

TUSSENTIJD'S VERSLAG

PERIODE: JANUARI - APRIL 2008

CWI

**CENTRALE ORGANISATIE
WERK EN INKOMEN**

Amsterdam, 20 mei 2008



INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	3
2. Managementsamenvatting	4
3. Hoe we de arbeidsmarkt transparant maken	8
3.1 Wat willen we bereiken?	8
3.2 Wie zijn onze gebruikersgroepen?.....	8
3.3 Matchen van werkzoekenden en werkgevers	8
3.4 Actuele informatie voor arbeidsmarktprofessionals.....	11
4. Hoe we werkzoekenden aan werk helpen	13
4.1 Wat willen we bereiken?	13
4.2 Minder werkzoekenden.....	13
4.3 Extra inspanningen voor doelgroepen	14
4.4 Stroomlijnen van onze dienstverleningskanalen.....	17
4.5 Accenten in onze dienstverlening	18
4.6 Betere ketensamenwerking	21
4.7 De randvoorwaarden voor Toonkamerprincipes	24
5. Hoe we werkgevers helpen.....	26
5.1 Wat willen we bereiken?	26
5.2 Werven van geschikt personeel	26
5.3 Europese dienstverlening.....	28
5.4 Werkgevers bijstaan met arbeidsjuridische dienstverlening.....	28
5.5 Meer aandacht voor de wensen van werkgevers	30
5.6 Bijzondere werkgeversprojecten	31
6. Bedrijfsvoering	34
6.1 Wat willen we bereiken?	34
6.2 Mens en organisatie	34
6.3 Vorming van het WERKbedrijf.....	35
6.4 Overige aspecten van de bedrijfsvoering	35
7. Financiën	37
7.1. Baten/lasten tot en met april 2008.....	37
7.2. Overig	39
Bijlage A: Balanced Scorecard CWI	42
Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt in de eerste vier maanden van 2008 ..	43
Bijlage C: Financiële voortgangsrapportage Digitaal Klantdossier (DKD).....	48

1. Voorwoord

De arbeidsmarkt bruist nog steeds. Er zijn veel vacatures. Het aantal werkzoekenden daalt elke maand nog steeds met forse aantallen en kwam in april zelfs onder het niveau van de hoogconjunctuur in 2001. De achterstandpositie van allochtonen is kleiner geworden. De kritieke leeftijd waarop de kansen op een baan fors afneemt, is langzaam maar zeker verschoven van 45 naar 55 jaar. Maar de dynamiek van de arbeidsmarkt houdt ook in dat in een aantal sectoren krapte ontstaat en vacatures moeilijk of niet worden vervuld. En dat er nog steeds veel mensen werkloos raken en een beroep doen op een uitkering – in de eerste vier maanden van dit jaar meer dan 160.000. Dat is 20% meer dan wij verwacht hadden.

Voor CWI zijn dit nieuwe condities om zijn meerwaarde te bewijzen. Met extra inzet hebben we in de verslagperiode meer dan 27.000 ouderen aan werk geholpen. Voor 38% van de vacatures die werkgevers bij CWI hebben ingediend – en dat zijn merendeels moeilijk vervulbare vacatures – hebben we een geschikte kandidaat kunnen leveren. En met talloze locale en regionale acties – waaronder de brancheweken – proberen we vraag en aanbod op creatieve wijze met elkaar te verbinden.

Om de groep van werkzoekenden met een achterstandpositie in de huidige arbeidsmarkt een kans te geven, zetten we in op versterking van hun positie. Met competentietests, scholingstrajecten, stages en leer-werk combinaties worden effectief bruggen geslagen tussen vacatures en ogenschijnlijk onvoldoende gekwalificeerde mensen. In nauwe samenwerking met brancheorganisaties en scholingsinstituten, gemeenten en UWV, zullen we deze route voortzetten.

De ketensamenwerking met UWV en gemeenten krijgt steeds meer gestalte. De gezamenlijk opgezette website www.samenvoordeklant.nl laat zien wat we met z'n allen allemaal doen.

Over de bereikte resultaten in deze vier maanden kunnen we tevreden zijn. Veel werkzoekenden stroomden dankzij onze inspanningen uit naar werk. Hiermee is onze bijdrage aan de arbeidsparticipatie aanzienlijk. En we zien dat de klanttevredenheid iets is toegenomen. Toch zijn er een paar dingen die nog beter kunnen. Want met de klanttevredenheid zijn we er nog niet helemaal. En ook de tijdigheid voor het afgeven van tewerkstellingsvergunningen en de uitstroom naar werk van vluchtelingen die onder de Pardonregeling vallen, blijven nog achter.

Inmiddels zijn de voorbereidingen van de fusie met UWV in volle gang. Er is een voorlopig businessplan opgesteld en besproken met de bewindslieden. Maar de fusie leidt ook tot onzekerheid bij onze medewerkers. Dat is begrijpelijk. Desondanks blijven we altijd de klant centraal stellen. Want tijdens de verbouwing gaat de verkoop door. Dat laten de cijfers over de eerste vier maanden zien.

Drs. Rens de Groot

Voorzitter Raad van bestuur CWI

2. Managementsamenvatting

“Prestaties in vogelvlucht”

Wat willen we bereiken?

CWI is een publieke dienstverlener die bijdraagt aan het zo goed mogelijk laten functioneren van de arbeidsmarkt en het bevorderen van een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie. We doen dit in ketenverband en in publieke-private samenwerking. Klanten worden gestimuleerd zoveel mogelijk zelf acties te ondernemen.

We maken de arbeidsmarkt transparant

We bieden dienstverlening aan werkzoekenden, werkgevers en arbeidsmarktprofessionals. Via onze vestigingen en de website werk.nl hebben we in de eerste vier maanden van 2008 aan 246.700 van de 398.000 ontstane vacatures (62,0%) in Nederland bekendheid gegeven.

Werk.nl

Werk.nl trok naar schatting circa 30.000 unieke bezoekers per dag en heeft links met 114 vacaturebanken en 84 uitzendbureaus. Er zijn 17 partnermodules met sectoren/branches en 8 partnerships met andere vacaturesites.

Eind april 2008 bedraagt het aantal CV's circa 154.000. De website kent de 'Kansverkenner', een instrument waarmee werkzoekenden op basis van actuele arbeidsmarktgegevens in de verschillende regio's hun kans op werk kunnen inschatten.

9 procent van de werkgevers die hun vacature op werk.nl publiceerden, heeft zonder onze tussenkomst een werknemer via werk.nl gevonden.

Actuele informatie voor arbeidsmarktprofessionals

Ook in de eerste vier maanden van 2008 leverden we actuele informatie en achtergronden over ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Op werk.nl kunnen arbeidsmarktprofessionals onze arbeidsmarktinformatie snel en eenvoudig terugvinden. Gemeenten kunnen de regionale of lokale arbeidsmarktgegevens naar behoeften met elkaar combineren. Daarnaast informeerden we arbeidsmarktprofessionals met verschillende periodieken: Arbeidsmarktjournaals, Kerncijfers Arbeidsmarkt en de maandelijks nieuwsflits.

Brancheweken

Branches met krapte op de arbeidsmarkt konden rekenen op extra aandacht. In de periode 25 februari tot en met 9 mei 2008 besteedden bijna alle CWI-vestigingen aandacht aan de vacatures in de krapte branches: horeca, bouw, techniek, transport en logistiek, productie en industrie, ambachten, zorg, beveiliging, bewaking en geüniformeerde beroepen, zakelijke dienstverlening en detailhandel. Tijdens de Brancheweken lieten we werkzoekenden zien in welke branches veel banen zijn te vinden. De werkgevers informeerden we hoe de ketenpartners geschikt personeel kunnen aanleveren voor leerwerkbanen en via re-integratiemiddelen. De Brancheweken organiseerden we in samenwerking met brancheverenigingen, kenniscentra, scholingsinstituten, UWV en gemeenten.

We helpen werkzoekenden aan werk

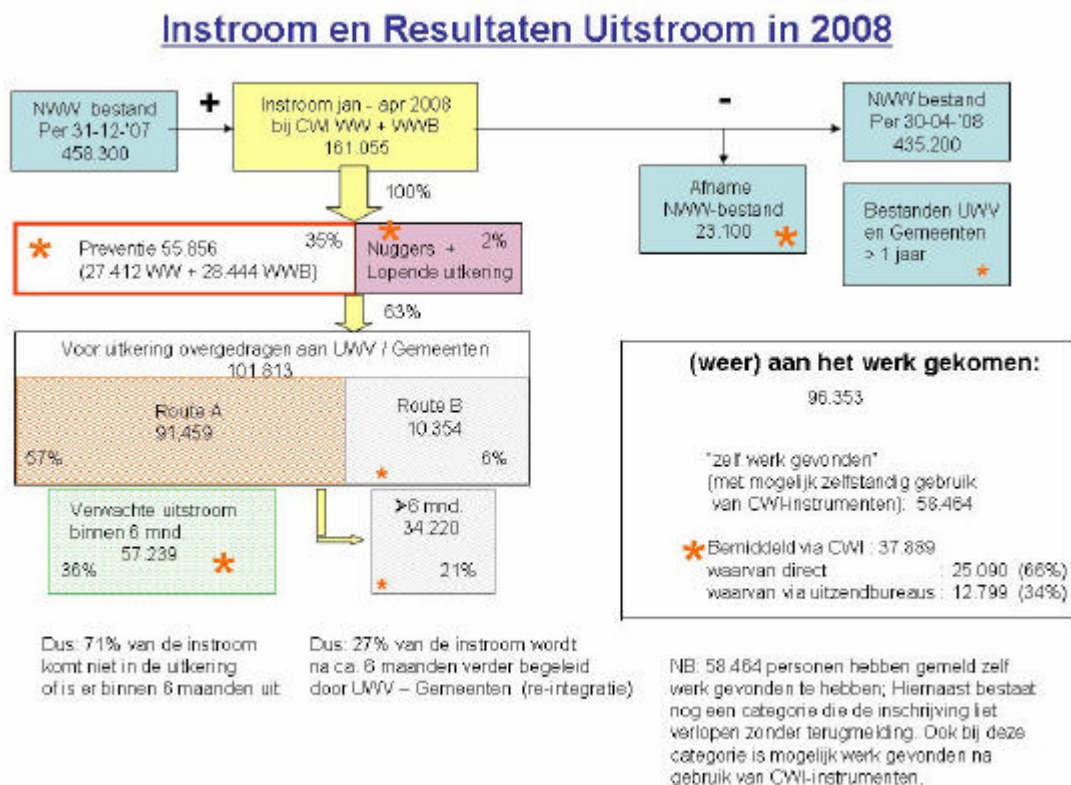
De aanhoudende vraag naar arbeid leidde ertoe dat het aantal werkzoekenden ook in de eerste vier maanden van 2008 verder afnam. Het aantal niet-werkende werkzoekenden kwam eind april uit op 435.200. Dit is onder het laagste niveau in de vorige hoogconjunctuur. De instroom van 161.100 werkzoekenden die zich bij

ons voor een WW- of Wwb-uitkering meldden, was echter hoger dan verwacht. Dit duidt op een grote mobiliteit op de arbeidsmarkt.

Voorkomen van de uitkeringsituatie

Van de nieuwe klanten hebben we voor 55.900 personen kunnen voorkomen dat ze een uitkering hebben aangevraagd. 3.400 werkzoekenden had geen recht op een uitkering of maakten gebruik van een lopende uitkering. Van de 161.100 werkzoekenden hebben we uiteindelijk 101.800 werkzoekenden overgedragen aan UWV of gemeenten voor een uitkering. Het resultatenschema laat zien hoe de instroom en uitstroom van werkzoekenden in de eerste vier maanden van 2008 is verlopen. Er is toch nog een behoorlijke groep werkzoekenden die wel een beroep moest doen op een uitkering.

Figuur 2.1 Resultatenschema 2008



Waardering voor dienstverlening steeg

De drie kanalen waarmee werkzoekenden ons kunnen benaderen: internet, telefonie en onze vestigingen zijn inmiddels zodanig gekoppeld dat werkzoekenden de dienstverlening meer als één logisch geheel ervaren. Zo schreef circa 60 procent van de WW-populatie zich online in via E-intake op werk.nl. Daarnaast hebben we het telefonieverkeer geconcentreerd op zes regionale callcenters waar in de eerste 4 maanden meer dan 1 miljoen telefoongesprekken werden afgehandeld. Bij ongewijzigd dienstenpakket, zijn dit er op jaarbasis ca. 3.000.000. Onze dienstverlening aan werkzoekenden kreeg in de eerste maanden van 2008 een beter totaalcijfer. In 2006 kregen we nog een 6,3, in 2007 een 6,8 en de eerste maanden van 2008 een 6,9. In de eerste vier maanden van 2008 zijn 24.800 werkzoekenden getest op hun competenties, om hun talenten te ontdekken en de kansen op een succesvolle match te vergroten.

Extra inzet voor aandachtsgroepen

In de eerste vier maanden hebben we 27.300 45-plussers met begeleiding en bemiddeling aan werk geholpen. Hiermee zijn we ruimschoots op weg om de jaartaakstelling van 57.800 te halen. De aanpak van de jeugdwerkloosheid heeft ertoe geleid dat in dezelfde periode 25.300 jongeren aan het werk zijn gegaan. Via speciale actieplannen zijn 7.000 werkzoekenden uit de Krachtwijken en 350 Vluchtelingen die onder de Pardonregeling vallen aan werk geholpen. Met het project "Ondernemend de uitkering uit" stimuleren we werkzoekenden om als zelfstandig ondernemer aan de slag te gaan. Voor ruim 1.500 werkzoekenden was dit succesvol.

Poortwachterstoets vast onderdeel van de dienstverlening

De Poortwachterstoets is sinds vorig jaar een vast onderdeel van het totale dienstverleningspakket geworden. Klanten stellen het op prijs wanneer de gemaakte afspraken op schrift worden gesteld. Het schept duidelijkheid aan beide partijen.

Indicatiestelling Wsw op orde

In de eerste vier maanden van 2008 hebben we over ruim 11.900 indicatiestellingen voor de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) beschikt. Het indicatieproces is zowel logistiek als inhoudelijk op orde. 95 procent van de eerste Wsw aanvragen is binnen de termijn van 16 weken afgehandeld. Van de herindicaties is 98 procent op tijd afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd bleek tussen de 12 en 13 weken.

Werken aan een betere ketensamenwerking

Ter ondersteuning van de invoering van de geïntegreerde dienstverlening van CWI, UWV en gemeenten, is door het Algemeen Ketenoverleg (AKO) een kernteam ingesteld. De inzet van dit team richt zich in eerste instantie op het oplossen van obstakels op de locaties zelf zoals het activeren van gemeenten, het ICT-beheer, telefonie, de autorisatie Sonar en het klantvolgsysteem. De locaties blijven overigens zelf verantwoordelijk voor de invoering. Daarnaast verzamelt het kernteam goede ervaringen van integrale dienstverlening van vooruitstrevende locaties.

Om inzicht te hebben in de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening hebben we op de gezamenlijk opgezette website www.samenvoordeklant.nl een online voortgangsrapportage ontwikkeld.

Het aantal bedrijfsverzamelgebouwen, waar wij samen met UWV en gemeenten zijn gehuisvest, staat inmiddels op 92. Op 3 januari 2008 is het Digitaal Klantendossier (DKD) landelijk door CWI, UWV en gemeenten in gebruik genomen. Hiermee is het voor de klant mogelijk via internet de gegevens te raadplegen en online zich in te schrijven als werkzoekende. Ook kunnen klanten eventueel een aanvraag voor een WW- of Wwb-uitkering doen of voor bepaalde gegevens een correctieverzoek in te dienen.

Relatie hogere klantinstroom en inzet personeel

CWI heeft in het Jaarplan 2008 een klantinstroom van 391.000 geraamd. Op grond van de realisatiecijfers denken we dat de klantinstroom circa 20% hoger uit zal komen rond de 470.000. De personele capaciteit voor dienstverlening aan werkzoekenden is gebaseerd op een instroom van 391.000.

Een klant krijgt bij CWI gemiddeld iets meer dan twee uur aan persoonlijke dienstverlening in de vorm van cliëntprofilering en bemiddelingsactiviteiten. Dit is exclusief specifieke beleidsprogramma's, taakstellende dienstverlening (voor werkgevers) en inzet van servicedesk en competentietests.

We kunnen de hogere klantinstroom vertalen in extra personele capaciteit:

	Jaarplan 2008	Extrapolatie 2008	Vershil
Instroom werkzoekenden	391.000	470.000	79.000
Normtijd (in uren)	2,1		
Benodigde personele capaciteit in fte (1.350 uur per fte)	607,7	730,4	122,8

Bij een klantinstroom van 470.000 is het tekort aan personele capaciteit ruim 120 fte's. In geld uitgedrukt is dit bij een personeelstarief van ca. € 60.000, ruim € 7 miljoen.

We helpen werkgevers bij het vervullen van vacatures

Werkgevers hebben in de eerste vier maanden van 2008 100.900 vacatures bij onze vestigingen ingediend. Van deze ingediende vacatures hebben we er 37.900 kunnen vervullen, waarmee ruimschoots op schema zitten om onze jaartaakstelling van 95.000 vacatures te halen. We hebben 12.800 vacatures in publiek-private samenwerking vervuld via uitzendbureaus.

Boven op de vestigingsaanmeldingen hebben werkgevers 145.800 vacatures bekend gemaakt via werk.nl.

Arbeidsjuridische Dienstverlening

In de eerste 4 maanden van 2008 hebben we 6.700 aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen afgehandeld, waarvan 86,2 procent op tijd is afgehandeld. In dezelfde periode zijn 8.800 ontslagaanvragen afgehandeld waarvan 86,2 procent binnen zes weken afgehandeld.

Bijzondere Werkgeversprojecten

Voor enkele grote, landelijk opererende werkgevers hebben we in 2008 speciale arrangementen opgezet, omdat zij te maken hadden met veel vacatures of ontslagen. Zo werken we in het Mobiliteitscentrum Thuiszorg samen met de thuiszorg en hebben we samenwerkingsprojecten met onder meer het ministerie van Defensie, de Belastingdienst, TNT-Post en ING-Retail.

Klanttevredenheid werkzoekenden en werkgevers

Ook in 2008 hebben wij de tevredenheid van onze klanten over onze verschillende diensten gemeten. De klanttevredenheid van werkzoekenden en werkgevers volgens de verbetermeter laten met een rapportcijfer van 6,9 en 6,8 een stijging van de waardering ten opzichte van 2007 zien.

