b>B CWI &amp; WERKZOEKENDEN</b>					
Waardingscijfer werkzoekenden (1-10)		2e kwartaal 2007	6,7	7,0	0,3
Bejegeningcijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)		2e kwartaal 2007	7,4	7,0	0,4
Ketenpreventiequote WW		1e + 2e kwartaal 2007	35%		
CWI Preventiequote WW		1e + 2e kwartaal 2007	22,0%	19%	3,0%
Ketenpreventiequote WWB		jaar 2005	66%		
CWI Preventiequote WWB		1e + 2e kwartaal 2007	55,1%	50%	5,1%
Ketenuitstroombrede WW (binnen 12 maanden)		1e + 2e kwartaal 2007	79%		
CWI Uitstroombrede WW fase 1		1e + 2e kwartaal 2007	71,2%	64%	7,2%
CWI Uitstroombrede WW route A		1e + 2e kwartaal 2007	67,9%	52%	15,9%
Ketenuitstroombrede WWB		jaar 2005	47%		
CWI Uitstroombrede WWB fase 1		1e + 2e kwartaal 2007	69,6%	62,0%	7,6%
CWI Uitstroombrede WWB route A		1e + 2e kwartaal 2007	54,2%	40,0%	14,2%
Uitstroom naar werk 45+ (Jaarstreefwaarde = 57.800)		1e + 2e kwartaal 2007	34.273	38.900	18,6%
Tijdsheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)		juni 2007	97,3%	90%	7,3%
Tijdsheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)		juni 2007	98,7%	90%	8,7%
<b>C CWI &amp; WERKGEVERS</b>					
Waardingscijfer werkgevers (1-10)		2e kwartaal 2007	6,8	7,0	-0,2
Transparantiebereik (marktbreik werk.nl + ABS)		1e + 2e kwartaal 2007	55,5%	60,0%	-4,5%
Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer)		1e + 2e kwartaal 2007	157.253	325.000	-51,6%
Aantal ingediende vacatures via reëchtigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 300.000)		1e + 2e kwartaal 2007	158.849	150.000	4,4%
Aantal vervulde vacatures via reëchtigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 95.000)		1e + 2e kwartaal 2007	57.142	47.500	20,3%
Tijdsheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)		1e + 2e kwartaal 2007	84,9%	80,0%	4,9%
Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)		1e + 2e kwartaal 2007	95,1%	93,0%	2,1%

## BIJLAGE B: ECONOMIE EN ARBEIDSMARKT 1<sup>E</sup> HALFJAAR 2007

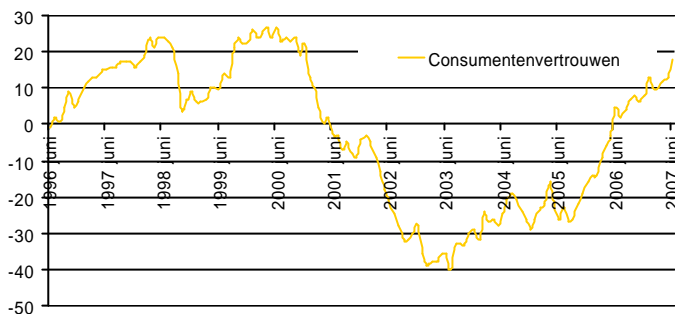
### *Economie blijft zich gunstig ontwikkelen*

De economie groeit in het eerste kwartaal van 2007 met 2,5%. Deze groei is behaald met een werkdag minder dan in het eerste kwartaal van 2006. De productie in de industrie en de bouw neemt fors toe. De uitvoer groeit met 6,3% iets minder hard dan in 2006. Meer economische bedrijvigheid leidt tot meer banen en een stijgende omvang van de beroepsbevolking. Het aantal werkzoekenden daalt nog steeds.

### *Vertrouwen in de economie blijft goed*

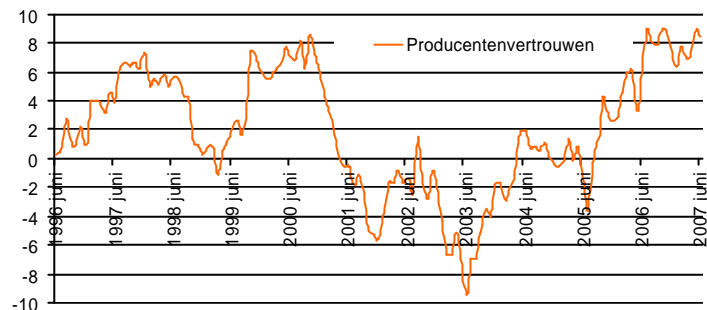
Belangrijke indicator voor de toekomstige economische groei is het vertrouwen van consumenten en producenten in de economie. Het CBS meet dit vertrouwen maandelijks. Het vertrouwen van consumenten in de economie blijft toenemen. Het laatste jaar zijn er

zelfs meer optimisten dan pessimisten onder de consumenten. Gemiddeld over de laatste twintig jaar waren er gemiddeld 3% meer pessimisten dan optimisten. Daarmee duidt het consumentenvertrouwen in juni (+18%) op een hoogconjunctuur.



Ook het producentenvertrouwen blijft zich goed ontwikkelen. Het producentenvertrouwen groeit al enige jaren en blijft op een zeer hoog niveau. De industrie blijft goed presteren. De productie in de industrie is, volgens de Industriemonitor van het CBS, in het eerste kwartaal met zo'n 5% gestegen. Bij het producentenvertrouwen wordt gekeken naar de

verwachte productie in de komende maanden, de voorraad gereed product en de orderpositie. De industrie verwacht meer te investeren. De ondernemers in de industrie denken in 2007 ongeveer 19% meer te investeren dan vorig jaar.

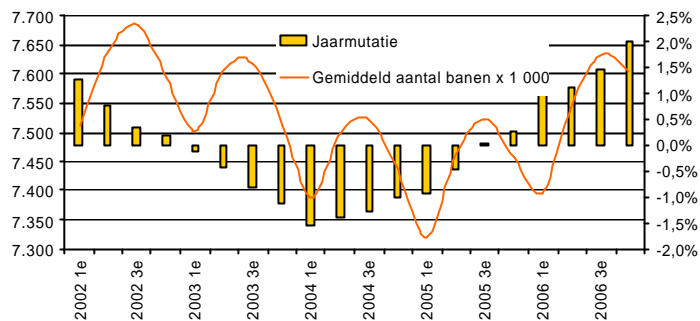


### De situatie op de arbeidsmarkt verbetert

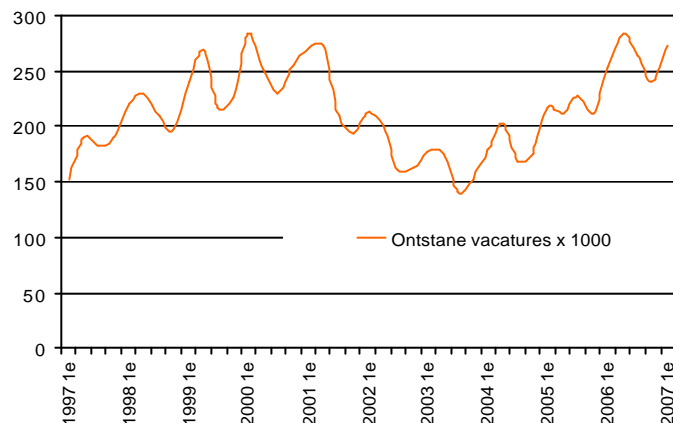
Nadat de economische groei zich in de loop van 2005 herstelde, is het aantal banen ook weer gaan groeien. In de figuur is het aantal banen per kwartaal te zien (rode lijn). Er is een duidelijk seizoenpatroon aanwezig: in het eerste kwartaal van een jaar is het aantal banen het laagst.

Daarna neemt het aantal banen toe tot in het derde kwartaal. Om voor het seizoenpatroon te

corrigeren is in de gele kolommen toename van het aantal banen ten opzichte van het aantal van één jaar geleden gezet (jaarmutatatie). In de verandering van het aantal banen (jaarmutatatie in de gele kolommen) is een duidelijke golfbeweging zichtbaar. Zo nam in de periode 2003-2005 het aantal banen af. In het derde kwartaal van 2005 kwam de omslag. Vanaf die tijd groeit het aantal banen weer. De groei wordt zelfs steeds sterker. In het vierde kwartaal van 2006 is het aantal banen ruim 2% hoger dan het jaar daarvoor (+149.000)<sup>3</sup>.

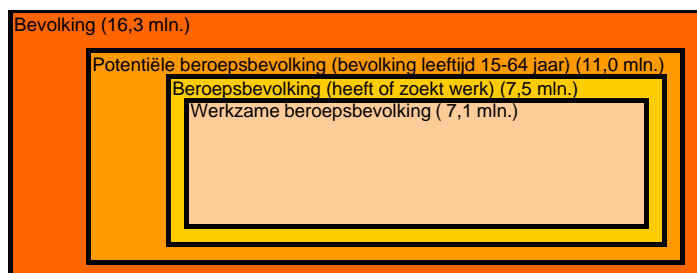


De gunstige ontwikkeling in het aantal banen is te zien in het aantal vacatures. Het aantal ontstane vacatures blijft hoog. Na twee kwartalen waarin het aantal ontstane vacatures daalde, neemt het aantal in het eerste kwartaal van 2007 weer toe. Het aantal ontstane vacatures in geheel 2006 (ruim 1 miljoen) is fors hoger dan in het voorgaande jaar en zelfs iets hoger dan in het topjaar in de voorgaande hoogconjunctuur (2001).



Ook het flexwerk zit in de lift. Het uitzendwerk blijft fors groeien. Het aantal uitzenduren is in het eerste kwartaal van 2007 16% hoger dan één jaar geleden. Informatie van de Algemene Bond van Uitzendondernemingen (ABU) wijst op een voortzetting van de groei van het uitzendwerk. In de periode april tot half mei stijgt het uitzendwerk bij de ABU met ongeveer 12%. Vooral uitzendwerk in de medische sector en de industriële sector groeien sterk volgens de ABU. De toename van uitzendwerk in de administratieve sector blijft daarbij achter.

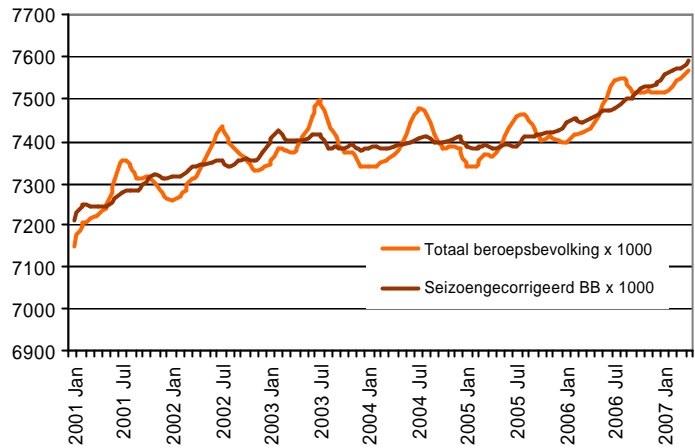
De bevolking met een leeftijd van 15-64 jaar vormt de potentiële beroepsbevolking. De potentiële beroepsbevolking (circa 11,0 miljoen personen) stijgt nauwelijks meer. Een deel van de potentiële beroepsbevolking (circa 3,5 miljoen personen) ambieert geen baan. De



<sup>3</sup> Cijfers over 2007 ontbreken doordat het CBS is overgegaan van de Enquête Werkgelegenheid en Lonen (EWL) naar een telling op basis van de polisadministratie van UWV/Belastingdienst. Deze cijfers zijn nog niet beschikbaar.