CWI als innovatieve en effectieve organisatie

Personeel

In de eerste 4 maanden van 2008 telde onze organisatie een gemiddelde bezetting van 3.867 fte's. Hiervan is 15,9 procent stafpersoneel, waarmee we een slanke organisatie zijn. Het ziekteverzuim bedraagt 6,3%, over heel 2007 was dit 6,0%. Hiermee komen we boven de ambitieuze streefwaarde van 5,5 procent uit.

Klachtenbehandeling

In de eerste 4 maanden zijn 245 klachten van onze klanten afgehandeld, waarvan 60 procent (deels) gegrond werd verklaard. Op een instroom van 161.100 werkzoekenden en alle andere klantcontacten die er in dit verband zijn, is het aantal klachten zeer gering. De CWI Raadsman Ombudszaken heeft 7 suggesties voor verbetering ontvangen.

3. Hoe we de arbeidsmarkt transparant maken

3.1 Wat willen we bereiken?

Werkzoekenden en werkgevers moeten elkaar (sneller) weten te vinden, want alleen zo kunnen we meer mensen aan het werk krijgen. Het inzichtelijk maken van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt is daarom één van onze belangrijkste taken. We leveren verschillende diensten die de transparantie van de arbeidsmarkt vergroten.

3.2 Wie zijn onze gebruikersgroepen?

We ontwikkelen onze diensten voor verschillende gebruikersgroepen: werkzoekenden, werkgevers en arbeidsmarkt professionals. Elk van deze gebruikersgroepen heeft een eigen belang bij onze diensten.

Werkzoekenden en werkgevers

Werkzoekenden en werkgevers willen elkaar vinden. De eerste groep wil weten welke werkgevers op zoek zijn naar personeel. En de werkgevers willen een overzichtelijk aanbod van potentiële werknemers.

Arbeidsmarkt professionals

Bestuurders, beleidsmakers, medewerkers van brancheorganisaties en wetenschappers zijn op zoek naar informatie waarmee zij kunnen werken aan eventuele maatregelen. Zij willen weten hoe de arbeidsmarkt er uit ziet en hoe die zich ontwikkelt.

3.3 Matchen van werkzoekenden en werkgevers

We hebben een aantal instrumenten waarmee werkzoekenden en werkgevers elkaar beter kunnen vinden: webportaal werk.nl, onze 126 vestigingen, de Europese vacaturebemiddeling EURES, de Landelijke Banenmarkt en de Brancheweek. De website werk.nl is ons belangrijkste instrument om de arbeidsmarkt transparant te maken. Zowel werkzoekenden als werkgevers hebben een eigen 'tabblad', waar informatie staat die voor de betreffende gebruikersgroep interessant is. Bij al deze middelen komt een zekere zelfwerkzaamheid van werkzoekenden en werkgevers kijken, dat wil zeggen: ze zullen veelal zelf contact met elkaar opnemen.

Met alle middelen hebben we in de eerste vier maanden van 2008 aan 246.700 van de circa 398.000 vacatures in Nederland bekendheid gegeven.¹ Daarmee hebben we in deze periode 62,0 procent van alle vacatures in Nederland via onze dienstverlening ontsloten.

Werk.nl als portaal voor de keten van werk en inkomen

Werk.nl vervult steeds meer de rol van portaal binnen de keten van werk en inkomen. Gegevens vanuit verschillende bronnen van private en publiek partners worden in toenemende mate op relevante wijze met elkaar getoond. Zo zijn er 17 Partnermodules en 12 leveranciers van vacatures in grote volumes. Er zijn links met 114 vacaturebanken en 84 uitzendbureaus. Met 8 andere vacaturesites zijn partnerships. Op het gebied van de content wordt samengewerkt met UWV, Kamer van Koophandel, Bedrijvenloket en dergelijke.

¹ CWI Arbeidsmarktprognose 2007-2012 (juni 2007), blz. 17. Totaal 2008 = 1.149.500. Totaal t/m april (week 18) = $18/52 * 1.149.500 = 398.000$.

Bezoekers van werk.nl

In de verslagperiode bezochten naar schatting ongeveer 30.000 unieke bezoekers per dag werk.nl. Bezoekers van de website die op zoek zijn naar werk kunnen zich op werk.nl registreren als werkzoekende. Daarnaast kunnen zij hun CV's gratis in de etalage zetten, banen zoeken en online solliciteren. Via een automatische koppeling krijgen zij ook vacatures te zien die zijn ingevoerd op Monsterboard.nl en Nationalevacaturebank.nl. Werkzoekenden kunnen via de site vacatures selecteren op beroep, branche en regio.

Eind april 2008 stonden er bijna 154.000 CV's van werkzoekenden op werk.nl. Werkzoekenden brachten ook hun kansen op de arbeidsmarkt in kaart met de 'Kansverkenner Werk'. Vanaf 2007 kunnen werkzoekenden met behulp van de competentieatlas op werk.nl op basis van competenties en interesses zoeken naar beroepen, kansen en vacatures die daarbij passen. Er is een cursusdatabase beschikbaar waarin naar schatting 130.000 cursussen zijn te vinden. Met de in 2007 doorgevoerde vernieuwing van werk.nl is het voor bezoekers die het vacatureaanbod willen bekijken niet langer nodig een CV te plaatsen.

Kansverkenner

Werkzoekenden kunnen met de 'Kansverkenner' op werk.nl gericht zoeken naar werk. Hierdoor krijgen zij een indruk van de kansen op werk in hun regio. Het instrument helpt hen ook bij het vergroten van hun kansen, door bijvoorbeeld een bredere beroepsoriëntatie te suggereren of door andere zoekkanalen aan te spreken. De Kansverkenner wordt periodiek geactualiseerd en geeft zo inzicht in de actuele arbeidsmarktkansen voor werkzoekenden, uitgesplitst naar beroepsgroep en regio.

Daarnaast kunnen werkzoekenden hun eigen wensen beter in kaart brengen met vier online tests. Deze tests geven werkzoekenden beter inzicht in hun interessegebieden, hun persoonlijke eigenschappen, hun motivatie en hun geschiktheid om te gaan ondernemen. Voor scholieren en studenten biedt de Kansverkenner toegevoegde waarde in de bepaling van de arbeidsmarktrelevantie van de studiekeuze.

Steeds meer E-diensten

Werk.nl biedt als dienstverleningskanaal ook steeds meer E-diensten voor de keten. Veelal start de persoonlijke dienstverlening nadat klanten eerst werk.nl hebben gebruikt voor het zich online inschrijven voor werk en/of aanvragen van een uitkering WW of Wwb.

Steeds meer vacatures

Werkgevers hebben via werk.nl de mogelijkheid CV's van werkzoekenden te bekijken en deze direct of via de CWI-adviseur te benaderen. Werkgevers en uitzendbureaus kunnen op werk.nl gratis hun vacatures plaatsen. Sinds vorig jaar is een rechtstreekse koppeling met de EURES vacatures beschikbaar. In 2008 hebben werkgevers tot en met april 145.800 vacatures geplaatst op werk.nl, dit is meer dan het aantal vacatures dat via de vestigingen is ingediend (100.900). Op basis van een exitpoll die werkgevers invullen als ze een vacature van de site halen, blijkt dat in 8,8 procent van de gevallen een kandidaat via werk.nl is gevonden. Deze match is dus tot stand gekomen zonder directe interventie van een adviseur werk en inkomen.

Vacatures op meerdere plaatsen

Naast de mogelijkheid om hun vacatures op werk.nl te plaatsen, bieden we werkgevers- en brancheorganisaties ook Partnermodules aan. Met deze internettoepassing kunnen zij alle actuele vacatures binnen één bepaalde branche of regio uit het CWI-bestand publiceren op hun eigen website. Voorbeelden

hiervan zijn Onderwijsvacaturebank.nl, Horeca.nl en Werkenopdebouw.nl, Deze branchegerichte vacaturesites worden volledig gepresenteerd in de 'look and feel' van de branche.

De vestigingen: steeds vaker een knooppunt

In ons streven de arbeidsmarkt meer transparant te maken, vormen de 126 lokale vestigingen een fysiek 'knooppunt' waar werkzoekenden en werkgevers elkaar kunnen vinden. Alle vestigingen hebben een 'beursvloer' waar zij tal van lokale en regionale banenmarkten en werkcafés organiseren in samenwerking met de ketenpartners, uitzendorganisaties, intermediairs en andere partners. Op de beursvloer kunnen werkzoekenden ook gebruikmaken van alle selfservice-instrumenten van CWI, waaronder werk.nl, vacatureborden en informatiefolders.

Onze adviseurs in de vestigingen zijn getraind om werkzoekenden en werkgevers bij elkaar te brengen. Zij helpen werkzoekenden bij het vinden van een baan en stimuleren werkgevers gebruik te maken van regelingen die de arbeidsparticipatie onder bepaalde groepen moeten verhogen.

Grotere arbeidsmarkt met EURES

Via EURES, European Employment Services, werken wij ook aan de transparantie van de Europese arbeidsmarkt. Dit samenwerkingsverband van alle EU-landen plus IJsland, Zweden en Zwitserland werkt aan een transparantere Europese arbeidsmarkt. Via EURES geven we werkgevers en werkzoekenden uit de aangesloten landen informatie, advies en ondersteuning bij het zoeken van werk of personeel.

Meer dan één miljoen vacatures

Ook voor internationale matching is een website ons belangrijkste instrument. Deze is sinds vorig jaar gekoppeld aan het CWI-systeem. Daardoor hebben Nederlandse werkzoekenden toegang tot meer dan één miljoen vacatures van Europese werkgevers en omgekeerd hebben Europese werkgevers toegang tot alle Nederlandse CV's.

Moeilijk vervulbaar

De kracht van EURES ligt met name in de voorlichting over leef- en werkcondities en vacatures in andere landen. In de eerste 4 maanden van 2008 hebben we naar schatting 7.200 personen geïnformeerd. Uiteindelijk hebben in deze periode ca. 60 Nederlandse werkzoekenden via EURES een baan gevonden in Europa. Daarnaast vonden ca. 55 EER-onderdanen een baan in Nederland waarbij onze EURES-medewerkers direct waren betrokken. Het gaat hierbij veelal om moeilijk vervulbare vacatures of vacatures waarvoor een specifiek internationaal profiel wordt gevraagd.

Preventieve voorlichting

Sinds 1 mei 2007 zijn de grenzen volledig open gegaan voor werkzoekenden uit Polen, Estland, Letland, Litouwen, Tsjechië, Slowakije, Hongarije en Slovenië. Zij kunnen daarmee een beroep doen op alle dienstverlening van EURES. In de verslagperiode is veelvuldig gebruik gemaakt van onze EURES-adviseurs voor het verstrekken van informatie en advies aan deze groep van werkzoekenden. Daarnaast is in samenwerking met het ministerie SZW een voorlichtingscampagne uitgevoerd voor werkzoekenden uit Midden- en Oost Europese Landen. Dit draagt bij aan een meer gecoördineerde en kwalitatief betere informatievoorziening met name voor werkzoekenden uit Polen.

Brancheweek: tegengaan van krapte

Branches met grote tekorten aan personeel kunnen rekenen op extra aandacht. In de periode 25 februari tot en met 9 mei 2008 besteedden bijna alle CWI-

vestigingen aandacht aan de vacatures in de krapte branches: horeca, bouw, techniek, transport en logistiek, productie en industrie, ambachten, zorg, beveiliging, bewaking en geüniformeerde beroepen, zakelijke dienstverlening en detailhandel. Tijdens de Brancheweken laten we werkzoekenden zien in welke branches veel banen zijn te vinden. De werkgevers informeren we hoe de ketenpartners geschikt personeel kunnen aanleveren voor leerwerkbanen en via re-integratiemiddelen. De Brancheweken organiseren we in samenwerking met brancheverenigingen, kenniscentra, scholingsinstituten, UWV en gemeenten.

Vestigingen gaven een eigen invulling aan de activiteiten afhankelijk van de lokale situatie. Er werden onder andere speedmeets gehouden en vacaturecafe's ingericht. Bedrijven werden bezocht waar werkzoekenden een dag mee konden lopen en de sfeer konden proeven van het bedrijf. Ook werd er aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering van de keten werk & inkomen in vorm van bedrijfsbezoeken, maar ook door het geven van een workshop. Iedere activiteit was vraag, aanbod of/en scholingsgericht, afhankelijk van de lokale arbeidsmarkt. Het aantal activiteiten waarbij 'fysiek' vraag en aanbod bij elkaar gebracht werd, lag aanzienlijk hoger dan vorig jaar.

Er was veel media-aandacht voor de "Waddenactie" die we organiseerden in het kader van de week van de horeca. Ruim tweehonderd belangstellenden hadden zich aangemeld voor een vakantie- of seizoensbaan op een Waddeneiland. Op zaterdag 8 maart stapten zowel scholieren en studenten als 45-plussers aan boord om te gaan speeddaten op een van de Friese Waddeneilanden. Zo'n zestig deelnemers kregen direct een contract. Nog eens zeventig kandidaten maakten een vervolgspraak met een werkgever. Werkgevers lieten ons weten erg tevreden te zijn over deze actie.

3.4 Actuele informatie voor arbeidsmarktprofessionals

Naast de in de vorige paragraaf genoemde instrumenten om vraag en aanbod bijeen te brengen, leverden we ook hoogwaardige informatie over de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Zo maken we de markt inzichtelijk voor bestuurders en beleidsmakers van onze ketenpartners, regionale samenwerkingsverbanden en instellingen als Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen en uitzendbureaus.

Online arbeidsmarktinformatie

Op werk.nl vinden arbeidsmarktprofessionals veel van de door ons geproduceerde kennis. Er is informatie te vinden over de verwachte arbeidsmarktontwikkelingen in de komende jaren, statistische gegevens over de afgelopen tijd en uitleg over alle gehanteerde definities. Daarnaast zijn er verschillende instrumenten waarmee professionals zelf online informatieoverzichten kunnen samenstellen op basis van statistische informatie over vacatures en werkzoekenden. Er is ook een 'arbeidsmarkt-krapte indicator' op de site te vinden, die aangeeft hoe het aantal kortdurend werklozen zich verhoudt tot het aantal openstaande vacatures. Daarnaast kennen we sinds vorig jaar themadossiers.

Kwartaal magazine Arbeidsmarktjournaal

Het kwartaalblad Arbeidsmarktjournaal presenteert op een journalistieke wijze diverse analyses, achtergronden, trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Daarnaast worden onderzoeken besproken en prominente arbeidsmarktkeners geïnterviewd. Het blad wordt verspreid in een oplage van 10.000 stuks. Er is een landelijke editie en er zijn vier regionale edities. In februari is het eerste nummer van 2008 verschenen.

Nieuwsflits voor de media

De Nieuwsflits Arbeidsmarkt wordt maandelijks opgesteld en geeft de feiten van de arbeidsmarkt over de voorafgaande periode. Het aantal niet-werkende werkzoekenden, leeftijdsontwikkeling, werkloosheidsduur, opleidingsniveau, beroepsgroep en regio. De nieuwsflits wordt elke maand verspreid via e-mail naar tientallen media. Daarnaast is de meest recente versie van de Nieuwsflits dagelijks te raadplegen via werk.nl.

4. Hoe we werkzoekenden aan werk helpen

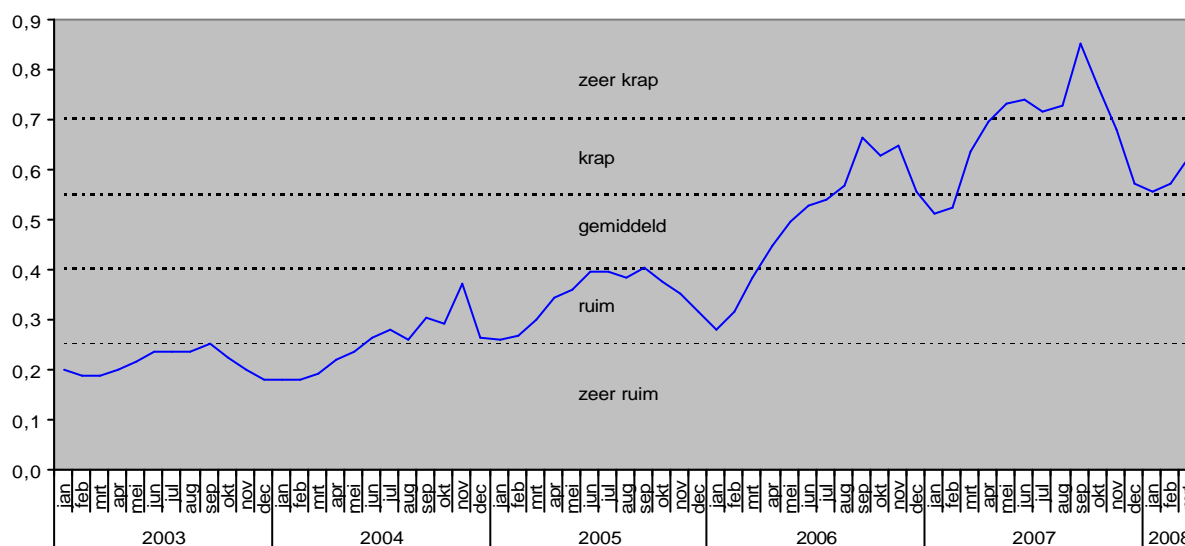
4.1 Wat willen we bereiken?

Onze ambitie is om werkzoekenden zo snel mogelijk weer aan de slag te krijgen. Dat is goed voor de eigenwaarde van mensen en voorkomt dat werkzoekenden onnodig lang een beroep doen op een uitkering. Daarom begeleiden we hen bij het vinden van een baan of een geschikte opleiding. We prikkelen ze om hun talenten beter te benutten en te ontwikkelen, zodat ze beter toegerust zullen zijn voor de huidige én toekomstige arbeidsmarkt.

4.2 Minder werkzoekenden

De economische conjunctuur is voor een belangrijk deel bepalend voor ons handelen. Een aanhoudende vraag naar personeel leidt ertoe dat het aantal werkzoekenden nog steeds aan het afnemen is. In totaal meldden zich in de eerste vier maanden van 2008 161.100 mensen bij ons aan als werkzoekende. De verwachting is dat de klantinstroom op jaarbasis zal uitkomen op circa 470.000, 20% boven de 391.000 waar we in ons Jaarplan 2008 van uit gaan. Het aantal werkzoekenden neemt nog steeds af maar de instroom van werkzoekenden valt hoger uit dan we eerder dachten.

Figuur 4.1 Krapte op de arbeidsmarkt nam toe ²



Hoeveel mensen hebben we aan het werk gekregen?

Van de 161.100 werkzoekenden die zich in de eerste vier maanden van 2008 bij ons meldden vonden 96.400 mensen een nieuwe baan. In 37.900 gevallen hebben wij daarbij de werkzoekende rechtstreeks in contact gebracht met hun nieuwe werkgever. De andere 58.500 werkzoekenden hebben zelf een baan gevonden mede door onze coaching of door gebruik te maken de self-service-instrumenten op werk.nl, waardoor zij geen beroep (meer) hoefden te doen op een uitkering.

² De CWI Arbeidsmarktcrapte indicator geeft aan hoe het aantal kortdurend werklozen zich verhoudt tot het aantal openstaande vacatures. Als toelichting op de gehanteerde waarden op de Y-as van de CWI krapte-indicator: 0,7 betekent dat 0,7 vacature bij CWI open staat per kortdurend werkloze (gedefinieerd als een korter dan 6 maanden bij CWI ingeschreven niet-werkende werkzoekende).

Voorkomen van een uitkeringssituatie

Ook in 2008 proberen we om met onze dienstverlening te voorkomen dat mensen in een uitkeringssituatie terechtkomen. Van de circa 108.100 werkzoekenden die zich bij ons meldden voor een WW-uitkering hebben uiteindelijk 27.400 geen beroep gedaan op een uitkering. Bij ons is bekend dat er hiervan 6.600 uitstroonden naar werk. Daarnaast hebben 28.400 van de 49.600 werkzoekenden die een Wwb-uitkering wilden aanvragen, daarvan afgezien. Bij ons is bekend dat er hiervan 3.600 uitstroonden naar werk. Met deze inspanningen hebben we een forse bijdrage geleverd aan de besparing op de uitkeringslasten en de gemeentelijke budgetten bedoeld voor re-integratie.

Coachen naar werk

Na onze preventieve acties hebben we werkzoekenden geholpen bij het zoeken naar werk. We bekeken hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt, stimuleerden hen via persoonlijke gesprekken, e-mails en sms bij het zoeken naar werk. Daarnaast boden wij hen competentietests of sollicitatietrainingen aan. We konden ook aanvullende re-integratie-instrumenten inzetten van onze ketenpartners. Met deze extra middelen konden we oplossingen financieren die de uitkeringsduur verkorten, zoals leerwerkstages bij bedrijven of opleidingen.

Snelle uitstroom uit de uitkeringssituatie

Tot en met april zijn 45.200 van de 69.300 route A werkzoekenden die ten behoeve van de uitkeringsaanvraag aan UWV waren overgedragen alsnog binnen zes maanden uit het bestand van CWI gestroomd. Van 28.100 werkzoekenden is bekend dat zij zijn uitgestroomd naar werk. Van de 13.400 route A werkzoekenden die in de Wwb terechtkwamen, zijn er 6.600 alsnog binnen zes maanden uit het bestand van CWI gestroomd. Van 1.800 werkzoekenden is bekend dat ze zijn uitgestroomd naar werk.

4.3 Extra inspanningen voor doelgroepen

Groepen die uit zichzelf minder snel aan een nieuwe baan komen, konden rekenen op onze extra inzet. Samen met onze ketenpartners hielpen we hen de arbeidsmarkt te betreden. In 2008 hebben we met de middelen die daarvoor aan ons beschikbaar zijn gesteld extra aandacht besteed aan het bemiddelen van 45-plussers, jongeren en hoger opgeleide allochtonen. Ook wordt er extra capaciteit ingezet voor het aan het werk helpen van werkzoekenden uit de Krachtwijken en van vluchtelingen die onder de Pardonregeling vallen.

Een offensief voor 45-plussers

Oudere werkzoekenden komen maar moeizaam aan het werk, ondanks de toenemende behoefte aan personeel. 45-plussers worden door werkgevers vaak ten onrechte als te oud en te duur beschouwd. Eind 2006 is het project 'Talent 45-plus' gestart om deze groep werkzoekenden sneller aan het werk te helpen. Doel was om in twee jaar tijd (2007 en 2008) 30.000 extra 45-plussers naar werk uit te plaatsen. Deze doelstelling werd al op 28 maart jl. gehaald. Op die dag kon CWI de 30.000e extra geplaatste 45-plusser begroeten.

In de eerste vier maanden van 2008 hebben zich ca. 44.900 45-plussers aangemeld als werkzoekend. Met driehonderd speciaal getrainde medewerkers hebben we 8.100 door ons in behandeling genomen vacatures vervuld met een 45-plusser. Dit is 21% van het totale aantal door ons bemiddelde vacatures. Een verbetering ten opzichte van heel 2007 toen 19 procent van de vacatures werd vervuld met een oudere. In totaal hebben in 2008 tot en met april 27.300 45-plussers een baan gevonden, 8.100 door bemiddeling op een vacature en 19.300 dankzij het actieve gebruik van de door ons aangeboden coaching en

dienstverleningsinstrumenten. Van de 27.300 baanvinders waren er 6.500 langer dan één jaar werkloos.

CWI wordt meer en meer geconfronteerd met het 'lang zittend' bestand. Dat zijn de 45-plussers die al langer dan een jaar werkloos zijn en die boven de 55 zijn. Dit is ongeveer de helft van het totale 45-plus bestand.

Ruim een jaar ervaring met het landelijke project Talent 45-plus toont aan dat de ontwikkelde instrumenten en werkwijzen positief uitwerken op de resultaten. In vrijwel alle vestigingen kan inmiddels extra dienstverlening worden aangeboden. De workshops en trainingen voor 45-plussers, de competentietests en de netwerken 45+ dragen bij aan een goede profilering en actief sollicitatiegedrag van de kandidaten. Ketensamenwerking met UWV en gemeenten bevordert maatwerk en tijdige inzet van passende instrumenten zoals trajectbegeleiding en scholing. Een goede samenwerking met de vacatureteams en een actieve werkgeversbenadering blijken gunstig voor de bemiddeling. Op veel vestigingen worden speedmeets, banenmarkten, videopresentaties en andere vormen van ontmoeting tussen werkgevers en 45-plus kandidaten gearrangeerd. Als ze eenmaal over de streep zijn, geven werkgevers aan dat 45-plussers een prima antwoord op hun personeelsvraag kunnen zijn en dragen zij dit ook verder uit. Samenwerking met andere arbeidsmarktpartijen is belangrijk voor een succesvolle bemiddeling van 45-plussers. Staatssecretaris Aboutaleb stelde hiertoe in oktober 2007 het Actieteam Talent 45-plus in. Dit Actieteam heeft tot taak een gezamenlijke aanpak door partijen te stimuleren op regionaal niveau. Het gaat daarbij om concrete samenwerkingsafspraken tussen CWI, UWV, gemeenten en bedrijfsleven waarbij ingespeeld wordt op concrete arbeidsmarktfragen en -ontwikkelingen. Tenslotte blijft ook het zelfstandig ondernemerschap als uitstroomroute voor 45-plussers in 2008 van belang; ook hierbij kunnen diverse vormen van ondersteuning geboden worden.

Preventieve aandacht voor jongeren³

We hebben extra aandacht besteed aan jongeren. In de eerste vier maanden hebben zich 42.700 jongeren tot 27 jaar bij ons ingeschreven als werkzoekende. Daarvan zijn er 25.300 uitgestroomd naar werk waarvan 13.500 via onze bemiddeling. Mede dankzij de door adviseurs aangeboden coaching of door gebruik te maken van bijvoorbeeld via selfservice-instrumenten op werk.nl hebben nog eens 11.700 jongeren zelf werk gevonden. In de verslagperiode werd 36 procent van alle door CWI vervulde vacatures vervuld door jongeren.

Speciale leerwerkloketten en jongerenadviseurs

Het streven is dat in 2008 70% van alle CWI-vestigingen betrokken is bij een leerwerkloket. Eind 2007 was 35% van de CWI's betrokken bij een leerwerkloket, inmiddels is dit 50%. Dit betekent dat er een aantal nieuwe loketten bij zijn gekomen, of dat huidige jongerenloketten zijn verbreed naar alle werkzoekenden. Een andere gezamenlijke actie met de Projectdirectie Leren en Werken is het opdracht geven tot een onderzoek naar het ontstaan van leerwerkloketten en het omgaan met knelpunten bij het opzetten daarvan. Doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in de huidige stand van zaken van de projecten. Een ander doel is het opstellen van een handreiking voor zowel bestaande als nieuwe leerwerkloketten, om deze vorm van dienstverlening te verbeteren of om beter beslagen ten ijs te komen bij het vormen van een nieuw loket.

Skills Masters

³ N.B. Vanaf 2008 is de bovengrens van de doelgroep jongeren 27 jaar. In de voorgaande jaren was dit 23 jaar.

Op 6, 7 en 8 maart hebben we in Rotterdam deelgenomen aan de jaarlijkse beurs "Skills Masters". Deze beurs richtte zich op jongeren die nog moeten kiezen welke kant ze met hun studie en werk op willen en op iedereen die gericht op zoek is naar een baan. De omvangrijke gezamenlijke informatiestand van CWI, UWV en gemeente was opgebouwd rond de thema's "talent" en "werk". In het onderdeel 'Test hier je talent' was er gelegenheid om een competentietest te doen. Er kwamen in totaal 25.000 mensen af op het evenement.

Actieplan Krachtwijken

Het kabinet heeft 40 aandachtswijken aangewezen waarin een cumulatie van sociale en fysieke problemen en achterstanden aanwezig is. De minister van Wonen, Wijken en Integratie (WWI) heeft aangegeven dat werk een belangrijke stimulans is om de situatie in de wijken te verbeteren. CWI brengt samen met de ketenpartners zijn expertise, menskracht en instrumenten in om het Actieplan Krachtwijken tot een succes te maken. De wijkaanpak biedt een uitgelezen kans om ook de aanval op het zittende bestand vorm te geven.

CWI heeft in de eerste vier maanden van 2008 7.000 werkzoekenden uit de Krachtwijken laten uitstromen naar werk.

Op lokaal niveau worden initiatieven ontplooid in samenwerking met de andere spelers in de wijk. We richten ons daarbij op het aan werk helpen en het realiseren van mogelijkheden voor het opdoen van werkervaring en scholing van de werklozen in de wijk. Ook brengen we de arbeidsmarkt in de wijken in beeld: informatie over het aantal niet-werkende werkzoekenden, gespecificeerd naar onder andere geslacht, duur van inschrijving, opleidingsniveau en beroep.

Pardonners

In het kader van de nieuwe Wet Inburgering dragen wij bij aan een goede uitvoering van het Deltaplan Inburgering. Doel is dat dienstverlening van CWI aan inburgeraars wordt gegeven vanuit de frontoffices, werkend vanuit de "Toonkamerprincipes". Voor het genereren van best practices worden in 2008 in samenwerking met het ministerie van VROM en de ketenpartners pilots uitgevoerd volgens de "Toonkamerprincipes". Voor het aan het werk helpen van inburgeraars wordt daarnaast ook gebruik gemaakt van specifieke uitstroomprojecten zoals het project Hoger Opgeleide Allochtonen en het BanenOffensief Vluchtelingen. We zetten extra bemiddelingscapaciteit in voor vluchtelingen, met name diegenen die onder de generaal pardonregeling vallen. Doelstelling is om in twee jaar tijd 3.000 personen te laten uitstromen naar werk. In de eerste vier maanden van 2008 blijven de resultaten nog achter en zijn 350 personen aan het werk gegaan. De achterstand is ontstaan omdat we de groep die voor dienstverlening in aanmerking komt, nog niet duidelijk genoeg in beeld hebben. De staatssecretaris stuurt binnenkort een brief aan de Tweede Kamer waarin hij toezegt dat hij de gemeenten zal verzoeken om samen te werken met Vluchtelingenwerk Nederland, Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) en CWI en COA om de statushouders zo snel mogelijk aan het werk te helpen.

Langdurig werklozen

Samen met onze ketenpartners UWV en gemeenten willen we zoveel mogelijk langdurig werklozen (>= 1 jaar werkloos) laten terugkeren in het arbeidsproces. Met name in de vacaturevervulling en bij de dienstverlening aan 45-plussers is er speciale aandacht voor deze groep.

Van de 37.900 vacatures die we tot en met april vervulden, vulden we er 4.800 in met een langdurig werkloze. Van de 27.300 45-plussers die uitstroonden naar werk, waren er 6.500 langer dan één jaar werkloos. Zowel bij de vacaturevervulling als bij de uitstroom naar werk van 45-plussers is dit onder de door ons intern vastgestelde ambities.

Meer banen voor Hoger Opgeleide Allochtonen

Mensen van niet-westerse afkomst met een academische opleiding hebben ongeveer een vijf keer hogere kans werkzoekend te zijn dan autochtone academici. Mede daarom hebben we het Servicepunt Hoger Opgeleide Allochtonen (HOA) ingericht om hen bij te staan bij het vinden van werk. Samen met FORUM, het instituut voor multiculturele ontwikkeling, en Div, het landelijk netwerk diversiteitsmanagement, hebben we een netwerk opgebouwd dat bestaat uit ondernemersorganisaties en werkgevers uit de publieke en private sector. We brengen werkzoekenden via banenmarkten, conferenties en workshops in contact met verschillende werkgevers. Sinds de start in mei 2006 heeft HOA 531 mensen aan een baan geholpen.

Het Servicepunt HOA had op 15 en 16 april een prominente rol op de eerste editie van DiversityWorks. Dit is het eerste carrière-evenement in Nederland ter bevordering van diversiteit op de arbeidsmarkt. Er kwamen 2.900 enthousiaste, hoogopgeleide bezoekers op het evenement af. Zeventig nieuwe kandidaten hebben zich bij HOA aangemeld. De HOA-activiteiten werden goed bezocht en gewaardeerd. De training 'Strategisch Bewegen op de arbeidsmarkt' had bijvoorbeeld 175 bezoekers.

Groepsgewijze Bemiddelingsaanpak ZZ-Top

Voor allochtone vrouwen zetten we het loopbaanoriëntatieprogramma "ZZ-Top" in. In de verslagperiode zijn voor dit project twee folders ontwikkeld, voor de ketenpartners en voor de deelnemers. Het in de planning opgenomen voorstel om het cursusmateriaal door Bureau Simpel Schrijven te laten vertalen op taal-niveau A-2 is niet gerealiseerd.

Strategisch bewegen op de Arbeidsmarkt in intercultureel perspectief

Voor hoger opgeleiden kennen we de workshop "Strategisch Bewegen op de Arbeidsmarkt" (SBA). In de verslagperiode is de vertaling naar de praktische toepassing van de methodiek in 4 pilotgroepen getoetst. Op de CWI-vestigingen in Rotterdam, Den Haag, Eindhoven en Amsterdam zijn voorlichtingsbijeenkomsten en workshops voor werkzoekenden verzorgd. Een aantal vestigingen heeft de workshop afgesloten met een speeddate bijeenkomst. Hierbij werden werkzoekenden en werkgevers met elkaar in contact gebracht. De deelnemers aan deze workshops waren doorgaans zeer tevreden. In juli gaat in Utrecht de 5^e pilotvestiging van start.

4.4 Stroomlijnen van onze dienstverleningskanalen

Naast speciale aandacht aan doelgroepen hebben we in 2007 ook een aantal verbeteringen aangebracht in onze dienstverleningskanalen.

Dienstverlening via drie kanalen

Werkzoekenden kunnen gebruik maken van onze dienstverlening via drie kanalen: internet (werk.nl), telefonie (CWI Service) en onze CWI-vestigingen. Dit multichanneelconcept is verder doorontwikkeld. We laten de drie dienstverleningskanalen steeds beter op elkaar aansluiten.

Internet

Bezoekers van werk.nl kunnen zich via een E-intake inschrijven als werkzoekende. Met een DigiD - de persoonlijke inlogcode voor burgers - kunnen zij binnen drie kwartier hun eigen aanvraag afronden. In de verslagperiode is bij ca. 60 procent van alle inschrijvingen voor het aanvragen van een WW-uitkering gebruik gemaakt van een E-intake. Voor de Wwb maakte 20 procent gebruik van

deze online mogelijkheid. Voor Wwb-ers is het gebruik van E-intake lager omdat een aantal gemeenten (b.v. in verband met het eerst inzetten van Workfirst-trajecten) geen gebruik wil maken van deze applicatie.

Telefonie

Telefonisch kunnen werkzoekenden eenvoudige vragen stellen over een vacature op werk.nl of over documenten die zij moeten meenemen wanneer zij een vestiging gaan bezoeken. Sinds vorig jaar is het telefonieverkeer geconcentreerd op zes regionale callcenters van CWI Service. Hiermee kunnen we veel vragen van werkzoekenden snel beantwoorden en efficiënt doorverwijzen naar de juiste CWI-vestiging. In de eerste 4 maanden hebben we ruim 1 miljoen telefoongesprekken afgehandeld. 81 procent van alle binnenkomende telefoontjes werd binnen 30 seconden opgenomen. Voor een callcenter is dat zeer doelmatig. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven aan dat werkzoekenden tevreden zijn over de telefonische dienstverlening van CWI Service. De klanttevredenheid wordt met een 7,2 beoordeeld.

Vestigingen

Werkzoekenden kunnen ook één van onze 126 vestigingen bezoeken. Alle vestigingen beschikken over een beursvloer, waar vacatures hangen en vele informatieve folders liggen over uitkeringen, sociale verzekeringen en het vinden van werk. Er staan ook computers waarmee werkzoekenden naar banen kunnen zoeken op werk.nl en andere vacaturesites. Verder konden mensen zich op onze vestigingen inschrijven als werkzoekende en er een uitkering aanvragen.

Werkzoekenden kunnen er ook persoonlijk advies krijgen voor het vinden van een nieuwe baan van de adviseurs werk en inkomen. De adviseur kan de werkzoekende dan voorstellen een interesse- of competentietest te doen of adviseren één van de verschillende sollicitatieworkshops te volgen.

Stroomlijnen leidt tot betere rapportcijfers

Sinds 2006 meten we intensief de klanttevredenheid over onze dienstverlening. Op deze manier werken we actief aan de kwaliteit.

Werkzoekenden zijn meer tevreden

Het herhaaldelijk meten van de klanttevredenheid en het terugkoppelen aan al onze medewerkers werpt zijn vruchten af. Werkzoekenden zijn steeds meer tevreden over onze dienstverlening. Onze dienstverlening in de eerste maanden van 2008 kreeg van werkzoekenden een 6,9. Dit is een verbetering ten opzichte van 2007 (6,8). In dit cijfer is een aantal zaken meegewogen, zoals de waardering van de ondersteuning door de vaste contactpersoon, het gesprek over kansen op de arbeidsmarkt en de ondersteuning van CWI om de werkzoekende aan werk te helpen. Werkzoekenden gaven ons gemiddeld een 7,5 voor de bejegening, dit is gelijk aan de laatste twee kwartalen van 2007.