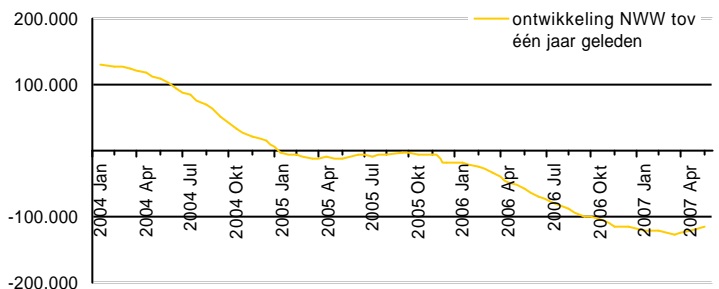
rest (7,5 miljoen personen) heeft wel een baan of is op zoek naar een baan en wordt de beroepsbevolking genoemd.

Als de economie zich gunstig ontwikkelt en het aantal banen toeneemt, treden meer personen toe tot de beroepsbevolking. Immers de kans op een baan is groter. Dit is duidelijk zichtbaar in de ontwikkeling van de beroepsbevolking. Vanaf medio 2005 stijgt de beroepsbevolking weer. Bovendien neemt de stijging aan kracht toe. In het laatst bekende cijfer (over de maart 2007 tot en met mei 2007) is een stijging zichtbaar met 1,9% (+140.000 personen). De toename bij vrouwen is veel sterker (2,8%) dan bij mannen (1,1 %).



#### *Werkloosheid blijft fors dalen*

Voor werkzoekenden is hoogconjunctuur gunstig. Het aantal banen en het aantal ontstane vacatures nemen toe. Vanaf 2006 daalt het aantal niet-werkende werkzoekenden snel. In de eerste vijf maanden van 2007 is het aantal niet-werkende werkzoekenden zo'n 120.000 lager dan dezelfde periode van vorig jaar. Eind mei zijn er 513.000 niet-werkende werkzoekenden ingeschreven bij CWI.



#### *Nederlandse economie draait goed*

Het CWI gaat – op basis van de economische groeivoorspellingen van het CPB – in zijn arbeidsmarktprognose 2007-2012 uit van een verdere daling van het aantal niet-werkende werkzoekenden. In de loop van 2007 komt het aantal niet-werkende werkzoekenden uit op 500.000 personen. In 2008 daalt het aantal niet-werkende werkzoekenden verder naar een niveau van ruim 470.000 personen. Tegelijkertijd stijgt het aantal vacatures tot 1,1 miljoen per jaar in 2008. Werkgevers krijgen het lastiger om vacatures op te vullen.

## **BIJLAGE C: BEHEERSMAATREGELEN OM DE STABILITEIT VAN WERK.NL TE VERBETEREN**

CWI heeft interne maatregelen genomen om niet alleen de kwaliteit van Werk.nl maar van alle verleende IT-diensten te verbeteren. Een voorbeeld daarvan is de ontwikkeling van de IT-barometer die de online gebruikers inzicht geeft in de beschikbaarheid en performance van de primaire bedrijfsapplicaties ABS, Sonar, E-Intake en Werk.nl. Aan deze monitoring tool is een wekelijkse rapportage gekoppeld met een analyse van iedere week.

Sinds de migratie van de verwerkingsinfrastructuur van CapGemini naar IBM zijn er problemen geweest met de beschikbaarheid van Werk.nl. Daarnaast heeft IBM moeite om het vereiste kennisniveau van de systemen te bereiken hetgeen noodzakelijk is voor goed beheer. Tevens heeft IBM onvoldoende resources beschikbaar. Het gevolg daarvan is dat de verstoringen die zich voordoen, niet snel genoeg kunnen worden opgelost. Het doorvoeren van nieuwe releases loopt zodoende systematisch vertraging op. Er is echter een enorme druk om nieuwe releases in productie te nemen, omdat diverse ontwikkelingen het primaire proces ondersteund dienen te worden, zoals bijvoorbeeld de toegang tot Sonar van de reïntegratiecoaches van UWV. Inmiddels heeft IBM een aantal maatregelen genomen om de stabiliteit van Werk.nl te verbeteren:

- IBM formeert een vast team voor CWI ten behoeve van beheer, release en projectactiviteiten;  
De medewerkers uit dit team zijn goed toegerust en hebben de juiste skills en mentaliteit;
- IBM levert aan CWI de namenlijst van de deelnemers, inclusief hun expertise, kennisniveau en kennis van de CWI-omgeving (de zogenaamde kenniskaart). IBM en CWI overleggen, wie van de medewerkers werkzaamheden zelfstandig mogen uitvoeren;
- Bij elke release zal een deskundige van het applicatie bouwteam aanwezig zijn om ervoor te zorgen, dat de werkzaamheden succesvol worden uitgevoerd;
- Er wordt per direct een extra (vast) ondersteuningsteam (maximaal 6 fte) ingericht door IBM. Taak van het team is 'end-to-end' performance- en beschikbaarheidswerkzaamheden, uit te voeren voor alle applicaties. Het team opereert op het grensvlak van technisch en applicatiebeheer;
- IBM zorgt ervoor, dat de activiteiten van beheer en het ondersteuningsteam in onderlinge afstemming worden uitgevoerd en dat resultaten van het team worden geborgd in het beheerteam;
- Verstoringen op productie worden conform contract per direct geanalyseerd door IBM en binnen twee werkdagen volgt een transparante rapportage.

Bovengenoemde maatregelen hebben ervoor gezorgd dat Werk.nl langzamerhand stabiel wordt. Wel heeft in de maand juni een verstoring tussen 23 tot 26 juni voor een lagere beschikbaarheid gezorgd. Inmiddels zijn de responsetijden en beschikbaarheid redelijk stabiel en constant te noemen.

In de releaseplanning van CWI zal per 18 augustus Werk.nl fase 2 in productie gaan. De verwachting is dat hierdoor de stabiliteit van Werk.nl een nieuwe positieve impuls zal krijgen.

Door de diverse problemen zijn nog niet alle rapportages beschikbaar. Nog niet beschikbaar is de informatie over het aantal gebruikerssessies en het aantal keren dat een werkgever op de Werk.nl via de werkgeversenquête heeft aangegeven een kandidaat te hebben gevonden via Werk.nl.

## **BIJLAGE D: VERBETERACTIES KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK EERSTE KWARTAAL 2007**

Het klantonderzoek onder werkzoekenden van het eerste kwartaal 2007 leidde tot een gemiddeld rapportcijfer van 6,2. Dat was een lichte daling in vergelijking met het vorige kwartaal. Toen was het gemiddelde een 6,3. Zoals gemeld in het vorige kwartaalverslag wordt in deze bijlage een nadere analyse van de cijfers gepresenteerd. Op grond van de uitkomsten zijn diverse verbeteracties in gang gezet. Deze acties zijn eveneens in deze bijlage opgenomen.

### ***Nadere analyse meting eerste kwartaal klanttevredenheid werkzoekenden***

In 2006 bleek dat werkzoekenden het belangrijk vonden dat ze over een vaste contactpersoon bij CWI beschikten. Het percentage werkzoekenden met een vaste contactpersoon was geleidelijk aan gestegen tot meer dan 80%. De effecten hiervan op de op de klanttevredenheid waren nog te weinig zichtbaar.

De klantonderzoeken van het eerste kwartaal toonden aan dat de kwaliteit van geselecteerde kandidaten voor werkgevers (waardering 5,9) en de geschiktheid van geselecteerde vacatures onder werkzoekenden (waardering 5,3) het klantoordeel verreweg het sterkst beïnvloedden. Het matchings- en bemiddelingsproces heeft hier een directe relatie mee. Hierbij spelen zowel adviseurs als de ondersteunende systemen van het CWI (Werk.nl, Sonar en ABS) een belangrijke rol. Er zijn gerichte verbeteracties gestart om de matching en bemiddeling te optimaliseren.

Verder heeft CWI kunnen externe factoren, zoals de arbeidsmarkt, een rol spelen. Een factor die ook van invloed is op de klanttevredenheid heeft te maken met de wettelijke eisen en het handhavingsbeleid. Dat werkzoekenden nog teveel op zoek zijn naar de 'droombaan' verhoudt zich slecht met begrippen als passende arbeids of algemeen geaccepteerde arbeid.

Een ander punt dat de klantwaardering onder werkzoekenden behoorlijk beïnvloedt, is het eerste persoonlijke gesprek met een adviseur over de kansen op de arbeidsmarkt (waardering 6,1). Werkzoekenden geven op dit punt aan dat het aanreiken van nuttige tips en informatie en het inlevingsvermogen beter kunnen. De klantwaardering over het persoonlijke gesprek is in het eerste kwartaal onverwacht met een half punt gedaald. Dit kan - voor een deel - te maken hebben met een methodische aanpassing, want de positie van de vraag is gewijzigd. CWI zal klantenpanels inzetten om de oorzaken te achterhalen. Ook een seizoenseffect kan een rol spelen.

Behoorlijke invloed op het rapportcijfer heeft de waardering van de telefonische contacten (waardering 6,6 door werkzoekenden). Een hogere waardering voor de telefonie werkt door in de eindwaardering. CWI verwacht dat de implementatie van het telefoniekanaal (CWI Service) een gunstig effect op de waardering zal bewerkstelligen.

Van invloed op de klantwaardering is ook het aanreiken van nuttige tips en informatie aan werkzoekenden (waardering 6,6). Dit komt voor tijdens het eerste gesprek op het CWI. Nog sterker speelt dit tijdens de vervolcontacten van werkzoekenden met de vaste contactpersoon.

## **Verbeteracties n.a.v. uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek eerste kwartaal**

CWI heeft diverse activiteiten in gang gezet die moeten bijdragen aan een hogere klanttevredenheid:

- Klanttevredenheid is benoemd als het centrale thema van de monitorgesprekken tussen de Raad van bestuur en de uitvoeringsorganisatie;
- Alle CWI-vestigingen hebben uitgebreide informatie gekregen over hoe cliënten de dienstverlening waarderen. Dit geeft de mogelijkheid gericht te sturen en op lokaal niveau initiatieven te nemen;
- Klantgerichtheid is benoemd als generieke competentie, waaraan elke medewerker moet voldoen. Medewerkers worden op deze competentie door hun leidinggevende beoordeeld;
- Er is een proef gedraaid op zes CWI-vestigingen met een kwaliteitshandvest. Het kwaliteitshandvest houdt in dat deze vestigingen zich hebben gecommitteerd aan servicenormen voor werkgevers en werkzoekenden, die aan de cliënten bekend zijn gemaakt. De normen sluiten aan op wat cliënten belangrijk vinden. Deze pilot is inmiddels afgerond. Op basis van de opgedane ervaringen uit de pilot wordt een aanpak kwaliteitshandvest voor de lokale ketens ontwikkeld;
- Er is een verbeterplan 'matchen en bemiddelen' opgesteld met de volgende onderdelen:
  - o De techniek van het matchen: bestaat uit een workshop effectiever omgaan met matchingsysteem en optimaal registreren t.b.v. matchen;
  - o Klantcommunicatie: communicatie tijdens dienstverleningsproces werkgevers, bijvoorbeeld over verwachtingen;
  - o Signalen benutten: gericht op effectiever gebruik door managers en teamcoördinatoren van alle signalen m.b.t. matchen en bemiddelen;
- Matchen op competenties: CWI ontwikkelt een plan om meer op competenties te matchen. Vooral in sectoren waar weinig personeel voorhanden is, biedt dat mogelijkheden voor zowel werkgevers en werkzoekenden;
- De Landelijke Cliëntenraad wordt actief betrokken bij het verbeteren van de dienstverlening aan werkgevers, bijvoorbeeld met betrekking tot de vacaturerepresentatie op Werk.nl;
- Een Leergang 'Professionaliteit in kwaliteit' is ontwikkeld voor alle procesondersteuners die werkzaam zijn bij CWI.

## **BIJLAGE E: GEZAMENLIJKE WERKGEVERSBENADERING: WERKGEVERSSERVICEPUNTEN (WSP)**

In het verleden is bij de vormgeving van de samenwerking vooral uitgegaan van de werkzoekende als cliënt. Om de werkzoekende goed te bedienen is het van belang de intensieve samenwerking door te trekken naar de werkgeverskant. Zonder vacatures en zonder brede kennis van de arbeidsmarkt kunnen de ketenpartners geen optimale begeleiding aan de cliënt bieden. Om de werkgevers en daarmee ook de werkzoekenden beter te bedienen richten ketenpartners overal in het land Werkgeversservicepunten (WSP) in.

Het Werkgeversservicepunt zorgt voor een goede afstemming vraag en aanbod op de regionale arbeidsmarkt. Allereerst zal het WSP dienen als spilpunt op de lokale arbeidsmarkt waar werkgevers met al hun vragen op het gebied van werk en inkomen terecht kunnen. Het WSP heeft vele taken. Een - niet-uitputtend - overzicht van uit te voeren taken volgt hieronder:

- het oplossen van knelpunten op de arbeidsmarkt door contacten met werkgevers te intensiveren en duurzaam te maken;
- het werven van vacatures en werkervaringsplaatsen;
- het vervullen van vacatures;
- het bevorderen van leer/werk trajecten;
- het vergroten van kansen van werkzoekenden;
- het bereiken van een beter inzicht in en kennis van het werkzoekendenbestand;
- het schetsen van een duidelijk beeld van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en hierop anticiperen; het realiseren van een optimale aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt;
- het realiseren van plaatsingen van uitkeringsgerechtigden met optimaal gebruik van bestaande en te ontwikkelen re-integratie-instrumenten;
- het actief meewerken aan vraaggerichte re-integratieprojecten.

Het besef dat de cliënt een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de ketenpartners is, betekent ook dat ketenpartners elkaar helpen als dat ten goede komt van de cliënt, door het beschikbaar stellen van onder meer expertise, middelen, instrumenten en menskracht. Samenwerken betekent in dit geval dat het CWI zorgt voor vacatures, werkervaringsplaatsen, stageplaatsen het verstrekken van loonkostensubsidies en andere middelen met als doel de cliënten te plaatsen op de beschikbare vacatures. De gemeente en het UWV verzorgen het inkomen voor de cliënt en voeren de regie over het uit te stippelen werk- of zorgtraject van de cliënt en investeren waar nodig in instrumenten en dienstverlening op maat.



## **BIJLAGE F: DKD PROGRAMMA 2007**

### **Inleiding: Vragen staatssecretaris van SZW naar aanleiding van CWI-jaarverslag 2006 en eerste kwartaalverslag 2007**

In deze bijlage reageert CWI op de brieven van de Staatssecretaris van SZW 16 mei 2007 en 15 juni 2007. In deze brieven gaat de Staatssecretaris van SZW in op de jaarstukken 2006 (jaarverslag en jaarrekening) en op het eerste kwartaalverslag 2007 van CWI. kwartaalverslag. In zijn reactie gaat de Staatssecretaris onder meer in op het DKD. Daarbij is aan CWI gevraagd om hierop in het tweede kwartaalverslag te reageren. CWI voldoet graag aan dit verzoek. Het gaat – specifiek op het gebied van DKD - met name om de volgende passages:

*Uit de brief van 16 mei over het jaarverslag 2006 op blz. 2 staat een passage over DKD; 'U heeft in 2006, in constructieve samenwerking met de ketenpartners, gewerkt aan de ontwikkeling van het digitaal klantdossier. Het digitaal klantdossier zal tot een flinke stap voorwaarts leiden in de klantvriendelijkheid en doelmatigheid van de uitvoering. In het kader van eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen, met het doel de dienstverlening aan de burgers te verbeteren, is kwaliteit van gegevens een belangrijke randvoorwaarde. Het is zaak om op korte en op langer termijn te investeren in maatregelen die de kwaliteit verhogen. Belangrijke aandachtspunten zijn verder: de beschikbaarheid en stabiliteit van de onderliggende infrastructuur en systemen, de stabiliteit en de vormgeving van de bescherming van persoonsgegevens en beveiliging van het digitaal klantdossier.'*

*In de conceptbrief op het eerste kwartaalverslag staat:*

*'Wat het Digitaal klantdossier betreft merk ik op dat het eerste kwartaal werd gekenmerkt door een aantal onzekerheden in de planning van het project; de ketentesten hebben dermate vertraging opgelopen dat andere projecten, zoals de pilot, later startten dan gepland. Ik hecht aan een spoedige voortgang van het programma. Een haalbare planning is daarbij uitgangspunt. Ik verzoek u met ingang van het tweede kwartaalverslag, zoals afgesproken, de financiële besteding in relatie tot de goedgekeurde werkplannen en de voortgang van het programma aan de rapportage toe te voegen. Het is van belang dat elk kwartaalverslag een bijgewerkte tabel bevat met de budgetuitputting van de activiteiten en projecten, mijlpalen/(peil)data en resultaten. Als een project substantiële afwijkingen van het plan (o.a. budgetuitputting en mijlpalen) kent, vraag ik u hier kort verslag van te doen.'*

### **Rapportage DKD programma tweede kwartaal 2007**

In deze rapportage komen de volgende punten aan de orde:

1. gegevenskwaliteit;
2. Beschikbaarheid en stabiliteit van de onderliggende infrastructuur en systemen;
3. Stabiliteit en de vormgeving van de bescherming van persoonsgegevens en beveiliging;
4. Financiële besteding met bijgewerkte tabel met de budgetuitputting van de activiteiten en projecten, mijlpalen/(peil)data;
5. Resultaten en substantiële afwijkingen van het plan;
6. Eerste bevindingen pilot Heerenveen en Skasterlân;
7. Implementatie 1 mei en gefaseerde uitrol na Den Haag.

## 1. Gegevenskwaliteit

Om invulling te kunnen geven aan de nieuwe Wet Eenmalige gegevens Uitvraag (WEU) is het nodig om de kwaliteit van de gegevens te verbeteren. De kwaliteitsverbetering van de gegevens is nodig zodat zowel de cliënt als de professional hergebruik kunnen maken van de gegevens die nodig zijn voor de verschillende diensten en processen.

Het verbeteren van de kwaliteit richt zich op de procedures bij de inname (het verkrijgen) van de gegevens, bij het corrigeren van de gegevens, zowel door de professional (terugmelding) als door de cliënt (correctie) en het opschonen (het verwijderen) van de gegevens.

Uiteindelijk doel is om de kwaliteit van de gegevens te verhogen door procedures in te richten die ervoor zorgen dat de gegevens voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria. Het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens zal via een groeipad verlopen.

De beheerders (CWI, UWV en gemeenten) van de SUWI-gegevens zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van deze gegevens. Dit houdt in dat deze partijen ook zelf verantwoordelijk zijn voor het invullen van het groeipad van de verbetering van de kwaliteit van de gegevens.

### Groeipad hergebruik door de professionals

Omdat deze gegevens zijn opgenomen in het DKD kunnen deze gegevens in het proces bij de ketenpartners hergebruikt worden. Uitgangspunt is dat de ketenpartners dit gegeven niet bij de cliënt uitvragen tenzij. Langs deze weg wordt ervaring opgedaan in het niet uitvragen van gegevens bij de cliënt. Ondertussen worden er maatregelen genomen om de kwaliteit van de gegevens te verbeteren. Op het moment dat een gegeven voldoet aan de kwaliteitscriteria wordt dit gegeven toegevoegd aan de bijlage bij het Besluit SUWI. Het idee is om de lijst met verplicht te gebruiken gegevens (half)jaarlijks op te schalen. Het tempo waarin opschaling plaatsvindt is mede afhankelijk van de totstandkoming van de basisregistraties en de kwaliteit van de gegevens bij de ketenpartners. De ketenpartners hebben ieder de verantwoordelijkheid genomen om de gegevenskwaliteit te verbeteren. De partijen zijn op dit moment bezig om een kwaliteitsplan op te stellen om het groeipad te realiseren.

### Groeipad hergebruik door de cliënt

In de loop van 2007 en 2008 zullen meer diensten gebruik maken van de gegevens uit DKD. Dit betreffen de volgende diensten:

- Doorontwikkeling op E-intake, WW-intake en basiswerkmap;
- Nieuwe diensten in het kader van de WW: werkbijbriefje, vakantie- en verlofaanvraag en betaalspecificaties;
- Nieuwe diensten in het kader van de Wwb: aanvraag bijzondere bijstand, aanvraag langdurigheidstoeslag en vakantie- en verlofaanvraag.

Hierdoor neemt het hergebruik van de gegevens voor de cliënt toe. Als de her te gebruiken gegevens conform het groeipad opgenomen worden in de bijlage bij het Besluit SUWI of een wet op één van de basisregistraties treedt in werking, is er sprake van verplicht hergebruik.

## **2. Beschikbaarheid en stabiliteit van de onderliggende infrastructuur en systemen**

### CP-ICT

Binnen het gemeentelijke domein is een tweetal infrastructuren te duiden: Het Gemnet en het Suwi-net. Het Gemnet fungeert als infrastructuur tussen het Inlichtingenbureau / BKWI en gemeenten. Gemnet is een afgesloten netwerk, waar via het internet geen toegang toe is. Dit netwerk is al lange tijd een standaard in de communicatie tussen gemeenten en o.a. het Inlichtingenbureau en BKWI. De beschikbaarheid van het Gemnet is in Service Level Agreement met de gemeenten afgesproken. De toekomstige ontwikkelingen betreffen een compleet nieuw netwerk van Gemnet op basis van infrastructuur van KPN (KPN heeft onlangs een groot aandeel in Gemnet verworven). De verwachting hierbij is dat de beschikbaarheid en stabiliteit wordt vergroot. Het Suwi-net fungeert als infrastructuur tussen het Inlichtingenbureau, BKWI, CWI, UWV en andere ketenpartijen. Suwi-net is evenals Gemnet een besloten netwerk, waar via het internet geen toegang toe is. Het netwerk wordt beheerd door het BKWI en is onderdeel van de ketenSLA van de Suwi-partijen.

Binnen het gemeentelijke domein zijn grofweg een tweetal infrastructuren t.a.v. het DKD te duiden: Het Sectorloket Gemeenten van het Inlichtingenbureau en de gemeentelijke webservices. Het Sectorloket fungeert als knooppunt voor gemeenten richting de keten. Het fungeert daarbij als een schaduwbestand voor gemeenten en als een transportlaag voor de gemeentelijke webservices. Het Sectorloket faciliteert de keten en de gemeenten al een aantal jaren met o.a. Samenloopsignalen. Dit garandeert de stabiliteit t.a.v. de DKD-functionaliteit van het Sectorloket. De gemeentelijke webservice zijn relatief nieuw voor gemeenten, de stabiliteit is daarom ook niet beproefd. De beschikbaarheid van het Sectorloket en de webservices van gemeenten zijn beschreven in de keten-SLA voor de Suwi-partijen.

Voor wat betreft de 7x18 uur openstelling bij het Inlichtingenbureau wordt dat zeker gerealiseerd. Deze eis is meegenomen richting de leverancier van het IB en wordt waarschijnlijk per 1 januari 2008 gerealiseerd. Wat betreft de 7x18 bij de gemeenten is dat lastiger: dit zal langer duren, de gemeenten zullen in de aanloop hiertoe de openingstijden wel gaan verruimen, maar het moment waarop iedere gemeente op 7x18 uur zit, is nog niet voor morgen.

### BKWI

Over de prestatie-indicatoren rond de Suwi-net-infrastructuur en de XML-inkijk-service zijn de volgende afspraken gemaakt.

Suwi-net-infrastructuur:

- beschikbaarheid: 99,9 % (in de praktijk 100 % sinds 1 oktober 2001);
- openstellingstijd: 7 x 24; 1 x per maand, op maandagochtend tussen 2.00 en 4.00 uur is een service window gepland waarin de dienstverlening onderbroken kan worden.