4.5 Accenten in onze dienstverlening

We hebben in de verslagperiode ook gewerkt aan een aantal van onze instrumenten ommensen aan werk te helpen. Zo hebben we extra aandacht besteed aan: de competenties van de werkzoekenden, het stimuleren van ondernemerschap, Internationale Diplomawaardering, Elders Verworven Competenties en de Poortwachterstoets. Daarnaast hebben we goede resultaten geboekt op de indicatiestelling voor de Wet sociale werkvoorziening.

Testen op competenties

Ook in 2008 zetten we sterk in op de competenties van de werkzoekenden. Sinds vorig jaar beschikken al onze vestigingen over een Competentie Test Centrum

(CTC). Bij competentietests zoeken we samen met de werkzoekende uit wat zijn vaardigheden, attitude en persoonlijkheidskenmerken zijn. Meer dan 400 adviseurs (185 fte) zijn getraind om met de klant een verband te leggen tussen de testresultaten en de mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

In de eerste vier maanden van 2008 zijn 24.800 werkzoekenden getest op hun competenties. Vestigingen zetten testen op competenties in voor de nieuwe klantinstroom, maar in overleg met UWV en gemeenten ook voor cliënten die al langer werkloos zijn.

Ondernemend de uitkering uit

Na positieve ervaringen van enkele pilots in 2006 is eind 2007 het ondernemerschap bij alle vestigingen als standaard uitstroomoptie opgenomen in de dienstverlening. Werkzoekenden met belangstelling voor ondernemerschap worden geattendeerd op extra diensten van CWI, UWV, gemeente en Kamer van Koophandel. Samen met de Kamers van Koophandel hebben we afspraken gemaakt om het starten vanuit een uitkering te stimuleren. Ook hebben we diverse ondernemerscompetentietests ontwikkeld. De werkzoekende wordt zo in een aantal stappen een spiegel voorgehouden zodat de uiteindelijke beslissing weloverwogen is. Op 28 januari heeft een landelijke kick-off bijeenkomst plaatsgevonden voor de CWI-adviseurs en hun ketencollega's.

Tijdens het eerste gesprek met elke nieuwe klant wordt het ondernemerschap als uitstroomoptie besproken. In het eerste klantcontact kan de AKO-brochure "Kan ik met een uitkering ook voor mezelf beginnen?" worden meegegeven.

CWI heeft zich ten doel gesteld om in 2008 2.500 werkzoekenden te laten uitstromen als zelfstandig ondernemer. In de eerste vier maanden is een uitstroom van ruim 1.500 gerealiseerd, al meer dan de helft van de streefwaarde op jaarbasis. De uitstroom als starter is in veel gevallen het resultaat van een ketenbrede inspanning.

Internationale Diplomawaardering

Werkzoekenden met een buitenlands diploma, bieden wij samen met Colo (Vereniging kenniscentra beroepsonderwijs-bedrijfsleven) en Nuffic de mogelijkheid om deze te laten waarderen op een voor Nederlandse werkgevers bekende startkwalificatie.

Op 1 januari 2008 waren nog 570 ingediende aanvragen onder behandeling. In de eerste 4 maanden van 2008 zijn er 1.334 aanvragen voor waardering bijgekomen. Het aantal afgegeven diplomawaarderingen bedroeg 1.037. Voor 87 diploma's bleek echter geen waardering mogelijk. Bij deze aanvragen waren de dossiers voorzien van onvoldoende informatie of had de opleiding te kort geduurd. Er zijn ook 153 dossiers afgesloten omdat zij niet volledig zijn aangereikt door de klant of de adviseur werk en inkomen, waardoor een waardering niet mogelijk bleek. Eind april waren nog 627 diplomawaarderingen in behandeling.

Elders Verworven Competenties (EVC)

Het ESF/Equal-project "Verankering en Implementatie" is per 31 december 2007 afgerond. Het project is formeel afgesloten met een rapport en een slotconferentie. CWI heeft het EVC-instrument, dat wordt gefinancierd uit de re-integratiebudgetten van gemeenten en UWV, beschikbaar in de dienstverlening. Er wordt samengewerkt met de Projectdirectie Leren en Werken, het Kenniscentrum EVC, COLO en een aantal onderwijspartners waaronder MBO-Raad, HBO-Raad en de Open Universiteit.

Het AKO heeft geaccordeerd dat EVC verder geïmplementeerd wordt binnen de SUWI-keten. Hier geeft een gezamenlijke ketenwerkgroep nader vorm aan.

Arrangementenbank

Doel van de Arrangementenbank is dat CWI, UWV en gemeenten in de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers beter in staat zijn maatwerk te leveren. De Arrangementenbank biedt een totaaloverzicht van opleidingen, subsidies en andere regelingen om werkzoekenden aan de slag te helpen en werkgevers te faciliteren bij het zo snel mogelijk vervullen van vacatures. De adviseur stelt daaruit samen met en voor de cliënt een passend arrangement samen.

De Arrangementenbank is beschikbaar op die locaties waar sprake is van samenwerking tussen de ketenpartners en waar informatie van lokale (gemeentelijke) regelingen beschikbaar is. Eenmaal opgenomen in de Arrangementenbank kan op lokaal niveau heel specifiek maatwerk worden geleverd bij het samenstellen van arrangementen.

Na een pilot- en testfase in 2007, is de Arrangementenbank sinds eind februari live en beschikbaar voor de werkcoach.

De Poortwachterstoets

De Poortwachterstoets is sinds vorig jaar volledig geïntegreerd in het totale dienstverleningspakket van alle vestigingen. Aan de invoering van de Poortwachterstoets is veel aandacht besteed. We zorgen er niet alleen voor dat de werkzoekende een schriftelijke bevestiging van de afspraken krijgt, maar ook dat de gemaakte afspraken passen bij de situatie van de werkzoekende. Al onze medewerkers hebben workshops gevolgd en er is een audit gehouden. De afspraken worden vastgelegd in ons digitale klantvolgsysteem.

Uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de werkzoekenden een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken op prijs stellen. Het schept duidelijkheid voor ons en voor de werkzoekende.

De toets is in overleg met UWV op een aantal punten bijgesteld om tot betere resultaten te komen. Uit het interne auditonderzoek en managementinformatie blijkt dat CWI nog strikter kan handhaven bij het uitvoeren van de Poortwachterstoets. Dit vraagt om extra coaching van de adviseur om deze functie professioneel en klantgericht uit te voeren.

In de verslagperiode heeft IWI een onderzoek gedaan naar "Preventie boven Repressie" binnen de SUWI-keten. De eerste resultaten hiervan geven te zien dat onze medewerkers volop bezig zijn om aan preventie te doen. Ook blijkt dat de medewerkers steeds meer voorlichting aan de klant geven over rechten en plichten. Dit gebeurt bij voorkeur in een persoonlijk gesprek met de klant waarbij foldermateriaal wordt uitgedeeld.

Wet sociale werkvoorziening

Voor werkzoekenden met een lichamelijke, verstandelijke of psychische handicap die niet onder normale omstandigheden kunnen werken, maar wel willen werken is er de Wet sociale werkvoorziening (Wsw). Sinds 1 januari 2005 verzorgen wij voor deze werkvoorziening de indicatiestelling in opdracht van het ministerie van SZW. Wij stellen vast of iemand in aanmerking komt voor werken in de Sociale werkvoorziening. Alle vestigingen bieden informatie over de Wsw, maar de indicatiestelling zelf wordt op 27 vestigingen uitgevoerd.

We hebben in de eerste vier maanden van 2008 over 11.900 indicatiestellingen beschikt. Deze zijn onder te verdelen in 4.000 eerste indicatiebeschikkingen en 7.900 herindicatiebeschikkingen. Het aantal beschikkingen is 11% hoger dan geraamd. Een verklaring hiervoor is het grote aantal aanvragen dat eind 2007 is binnengekomen en in de verslagperiode is afgehandeld.

Het indicatieproces is zowel logistiek als inhoudelijk op orde. 95 procent van de eerste Wsw aanvragen is binnen de termijn van 16 weken afgehandeld. Van de herindicaties is 98 procent op tijd afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd bleek tussen de 12 en 13 weken.

In het eerste kwartaal van 2008 zijn 118 bezwaarschriften ingediend. De oorspronkelijke jaarraming bedraagt 800. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat het primaire proces Wsw steeds beter slaagt in het overtuigend overbrengen van de beslissing aan de doelgroep.

In december van het vorig jaar heeft politieke besluitvorming plaatsgevonden welke heeft geleid tot aanpassingen in het indicatieproces. Ter ondersteuning aan de klanten hebben we hiervoor een helpdesk opgezet. Zover we nu kunnen overzien, hebben de wijzigingen niet tot grote problemen geleid.

In de tweede helft van dit jaar zal het in 2007 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek worden herhaald

Met de ministeries van SZW en VWS, het UWV, het CIZ en een aantal gemeenten werken we samen in het programma "Stroomlijning Indicatieprocessen". Doel is om de administratieve lasten in de uitvoering te verminderen en de burgers beter te bedienen.

Het programma kent 3 actielijnen:

- a. www.regelhulp.nl. Via deze website kunnen allerlei indicaties worden aangevraagd. Na een pilot in Eindhoven is deze Regelhulp inmiddels landelijk beschikbaar. Regelhulp geeft een overzicht van alle voorzieningen die beschikbaar zijn voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen. Daarnaast kunnen meerdere aanvragen voor voorzieningen op één dynamisch online formulier worden ingevuld.
- b. Pilots gezamenlijke beoordeling. Op 1 maart 2008 zijn in Doetinchem en Leeuwarden pilots van start gegaan met als doel de processen in de backoffice sneller te laten verlopen. Dat gebeurt door: a) het vereenvoudigen van gegevensuitwisseling tussen betrokken organisaties, b) het zoveel mogelijk gezamenlijk doen van onderzoek en c) het aanbieden van een zoveel mogelijk op de cliënt toegesneden pakket van voorzieningen.
- c. Indicatie-dossier/paspoort. Momenteel wordt gewerkt aan een plan van aanpak voor een laagdrempelig prototype van een indicatie-dossier/paspoort. Dit geeft de cliënt de mogelijkheid om informatie die hij heeft aangeleverd bij de ene indicatie-organisatie, ook te gebruiken bij een andere.

4.6 Betere ketensamenwerking

Om werkzoekenden zo snel mogelijk aan de slag te krijgen via een baan, zelfstandig ondernemerschap, een stageplaats, een leerwerkbaan of begeleid werken is samenwerking met onze ketenpartners onontbeerlijk. Vanaf de start van CWI in 2002 bouwen we met onze ketenpartners gezamenlijk aan de verbetering van de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers.

Werken vanuit klantprincipes

Om de ketensamenwerking goed vorm te geven, hebben we gezamenlijk een vijftal klantprincipes geformuleerd, die zijn gebaseerd op onderzoek onder werkzoekenden:

1. **Bereikbaar en toegankelijk:** de dienstverlening van de gehele keten moet voor werkzoekenden toegankelijk zijn. Het is duidelijk hoe, waar en bij wie zij de juiste informatie kunnen vinden. De informatie wordt op verschillende manieren beschikbaar gesteld en wordt begrijpelijk aangeboden.
2. **Tijdigheid:** de ketenpartners zijn op tijd met zowel dienstverlening als met informatie. We handelen afspraken af binnen de toegezegde termijn.
3. **Aandacht:** we houden rekening met de situatie van de werkzoekende. Zijn inbreng is mede bepalend is voor het handelen van de keten.
4. **Houvast:** de werkzoekende weet waar zij aan toe is. Door het adagium 'afpraak is afspraak' krijgt hij voldoende ondersteuning bij vinden van werk of een uitkering.
5. **Evenwichtige behandeling:** binnen de dienstverlening is een goed evenwicht tussen de rechten en de plichten van de werkzoekende.

Samen met het AKO hebben we een meetinstrument ontwikkeld dat de klantgerichtheid van de ketendienstverlening aan werkzoekenden in beeld brengt. Het meetinstrument is gebaseerd op de vijf klantprincipes. In het Jaarverslag 2007 hebben we gerapporteerd over de resultaten van 2007. We verwachten in de volgende verantwoordingsrapportage de eerste resultaten van 2008 te kunnen melden.

Gezamenlijke dienstverlening via 'Toonkamers'

Een van de belangrijkste uitwerkingen op basis van de bovenstaande klantprincipes is het experiment van de zogenaamde 'Toonkamers'. CWI, UWV, VNG en Divosa hebben in oktober 2007 groen licht gegeven voor het Programmaplan 'Invoering Toonkamerprincipes'. Het gaat hierbij om één aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en werkgevers en bovenal om lef en creativiteit bij het ondersteunen van werkzoekenden naar werk. Daarbij denken we in mogelijkheden en niet in belemmeringen voor mensen. Doel is de Toonkamerprincipes eind 2008 landsbreed te hebben ingevoerd op alle locaties.

Kernteam voor facilitering

Ten behoeve van de versnelling en facilitering van de invoering van de toonkamerprincipes is door het Algemeen Keten Overleg (AKO) een kernteam ingesteld. Het kernteam bestaat uit drie duo's (van CWI, UWV en gemeenten), die de ketenpartners in de regio's actief ondersteunen en inspireren waar nodig. Het team sluit daarbij aan bij wat er in de regio als is ontwikkeld. De inzet richt zich in eerste instantie op het oplossen van obstakels op de locaties zelf, zoals zoals het activeren van gemeenten, het ICT-beheer, telefonie, de autorisatie Sonar en het klantvolgsysteem. De locaties blijven overigens zelf verantwoordelijk voor de invoering. Daarnaast verzamelt het kernteam goede ervaringen van integrale dienstverlening van vooruitstrevende locaties.

Website "Samen voor de klant"

Het is belangrijk om goed inzicht te hebben in de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening. Hiervoor is op de gezamenlijk opgezette website www.samenvoordeklant.nl een online voortgangsrapportage ontwikkeld die inzicht geeft in de eigen voortgang en de geboekte resultaten van een locatie. Sinds half april wordt aan het lokaal management gevraagd om de rapportage in te vullen.

Projectgroep ICT

Er is een projectgroep ICT/Integrale dienstverlening. Vanuit deze projectgroep worden 5 quick wins uitgewerkt om de ICT-ondersteuning ten aanzien van de Toonkamerprincipes te realiseren:

- Vacatureverwerving, bemiddeling en verwijzing. Deze processen ondersteunen de klantmanager werkgever en werkzoekende;
- Verbeteren van de mogelijkheden om de klant te kunnen volgen en mee te communiceren. Dit is vooral ter ondersteuning van de klantmanager werkzoekende;
- Direct aanleveren van E-Intake gegevens aan de back office systemen;
- Het uitbreiden van RAAK met diagnose, re-integratie en bemiddeling op basis van CWI uitgangspunten;
- CWI applicaties geschikt maken voor de gemeentelijke infrastructuur.

De hierboven genoemde quick wins worden geïmplementeerd door CWI, UWV en gemeentelijke organisatie.

Inmiddels zijn vanuit de quick wins vier concrete verbeterpunten geformuleerd die het werken op een lokatie gemakkelijker maken:

1. Minder gegevens overtypen

CWI wil gemeenten de gegevens van een elektronische bijstandsaanvraag digitaal gaan aanleveren, waardoor het overtypen van gegevens niet meer nodig is.

2. Meer inzicht in elektronische gegevens

Met goed toegankelijke en uitgebreide dossiers kan een klantmanager een klant beter volgen en tot dienst zijn. Daarom wil de projectgroep ICT/Integrale dienstverlening de DKD-inkijk uitbreiden. Dat betekent bijvoorbeeld dat een medewerker van de gemeente ook inzicht krijgt in gegevens van UWV of andersom. En dat de contactpersoon van de klant bekend is. Daarnaast komen er meer gegevens van de klant beschikbaar in het DKD zoals de statusgegevens van een uitkeringsaanvraag of betaling.

3. Eén pc voor alle programma's

Waar ketenpartners samenwerken, moet het mogelijk zijn om op alle werkplekken (via één pc) op de belangrijkste applicaties van het Werkplein in te loggen. Of dat nu via een pc van het gemeentelijke netwerk is of van CWI maakt niet uit; als het maar kan.

4. Vacatures breed toegankelijk

CWI wil haar vacatureregistratiesysteem ABS uitbreiden en breder toegankelijk maken voor UWV en gemeenten. Iedereen op een Werkplein kan werken met de vacatures van het Werkplein en klanten op deze manier makkelijker bemiddelen, verwijzen en matchen. Ook is een gezamenlijke standaard ontwikkeld voor beroepen, opleidingen en competenties.

De implementatie van verbeterpunten vindt gefaseerd plaats vanaf zomer 2008 tot eind 2009. De projectgroep ICT/Integrale Dienstverlening levert implementatie-ondersteuning met onder meer handreikingen en menukaarten en rapporteert over de inhoud en de planning.

WERKbedrijf

In een voorlopige versie van het Businessplan van het WERKbedrijf zoals CWI en UWV dat eind februari hebben opgesteld, is de geïntegreerde dienstverlening volgens de "Toonkamerprincipes" het uitgangspunt.

CWI en UWV hebben met de sociale diensten van de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht (de G-4) afspraken gemaakt over de samenwerking met het toekomstige WERKbedrijf. Hiertoe is een gezamenlijke

stuurgroep ingesteld die acht thema's heeft benoemd die de leidraad vormen voor de intensievere samenwerking. De thema's zijn:

- Dienstverlening (alle klanten binnen zes maanden actief aan de slag);
- Wajong (aanpak groeiende Wajong-groep);
- WSW (wachlijstproblematiek);
- Jongeren (werkleerplicht);
- 45-plus;
- Integrale werkgeversaanpak;
- Wijkaanpak;
- Ketenacademie (afstemming en bundelen opleidingsmogelijkheden).

4.7 De randvoorwaarden voor Toonkamerprincipes

De Toonkamers kunnen voortbouwen op drie 'randvoorwaarden' waaraan wij al langer werken: het bedrijfsverzamelgebouw, het AKO multichanneling project en het Digitaal Klantdossier.

Bedrijfsverzamelgebouwen

Een belangrijke voorwaarde voor invoering van de Toonkamerprincipes is het samengaan in één bedrijfsverzamelgebouw (BVG). Op een dergelijke locatie ontvangen wij samen met UWV en gemeenten de werkzoekenden, al dan niet via een gezamenlijk frontoffice. Op de gezamenlijke locatie kunnen ook commerciële dienstverleners op het gebied van werk en inkomen zijn gehuisvest.