XML-inkijk-service:

- beschikbaarheid: 99,9 %;
- Openstellingstijd: 7 x 24, continuïteit is gewaarborgd door redundante uitvoering op een uitwijklocatie

Ondersteuning: 7 x 24 bewaking, buiten kantoortijden (8.30 tot 17.30 uur) alleen stop-start bij server-down.

N.B: de informatie die BKWI uitserveert, komt van alle overige Suwi-partijen; de beschikbaarheid daarvan wisselt tussen de 5 x 10 (UWV-systemen) en de 7 x 24 (polis-work around). Nadere details en minimale eisen zijn opgenomen in de Keten-SLA.

UWV

Stabiliteit van de achterliggende infrastructuursystemen voldoet aan afgesproken SLA's met diverse leveranciers. Deze zijn opgesteld ten behoeve van intern gebruik van UWV en dus nog niet toegespitst op gebruik door de cliënt (DKD). Hierop lopen vooralsnog geen concrete verbeteracties.

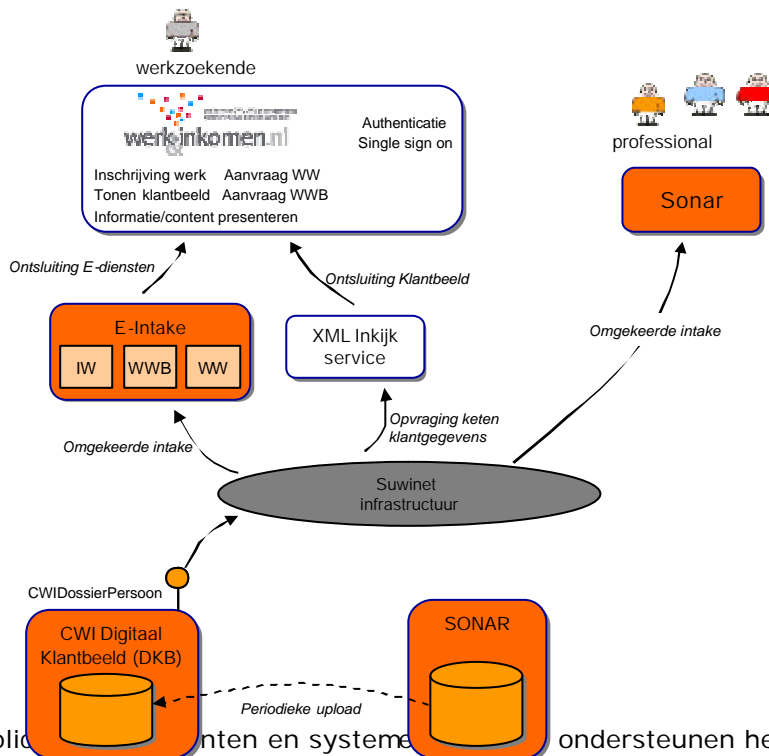
De beschikbaarheidsgarantie is minimaal 5 x 10 uur. Buiten dat openingswindow zijn de diensten vaak wel op best effortbasis beschikbaar, met uitzondering van de windows benodigd voor batchjobs. Deze variëren sterk per systeem.

Voor de stabiliteit van de infrastructuur en de systemen geldt dat de standaardafspraken binnen UWV voor gelden, zoals gecontracteerd met de leveranciers.

Hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid van de systemen. Beschikbaarheid wordt gegarandeerd van maandag tot en met vrijdag van 08:00 - 18:00 uur. Daarbuiten zijn de systemen voor opvragingen beschikbaar buiten de afgesproken batch windows. Per leverancier zijn hierover (vanuit de historie) verschillende afspraken gemaakt. Met het overbrengen van de alle UWV-systemen naar het hoofdrekencentrum van UWV, zal hier meer uniformiteit in komen.

CWI

De onderstaande afbeelding schetst op hoofdlijnen de CWI-applicatiecomponenten en systemen die nu (juni 2007) het DKD operationeel ondersteunen. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat de XML Inkijk service en de Suwi-net infrastructuur voorzieningen zijn die door het BKWI zijn ontwikkeld en worden onderhouden.



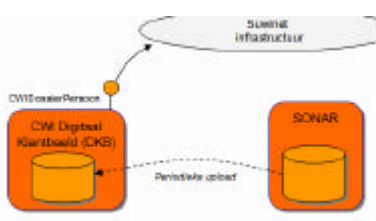
De volgende applicatiecomponenten en systemen ondersteunen het DKD:

- CWI Digitaal Klantbeeld;
- E-intake (modulen 'Inschrijving werk', 'Aanvraag WW' en 'Aanvraag Wwb');
- DKD klantportaal.

Daarnaast levert het BKWI de volgende Suwi-infrastructuurcomponenten:

- Suwi-net;
- XML inkijkservice.

CWI Digitaal Klantbeeld (CDK of DKB)

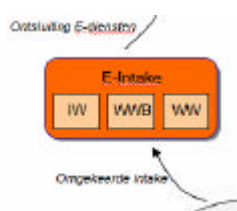


Het CWI Digitaal Klantbeeld stelt klantgegevens uit Sonar beschikbaar aan ketenapplicaties (Suwi-net-inkijk) en CWI-eigen applicaties (E-intake). Via het huidige CWI-DossierPersoon (v3) zijn deze gegevens door de applicaties op te vragen.

Prestatie-indicator	Toelichting
Beschikbaarheid	<p><i>Wat zijn de afspraken over beschikbaarheid (SLA) van het CDK, zijn componenten en de gegevensdienst CWIDossierPersoon (v3)? In termen van openstellingtijd en beschikbaarheidpercentage?</i></p> <p>Het DKB is in principe 99,5 % beschikbaar waarbij een servicewindow is afgesproken van 7:00 tot 19:00 uur.</p> <p><i>Wat is de daadwerkelijk (gemeten) beschikbaarheid van het CDK, zijn componenten en de gegevensdienst CWIDossierPersoon in van de afgelopen twee maanden (pilot)?</i></p> <p>De daadwerkelijke beschikbaarheid over de laatste 2 maanden is ongeveer 99,9 % procent geweest.</p> <p>Binnen de KetenSLA is afgesproken dat wij als CWI 95 % van alle berichten binnen 15 seconden leveren. Naar aanleiding van metingen van BKWI wordt hieraan nog steeds voldaan. Normaal gesproken komt managementinformatie van BKWI, maar zij zijn op dit moment niet in staat dit te leveren.</p>
Stabiliteit	<p><i>Wat kun je zeggen over de stabiliteit (voorspelbaarheid, robuustheid, betrouwbaarheid) van het CDK en zijn componenten?</i></p> <p>Voor wat betreft de stabiliteit/robuustheid/betrouwbaarheid kan worden gemeld dat rekening is gehouden met het feit dat DKB steeds meer bevestigd zal worden en dat IBM de onderliggende infrastructuur redelijk zwaar heeft uitgerust.</p> <p>Wat betreft voorspelbaarheid is het volgende te vermelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het huidige DKB is mogelijk een tijdelijke oplossing;</li> <li>- vanaf 2008 gaat er mogelijk een andere technische oplossing</li> </ul>

	<p>komen waarbij sprake zal zijn van een nieuwe migratie;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het DKB gaat naast het ontsluiten van productiedata uit primaire bronnen ook zelf productiedata ten behoeve van de E-werkmap opslaan. Dit kan een extra risico opleveren met betrekking tot de gegevensvoorziening aan de buitenwereld;</li> <li>- het huidige DKB of de eventuele opvolger zal binnen onafzienbare tijd gekoppeld gaan worden aan de ESB ten behoeve van real-time updates vanuit de primaire bronnen;</li> <li>- het huidige DKB wordt verder nog verrijkt met een aantal gegevens vanuit ABS.</li> </ul>
--	--

### E-intake (modulen IW, WW en Wwb)



De e-intake applicatie bevat een drietal E-diensten die 'presentatieloos' zijn ontwikkeld, zodat zij in verschillende portalen kunnen worden ontsloten.

De ontwikkeling van deze diensten heeft plaatsgevonden op het e-Platform. Het e-Platform levert presentatieservices die volledig *onafhankelijk* zijn van een fysiek presentatiekanaal en de functionaliteit van deze services worden beschikbaar gesteld middels *één (Web-) Service Interface*. Deze interface is gebruikt door de feitelijke presentatielaag/lagen voor realisatie van gebruikersdialogen.

Prestatie-indicator	Toelichting
Beschikbaarheid	<p><i>Wat zijn de afspraken over beschikbaarheid (SLA) van e-intake diensten die ontsloten worden in het DKD klantportaal? In termen van openstellingstijd en beschikbaarheidpercentage?</i></p> <p>E-intake heeft een contract zilver bij IBM en goud bij LogicaCMG. In termen van openstellingstijd en beschikbaarheid is e-intake net als Werk.nl in principe 24x7 beschikbaar, maar dit is op best effort en exclusief onderhoudswerkzaamheden. 'Gegarandeerd' en standby voor incidenten is het op werkdagen van 7 tot 19 uur.</p> <p><i>Wat is de daadwerkelijk (gemeten) beschikbaarheid van de e-intake en de e-diensten (IW, WW, Wwb) voor DKD van de afgelopen twee maanden (pilot)?</i></p> <p>De beschikbaarheid van e-intake ('headless' e-diensten) binnen DKD van de afgelopen 2 maanden is niet inzichtelijk via de reguliere metingen. De ervaring (vanuit beheer) in de afgelopen periode is dat de beschikbaarheid op wat korte incidenten na, continu is geweest.</p>
Stabiliteit	<p><i>Wat kun je zeggen over de stabiliteit (voorspelbaarheid, robuustheid, betrouwbaarheid) van het systeem?</i></p> <p>De stabiliteit van e-intake is uitstekend. De performance zit wel tegen het maximum geheugengebruik aan, maar dit zal in de komende</p>

	weken uitgebreid worden. De enige verstoringen worden veroorzaakt door onvolkomenheden in het technische beheer IBM dan wel de afhankelijke systemen (servicebus, B&O webservice, Sonar).
--	---

### WerkenInkomen.nl portaal



Het DKD klantportaal, WerkenInkomen.nl, ontsluit een drietal e-diensten: Inschrijving werk, Aanvraag WW en Aanvraag Wwb. Verder kan de cliënt zijn eigen gegevens inzien. Ook presenteert het portaal informatie/content richting de cliënt. Om diensten af te nemen dient de cliënt via zijn DigiD zich te authentifieren. Na het inloggen, zorgt de single sign on voorziening ervoor dat de cliënt zich niet een tweede keer hoeft bekend te maken voor het afnemen van een dienst.

Prestatie-indicator	Toelichting
Beschikbaarheid	<p><i>Wat zijn de afspraken over beschikbaarheid (SLA) van het DKD klantportaal en de diensten en informatie/content die via het portaal worden ontsloten? In termen van openstellingtijd en beschikbaarheidpercentage?</i></p> <p>De afspraken voor de keten-SLA gelden met dien verstande dat het een pilot betreft en het een en ander op basis van 'best effort' gebeurt.</p> <p><i>Wat is de daadwerkelijk (gemeten) beschikbaarheid van het DKD klantportaal van de afgelopen twee maanden (pilot)?</i></p> <p>De werkelijke technische beschikbaarheid van het klantportaal is 100% geweest. Echter zijn er wel functionele problemen geweest, waardoor gebruikers geen gebruik konden maken van de geboden e-dienstverlening.</p> <p>E-intake is onbeschikbaar geweest (e-WW en e-Wwb) voor 3 uur. DigiD is in totaal 4 uur onbeschikbaar geweest. Dit wordt gemeten aan de hand van het incidentproces (zie keten-SLA). Detectie vindt in de pilotfase plaats vanuit het veld. Er is 'dus' sprake van onderrapportage, zowel in aantal als duur van de verstoringen.</p>
Stabiliteit	<p><i>Wat kun je zeggen over de stabiliteit (voorspelbaarheid, robuustheid, betrouwbaarheid) van het DKD klantportaal?</i></p> <p>Vanuit beheerperspectief valt er nog weinig over zeggen daar nog geen echte productie(omgeving) heeft gedraaid. Vanuit gebruikers- en implementatie hoek is hierover reeds het nodige aangegeven.</p>

### 3. Stabiliteit en de vormgeving van de bescherming van persoonsgegevens en beveiliging

De vormgeving van de maatregelen voor de borging van privacy en beveiliging in het DKD is gebaseerd op een aantal wederzijds verbonden projecten en verantwoordelijken. Elk project is binnen het programma DKD zelf verantwoordelijk voor de privacy- en beveiligingsaspecten passend binnen de doelstelling van dat project. Voorts moet elke voor uitvoering verantwoordelijke partij de eigen maatregelen nemen en zelf de aanpassingen aan procedures, de functie-indeling, de autorisaties enzovoorts verzorgen.