In het eerste kwartaal van 2008 zijn 2 BVG's in gebruik genomen: Amsterdam Oost en Den Haag Noord. Daarmee is het totaal aantal BVG's op 92⁴ gekomen.

AKO multichanneling

In de verslagperiode heeft het AKO het plan van aanpak Multichanneling voor 2008 goedgekeurd. De gedeelde uitgangspunten zijn:

- digitaal waar het kan;
- als je het fysieke kanaal wilt ontschotten, moet je ook de andere kanalen ontschotten;
- technisch is alles mogelijk
- houd ook rekening met tempo van invoering in EU verband;
- met heel veel dingen kun je vandaag al beginnen
- voer discussie over tempo en wijze van invoering met de locaties.

Uit ervaring met proeftuinen in Apeldoorn, Oss en Eindhoven is inzichtelijk geworden dat multichanneling een belangrijke randvoorwaarde is geworden voor integrale dienstverlening.

Digitaal Klantdossier (DKD)

Het Digitaal Klantdossier (DKD) is het gezamenlijk elektronisch dossier voor werk en inkomen. Hiermee kunnen klanten zich elektronisch inschrijven als werkzoekende, elektronisch een aanvraag voor een WW- of Wwb-uitkering doen en de eigen gegevens inzien. Het DKD toont automatisch de reeds bekende gegevens aan de cliënt. Werkzoekenden hoeven alleen de ontbrekende gegevens aan te vullen. Op 3 januari 2008 is het DKD landelijk door CWI, UWV en gemeenten in gebruik genomen. Hiermee is het voor de klant mogelijk via internet de gegevens te raadplegen en online zich in te schrijven als werkzoekende en eventueel een aanvraag voor een WW- of Wwb-uitkering te doen of voor bepaalde gegevens een correctieverzoek in te dienen.

⁴ In het CWI Jaarverslag 2007 wordt melding gemaakt van 91 BVG's. Omdat de twee vestigingen in Eindhoven per 1 januari 2008 zijn samengevoegd tot één vestiging, was er per 1 januari 2008 1 BVG minder (90).

In het eerste kwartaal van 2008 zijn de projecten van DKD afgerond en indien nodig overgedragen aan de afzonderlijke partners in het DKD. In de bijlage is de geconsolideerde financiële rapportage tot en met april opgenomen.

Gebruik van CWI-systemen door de ketenpartners

Onze ICT-kosten stijgen vanwege het toenemend gebruik van onze systemen door de ketenpartners. Voor 2008 hebben we hiervoor een bedrag van € 10,5 miljoen begroot. Deze kosten zijn als volgt opgebouwd:

Toename technisch beheer	€ 4,0 miljoen;
Toename applicatiebeheer	€ 1.2 miljoen;
Toename licenties	€ 1,1 miljoen;
Toename beheer formatie	€ 1,0 miljoen;
Uitbreiding WAN/LAN	€ 2,5 miljoen;
<u>Uitbreiding werkplekkosten</u>	<u>€ 0,7 miljoen;</u>
Totaal	€ 10,5 miljoen.

We verwachten ca. € 4 miljoen te kunnen factureren bij de ketenpartners. De overige extra kosten (ruim € 6 miljoen) drukken op de CWI begroting.

5. Hoe we werkgevers helpen

5.1 Wat willen we bereiken?

Met onze maatschappelijke taak om zo veel mogelijk mensen aan het werk te helpen, zijn wij een interessante partij voor werkgevers. Via onze bestanden van werkzoekenden kunnen wij werkgevers van geschikt personeel voorzien. Mocht het nodig zijn, dan zorgen wij ervoor dat werkzoekenden via trainingen, re-integratietrajecten of aanvullende scholing van UWV en gemeenten alsnog voldoen aan de gestelde eisen.

Om werkgevers te helpen bij hun vacaturevervulling zijn we flexibel in onze dienstverlening. Voor lokale werkgevers met weinig vacatures maken we individuele afspraken. Voor branches en grote werkgevers met veel vacatures kunnen we met onze ketenpartners speciale projecten opzetten om hen in contact te brengen met werkzoekenden.

We leveren werkgevers ook arbeidsjuridische diensten, in het bijzonder ontslagzaken en tewerkstellingsvergunningen. Wanneer zij erg moeilijk te vervullen vacatures hebben, kunnen we hen bijvoorbeeld vergunningen verlenen om specialisten uit het buitenland aan te nemen. We voorzien hen ook van informatie over arbeidsrecht en verlenen eventueel ontslagvergunningen.

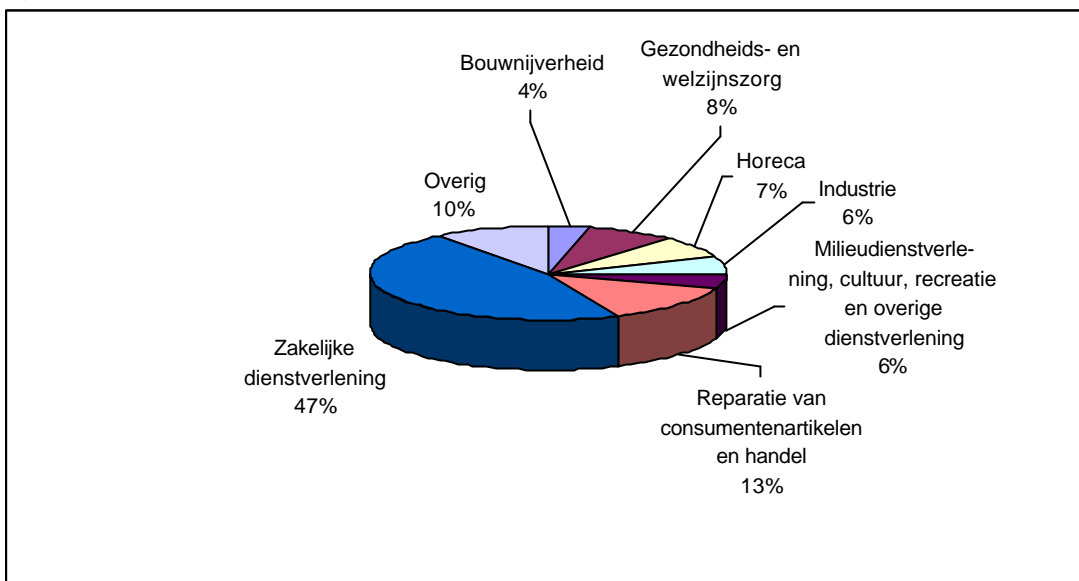
5.2 Werven van geschikt personeel

Voor werkgevers is het lastig om voldoende personeel aan te trekken. Werkgevers hebben te maken met een krappe arbeidsmarkt. Het blijkt voor hen lastiger om de vacatures te vervullen. In totaal hebben werkgevers ons in de eerste vier maanden van 2008 100.900 keer ingeschakeld om een vacature actief in bemiddeling te nemen. Van deze 'aangemelde vacatures' hebben we er 37.900 vervuld. Hiervan zijn 4.800 vacatures ingevuld met een langdurig werkloze (≥ 1 jaar werkloos).

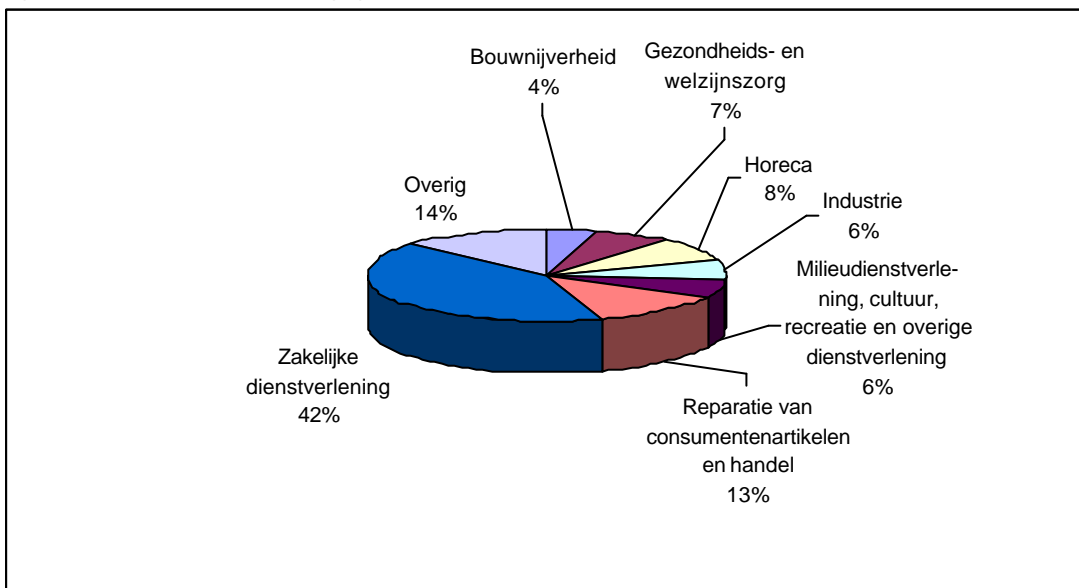
De grootste deel van de bedrijven die we hebben kunnen helpen met het vinden van geschikt personeel behoort tot het Midden- en Kleinbedrijf (MKB). Wij hebben vooral bemiddeld voor de sectoren zakelijke dienstverlening, reparatie van consumentenartikelen en handel, de horeca en de gezondheids- en welzijnzorg.

In de verslagperiode hebben we 12.800 vacatures samen met uitzendbureaus vervuld, dit komt neer op 34 procent van alle door ons bemiddelde vacatures. Voor de uitzendbureaus maakten wij een voorselectie van geschikte kandidaten, waarna werkzoekenden via het uitzendbureau bij diverse werkgevers terecht kwamen.

Figuur 5.1 Door ons vervulde vacatures naar sector in procenten



Figuur 5.2 In behandeling genomen vacatures naar sector in procenten



Dienstverlening via drie kanalen

Werkgevers kunnen hun vacature bij ons op drie manieren aanmelden: via werk.nl, via hun accounthouder op één van onze 126 vestigingen of telefonisch via de CWI-vacaturelijn.

Voor het bekend maken van vacatures hanteren we drie verschillende serviceniveaus. In de eerste plaats kunnen werkgevers een vacature plaatsen op werk.nl. Dat kunnen ze geheel zelf doen, zonder onze tussenkomst. Ten tweede kunnen we hen ook intensiever helpen bij het bekendmaken van de vacature onder werkzoekenden. We nemen deze dan op in ons ‘bemiddelbestand’ en zetten de vacature niet alleen op werk.nl, maar ook in de spotlights bij de relevante vestigingen. Ten derde kunnen we ook een voorselectie uit ons CV-bestand maken zodat de werkgever direct kan kiezen uit een aantal geschikte kandidaten. In totaal hebben we in de eerste vier maanden van 2008 aan 246.700 vacatures van alle 398.000 vacatures in Nederland bekendheid gegeven. Dat deden we via werk.nl en onze vestigingen waar veel werkzoekenden langskomen.

Werkgevers hebben hun eigen sectie op ons internetportaal werk.nl. Zij kunnen daar zonder onze tussenkomst een vacature plaatsen. Tot en met april is dat 145.800 keer gebeurd. Daarnaast kunnen werkgevers ook online zoeken naar kandidaten. Werkgevers konden tussen de 160.000 en 165.000 volledige CV's van werkzoekenden bekijken.

Werk.nl kan werkgevers ook zoekwerk uit handen nemen. Op basis van een gespecificeerd zoekprofiel ontvangen zij een automatisch samengesteld e-mailbericht waarin nieuwe, geschikte kandidaten worden gepresenteerd. Daarnaast kunnen werkgevers op werk.nl ook uitgebreide informatie vinden over werving en selectie van personeel en over hun rechten en plichten bij aanname, aanstelling en ontslag. Om werkgevers te ondersteunen bij het indienen van bepaalde aanvragen is ook een aantal aanvraagformulieren gedigitaliseerd en voorzien van een toelichting.

Daarnaast kennen we de persoonlijke dienstverlening via het vestigingskanaal. Om werkgevers te ondersteunen bij hun vacaturevervulling is op iedere vestiging een vacatureteam aanwezig. In de eerste vier maanden hebben werkgevers 100.900 vacatures bij de vestigingen aangemeld. Het merendeel van de werkgevers heeft een vast contactpersoon. Werkgevers die nog geen vaste contactpersoon hadden, konden hun vacature ook telefonisch aanmelden bij de Vacaturelijn 0800-8001.

5.3 Europese dienstverlening

In de eerste 4 maanden van 2008 hebben naar schatting 1.500 werkgevers in Nederland gebruik gemaakt van de EURES dienstverlening. Deze dienstverlening was vooral gericht op het verstrekken van algemene informatie over Europese werving en op de mogelijke ondersteuning door EURES daarbij, gevolgd door concrete ondersteuning door EURES bij Europese werving en selectie. Dit zijn ongeveer evenveel werkgevers als in de laatste 4 maanden van vorig jaar maar minder dan in de eerste 4 maanden van vorig jaar. Begin vorig jaar was sprake van een tijdelijke piek vanwege de behoefte destijds aan duidelijkheid over de per 1 mei vorig jaar ingevoerde openstelling van de Nederlandse arbeidsmarkt voor MOE-landers en de effecten daarvan op de EURES dienstverlening.

5.4 Werkgevers bijstaan met arbeidsjuridische dienstverlening

Werkgevers konden bij onze arbeidsjuridische dienstverlening terecht voor informatie over arbeidsrecht. Deze dienstverlening wordt uitgevoerd vanuit elf regionale locaties waar werkgevers onder andere ontslagvergunningen kunnen aanvragen en één landelijke vestiging waar tewerkstellingsvergunningen worden afgegeven voor het in dienst nemen van mensen uit het buitenland.

Tewerkstellingsvergunningen

Bedrijven die zelfs via EURES op de Europese arbeidsmarkt geen geschikte kandidaten konden vinden, konden een tewerkstellingsvergunning (Twv) aanvragen. Er zijn in de eerste 4 maanden van 2008 6.315 aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen bij ons binnengekomen, iets meer dan in de laatste vier maanden van vorig jaar. In afwachting van de seizoenspiek van land- en tuinbouw wordt verwacht dat de raming uit het Jaarplan 2008 (25.000 op jaarbasis) gerealiseerd zal worden. In de eerste 4 maanden zijn 6.664 aanvragen afgehandeld. Hiervan is 86,2% binnen de wettelijke termijn van 5 weken afgehandeld (streefwaarde 94%). De lagere tijdigheid is te verklaren doordat het aandeel complexere aanvragen (met arbeidsmarkttoets) is toegenomen. Als deze gewijzigde verhouding zich voortzet, is het nodig om hierop de streefwaarde bij te

stellen. De score wordt ook negatief beïnvloed door het niet tijdig verstrekken van benodigde informatie door een deel van de aanvragers (Chinese Horeca). Hierdoor kon de aanvraag niet binnen vijf weken worden afgehandeld.

Samen met de IND zetten we per 1 juli 2008 een gezamenlijk loket op voorzien van 1 frontoffice en 2 backoffices waar samenloopaanvragen werk-verblijf efficiënter kunnen worden ingenomen. Deze aanvragen komen terecht op één aanvraagformulier. Voor dat formulier komt een gezamenlijk loket dat voornamelijk een virtueel karakter heeft. Het streven is om te zorgen voor een voor de klant helder en uniform indieningspunt, met daarachter een zo snel mogelijke afhandeling van vergunningaanvragen, gecombineerd met zo beperkt mogelijke administratieve lasten.

Notificatie van buitenlandse dienstverrichters

Bedrijven uit de Europese Unie die met eigen personeel werkzaamheden in Nederland kwamen verrichten, moesten daarvan bij arbeidsjuridische dienstverlening melding maken. Per 1 mei 2007 is deze plicht tot notificatie komen te vervallen door de ruimere openstelling van de grenzen voor werknemers uit Midden en Oost-Europa. Alleen voor buitenlandse dienstverrichters uit Bulgarije en Roemenië is nog wel een dergelijke notificatie verplicht. In de verslagperiode hebben we 365 meldingen geregistreerd.

Ontslagvergunningen

Hoewel het economisch voor de wind gaat, moeten werkgevers nog steeds mensen ontslaan.

Er zijn tot en met april 8.480 ontslagvergunningen bij ons binnengekomen. Dit is iets lager dan het aantal ontslagaanvragen in de laatste twee perioden van vier maanden vorig jaar (periode mei – augustus 2007 8.731 aanvragen, periode september – december 2007: 8.880 aanvragen).

Vanwege de aanbeveling van de Nationale Ombudsman om in ontslagprocedures mondeling te horen, is medio maart op twee locaties een pilot “mondeling horen” gestart. De pilot duurt drie maanden waarna in juni de evaluatie plaatsvindt.

Bij ontslagprocedures vragen we advies aan de ontslagadviescommissie. Elke vestiging met arbeidsjuridische expertise heeft een dergelijke commissie. Daarin zitten vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. Er zijn in de eerste 4 maanden 8.808 ontslagaanvragen afgehandeld waarvan 86,2% binnen de wettelijke termijn van zes weken. Dit is hoger dan de streefwaarde van 82%.

Overige arbeidsjuridische diensten

Aanvragen voor indicatie no-riskpolis en premiekorting (WIA)

In de eerste 4 maanden zijn 64 aanvragen ontvangen en 73 aanvragen afgehandeld. De verwachte instroomverhoging is vooralsnog niet zichtbaar.

Juridische procedures Wet Arbeid Vreemdelingen (Wav)

In de verslagperiode zijn 57 bezwaarschriften ingediend en 53 bezwaarschriften afgehandeld. De gerealiseerde doorlooptijd is 60,4% binnen de wettelijke Awb-termijn van zes weken.

Bezwaar en beroep Wsw

Tot en met april zijn naar schatting 150 bezwaarschriften ingediend. Het aantal afgehandelde procedures bedraagt 30. De gerealiseerde doorlooptijd bedroeg 16,9% binnen de wettelijke termijn.

Ontslagadvisering Wsw

Wanneer een gemeente voornemens is een Wsw dienstverband op te zeggen heeft de gemeente - bijna altijd - voorafgaand een ontslagadvies van arbeidsjuridische dienstverlening nodig. De realisatie van het aantal ontslagadviesaanvragen Wsw in de eerste 4 maanden bedroeg 153 stuks. Verder blijkt dat 87,0% van de ontslagadviezen tijdig (< 16 weken) is afgegeven.