Het project Privacy en Beveiliging binnen DKD voorziet de DKD-projecten gevraagd en ongevraagd van advies. Dit betreft ook advies aangaande de eisen en voorwaarden die - voor de nu aangesloten en in de toekomst aan te sluiten partijen - gelden wat betreft aansluiting op het DKD, zulks naar de stand van zaken per medio 2007. Het project stelt deze adviezen op aan de hand van de bestaande wet- en regelgeving en consulteert hiervoor veelvuldig de juridische en beveiligingsafdelingen van de Suwi-partijen. Het project monitort en evalueert de werking van DKD in de pilotsituaties en geeft vanuit de bevindingen advies over aanpassingen die vanuit de privacy- en beveiligingsoptiek aan DKD (systeem of procedures) moeten worden doorgevoerd. In de tweede helft van 2007 zal het project een advies uitbrengen over de verder door te voeren continue verbetercyclus voor privacy en beveiliging, met daarbij een handreiking voor de partijen hoe ze dit kunnen effectueren.



#### 4. Financiële besteding met bijgewerkte tabel met de budgetuitputting van de activiteiten en projecten, mijlpalen/(peil)data

In onderstaande tabel staat een overzicht van de geaccordeerde budgetten versus de realisatie van januari 2007 tot en met juni 2007. Hierin zijn de resultaten van de herprioritering meegenomen.

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose	Verschil totale prognose - budget conform geaccordeerd Werkplan 2007
Totaal CWI	€2.617.320	€4.817.166	€1.291.625	€4.076.935	€5.368.560	€2.751.240
Totaal UWV	€5.405.944	€4.517.183	€2.486.433	€4.125.817	€6.612.250	€1.206.306
Totaal CP-ICT	€19.600.000	€18.169.075	€2.948.343	€16.746.457	€19.694.800	€94.800
Totaal BKWI	€2.410.000	€3.240.546	€1.052.215	€2.032.529	€3.084.744	€674.744
Totaal Keten	€4.500.000	€1.659.119	€506.330	€1.155.797	€1.662.127	-€2.837.873
<b>Totaal ketenpartners</b>	<b>€34.533.264</b>	<b>€32.403.089</b>	<b>€8.284.946</b>	<b>€28.137.535</b>	<b>€36.422.481</b>	<b>€1.889.217</b>
A. Implementatie DKD 2006	€16.833.264	€17.059.264	€2.373.373	€14.824.891	€17.198.264	€365.000
B. Ketenbrede klantdiensten	€6.800.000	€3.443.469	€1.260.391	€6.137.476	€7.397.867	€597.867
C. Functionaliteiten voor de professional	€1.075.000	€928.550	€567.078	€599.590	€1.166.668	€91.668
E. Ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen	€2.950.000	€3.048.761	€1.281.311	€1.593.422	€2.874.733	-€75.267
G. Aanpassen ketenservices en infrastructuur	€550.000	€873.188	€82.909	€683.859	€766.768	€216.768
H. Voorbereiden structureel beheer	€525.000	€737.390	€259.209	€585.814	€845.023	€320.023
I. Visie DKD 2008 en Werkplan 2008	€100.000	€0	€0	€0	€0	-€100.000
Programma-organisatie	€5.700.000	€6.312.467	€2.460.675	€3.712.483	€6.173.158	€473.158
<b>Totaal clusters</b>	<b>€34.533.264</b>	<b>€32.403.089</b>	<b>€8.284.946</b>	<b>€28.137.535</b>	<b>€36.422.481</b>	<b>€1.889.217</b>

#### Toelichting bij financieel overzicht:

- Gezien de omvang van de werkelijke realisatie van het DKD Programma, alsmede de opgegeven prognoses zal het grootste gedeelte van het DKD budget in het derde en vierde kwartaal worden besteed. Dit heeft met name betrekking op de landelijke uitrol en implementatie DKD bij gemeenten, hetgeen voor de tweede helft 2007 staat gepland.
- De kolom 'Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)' is nog niet voor alle clusters volledig in te vullen, aangezien enkele geaccordeerde plannen van aanpak ontbreken. Dit heeft met name betrekking op cluster B.
- Verschil totale prognose en budget – budget conform geaccordeerd Werkplan 2007 is in juni ingrijpend gewijzigd in vergelijking met vorige maanden. Dit als gevolg van de herprioritering binnen het project.
- Plan van Aanpak cluster I vervalt in verband met het voorsnog afzien van het opzetten van een Werkplan 2008.

Overige opmerkingen met betrekking tot financiële zaken

- e. Het Ministerie van SZW heeft aangegeven voor de tweede tranche van DKD 2007 financiering ter beschikking te stellen. De als voorwaarde gestelde zaken rond de baten van DKD, zijn naar tevredenheid afgerond. Hiermee is een belangrijk punt van aandacht en zorg rond DKD 2007 opgelost.
- f. In de betreffende beschikking is ook aangegeven dat eventuele financiële tegenvallers binnen het project DKD 2007 door de partijen zelf opgelost dienen te worden. Tevens is aangegeven wat de financiële randvoorwaarden met betrekking tot DKD 2008 zijn. Het DKD Managementteam zal zich over beide punten beraden en met het ministerie van SZW in overleg treden.
- g. Ten aanzien van het BTW-issue van CP-ICT is besloten een brief te sturen aan de Staatssecretaris van SZW, aangezien het project deze financiële tegenvaller niet zelf kan dragen.

In onderstaande tabellen staat een gedetailleerd overzicht per cluster, inclusief de projectenbudgetten, bestedingen en prognoses per project en per ketenpartner.

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten-partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>A. Implementatie DKD 2006</b>						
Overig implementatie CWI, UWV, Gemeenten	CWI	€ 267.320	€ 416.339	€ 106.030	€ 161.290	€ 267.320
Overig implementatie CWI, UWV, Gemeenten	UWV	€ 805.944	€ 805.944	€ 233.564	€ 572.380	€ 805.944
Overig implementatie CWI, UWV, Gemeenten	CP-ICT	€ 15.100.000	€ 15.110.000	€ 1.662.192	€ 13.437.808	€ 15.100.000
Overig implementatie CWI, UWV, Gemeenten	BKWI	€ 560.000	€ 726.981	€ 371.587	€ 653.413	€ 1.025.000
Monitoring gegevenskwaliteit	BKWI	€ 100.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal CWI		€ 267.320	€ 416.339	€ 106.030	€ 161.290	€ 267.320
Totaal UWV		€ 805.944	€ 805.944	€ 233.564	€ 572.380	€ 805.944
Totaal CP-ICT		€ 15.100.000	€ 15.110.000	€ 1.662.192	€ 13.437.808	€ 15.100.000
Totaal BKWI		€ 660.000	€ 726.981	€ 371.587	€ 653.413	€ 1.025.000
Totaal Keten		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal Cluster A</b>		<b>€ 16.833.264</b>	<b>€ 17.059.264</b>	<b>€ 2.373.373</b>	<b>€ 14.824.891</b>	<b>€ 17.198.264</b>

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten-partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>B. Ketenbrede klantdiensten</b>						
Doorontwikkelen Portal CWI	CWI	€ 0	€ 846.000	€ 529.867	€ 846.000	€ 1.375.867
Initiële hosting ABP in 2007	CWI	€ 0	€ 877.000	€ 0	€ 877.000	€ 877.000
Doorontwikkelen Portal	Keten	€ 2.000.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Modelsite gemeenten CP-ICT	CP-ICT	€ 1.500.000	€ 0	€ 39.935	€ 1.560.065	€ 1.600.000
Doorontwikkelen huidige omgekeerde intake CWI	CWI	€ 200.000	€ 100.000-	€ 15.850	€ 84.150	€ 100.000
Ontwikkelen nieuwe E-formulieren CWI	CWI	€ 200.000	€ 5.500-	€ 89.264	€ 10.736	€ 100.000
Doorontwikkelen WW-intake (E-WW) CWI	CWI	€ 0	€ 23.000	€ 0	€ 0	€ 0
Doorontwikkelen WW-intake (E-WW) UWV	UWV	€ 1.500.000	€ 454.289	€ 100.489	€ 1.399.511	€ 1.500.000
Doorontwikkelen WW-intake (E-WW) BKWI	BKWI	€ 0	€ 3.680	€ 0	€ 0	€ 0
Basis werkmap UWV	UWV	€ 200.000	€ 0	€ 0	€ 200.000	€ 200.000
Basisondersteuning WW CWI	CWI	€ 0	€ 93.100	€ 0	€ 0	€ 0
Basisondersteuning WW UWV	UWV	€ 1.000.000	€ 660.350	€ 484.985	€ 515.015	€ 1.000.000
Basisondersteuning WW CP-ICT	CP-ICT	€ 0	€ 23.275	€ 0	€ 0	€ 0
Basisondersteuning WW BKWI	BKWI	€ 0	€ 23.275	€ 0	€ 0	€ 0
Basisondersteuning WWB CP-ICT	CP-ICT	€ 200.000	€ 0	€ 0	€ 100.000	€ 100.000
Software licenties DKD Portal	CWI	€ 0	€ 545.000	€ 0	€ 545.000	€ 545.000
Totaal CWI		€ 400.000	€ 2.278.600	€ 634.982	€ 2.362.885	€ 2.997.867
Totaal UWV		€ 2.700.000	€ 1.114.639	€ 585.474	€ 2.114.526	€ 2.700.000
Totaal CP-ICT		€ 1.700.000	€ 23.275	€ 39.935	€ 1.660.065	€ 1.700.000
Totaal BKWI		€ 0	€ 26.955	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal Keten		€ 2.000.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal Cluster B</b>		<b>€ 6.800.000</b>	<b>€ 3.443.469</b>	<b>€ 1.260.391</b>	<b>€ 6.137.476</b>	<b>€ 7.397.867</b>

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten-partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>C. Functionaliteiten voor de professional</b>						
Clustermanagement activiteiten	UWV	€ 0	€ 98.000	€ 47.070	€ 75.930	€ 123.000
Klantbeeld	Keten	€ 1.000.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Klantbeeld UWV	UWV	€ 0	€ 153.500	€ 42.728	€ 57.272	€ 100.000
Klantbeeld CWI	CWI	€ 0	€ 35.000	€ 0	€ 0	€ 0
Klantbeeld Gemeenten	CP-ICT	€ 0	€ 35.000	€ 0	€ 0	€ 0
Klantvolgsysteem	UWV	€ 0	€ 98.500	€ 87.420	€ 146.349	€ 233.769
Pilot	CP-ICT	€ 0	€ 350.000	€ 269.875	€ 80.125	€ 350.000
Globaal ontwerp en architectuur	UWV	€ 0	€ 30.000	€ 33.231	€ 10.000	€ 43.231
Aanpassen UWV applicaties: Ketentest en oplevering	UWV	€ 25.000	€ 25.000	€ 52.186	€ 122.814	€ 175.000
Aanpassen UWV applicaties: Ketentest en oplevering	CWI	€ 50.000	€ 50.000	€ 34.568	€ 0	€ 34.568
Aanpassen E-intake en SONAR	CWI	€ 0	€ 53.550	€ 0	€ 107.100	€ 107.100
Totaal CWI		€ 50.000	€ 138.550	€ 34.568	€ 107.100	€ 141.668
Totaal UWV		€ 25.000	€ 405.000	€ 262.635	€ 412.365	€ 674.999
Totaal CP-ICT		€ 0	€ 385.000	€ 269.875	€ 80.125	€ 350.000
Totaal BKWI		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal Keten		€ 1.000.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal Cluster C</b>		<b>€ 1.075.000</b>	<b>€ 928.550</b>	<b>€ 567.078</b>	<b>€ 599.590</b>	<b>€ 1.166.668</b>