Informatie en advies

De eerstelijns informatievoorziening op het terrein van arbeidsjuridische zaken wordt verzorgd door CWI Service. Tweedelijns vragen worden door CWI Service doorgezet naar de locaties van Juridische Zaken CWI. In de verslagperiode zijn 18.688 verzoeken om informatie afgehandeld.

5.5 Meer aandacht voor de wensen van werkgevers

We zorgen ervoor dat we steeds beter weten wat er speelt bij landelijke, regionale en lokale werkgevers. We inventariseren hun behoeften en leveren vervolgens dienstverlening op maat. Via een netwerk van bedrijfsadviseurs ontwikkelen we expertise en geven we deze manier van handelen een herkenbare structuur. Onze dienstverlening sluit beter aan op de vraag van werkgevers. Er ontstaan zodoende innovatieve producten zoals de Brancheservicepunten, Brancheweeken, of mobiliteitscentra.

Bedrijfsadviseurs

De bedrijfsadviseur adviseert werkgevers over een breed terrein van personeelsvraagstukken, geeft daarbij vorm aan arrangementen die kunnen worden aangeboden en maakt concrete en haalbare afspraken over de dienstverlening van CWI en de keten. Deze 'accountmanagers' vormen aldus de schakel tussen complexe vragen van werkgevers en onze dienstverlening op de vestigingen. Bedrijfsadviseurs onderhouden intensieve contacten met werkgevers en brancheorganisaties en zijn daarmee de voelsprietten van onze dienstverlening aan werkgevers.

De bedrijfsadviseurs zijn zelf geen uitvoerders. Zij kennen de weg binnen onze organisatie en zetten regionaal of landelijk opdrachten uit. Zo plaatsen zij voor landelijk opererende werkgevers zoekopdrachten bij lokale vestigingen. Ook stellen zij in overleg met betrokken vestigingsmanagers bepaalde dienstverleningsarrangementen voor of starten zij brancheservicepunten op. De werkgeversprojecten van de bedrijfsadviseurs overstijgen vaak de locatie of de regio.

Arrangementen

Wanneer een werkgever of branche veel vacatures wil vervullen of specifieke wensen heeft, bieden we arrangementen aan. We stellen voor werkgever of branche het dienstverleningspakket samen dat het meeste resultaat zal opleveren. In overleg met een bedrijfsadviseur of vestigingsmanager bepalen we hoe we onze dienstverlening projectmatig inzetten om zo veel mogelijk mensen aan het werk te krijgen of te houden. En we organiseren de samenwerking met ROC's, branches, UWV en gemeenten. Vervolgens worden werkafspraken gemaakt op basis van meetbare resultaten.

Brancheservicepunten voor het MKB

Als lokale of regionale werkgevers zelf met de gedachte spelen om iets te doen aan problemen op de regionale arbeidsmarkt, dan kunnen wij daarop inspelen met een brancheservicepunt. In opdracht van een winkeliersvereniging of een lokale of regionale werkgeversvereniging zetten we een fysiek herkenbaar

bemiddelingspunt op in één of meer van onze vestigingen. We gaan zo een publiek-privaat partnerschap aan, waarbij de gezamenlijke werkgevers 'eigenaar' zijn van het brancheservicepunt. Zij bepalen de beleidskaders; wij nemen de rol van uitvoerder op ons. Op hun verzoek gaan we bemiddelen. Als dat tot succes leidt, kunnen we samen aanvullende activiteiten ondernemen, zoals het inzetten van banenmarkten en Competentie Test Centra. Kenmerkend voor brancheservicepunten is dat onze dienstverlening 'van de werkgevers' wordt. Er is minder acquisitie nodig omdat werkgevers sneller hun vacatures aan ons doorgeven.

In de verslagperiode zijn er enkele brancheservicepunten van start gegaan. Voor de detailhandel in Tilburg, Eindhoven en Weesp, in nauwe samenwerking met het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). In Rotterdam ging het brancheservicepunt Maritiem van start en in Tilburg een servicepunt zorg. Een groter aantal brancheservicepunten is in voorbereiding.

Tevredenheid over onze dienstverlening

Verbetermeter werkgevers

De overall waardering van werkgevers voor de vacaturebehandeling in de eerste maanden van 2008 is 6,8. In 2007 was dit 6,7. De score is gestegen omdat werkgevers over onderstaande deelaspecten positiever oordelen (in volgorde van hun belang):

- de dienstverlening van de vaste contactpersoon;
- het contact met CWI om tot afspraken te komen;
- de aanmeldingsprocedure van de vacature; en
- de kwaliteit van de aangeleverde kandidaten.

De gestegen waardering op de deelaspecten van de dienstverlening aan werkgevers vertaalt zich ook in een verdere toename in het aantal werkgevers dat aangeeft CWI vrijwel zeker opnieuw in te schakelen bij nieuwe vacatures (van 65,7% naar 67,8%). De groep werkgevers die aangeeft dat zeker niet te zullen doen, neemt daarnaast juist verder af (van 3,6% naar 3,1%).

Werken vanuit klantprincipes

Omdat we in 2008 stapsgewijs al onze dienstverlening met onze ketenpartners via de Toonkamerprincipes gaan inrichten, hebben we in 2007 binnen het AKO met onze ketenpartners onderzocht wat werkgevers belangrijk vinden in de dienstverlening van de regionale ketenpartners. Dit onderzoek bracht de volgende vijf werkgeversprincipes op voor ketendienstverlening:

1. Betrouwbaarheid.
2. Professionaliteit.
3. Daadkracht.
4. Toegankelijkheid en gemak.
5. Flexibiliteit.

5.6 Bijzondere werkgeversprojecten

Mobiliteitscentrum Thuiszorg

In navolging op de samenwerking in Limburg via het Mobiliteitscentrum Automotive (MCA) voor Nedcar, is eind 2007 door het Ministerie van VWS aan CWI verzocht om als coördinator op te treden van de samenwerking met betrekking tot de problematiek in de Thuiszorg. Dit is het gevolg van de invoering van Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Hiertoe is door ons het landelijk Mobiliteitscentrum Thuiszorg (MCT) ingericht, dat sinds 18 januari opereert als coördinatiecentrum voor de 12 regionale en 126 lokale servicepunten. Binnen

MCT wordt door 13 organisaties uit het gehele maatschappelijke veld samengewerkt. MCT moet zoveel mogelijk personeel behouden voor de zorgsector en ook bijdragen aan de groei in de sector. Aanvankelijk werd in de eerste twee maanden van 2008 voor 1.683 werknemers een collectieve ontslagaanvraag ingediend. Hiervan zijn inmiddels 534 aanvragen weer ingetrokken en van de overige aanvragen is het in circa 900 gevallen de vraag of de concrete ontslagaanvraag zal worden ingediend. Deze ontwikkelingen zijn het gevolg van nieuwe onderhandelingen met gemeenten en een mogelijk vervroegde aanbestedingsronde.

Mobiliteitscentrum Noordenkwartier

Waar MCT landelijk opereert, is in Roden het Mobiliteitscentrum Noordenkwartier (MCN) in oprichting als regionale variant. Het betreft hier de samenwerking tussen partijen in het kader van de sluiting van Cordis, waarbij ruim 600 arbeidsplaatsen komen te vervallen. Ook hier treedt CWI op als coördinator tussen partijen in de periode tot medio 2009.

Strategisch partnership Defensie

Het in 2007 getekende strategisch partnership is een vervolg op de samenwerking met Defensie in het kader van de Taskforce Jeugdwerkloosheid uit 2005 – 2006. De scope is nu echter veel breder. Naast werving onder jeugdwerklozen en andere doelgroepen van 17 tot circa 30 jaar wordt ook samengewerkt op het terrein van keuring en selectie, het geven van opleidingsadviezen, arbeidsmarktanalyses en uitstroom. Bij uitstroom gaat het om boventalligen en de reguliere uitstroom bij Defensie van 6.000 – 8.000 militairen per jaar. Bij andere grote overheidsorganisaties zoals politiekorpsen, douane en de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) bestaat interesse om in dezelfde vorm te gaan werken. Bij de samenwerking met Defensie wordt sterk de nadruk gelegd op de doelgroepen allochtonen en vrouwen.

Mobiliteitspartner Collectieve Sector

De samenwerking met Defensie kan worden gezien als rolmodel voor wat betreft de mogelijkheden om te kunnen opereren als mobiliteitspartner voor organisaties in de collectieve sector. Inmiddels hebben we samenwerking gezocht met de “Mobiliteitsorganisatie Rijk” om in te spelen op de plannen van het kabinet om de Rijksdienst te vernieuwen en om het aantal banen bij de overheid terug te dringen.

Met de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) werken we op drie terreinen samen: ondersteuning van de werving van 1.200 medewerkers per jaar voor de executieve dienst, boventalligheid bij de Penitentiaire Inrichting Tilburg en een pilot met de Penitentiaire Inrichting Lelystad om ex-gedetineerden te ondersteunen bij terugkeer in de samenleving. Naast genoemde organisaties is inmiddels ook contact gelegd met Ministerie van LNV en Rijkswaterstaat.

Om de mogelijkheden tot samenwerking goed te kunnen onderzoeken is eind 2007 een pilot in het district Oost gestart. Tijdens een vijftal bijeenkomsten in deze regio zijn organisaties in de collectieve sector (op de genoemde vier niveaus) geïnformeerd over mogelijkheden tot samenwerking met CWI. Op korte termijn wordt een try-out gestart met interesse tonende organisaties die tot eind 2008 zal duren. Twee van de in te zetten instrumenten zijn de competentietesten en de arbeidsmarktanalyses. Afhankelijk van de uitkomsten van de pilot zullen we besluiten of we de samenwerking landelijk uitrollen.

Werk-naar-werk-projecten

In 2007 is een convenant afgesloten met TNT-Post. Het gaat hierbij landelijk om de boventalligheid van 6.500 tot 11.000 postbodes. CWI ondersteunt hierbij de

zes mobiliteitscentra van TNT-Post. Tot dit moment is boventalligheid bij TNT-Post nog op vrijwillige basis, waardoor het volume van de samenwerking nog gering is. De verwachting is, dat de activiteiten na een akkoord met de bonden fors zullen toenemen. Ook met ING-Retail hebben wij een soortgelijk convenant gesloten, waarbij het landelijk zal gaan om circa 2.500 boventalligen. De verwachting is, dat ook andere delen binnen ING en Postbank, wegens de aanstaande fusie zullen gaan deelnemen. De eerste voorlichtingen door CWI zijn gepland voor juni 2008. Daarnaast voeren we gesprekken met Postkantoren BV om tot samenwerking te komen in de periode tot 2012.

6. Bedrijfsvoering

6.1 Wat willen we bereiken?

We willen een innovatieve en effectieve dienstverlener zijn. Om werkzoekenden, werkgevers en arbeidsmarktprofessionals optimaal van dienst te zijn, spelen wij constant in op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Wij werken voortdurend aan kwaliteitsverbetering, waarbij de klachten en wensen van onze klanten richtinggevend zijn. Onze dienstverlenende activiteiten zijn doelgericht en worden voortdurend geëvalueerd. Zo bereiken we dat de relatie tussen de kosten en het effect van onze diensten optimaal is. Als organisatie investeren we in onze medewerkers en maken we gebruik van interne audits en een organisatiebrede beleidsplannings- en controlcyclus. We rapporteren hierover naar onze opdrachtgever en de samenleving.

6.2 Mens en organisatie

CWI Academie

De CWI Academie ontwikkelt opleidingsprogramma's voor onze medewerkers. In de eerste 4 maanden zijn 260 opleidingen/trainingen georganiseerd, waaraan 2.771 deelnemers hebben deelgenomen.

De academie werkt steeds nauwer samen met de opleiders van UWV, DIVOSA en de G4. Na een tripartiete intake, vonden het afgelopen kwartaal onder andere trainingen 'Coachen naar werk', begeleide intervisie, een ketencafé en een vervolg op De Buitenwereld plaats.

Personeel en stafpersoneel

In onderstaand overzicht is onze gemiddelde bezetting over de eerste 4 maanden van 2008 opgenomen. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen werknemers in de uitvoering en de staf.

Uitvoering	
Medewerkers op de vestigingen (zie uitzonderingen bij de staf)	2.651
Teamcoördinatoren 100%	123
Medewerkers Eures	22
Medewerkers JuZa (zie uitzondering bij de staf)	149
Coördinatoren JuZa 100%	5
Medewerkers CWIS (zie uitzondering bij staf)	228
Medewerkers AK + AKA (tijdelijk) land + district (minus 1 fte manager AK)	39
Medewerkers IM beheer primaire systemen	10
Medewerkers P&K, B&O	5
Medewerkers P&K, team CMO	20
Totaal	3.252
Staf	
Overige medewerkers hoofdkantoor met uitzondering van Mobiliteitsbureau	210
Overige medewerkers districtskantoor	175
Vestigingsmanagers	112
Ondersteuning vestigingsmanagers	39
Medewerker algemenezaken/huismeester	39
CWIS management + staf, land + district	19
Juridisch management	5
Staf JuZa	17
Totaal	616
Totaal uitvoering + Staf	3.867
Stafquote	15,9%

In de eerste 4 maanden hadden we een gemiddelde bezetting van 3.867 fte⁵. Dit is iets boven de 3.834 fte zoals begroot in het Jaarplan 2008. Hiervan is 15,9 procent stafpersoneel, waarmee we een slanke organisatie zijn.

Ziekteverzuim

We voeren een actief beleid ter voorkoming van ziekteverzuim. We streven ernaar niet boven de ambitieuze interne streefwaarde van 5,5 procent uit te komen (exclusief bevallingsverlof). Dit is niet gehaald met 5,2 procent kortdurend ziekteverzuim en 1,1 procent langdurend ziekteverzuim. In het volledige jaar 2007 lag het kortdurend ziekteverzuim lager op 4,8 procent. Het langdurend ziekteverzuim was in dat jaar 1,2 procent.

6.3 Vorming van het WERKbedrijf

Per 1 januari 2009 fuseren CWI en de werkonderdelen van UWV tot "CWI, het WERKbedrijf van UWV". Eind februari is een voorlopige versie van het Businessplan "Steeds meer mensen aan het werk" opgesteld en besproken met de bewindslieden. Eind april hebben de Raden van bestuur van CWI en UWV aan de ondernemingsraden van beide organisaties de OR-adviesaanvraag aangeboden.

6.4 Overige aspecten van de bedrijfsvoering

CWI Raadsman Ombudszaken

Met ingang van 2006 is de klachtbehandeling landelijk belegd bij de onafhankelijke CWI Raadsman Ombudszaken. In de eerste vier maanden van 2008 zijn er 233 klachten ingediend. De meeste niet-juridische klachten hadden betrekking op bejegening (32 procent). Vier klachten hadden betrekking op

⁵ Dit aantal is exclusief de gemiddelde bezetting van de externe staf op het CWI Hoofdkantoor en medewerkers en boventalligen van het CWI Mobiliteitsbureau.

discriminatie. De meeste juridische klachten hadden betrekking op de inhoud van ontslagvergunningen.

In de eerste vier maanden zijn 245 klachten afgehandeld. Van deze klachten werd 56 procent binnen zes weken afgehandeld en 82 procent binnen tien weken. Van de afgehandelde klachten werd 60 procent (deels) gegrond verklaard.

De CWI Raadsman Ombudszaken heeft 7 suggesties voor de verbetering van dienstverlening ontvangen. Deze hadden betrekking op het niet goed functioneren van pc's op de beursvloer, het bieden van onvoldoende ondersteuning op de beursvloer, verwarring bij de klant met betrekking tot de website van UWV en CWI, verouderde vacatures op werk.nl, passende vervolgacties na een competentietest en het onnodig verstrekken van gegevens bij contact met CWIS.

Indieners van suggesties worden altijd gebeld en op de hoogte gesteld van de actie die is ondernomen naar aanleiding van de suggestie. Indien de indiener dit wenst wordt deze actie schriftelijk aan de indiener van de suggestie meegedeeld. De behandeling van een suggestie loopt nagenoeg gelijk met de behandeling van een klacht.

Informatiemanagement

In de maanden februari, maart en april hebben er flinke verstoringen plaatsgevonden in onze primaire systemen Sonar en werk.nl. De stabiliteit was slechter dan in de laatste maanden van 2007. Voor Sonar is inmiddels een oplossing gevonden waardoor de beschikbaarheid van het systeem is toegenomen en de performance goed is. Voor werk.nl is dat nog niet het geval. Op dit moment vindt onderzoek plaats naar de exacte oorzaak van de problemen. We onderzoeken de mogelijkheden om werk.nl zo veel mogelijk los te koppelen van andere systemen waardoor de beschikbaarheid zal toenemen.

Om de problemen structureel voor te blijven, is door onze leverancier IBM een aanvang gemaakt met de verbeterde inzet van de stabiliteitsdiensten. Omdat de uitvoering van deze diensten enige voorbereidingstijd vergt, zal pas in juni sprake zijn van een volledige inzet van deze diensten. De effecten zijn daarom pas goed zichtbaar in de tweede helft van 2008.

Eind vorig jaar is de nieuwe kantoorautomatisering (KA) uitgerold. In de nasleep daarvan hebben zich in de afgelopen maanden regelmatig verstoringen voorgedaan waar onze medewerkers veel last van hadden. Eind april is de oplossing van de stabiliteit van de KA in zicht. De prognose is dat de problemen in mei zijn opgelost.

7. Financiën

7.1. Baten/lasten tot en met april 2008

In tabel 1 worden de gerealiseerde baten/lasten vergeleken met de begroting 2008 (zie tabel 2) welke met enkele door het Ministerie van SZW goedgekeurde aanvullingen is bijgesteld.

Begroting

De begroting 2008 is goedgekeurd in de brief van het Ministerie van SZW (UB/A/2007/) van 30 november 2007 voor een totaal bedrag van € 366,9 miljoen inclusief WSW budget van € 25,3 miljoen, onderhuurbaten van € 8,5 miljoen en doorberekeningen van € 8,0 miljoen. De netto rijksbijdrage bedraagt € 350,4 miljoen.

Bij de goedkeuringsbrief van het Ministerie van SZW over het jaarverslag 2007 (nr. UB/A/2008/7736) wordt een taakstellende bezuiniging voor 2008 opgelegd van € 10,3 miljoen in het kader van de besparingsreeks van UWV/CWI, uiteindelijk leidend tot € 127,0 miljoen besparing in 2012.

Het Ministerie van SZW heeft op 22 04 2008 met de brief UB/A/2008/6338 voor € 1,0 miljoen bestemmingsfondsprojecten toegevoegd. Daarboven is vanuit het bestemmingsfonds projecten regulier – dat gevormd is uit de onderrealisatie 2007 – een aantal projecten toegevoegd tot een totaal bedrag van € 7,0 miljoen (BSN, NHR, MCT en ICT). Eveneens is met deze brief een aanvullend (keten)budget van € 5,3 miljoen toegevoegd voor de afronding in 2008 van de activiteiten uit het Werkplan DKD 2007.

Daarmee komt het budget voor de uitvoeringskosten € 353,4 miljoen.

Daaraan kunnen worden toegevoegd de door CWI zelf te genereren, in de begroting 2008 opgenomen, baten uit onderverhuur (€ 8,5 miljoen), rentebaten (€ 8,0 miljoen) en overige baten (€ 2,0 miljoen).

Conform de bestendige gedragslijn in 2006 en 2007 loopt de verantwoording over € 3,9 miljoen voor het ketendeel van het in totaal € 5,3 miljoen DKD budget niet over de baten en lasten van CWI, maar wordt de besteding hiervan in de balans verantwoord⁶.

De begrote beschikbare middelen komen daarmee per saldo uit op € 368,0 miljoen. In de tabel op de volgende bladzijde is het bovenstaande schematisch zichtbaar gemaakt.

⁶ CWI verantwoordt zich in haar baten en lasten dus over € 5,3 miljoen minus € 3,9 miljoen oftewel over € 1,4 miljoen.

Netto Rijksbijdrage		€ 350,4 miljoen
Bezuinigingstaakstelling		-/- € 10,3 miljoen
Netto		€ 340,1 miljoen
Op de Netto Rijksbijdrage zijn door het Ministerie van SZW de volgende toevoegingen bevestigd:		
- Bestemmingsfonds div. projecten	€ 1,0 miljoen	
- Project Burger Service nummer (BSN)	€ 1,1 miljoen	
- Project Nederlands Handelsregister (NHR)	€ 2,9 miljoen	
- Mobiliteitscentrum Thuiszorg (MCT)	€ 1,0 miljoen	
- ICT projecten	€ 2,0 miljoen	
- DKD *)	€ 5,3 miljoen	
Subtotaal projectmatig budget		€ 13,3 miljoen
Totaal door SZW vastgesteld uitvoeringsbudget		€ 353,4 miljoen
Begrote onderverhuurbaten		€ 8,5 miljoen
Begrote doorberekeningsbaten		€ 8,0 miljoen
Begrote financiële baten		€ 2,0 miljoen
Totaal door SZW goedgekeurd budget		€ 371,9 miljoen
*) DKD budget voor de ketenpartners wordt conform de bestendige gedragslijn bij CWI in de balans verantwoord en loopt niet over de baten en lasten		-/- € 3,9 miljoen
Totaal verantwoordingsbudget CWI		€ 368,0 miljoen

Realisatie januari tot en met april 2008 (zie tabel 1)

De realisatie tot en met april 2008 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 kostenrealisatie opgenomen.

Het **reguliere** budget resulteert in een negatief exploitatieresultaat van € 3,9 miljoen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de beschikbare middelen voor 2008 door het Ministerie van SZW in mei – bij de goedkeuring van het jaarverslag 2007 - met € 10,3 miljoen (als een bezuinigingstaakstelling 2008) naar beneden toe zijn bijgesteld. Als gevolg daarvan zijn de baten over de periode van januari tot en met april 2008 met € 3,4 miljoen verlaagd. Dit bepaalt voor het grootste deel het negatieve exploitatie resultaat.

De door het Ministerie van SZW opgelegde bezuinigingstaakstelling voor 2008 van € 10,3 miljoen zal de rest van het jaar gerealiseerd gaan worden en is in de prognose verwerkt.

In het reguliere jaarbudget is € 25,3 miljoen voor de **WSW indicatiestelling** opgenomen, wat voor de eerste 4 maanden € 8,4 miljoen betekent. De kosten tot en met april komen uit op € 8,2 miljoen (97%).

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

Prognose 2008 (zie tabel 1)

Over het jaar 2008 prognosticeert CWI een positief exploitatie saldo van € 0,5 miljoen.

Baten:

De totale afwijking in de baten ten opzichte van het bij "Begroting" gespecificeerde budget is € 6,3 miljoen en wordt bepaald door overige baten. Deze overige baten houden onder andere verband met doorbelastingen aan UWV en gemeenten.

Lasten:

De totale afwijking in de kosten ten opzichte van de begroting is € 5,8 miljoen.

Doordat met name de projectmatige middelen voor een groot deel niet vooraf categoriaal verdeeld kunnen worden en dus ook als (niet categoriaal verdeeld) totaalbedrag zijn opgenomen, zijn de afwijkingen per kostencategorie in deze opstelling niet relevant. De besteding van de projectmatige middelen zal overwegend in de categorieën "Kosten extern personeel", "ICT kosten" en "overige materiële kosten" worden gerealiseerd. Ook de bezuinigingstaakstelling is niet categoriaal verdeeld in de begroting.

Het verschil tussen de jaarprognose en de totale jaarbegroting wordt zichtbaar in de kolom 'Verschil prognose minus begroting' in tabel 1. In de prognose zijn de incidentele beschikbare middelen voor het volledig begrote bedrag opgenomen. De kolom laat zien dat de hogere lasten (€ 5,8 miljoen) worden gecompenseerd door de hogere baten (€ 6,3 miljoen) waardoor er een positief exploitatiesaldo van € 0,5 miljoen is.

7.2. Overig

Reorganisatie

Onder goedkeuring van het Ministerie van SZW is in de jaarrekening 2006 een voorziening gevormd voor reorganisatiekosten van € 13,7 miljoen. De kosten (organisatie mobiliteitsbureau en directe kosten met betrekking tot de doelgroepen) drukken niet op het reguliere budget maar worden – voor zover het CWI medewerkers betreft - gefinancierd uit de reorganisatievoorziening.

Kosten beschikbaar stellen systemen aan ketenpartners

In de beschrijving van de ketensamenwerking in hoofdstuk 4 wordt in paragraaf 4.7 nader ingegaan op de kosten van het gebruik van onze systemen door de ketenpartners.

Digitaal klantdossier

Het programmamanagement dat sedert juni 2006 gevoerd door werd BKWI is gestopt per ultimo maart 2008. Vanaf april 2008 verzorgt CWI de financiële rapportage. In bijlage C van dit verslag wordt ingegaan op de status en verwachte voortgang in relatie tot de goedgekeurde werkplannen en de (verwachte) financiële besteding.

Tabel 1: baten/lasten

Realisatie januari t/m april 2008			2008		Verschil prognose minus begroting	
Regulier	Inciden- teel budget	Ttl	Jaar Prognose	Jaar Begroting		
Baten						
- SZW regulier	108,4		108,4	325,1	325,1	0,0
- SZW Regulier bezuinigingsvaststelling	-3,4		-3,4	-10,3	-10,3	
- SZW WSW	8,4		8,4	25,3	25,3	0,0
Subtotaal	113,4	0,0	113,4	340,1	340,1	0,0
- Bestemmingsfonds		0,9	0,9	13,3	13,3	0,0
Totaal door SZW bevestigd uitvoeringsbudget	113,4	0,9	114,3	353,4	353,4	0,0
- Onderhuur	2,5		2,5	11,9	8,5	3,4
- DKD t.b.v. ketenpartners			0,0	-3,9	-3,9	0,0
- Overige baten	3,7		3,7	11,0	8,0	3,0
Subtotaal	119,6	0,9	120,5	372,3	366,0	6,3
- Rente	1,1		1,1	2,0	2,0	0,0
Totaal CWI budget	120,6	0,9	121,5	374,3	368,0	6,3
Lasten						
Personeelskosten	69,2	0,0	69,3	202,9	218,5	-15,6
Kosten extern personeel	7,4	0,3	7,7	21,4	12,4	9,1
Afschrijvingskosten	3,9	0,0	3,9	13,0	13,0	0,0
Huisvestingskosten	15,1	0,0	15,1	44,2	45,9	-1,7
Beursvloerbeveiliging	0,9		0,9	3,3	3,5	-0,2
ICT kosten	16,7	0,4	17,2	53,4	41,2	12,2
Overige materiele kosten	11,2	0,2	11,4	35,5	34,4	1,1
Gespec. naar proj. maar niet categoriaal verdeeld			0,0		9,4	-9,4
Idem bezuinigingstaakstelling					-10,3	10,3
Ttl lasten	124,5	0,9	125,4	373,8	368,0	5,8
Exploitatiesaldo	-3,9	0,0	-3,9	0,5	-0,0	0,5

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

Tabel 2: Beschikbare middelen

Jaar: 2008

Bedragen x € 1 miljoen *)

Budget specificatie 2008	Regulier			Komt gedurende het jaar beschikbaar in de realisatie overeenkomstig de kosten realisatie				Aanvulling uit eigen exploitatie			Uitvoeringsbudget conform brief van SZW		
	Origineel budget	WSW	Correctie	Best.fonds 2007	Regulier aanvullende projecten	Totaal incidentaal	Tussentelling	Totaal beschikbaar 2008	Tussentelling	Totaal beschikbaar 2008	Aanvullende begroting	Totaal begroot beschikbaar	
Baten													
Regulier budget	325,1	25,3		350,4			0,0		350,4		350,4	350,4	
Bezuinigingstaakstelling			-10,3	-10,3			0,0		-10,3		-10,3	-10,3	
Onderhuur	8,5			8,5			0,0		3,4		11,9	0,0	
Ov. baten	8,0			8,0			0,0		3,0		11,0	8,5	
Sub regulier budget	341,6	25,3	-10,3	356,6	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	362,9		8,0	
Projecten:													
Digitaal klantendossier					5,3		5,3		5,3		5,3	5,3	
Digitaal klantendossier t.b.v. ketenpartners					-3,9		-3,9		-3,9		-3,9	-3,9	
BSN					1,1		1,1		1,1		1,1	1,1	
Handelsregisterwet					2,9		2,9		2,9		2,9	2,9	
Mobiliteitscentrum Thuiszorg (MCT)					1,0		1,0		1,0		1,0	1,0	
ICT projecten					2,0		2,0		2,0		2,0	2,0	
ZZ-Top					0,007		0,0		0,0		0,0	0,0	
Strategisch bewegen op de arbeidsmarkt (SBA)					0,085		0,1		0,1		0,1	0,1	
Jeugdwerkloosheid					0,400		0,4		0,4		0,4	0,4	
Talent 45+					0,410		0,4		0,4		0,4	0,4	
Arrangementenbank					0,136		0,1		0,1		0,1	0,1	
												0,0	
												0,0	
												0,0	
												0,0	
												0,0	
												0,0	
												0,0	
Totaal baten	341,6	25,3	-10,3	356,6	9,4	0,0	0,0	9,4	366,0	6,3	372,3	353,4	
												12,6	
												366,0	
Lasten													
Personeelskosten	206,3	12,2		218,5			0,0				218,5		
Kosten extern personeel	11,7	0,7		12,4			0,0				12,4		
Afschrijvingskosten	13,0			13,0			0,0				13,0		
Huisvestingskosten	44,0	1,9		45,9			0,0				45,9		
ICT-kosten	39,5	1,7		41,2			0,0				41,2		
Overige materiele kosten	29,1	8,8		37,9			0,0				37,9		
Rentelasten	-2,0			-2,0			0,0		0,0		-2,0		
Gespecificeerd naar projecten maar niet categoriaal verdeeld					9,4	0,0	9,4	6,3	15,7				
Taakstellende bezuiniging			-10,3	-10,3			0,0		-10,3				
Totaal lasten	341,6	25,3	-10,3	356,6	9,4	0,0	0,0	9,4	6,3	372,3			
Exploitatiesaldo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	353,4	14,6	
												368,0	

Uitvoeringsbudget conform brieven van Min van SZW:

Na de goedkeuringsbrief van het jaarplan en begroting 2008 volgens de brief van Min. van SZW nr.UB/A/2007/ d.d. 30 11 2007

350,4

Na de brief van het ministerie van SZW UB/A/2008/6338 d.d. 22 04 2008 komt het uitvoeringsbudget op

351,4

Na de goedk.brief over de jaarverslag 2007 van het ministerie van SZW UB/A/2008/7736 d.d.19 05 2008 komt het uitvoeringsbudget op

353,4

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

Categoriale begroting	366,9
Onderhuur en ov. baten	-16,5
Subtotaal	350,4
Best.fonds	1,0
Subtotaal	351,4
Via jrrrek. doorschuif	7,0
DKD	5,3
Taakstellende bezuiniging	-10,3
Subtotaal	353,4

Bijlage A: Balanced Scorecard CWI

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2008		Realisatie 2007	Realisatie januari - april 2008	Streefwaarde prestatie-indicator 2008	Afwijking realisatie t.o.v. streefwaarde	Signaal ****
A CWI & TRANSPANTIE ARBEIDSMARKT						
Transparantiebereik (markt bereik werk.nl + ABS)		55,5%	62,0%	60,0%	2,0%	Groen
Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer)		160.682	153.761	100.000	53,8%	Groen
B CWI & WERKZOEKENDEN						
Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10) *		6,8	6,9	7,0	-0,1	Oranje
Bejegeningcijfer CWI naar werkzoekenden (1-10) *		7,5	7,5	7,0	0,5	Groen
Ketenpreventiequote WW **		37,2%	-	-	-	-
Ketenpreventiequote WWB ***		-	-	-	-	-
CWI Preventiequote WW		24,1%	25,4%	20,0%	5,4%	Groen
CWI Preventiequote Wwb		55,6%	57,3%	55,0%	2,3%	Groen
Ketenuitstroomquote WW (binnen 12 maanden) **		79,5%	-	-	-	-
CWI Uitstroomquote WW route A		66,9%	65,2%	60,0%	5,2%	Groen
Ketenuitstroomquote Wwb ***		47,4%	-	-	-	-
CWI Uitstroomquote Wwb route A		52,0%	48,9%	52,0%	-3,1%	Oranje
Uitstroom naar werk 45+ (Jaarstreefwaarde = 57.800)		66.956	27.331	19.267	41,9%	Groen
Uitstroom naar werk < 27 (Interne Jaarstreefwaarde = 66.000)		-	25.263	22.000	14,8%	Groen
Uitstroom naar werk Krachtwijken		-	7.004	-	-	-
Uitstroom naar werk Pardonregeling (Interne Jaarstreefwaarde = 1.500)		-	352	500	-29,6%	Rood
Uitstroom naar werk Ondernemend de Uitkering Uit (Interne Jaarstreef = 2.500)		-	1.554	833	86,5%	Groen
Tijdsheidsquote indicatie Wsw (% binnen 16 weken)		97,7%	94,9%	95,0%	-0,1%	Oranje
Tijdsheidsquote herindicatie Wsw (% binnen 16 weken)		98,5%	97,7%	95,0%	2,7%	Groen
C CWI & WERKGEVERS						
Waarderingscijfer werkgevers (1-10) *		6,7	6,8	7,0	-0,2	Oranje
Aantal vervulde vacatures via vestigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 95.000)		106.051	37.889	31.667	19,6%	Groen
Tijdsheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)		84,3%	86,2%	82,0%	4,2%	Groen
Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)		94,2%	86,2%	94,0%	-7,8%	Rood

* Resultaten hebben betrekking op het eerste kwartaal 2008

** Door de aanpassing van definities in de WW-statistiek van UWV, is het nog niet mogelijk om realisatiecijfers voor de ketenquoten WW op te nemen.

*** De beschikbare realisatiecijfer over de ketenquoten Wwb zijn sterk verouderd en zijn derhalve niet opgenomen in deze Balanced Scorecard.

**** Groen: afwijking ten opzichte van norm (%) $\geq 0\%$. Bij de waarderingscijfers is dit ≥ 0 .

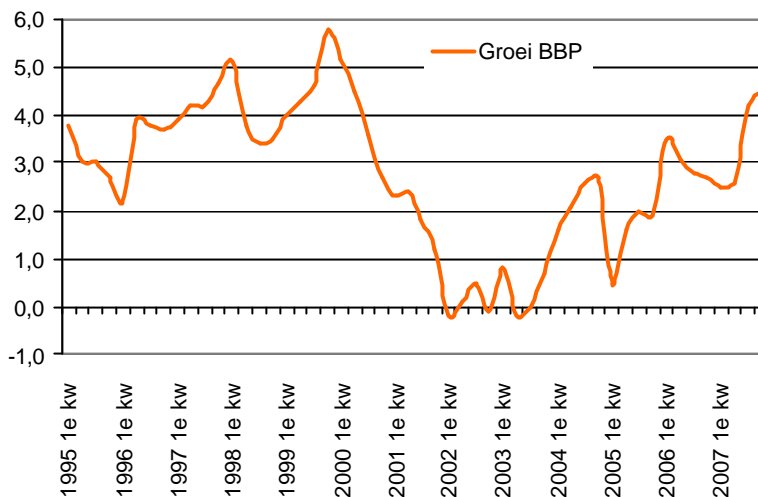
**** Oranje: afwijking ten opzichte van norm (%) niet $\geq 0\%$; maar wel $\geq -5\%$. Bij de waarderingscijfers is dit niet ≥ 0 , maar wel ≥ -1 .

**** Rood: afwijking ten opzichte van norm (%) $< -5\%$. Bij de waarderingscijfers is dit < -1 .

Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt in de eerste vier maanden van 2008

Economie groeit in 2008 in lager tempo

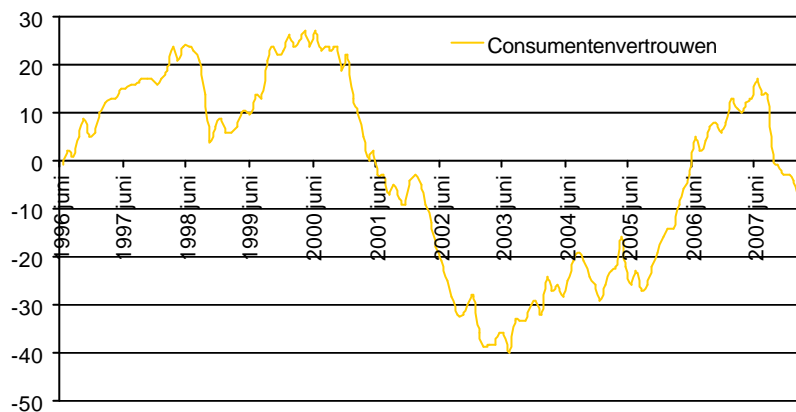
De economie heeft in 2007 goed gepresteerd. De economische groei over 2007 kwam uit op gemiddeld 3,5%. Dit is de hoogste toename in zes jaar tijd. Met name in het 4^e kwartaal groeide de Nederlandse economie krachtig met maar liefst 4,5%. De aardgaswinning was een belangrijke impuls voor deze hoge toename economische activiteiten. De groei werd gedragen door de huishoudens, overheid, investeringen en uitvoer. Ook de werkloosheid ontwikkelt zich nog steeds gunstig.