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten-partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>E. Ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen</b>						
Aansluiten 5 nieuwe bronnen	CP-ICT	€ 100.000	€ 100.000	€ 0	€ 0	€ 0
Aansluiten 5 nieuwe bronnen	BKWI	€ 500.000	€ 400.000	€ 39.600	€ 82.538	€ 122.138
Ontsluiten ABS / werk.nl	CWI	€ 400.000	€ 150.000	€ 23.205	€ 0	€ 23.205
Ontsluiten SONAR	CWI	€ 1.000.000	€ 1.304.261	€ 322.335	€ 1.186.187	€ 1.508.522
Onderzoek nieuwe gebruikers DKD	BKWI	€ 100.000	€ 50.000	€ 0	€ 0	€ 0
2a Ontsluiten UWV gegevens: USZO ontsluiting en release, ketentest, afronden migratie KBS/CRV	UWV	€ 800.000	€ 994.500	€ 864.303	€ 324.697	€ 1.189.000
5c BC Digitalisering: Doorloop BC in 2007	UWV	€ 50.000	€ 50.000	€ 31.868	€ 0	€ 31.868
Totaal CWI		€ 1.400.000	€ 1.454.261	€ 345.540	€ 1.186.187	€ 1.531.727
Totaal UWV		€ 850.000	€ 1.044.500	€ 896.171	€ 324.697	€ 1.220.868
Totaal CP-ICT		€ 100.000	€ 100.000	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal BKWI		€ 600.000	€ 450.000	€ 39.600	€ 82.538	€ 122.138
Totaal Keten		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal Cluster E</b>		<b>€ 2.950.000</b>	<b>€ 3.048.761</b>	<b>€ 1.281.311</b>	<b>€ 1.593.422</b>	<b>€ 2.874.733</b>

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>G. Aanpassen ketenservices en infrastructuur</b>						
Granulariteit	BKWI	€ 100.000	€ 92.800	€ 8.949	€ 84.506	€ 93.455
Aansluiting Landelijke standaarden	BKWI	€ 100.000	€ 187.188	€ 0	€ 187.188	€ 187.188
Capaciteitsonderzoek en aanpassing capaciteit	BKWI	€ 100.000	€ 144.000	€ 0	€ 72.000	€ 72.000
Diverse inzet UWV tbv onderzoeken	UWV	€ 0	€ 90.000	€ 0	€ 42.000	€ 42.000
Onderzoek triggers	BKWI	€ 200.000	€ 28.000	€ 0	€ 28.000	€ 28.000
Rapport Onderzoek Triggers	CP-ICT	€ 0	€ 44.800	€ 0	€ 44.800	€ 44.800
Onderzoek Openstellingstijd	BKWI	€ 0	€ 0	€ 1.041	€ 5.950	€ 6.991
Onderzoek Openstellingstijd	CWI	€ 0	€ 6.000	€ 0	€ 0	€ 0
Onderzoek Openstellingstijd	UWV	€ 0	€ 6.000	€ 0	€ 6.000	€ 6.000
Onderzoek Openstellingstijd	CP-ICT	€ 0	€ 6.000	€ 0	€ 0	€ 0
Ketenbrede integratietest: Doorloop ketenbrede integratietest	BKWI	€ 50.000	€ 268.400	€ 72.919	€ 213.415	€ 286.334
Totaal CWI		€ 0	€ 6.000	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal UWV		€ 0	€ 96.000	€ 0	€ 48.000	€ 48.000
Totaal CP- ICT		€ 0	€ 50.800	€ 0	€ 44.800	€ 44.800
Totaal BKWI		€ 550.000	€ 720.388	€ 82.909	€ 591.059	€ 673.968
Totaal Keten		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal Cluster G</b>		<b>€ 550.000</b>	<b>€ 873.188</b>	<b>€ 82.909</b>	<b>€ 683.859</b>	<b>€ 766.768</b>

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>H. Voorbereiden structureel beheer</b>						
Inrichten DKD Helpdeskfunctie	BKWI	€ 100.000	€ 227.390	€ 95.420	€ 134.070	€ 229.490
Inrichten DKD Helpdeskfunctie	CWI	€ 0	€ 8.100	€ 0	€ 8.100	€ 8.100
Inrichten DKD Helpdeskfunctie	UWV	€ 0	€ 8.100	€ 0	€ 8.100	€ 8.100
Aanvullende SLA-normen & beheerafspraken	BKWI	€ 215.000	€ 274.300	€ 74.693	€ 147.720	€ 222.413
Aanvullende SLA-normen & beheerafspraken	CWI	€ 0	€ 7.200	€ 24.669	€ 40.978	€ 65.647
Aanvullende SLA-normen & beheerafspraken	CP-ICT	€ 35.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Aanvullende SLA-normen & beheerafspraken	UWV	€ 0	€ 5.400	€ 0	€ 10.170	€ 10.170
Functioneel Beheer	BKWI	€ 85.000	€ 156.700	€ 47.247	€ 109.688	€ 156.935
Functioneel Beheer	CWI	€ 0	€ 12.600	€ 0	€ 0	€ 0
Functioneel Beheer	CP-ICT	€ 65.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Functioneel Beheer	UWV	€ 0	€ 12.600	€ 936	€ 9.792	€ 10.728
Privacy & Beveiliging: Doorloop onderzoek in 2007	UWV	€ 25.000	€ 25.000	€ 16.244	€ 117.196	€ 133.440
Totaal CWI		€ 0	€ 27.900	€ 24.669	€ 49.078	€ 73.747
Totaal UWV		€ 25.000	€ 51.100	€ 17.180	€ 145.258	€ 162.438
Totaal CP- ICT		€ 100.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal BKWI		€ 400.000	€ 658.390	€ 217.360	€ 391.478	€ 608.838
Totaal Keten		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal Cluster H</b>		<b>€ 525.000</b>	<b>€ 737.390</b>	<b>€ 259.209</b>	<b>€ 585.814</b>	<b>€ 845.023</b>

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten-partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>I. Visie DKD 2008 en Werkplan 2008</b>						
Werkplan DKD 2008	CP-ICT	€ 100.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal CWI		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal UWV		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal CP-ICT		€ 100.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal BKWI		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal Keten		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal Cluster I</b>		<b>€ 100.000</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Keten-partner	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m juni 2007	Prognose nog te besteden	Totale prognose
<b>Programma-organisatie</b>						
Programma-organisatie CWI	CWI	€ 500.000	€ 495.516	€ 145.836	€ 210.395	€ 356.231
Programma-organisatie UWV	UWV	€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 491.409	€ 508.591	€ 1.000.000
Programma-organisatie CP-ICT	CP-ICT	€ 2.500.000	€ 2.500.000	€ 976.341	€ 1.523.659	€ 2.500.000
Programma-organisatie BKWI	BKWI	€ 200.000	€ 657.832	€ 340.759	€ 314.041	€ 654.800
Programma-organisatie Keten	Keten	€ 1.500.000	€ 1.589.119	€ 506.330	€ 1.155.797	€ 1.662.127
Totaal CWI		€ 500.000	€ 495.516	€ 145.836	€ 210.395	€ 356.231
Totaal UWV		€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 491.409	€ 508.591	€ 1.000.000
Totaal CP-ICT		€ 2.500.000	€ 2.500.000	€ 976.341	€ 1.523.659	€ 2.500.000
Totaal BKWI		€ 200.000	€ 657.832	€ 340.759	€ 314.041	€ 654.800
Totaal Keten		€ 1.500.000	€ 1.659.119	€ 506.330	€ 1.155.797	€ 1.662.127
<b>Totaal Programma-organisatie</b>		<b>€ 5.700.000</b>	<b>€ 6.312.467</b>	<b>€ 2.460.675</b>	<b>€ 3.712.483</b>	<b>€ 6.173.158</b>

## 5. Resultaten en substantiële afwijkingen van het plan

### Wijzigingen en tegenvallers

In 2007 dreigde er een aantal forse financiële tegenvallers voor het DKD-programma. Naast de bereidheid van de in DKD samenwerkende partijen om deze tegenvallers gedeeltelijk voor eigen rekening te nemen, is ook binnen het programma gezocht naar mogelijkheden om eventuele financiële problemen het hoofd te bieden. Binnen de verschillende projectclusters zijn de activiteiten zoals die voor 2007 gepland waren nog eens goed op nut, noodzaak en haalbaarheid getoetst. Samenvattend heeft dit voorlopig tot een gunstig beeld geleid waaruit blijkt dat de tegenvallers gedekt kunnen worden door bijdragen van het DKD-programma, de in DKD deelnemende ketenpartners alsmede een bijdrage van het Ministerie van SZW. Ten aanzien van deze laatstgenoemde bijdrage kan dit alleen indien het Ministerie van SZW instemt met het aanwenden van de extra DKD-onderuitnutting uit 2006 ten bate van het DKD-programma 2007.

Om onaangename verrassingen in de toekomst te vermijden is de volgende passage uit de beschikking tweede tranche DKD-gelden binnen het programma leidend: *'Eventuele financiële tegenvallers binnen het programma DKD 2007 dienen partijen zelf op te lossen'*.

### Mijlpalen & Planning

In het werkplan 2007 is een lijst opgenomen met mijlpalen voor 2007. Die mijlpalen zijn gerelateerd aan vier releasementen in het jaar voor de burger en professional. Inmiddels zijn de diverse plannen van clusters en deelprojecten verder ingevuld. Uit deze nadere detaillering, uit voortschrijdend inzicht alsmede nieuwe ontwikkelingen zijn de oorspronkelijke mijlpalen zowel qua inhoud als datum aangepast. Een nieuwe planning is daarvoor in de plaats gekomen. Diverse producten uit het werkplan blijven overeind.

Om de oorspronkelijke mijlpalen (inhoud en datum) te verbinden met de nieuwe planning is hieronder allereerst de lijst met oorspronkelijke mijlpalen opgenomen. Daarin is aangegeven wat qua datum de nieuwe planning is, of dat een mijlpaal is vervallen. Vervolgens is de nieuwe planning zoals DKD die nu hanteert weergegeven. Deze planning zal vanaf nu als leidend worden beschouwd binnen het programma DKD.