De verwachting is dat de Nederlandse economie in 2008 – gezien de terugval in de internationale conjunctuur – minder hard zal groeien.

Consumentenvertrouwen laag

De Nederlandse consument heeft het afgelopen jaar fors minder vertrouwen in de economie gekregen. Vooral het oordeel over het economisch klimaat is ongunstig. Over de koopbereidheid is men iets minder somber. In maart 2008 is onder consumenten het aantal optimisten 9% lager dan het aantal pessimisten.



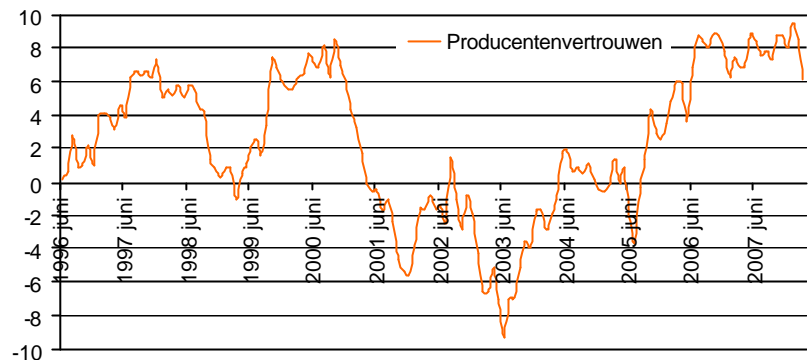
Toch is de Nederlandse consument – ondanks de crisis op de financiële markten – minder somber dan de consumenten in de meeste andere landen in de Europese Unie. Nederland bezet de vierde plaats op de Europese vertrouwensladder.

Een minder groot vertrouwen in de economie resulteert gewoonlijk in minder grote uitgaven van consumenten, waardoor de economie de komende tijd minder snel kan groeien.

Optimisme van producenten minder groot

Ondernemers in de industrie zijn nog altijd positief gestemd. Echter het optimisme is de afgelopen maanden afgenomen. De ondernemers waren in maart minder positief over de verwachte productie en de voorraad gereed product.

Daarentegen verbeterde het oordeel over de orderpositie van de ondernemers. Zo is de index over de orderportefeuille in zeventien jaar tijd niet zo hoog geweest.



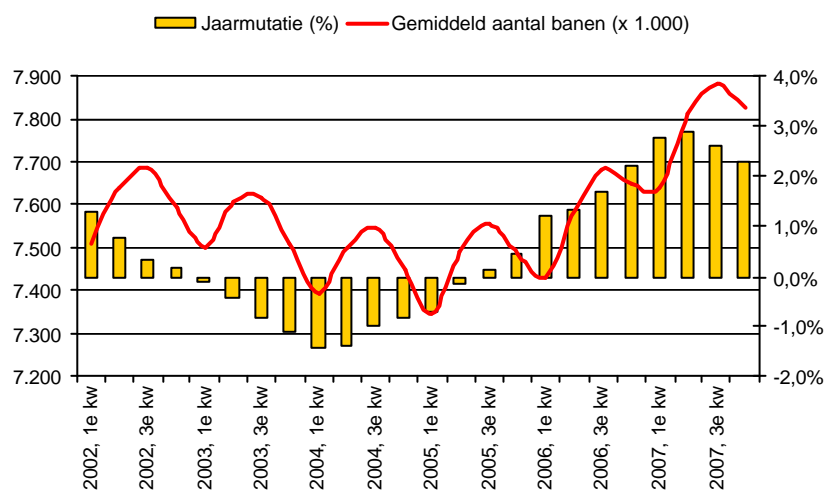
Over de werkgelegenheid blijven ondernemers in de industrie eveneens positief. Het aantal ondernemers dat uitgaat van een stijging van de personeelsomvang was in maart groter dan het aantal dat een daling voorzag.

Aantal banen op recordhoogte en aantal vacatures blijft hoog

De groei van de Nederlandse economie vertaalt zich in een hoge vraag van werkgevers naar arbeid. Eind vorig jaar was er een recordaantal banen van 7,8 miljoen. Dit is 175 duizend hoger dan het jaar daarvoor, een stijging met maar liefst 2,3%. De banengroei is op gang gekomen in de eerste helft van 2005 en is tot medio 2007 steeds sneller verlopen. In het 2^e kwartaal van 2007 bereikte de banengroei met 2,9% een top, waarna de banengroei in de rest van het jaar iets terugliep (oranje staven in de grafiek; rechteras). Daarnaast is een duidelijk seizoenpatroon zichtbaar in het aantal banen (rode lijn in de grafiek; linkerass).

De banengroei in 2007 is vergelijkbaar met die in de tweede helft van de jaren negentig. De toename van de banen werd gedragen door vrijwel alle

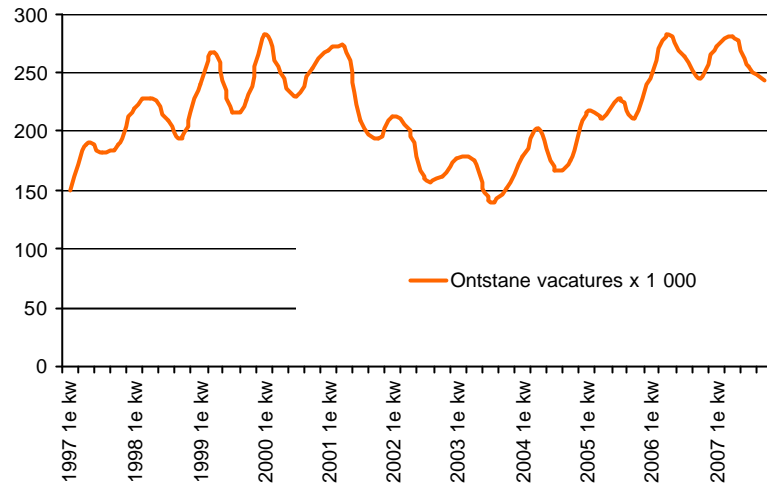
bedrijfstakken. De hoogste banengroei vond plaats in de zakelijke dienstverlening. Het merendeel betreft uitzendbanen. Maar ook de horeca, de handel en de bouw droegen flink bij. Een belangrijke banenmotor blijft de omvangrijke sector zorg met 2,2% meer banen. Daarentegen is het aantal banen bij de overheid en de industrie de afgelopen jaren nauwelijks gestegen.



Gezien de uitbundige groei van het aantal banen is het geen verrassing dat het aantal vacatures hoog blijft. Het aantal openstaande vacatures bereikte eind september 2003 een dieptepunt (90 duizend). Sindsdien is het aantal gegroeid tot een record van 236 duizend aan het eind van het 3^e kwartaal van 2007. In het laatste kwartaal van 2007 bleef het aantal vacatures stabiel. Veel openstaande vacatures zijn er in

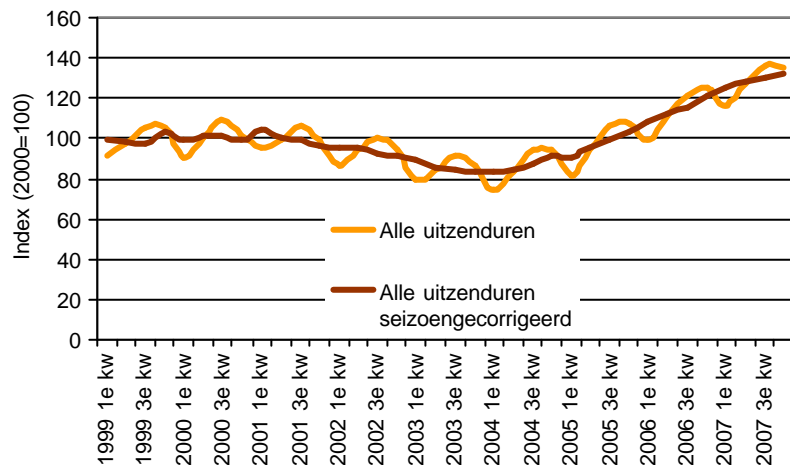
de commerciële dienstverlening (zoals zakelijke dienstverlening en handel), bouw, industrie en de zorg. Bijna de helft van de vacatures zit bij de grote ondernemingen (100 werkzame personen of meer). Voor werkzoekenden zijn vooral de vacatures van belang die

gedurende het jaar ontstaan. Op jaarbasis ontstonden ruim 1 miljoen nieuwe vacatures en dit getal blijft daarmee globaal op hetzelfde hoge niveau als vorig jaar.



Aantal uitzenduren daalt iets

Het aantal mensen dat via een uitzendbureau werkzaam is, is eveneens een goede indicator van de economische ontwikkeling. Deze bedrijfstak is te kenschetsen als vroegcyclisch. Een conjuncturomslag is als eerste zichtbaar bij uitzendbureaus. Volgens het CBS is de groei van uitzenduren in de loop van 2007 steeds minder groot geworden.

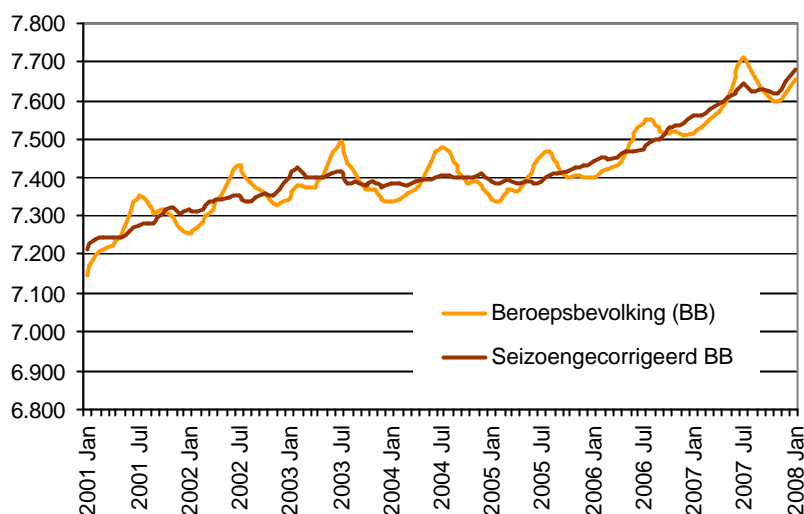


Een recenter beeld van marktontwikkelingen geeft de Algemene Bond van Uitzendondernemingen (ABU). In de eerste 12 weken van 2008 daalde het aantal uitzenduren bij de ABU-bedrijven met 3%. De daling was zowel bij de medische, administratieve, industriële als de technische sector zichtbaar.

Beroepsbevolking blijft toenemen

De bevolking met een leeftijd van 15-64 jaar wordt het arbeidspotentieel genoemd (11 miljoen).

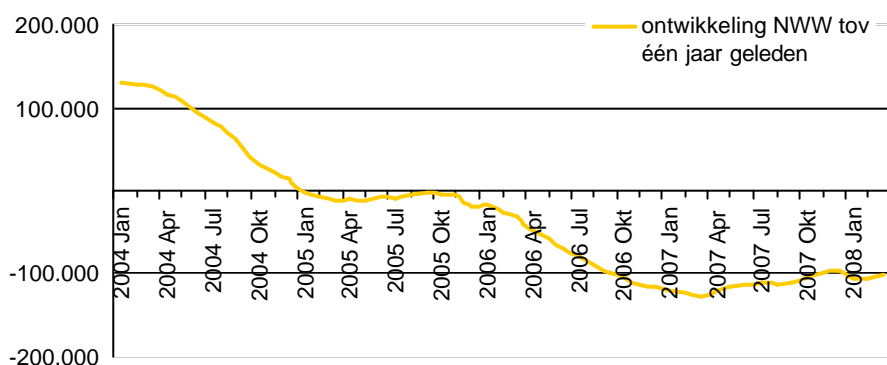
Een deel van dit arbeidspotentieel ambieert geen baan. De rest (7,6 miljoen) is de beroepsbevolking. De omvang van de beroepsbevolking stijgt snel. In maart was de beroepsbevolking 120 duizend hoger dan vorig jaar. Dit is mede te danken groei van het aantal banen. De uitbundige groei van het aantal banen lokt meer mensen naar de arbeidsmarkt. Vooral bij vrouwen is de groei van beroepsbevolking fors.



Aantal niet-werkende werkzoekenden blijft dalen

Het aantal banen stijgt sneller dan de omvang van de beroepsbevolking. Het aantal bij CWI ingeschreven niet-werkende werkzoekenden daalt nog steeds hard. Eind maart

waren er 102 duizend (19%) minder niet-werkende werkzoekenden ten opzichte van een jaar eerder. Daarmee duikt het aantal niet-werkende werkzoekenden (441 duizend) onder het laagste niveau in de vorige hoogconjunctuur.



Economische verwachtingen 2008 minder gunstig

Het Centraal Planbureau (CPB) heeft eind maart een nieuwe doorrekening van de Nederlandse economie gemaakt. Voor een open economie als de Nederlandse zijn vooral de ontwikkelingen in het buitenland van groot belang. In de Verenigde Staten vertraagt de economische groei. Bovendien zijn er forse problemen op de internationale financiële markten. Het Centraal Planbureau verwacht dan ook voor 2008 een fors lagere economische groei: 2¼%. Daarbij merkt het CPB op dat deze groei voor een groot deel eigenlijk al gerealiseerd is in 2007 en vooral door 'overloop' tot stand komt. Immers als alleen al het hoge niveau van economische productie van eind 2007 wordt gehandhaafd zou al een gemiddelde economische groei in 2008 gerealiseerd worden van bijna 2%⁷.

Voor 2008 verwacht het CPB toch nog een verdere daling van de werkloosheid. De spanning op de arbeidsmarkt blijft dus hoog en neemt zelfs nog iets toe. Het

⁷ CPB, 'Centraal Economisch Plan 2008', blz. 38.

gevolg is dat het CPB verwacht dat de contractlonen in 2008 stijgen met 3¼%. Hogere kosten van productiefactoren (hogere lonen en hogere kapitaalkosten) zorgen voor een hoger inflatiepeil.

Recente realisaties van het aantal niet-werkende werkzoekenden bevestigen het werkloosheidsbeeld van het CPB. Het aantal niet-werkende werkzoekenden van CWI in de eerste maanden van het jaar daalt onverminderd verder.

Concluderend kan gesteld worden dat de Nederlandse economie nog steeds goed presteert en dat de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt duiden op een grotere krapte. Wel wijzen conjunctuurindicatoren (groei van het aantal banen, consumenten/producentenvertrouwen, uitzenduren) op minder uitbundige ontwikkelingen. De economische groei wordt dan ook in 2008 lager en de werkloosheid zal in de loop van het jaar langzamer gaan dalen.

Bijlage C: Financiële voortgangsrapportage Digitaal Klantdossier (DKD)

Financiële voortgangsrapportage DKD 2008 (t/m april)

Kosten Programma Digitaal Klantdossier 2008	aangevraagd Budget conform plan 2008	budget programma middelen obv PvA	Inzet eigen middelen keten partner	Totaal geaccordeerd incl. wijzigingen	Werkelijk besteed t/m april 2008	Prognose nog te besteden 2008	Totale prognose 2008	Vershil totale prognose 2008 - budget totaal geaccordeerd
Totaal CWI	€ 2.572.780	€ 1.369.610	€ 1.197.304	€ 1.375.476	€ 447.123	€ 2.049.527	€ 2.496.650	€ 1.121.174
Totaal UWV	€ 2.000.000	€ 1.608.787	€ 391.213	€ 1.608.787	€ 689.649	€ 1.270.277	€ 1.959.926	€ 351.139
Totaal CP-ICT	€ 450.000	€ 1.412.422	€ 0	€ 1.412.422	€ 348.000	€ 102.000	€ 450.000	-€ 962.422
Totaal BKWI	€ 895.000	€ 900.866	€ 0	€ 895.000	€ 764.197	€ 130.800	€ 894.997	-€ 3
Totaal ketenpartners	€ 5.917.780	€ 5.291.685	€ 1.588.517	€ 5.291.685	€ 2.248.969	€ 3.552.604	€ 5.801.573	€ 509.888
Implementatie DKD 2008	€ 735.000				€ 540.714	€ 102.092	€ 642.806	€ 642.806
DB03 Doorontwikkelen omgekeerde intake	€ 317.780				€ 2.737	€ 298.939	€ 301.676	€ 301.676
DB04 Ontwikkelen nieuwe E-formulieren: DigiD partner WWB	€ 10.000				€ 29.924	€ 0	€ 29.924	€ 29.924
DB06 Basis werkmap (onderdeel e-portfolio)	€ 10.000				€ 19.230	€ 0	€ 19.230	€ 19.230
CDK Aansluiten CWI bronnen (CDK, SONAR, werk.nl, ABS)	€ 2.000.000				€ 249.504	€ 1.750.496	€ 2.000.000	€ 2.000.000
DB05 Doorontwikkelen WW intake	€ 1.010.000				€ 249.554	€ 390.446	€ 640.000	€ 640.000
C Nieuwe Views per ketenpartner	€ 450.000				€ 13.490	€ 436.758	€ 450.248	€ 450.248
2A Afronden ontsluiten UDP (* nieuw)	€ 225.000				€ 269.742	€ 358.288	€ 628.030	€ 628.030
G4 Granulariteit van berichten UWV	€ 40.000				€ 803	€ 39.197	€ 40.000	€ 40.000
Ontsluiten IB Groep	€ 100.000				€ 38.842	€ 130.800	€ 169.642	€ 169.642
Single sign-on	€ 265.000				€ 282.148	€ 0	€ 282.148	€ 282.148
Stafbureaus	€ 410.000				€ 302.436	€ 45.588	€ 348.024	€ 348.024
Aansluiten PIP (mijnoverheid.nl)	€ 70.000				€ 43.286	€ 0	€ 43.286	€ 43.286
Doorlopende audit HEC	€ 75.000				€ 78.592	€ 0	€ 78.592	€ 78.592
Programma bureau	€ 200.000				€ 127.967	€ 0	€ 127.967	€ 127.967
subtotaal doorlopend	€ 5.917.780				€ 2.248.969	€ 3.552.604	€ 5.801.573	€ 5.801.573
Totaal activiteiten	€ 5.917.780	€ 5.291.685	€ 1.588.517	€ 5.291.685	€ 2.248.969	€ 3.552.604	€ 5.801.573	€ 5.801.573