Id.	Interne Mijlpaal DKD 2007	Definitie	Moment	nieuwe planning	reden van afwijking / toelichting
1.1	Go-No go pilot	Producten 2006 gereed & organisatorische voorwaarden ingevuld	11 januari 2007	begin maart 2007	vertraging in ketentest
1.2	Go-No go beslissing in gebruik name	Pilots succesvol, Levering gemeenten, Tempo uitrol bepaald.	12 april 2007	26-jul-07	tussenvoeging van extra proef-uitrol in Den Haag na Pilot, vertraging in levering berichten door gemeenten en UWV
1.3	DKD Landelijk in gebruik	DKD operationeel in alle CWI, UWV en BVG vestigingen en gemeenten	14 december 2007	1-jan-08	onder voorbehoud goedkeuring wetsvoorstel
2.1	Burger Release Q1	<b>Portaal mat. informatie gereed</b> <b>e-formulier bijz. bijstand gereed</b> <b>e-formulier langdurigheidstoelage gereed</b> <b>Uitbreiding correctieservice Q1</b> <b>Uitbreiding klantbeeld Burger Q2</b> <b>Ontsluiting Ziektekostenverzekeraars gereed</b> <b>Ontsluiting Kadaster Q1 gereed</b> <b>Gebruik DigiD level 2 mogelijk</b>	30 maart 2007	14-dec-07 Q2 2007 september / december 2007 30-mrt 30-mrt 2008 Q2 2008 2006 / afgerond	onderdeel release 2.0 buiten DKD ontwikkeld, gereed, maar nog niet in W&I.nl in september een eerste set aan proefdiensten, in december de totale set in productie openstelling correctieservice in Pilot voor deel gegevens. eerste klantbeeld in Pilot geen hoge prioriteit bij ziektekostenverzekeraars vooronderzoek is afgerond. Om economische redenen aansluiting gepland in 2008. Geen verdere fasering DigiD level 2 is beschikbaar, kan gebruikt worden. Diensten die level 2 nodig hebben zijn bepaald. Er is echter nog geen noodzaak tot gebruik op dit moment.
2.2	Burger Release Q2	<b>Uitbreiding correctieservice Q2</b> <b>e-formulier vakantiemelding gereed</b> <b>e-formulier wijzigingen gereed</b> <b>Loketfunctie klant gereed</b> <b>Basis werkmap gereed</b> <b>Betaalspecificatie UWV gereed</b> <b>Werkbriefje UWV gereed</b> <b>Doorontw. omgekeerde intake gereed</b> <b>Modelsite gemeenten gereed</b> <b>Uitbreiding klantbeeld Burger Q2</b> <b>Ontsluiting Kadaster Q2 gereed</b> <b>Ontsluiting SVB gereed</b> <b>Ontsluiting USZO gereed</b> <b>Ontsluiting Borea Q2 gereed</b> <b>Ontsluiting Belastingdienst Q2 gereed</b>	29 juni 2007	9-jul-07 1-11 / 14-12 september / december 2007 dec. 2007 12-nov 1-11 / 14-12 1-11 / 14-12 10-6-2007 12-11 september / december 2007 mei-07 Q2 2008 Q2 2007 / dec 2007 sep-07 Q2 / Eind 2007? 2008	openstelling correctieservice in Pilot Den Haag voor groter deel gegevens. begin nov. Is dienst gereed, op 14-12 in ketenrelease beschikbaar te stellen in september een eerste set aan proefdiensten, in december de totale set in productie bottom up werkwijze wordt geïmplementeerd. Vertraging door herprioritering activiteiten en in gemeenschappelijke dienstverleningsprojecten van AKO Hogere complexiteit en omvang dan oorspronkelijk gepland begin nov. Is dienst gereed, op 14-12 in ketenrelease beschikbaar te stellen begin nov. Is dienst gereed, op 14-12 in ketenrelease beschikbaar te stellen GSD persoon gereleased, in november verdere aanpassingen in september een eerste set aan proefdiensten, in december de totale set in productie GSDpersoon is deels in productie genomen vooronderzoek is afgerond. Om economische redenen aansluiting gepland in 2008. Geen verdere fasering vooronderzoek is afgerond. Ontsluiting in dec. Vertraging ontstaan wegens lagere prioriteit DKD bij SVB. USZO technisch beschikbaar Vooronderzoek afgerond, juridische knelpunten voor gebruik. Oplossingen worden overwogen voor aansluiting bv pilot eind Opdracht vanuit ministerie financiën benodigd
2.3	Burger Release Q3	<b>Uitbreiding correctieservice Q3</b> <b>Uitbreiding klantbeeld Burger Q3</b> <b>Ontsluiting ABS/SONAR/Werk.nl gereed</b> <b>Gebruik SSO mogelijk</b> <b>Productieomgeving Klantportaal Q3 gereed</b>	28 september 2007	sep-07 Q2 2008 14-dec vervallen	openstelling correctieservice landelijk is afhankelijk van ervaringen in Den Haag geen uitbreiding te verwachten. Afhankelijk van nieuwe bronnen. Aansluiting bronnen worden pas verwacht in 2008. Voorbereiding in 2007 goed mogelijk onderzoeken vertraagd door herziene prioriteiten binnen cluster aanleiding voor eigen productieomgeving is vervallen door aangepaste afspraken.



2.4	Burger Release Q4	Uitbreiding correctieservice Q4	14 december 2007	nog onbekend	openstelling correctieservice landelijk is afhankelijk van ervaringen in Den Haag
		Uitbreiding klantbeeld Burger Q4		14-dec 2008	toevoegen gegevens nieuwe bronnen
		Ontsluiting Belastingdienst Q4 gereed		Eind 2007?	Opdracht vanuit ministerie financiën benodigd.
		Ontsluiting IBG gereed		Eind 2007?	indicatief, nog veel onzekerheden en opdracht vanuit ministerie OCW benodigd.
		Ontsluiting Borea Q4 gereed		vervallen	juridische knelpunten voor gebruik. Oplossingen worden overwogen voor aansluiting bv pilot eind 2007
		Productieomgeving Klantportaal Q4 gereed		vervallen	aanleiding voor eigen productieomgeving is vervallen door aangepaste afspraken.
		Ketenbreed klantproces gereed		1-jan-08	tijdens implementatie van DKD hebben CWI's, UWV's, en GSD's afspraken gemaakt mbt gemeenschappelijk proces.
3.1	Professional Release Q1	Uitbreiding klantbeeld Professional Q1	30 maart 2007	mei-07	klantbeeld in Pilot in productie
		Ontsluiting Ziektekostenverzekeraars gereed		2008	geen hoge prioriteit bij ziektekostenverzekeraars
		Ontsluiting Kadaster Q1 gereed		Q2 2008	vooronderzoek is afgerond. Om economische redenen aansluiting gepland in 2008. Geen verdere fasering
		Basale klantvolg functies Q1		vervallen	vervallen ivm planvorming
		Basisbeheer operationeel		30-mrt-07	Helpdesk life
3.2	Professional Release Q2	Uitbreiding klantbeeld Professional Q2	29 juni 2007	mei-07	GSDpersoon is in productie genomen
		Ontsluiting Kadaster Q2 gereed		Q2 2008	vooronderzoek is afgerond. Om economische redenen aansluiting gepland in 2008. Geen verdere fasering
		Ontsluiting SVB gereed		Q2 2007 / dec 2007	vooronderzoek is afgerond. Ontsluiting in dec. Vertraging ontstaan wegens lagere prioriteit DKD bij SVB.
		Ontsluiting USZO gereed		sep-07	USZO technisch beschikbaar
		Ontsluiting Borea Q2 gereed		Q2 / Eind 2007?	Vooronderzoek afgerondjuridische knelpunten voor gebruik. Oplossingen worden overwogen voor aansluiting bv pilot eind 2008
		Ontsluiting Belastingdienst Q2 gereed		2008	Opdracht vanuit ministerie financiën benodigd.
		Basale klantvolg functies Q2		28-jun-07	Menukaart KVF gereed
		1 <sup>ste</sup> resultaten klantvolg onderzoek		28-jun-07	Menukaart KVF gereed
		Onderzoek granulariteit gereed		1-okt	onderzoeken vertraagd door herziene prioriteiten binnen cluster
		Specificatie triggers gereed		29-okt	onderzoeken vertraagd door herziene prioriteiten binnen cluster
		Audit beheerorganisatie gereed		vervallen	project is anders ingedeeld.
3.3	Professional Release Q3	Uitbreiding klantbeeld Professional Q3	28 september 2007		geen uitbreiding te verwachten. Afhankelijk van nieuwe bronnen.
		Ontsluiting ABS/SONAR/Werk.nl gereed		Q2 2008	Aansluiting bronnen worden pas verwacht in 2008. Voorbereiding in 2007 goed mogelijk
		Basale klantvolg functies Q3		sep-07	Roadmap KVS gereed, inclusief prioritering en scenario's
3.4	Professional Release Q4	Uitbreiding klantbeeld Professional Q4	14 december 2007	14-dec 2008	toevoegen gegevens nieuwe bronnen
		Ontsluiting Belastingdienst Q4 gereed		2008	Opdracht vanuit ministerie financiën benodigd.
		Ontsluiting IBG gereed		Eind 2007?	indicatief, nog veel onzekerheden.
		Ontsluiting Borea Q4 gereed		Eind 2007?	juridische knelpunten voor gebruik. Oplossingen worden overwogen voor aansluiting bv pilot eind 2007
		Basale klantvolg functies Q4		nov-07	aanbevelingen KVS gereed incl. besluit over ontwikkeling
		Def. resultaten klantvolg onderzoek		nov-07	aanbevelingen KVS gereed incl. besluit over ontwikkeling
		Alle beheerprocessen operationeel		1-dec	indicatie, project is anders ingedeeld.
4.1	Lange termijn Visie DKD geaccordeerd	Visie geaccordeerd binnen de keten en door SZW	7 mei 2007	jul-07	oorspronkelijke scope (keten W&I) is uitgebreid met top-down visie en bredere scope
4.2	Werkplan 2008 gereed	Werkplan 2008 gereed en geaccordeerd door de ketenpartners(implementatie, beheer & exploitatie, doorontwikkeling)	6 augustus 2007		Door ontwikkelingen om DKD heen, is besloten vooralsnog geen werkplan op te stellen aangezien de uitkomsten van de ontwikkelingen sterk van invloed zijn op de inhoud van het
4.3	Werkplan 2008 geaccordeerd	Werkplan 2008 geaccordeerd door SZW	29 oktober 2007		Door ontwikkelingen om DKD heen, is besloten vooralsnog geen werkplan op te stellen aangezien de uitkomsten van de ontwikkelingen sterk van invloed zijn op de inhoud van het
5.1	Specificaties mei release gereed	Door CP-ICT vast te stellen	5 januari 2007	vervallen	geen specs mogelijk vanuit DKD programma
5.2	Mei release gemeentelijke	Release conform specificaties mijlpaal 5.1	31 mei 2007	vervallen	geen aanpassingen nodig vanuit DKD programma
5.3	Specificaties december release gereed	Door CP-ICT vast te stellen	2 juli 2007	vervallen	geen specs mogelijk vanuit DKD programma
5.4	December release gemeentelijke	Release conform specificaties mijlpaal 5.3	14 december 2007	1e release in 2008	geen aanpassingen nodig vanuit DKD programma

id	Taaknaam	Begindatum	Einddatum	% voltooid	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	ms			
1	<b>DKD 2007 totaal</b>	<b>ma 1-1-07</b>	<b>do 24-7-08</b>	15%	[Progress bar]												
2	<b>Implementatie (A + G)</b>	<b>ma 2-4-07</b>	<b>ma 10-12-07</b>	34%	[Progress bar]												
3	KIT	di 3-4-07	do 5-4-07	100%	[Progress bar]												
5	Kit IB	ma 16-4-07	do 3-5-07	100%	[Progress bar]												
13	Technische landelijke uitrol	vr 4-5-07	vr 4-5-07	100%	[Progress bar]												
21	Blok D: gefaseerde landelijke implementatie	vr 13-7-07	ma 15-10-07	0%	[Progress bar]												
22	Ondersteunen implementatie DKD	vr 13-7-07	vr 14-9-07	0%	[Progress bar]												
28	kennisdocument/ spoorboekje in gebruik nemen W&I	wo 15-8-07	wo 15-8-07	0%	[Progress bar]												
29	Online demo-omgeving W&I.nl en suwinet-inkijk	vr 13-7-07	vr 13-7-07	0%	[Progress bar]												
30	Planingsoverzicht openstelling werkeneninkomen	wo 15-8-07	wo 15-8-07	0%	[Progress bar]												
31	Implementatieplan 2008	vr 14-9-07	ma 15-10-07	0%	[Progress bar]												
34	Overzicht DKD producten en randvoorwaarden	di 31-7-07	di 31-7-07	0%	[Progress bar]												
35	Uitwerken correctie, gegevenskwaliteit en verplicht	do 26-7-07	do 30-8-07	0%	[Progress bar]												
40	Impactanalyses ontwerp, ontwikkeling en implement	di 21-8-07	di 21-8-07	0%	[Progress bar]												
41	Dashboard + tussenevaluatie DH	ma 16-7-07	ma 16-7-07	0%	[Progress bar]												
42	Go-No-Go landelijke uitrol	do 26-7-07	do 26-7-07	0%	[Progress bar]												
43	Start uitrol landelijk	vr 31-8-07	vr 31-8-07	0%	[Progress bar]												
44	Monitor landelijke uitrol	vr 14-9-07	vr 14-9-07	0%	[Progress bar]												
45	Dashboard september en Evaluatie uitrol 1e 2 regio's	ma 24-9-07	vr 28-9-07	0%	[Progress bar]												
46	Dashboard oktober	ma 15-10-07	ma 15-10-07	0%	[Progress bar]												
47	Dashboard november	ma 12-11-07	ma 12-11-07	0%	[Progress bar]												
48	Dashboard december	ma 10-12-07	ma 10-12-07	0%	[Progress bar]												
49	<b>Doorontwikkeling</b>	<b>ma 1-1-07</b>	<b>do 24-7-08</b>	18%	[Progress bar]												
50	Klantdiensten (B)	ma 1-1-07	vr 29-2-08	31%	[Progress bar]												
51	DB01 Doorontwikkelen Portal (incl DB09)	do 12-7-07	vr 28-9-07	0%	[Progress bar]												
54	Release 1.5 voor ketentest	vr 29-6-07	vr 29-6-07	0%	[Progress bar]												
55	Release 2.0	vr 14-12-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
56	DB02 Modelsite gemeenten	vr 6-7-07	vr 29-2-08	0%	[Progress bar]												
61	Test en Acceptatie	ma 15-10-07	ma 15-10-07	0%	[Progress bar]												
62	DB03 Doorontwikkelen omgekeerde intake	ma 1-1-07	di 31-7-07	1%	[Progress bar]												
69	In productie nemen	vr 8-6-07	vr 8-6-07	0%	[Progress bar]												
70	e-intake correcties verwerkt	ma 12-11-07	ma 12-11-07	0%	[Progress bar]												
71	DB04 Ontwikkelen nieuwe E-formulieren	ma 1-1-07	do 30-8-07	0%	[Progress bar]												
80	In productie nemen	ma 20-8-07	ma 20-8-07	0%	[Progress bar]												
81	DB05 Doorontwikkelen E-intake vervolg	ma 1-1-07	vr 31-8-07	43%	[Progress bar]												
90	In productie nemen	ma 20-8-07	ma 20-8-07	0%	[Progress bar]												
91	DB06 Basis werkmap	ma 1-1-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
99	In productie nemen	ma 12-11-07	ma 12-11-07	0%	[Progress bar]												
100	DB07 Basisondersteuning WW	ma 1-1-07	wo 1-8-07	84%	[Progress bar]												
121	werkbijlage, mutatieformulier, jaarpogave en betaals	do 2-8-07	do 2-8-07	0%	[Progress bar]												
123	Professional diensten (C)	ma 1-1-07	vr 14-12-07	56%	[Progress bar]												
124	Klantbeeld	do 1-2-07	vr 14-12-07	43%	[Progress bar]												
129	KVS	ma 1-1-07	ma 3-12-07	54%	[Progress bar]												
134	Prototype	ma 1-1-07	do 1-11-07	68%	[Progress bar]												
141	Ontsluiten nieuwe partijen (E)	ma 1-1-07	do 24-7-08	18%	[Progress bar]												
142	ontsluiten nieuwe bronnen	ma 1-1-07	do 15-5-08	28%	[Progress bar]												
144	ontsluiten kadaster	vr 15-2-08	do 15-5-08	0%	[Progress bar]												
145	ontsluiten SVB	do 1-11-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
146	ontsluiten IBG	vr 31-8-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
147	ontsluiten zorgverleners	do 15-5-08	do 15-5-08	0%	[Progress bar]												
148	ontsluiten reïntegratiebedrijven	vr 14-12-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
150	ontsluiten Belastingdienst	do 15-5-08	do 15-5-08	0%	[Progress bar]												
151	aanluiten nieuwe gebruikers	ma 1-1-07	di 1-1-08	19%	[Progress bar]												
153	RIB's	ma 3-9-07	ma 3-9-07	0%	[Progress bar]												
154	gemeente financieel	ma 3-9-07	ma 3-9-07	0%	[Progress bar]												
155	Zorgverleners	ma 3-9-07	ma 3-9-07	0%	[Progress bar]												
158	Uitvoeringsorg. Inburger1-1	ma 1-1-07	ma 1-1-07	0%	[Progress bar]												
159	SW bedrijven 1-1	ma 1-1-07	ma 1-1-07	0%	[Progress bar]												
160	org. Schuldhelpverlening1-1	ma 1-1-07	ma 1-1-07	0%	[Progress bar]												
162	CWI projecten (ontsluiten ABS, werk.nl, Sonar)	ma 2-4-07	do 24-7-08	7%	[Progress bar]												
166	Aansluiting bronnen	do 24-7-08	do 24-7-08	0%	[Progress bar]												
167	Ketenservices & Infrastructuur (G)	do 1-2-07	ma 7-1-08	0%	[Progress bar]												
168	G1 Onderzoek Granulariteit	di 1-5-07	ma 31-12-07	0%	[Progress bar]												
177	Onderzoeksverslag naar granulariteit Elekto	di 1-5-07	ma 1-10-07	0%	[Progress bar]												
185	G2 aansluiting landelijke standaarden	do 1-2-07	ma 7-1-08	0%	[Progress bar]												
186	Onderzoeksrapport omtrent ingebruikname Si	do 1-2-07	do 5-7-07	0%	[Progress bar]												
192	Onderzoek naar ingebruikname WSDL	do 1-2-07	di 3-7-07	0%	[Progress bar]												
197	Onderzoek naar ingebruikname UDDI	do 1-2-07	wo 4-7-07	0%	[Progress bar]												
202	Onderzoek SSO en autorisatiematrix	do 1-2-07	ma 9-7-07	0%	[Progress bar]												
214	G3 technische voorwaarden	ma 30-4-07	ma 31-12-07	0%	[Progress bar]												
218	Onderzoek naar rapportage behoefte in de ket	ma 4-6-07	di 30-10-07	0%	[Progress bar]												
224	Geactualiseerd beeld van toekomstige belastin	ma 30-4-07	wo 26-12-07	0%	[Progress bar]												
231	Substantieel deel van gemeenten aangesloten	ma 31-12-07	ma 31-12-07	0%	[Progress bar]												
232	G4 Onderzoek Triggers	vr 1-6-07	ma 31-12-07	0%	[Progress bar]												
237	Rapport Onderzoek triggermechanisme geree	wo 26-9-07	wo 26-9-07	0%	[Progress bar]												
239	G5 Onderzoek openstellingstijd	do 1-2-07	ma 2-7-07	4%	[Progress bar]												
244	rapport Openstellingstijd gereed	do 2-7-07	ma 2-7-07	0%	[Progress bar]												
245	Gedefinieerde fijnkorrelige diensten en nieuwe ketenberichten	di 1-1-08	di 1-1-08	0%	[Progress bar]												
246	SSO, SUWI broker, WSDL, UDDI geïmplementeerd	di 8-1-08	di 8-1-08	0%	[Progress bar]												
247	Technische voorwaarden bekend en geïmplementeerd	di 1-1-08	di 1-1-08	0%	[Progress bar]												
248	Generiek triggermechanisme geïmplementeerd	di 1-1-08	di 1-1-08	0%	[Progress bar]												
249	Advies mogelijkheden openstellingstijd	di 3-7-07	di 3-7-07	0%	[Progress bar]												
251	Testmanagement	wo 26-9-07	do 13-12-07	0%	[Progress bar]												
252	GAT akkoord KIT september release	wo 26-9-07	wo 26-9-07	0%	[Progress bar]												
253	GAT akkoord KIT december release	do 13-12-07	do 13-12-07	0%	[Progress bar]												
255	Releasementen	do 28-6-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
256	Ketenreleases	do 28-6-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
257	Q2	do 28-6-07	do 28-6-07	0%	[Progress bar]												
258	Q3	do 27-9-07	do 27-9-07	0%	[Progress bar]												
259	Q4	vr 14-12-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
260	Suwinet-inkijk releases	do 28-6-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
261	R5.1	do 28-6-07	do 28-6-07	0%	[Progress bar]												
262	R5.2	do 27-9-07	do 27-9-07	0%	[Progress bar]												
263	R5.3	vr 14-12-07	vr 14-12-07	0%	[Progress bar]												
265	Visie (I)	do 15-2-07	do 6-9-07	32%	[Progress bar]												
266	Visie lange termijn	do 15-2-07	do 12-7-07	47%	[Progress bar]												
270					[Progress bar]												
275	Beheer (H)	ma 5-3-07	vr 28-12-07	3%	[Progress bar]												
299	Landelijke Helpdesk live	do 26-4-07	do 26-4-07	100%	[Progress bar]												
300	advies SLA's en DAP tv DKD MT	wo 30-5-07	ma 16-7-07	0%	[Progress bar]												
301	wegwijzer functioneel beheer gereed	ma 15-10-07	ma 15-10-07	0%	[Progress bar]												
302	o.a gedragscode, aansluitvoorwaarden, bev. maatregelen pc's	ma 2-7-07	ma 2-7-07	0%	[Progress bar]												

## **6. Eerste bevindingen pilot Heerenveen en Skasterlân**

In de periode van 23 april tot 7 juni zijn alle beschikbare functies van het DKD beproefd in Heerenveen en Skarsterlan. Cliënten konden daar via [www.werkeninkomen.nl](http://www.werkeninkomen.nl) elektronisch bijstand en WW aanvragen en inschrijven voor werk, waarbij bekende gegevens vooringevuld werden. Ook konden zij hun dossier (klantbeeld) daar raadplegen en voor een aantal gegevens elektronisch correctieverzoeken doorgeven. Medewerkers konden het DKD elektronisch raadplegen ten behoeve van de dienstverlening. Tijdens de pilot is een aantal technische onvolkomenheden naar voren gekomen waarvan een belangrijk deel snel kon worden opgelost. Het gebruik van de voorzieningen was nog beperkt o.a. omdat cliënten nog veel gebruik maken van de bekende site [www.Werk.nl](http://www.Werk.nl). Cliënten en medewerkers waren overwegend positief over de geboden diensten via het DKD.

## **7. Implementatie 1 mei en gefaseerde uitrol na Den Haag**

CWI, UWV, de gemeenten, de Dienst Wegverkeer (RDW) en LRD (Landelijk Raadpleegbare Deelverzameling, persoonsgegevens uit de GBA) stellen sinds 1 mei 2007 geleidelijk elektronisch gegevens beschikbaar als de burger (via internet, vooralsnog alleen in de pilotregio's) of de uitvoeringsorganisaties (via Suwi-net) daar om vragen. De medewerkers van CWI, UWV en gemeenten kunnen deze gegevens van cliënten in het DKD raadplegen via Suwi-net-inkijk als zij daarvoor een autorisatie hebben. Begin juli start / is gestart de DKD-proefuitrol in Den Haag. In deze eerste grootschalige uitrol worden alle beschikbare DKD-functies voor cliënt en professional in gebruik genomen. Op basis van de ervaringen in Den Haag zal een definitief besluit worden genomen over de landelijke uitrol van de DKD-klantdiensten vanaf september. In de periode tot 31 december zullen gefaseerd, per gemeente de e-formulieren met voorinvulling, het klantbeeld en de mogelijkheid voor de cliënt om gegevens te corrigeren in productie worden genomen. Deze gefaseerde openstelling vindt plaats op basis van postcode-afscherming.