

## Bijlage 1 Prestatie-indicatoren UWV

UWV	realisatie 2005	realisatie 2006	realisatie 2007	1 <sup>e</sup> tertaal 2008	norm 2008
<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>					
1. Juist oordeel re-integratieverslag	-	-	88%	89%	70%
2. Percentage herstelde vangnet gevallen binnen 13 weken	-	83%	82%	83%	85%
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>					
3a. Tijdigheid WW: beslissing < 8 weken	94%	95%	-	-	-
3b. Tijdigheid WW: 1 <sup>e</sup> betaling < 4 weken na aanvraag	-	-	82%	87%	75%
4a. Tijdigheid WIA: beslissing < 10 weken	-	50%	76%	-	-
4b. Tijdigheid WIA: 1 <sup>e</sup> betaling < 4 weken na EWT	-	-	-	87%	65%
5a. Tijdigheid ZW: beslissing < 4 weken	71%	88%	88%	-	-
5b. Tijdigheid ZW: 1 <sup>e</sup> betaling < 4 weken na ziekmelding	-	-	-	77%	75%
6. Tijdigheid Wajong: 1 <sup>e</sup> betaling < 18 weken	-	-	-	82%	80%
7. Rechtmatigheid	98,8%	98,4%	98,5%	n.v.t.	99%
8. Compliance	> 75%	> 84%	> 85%	n.v.t.	80%
9. Afdoening fraudegevallen	-	96%	96%	96%	95%
<b>Resultaatgebied 3: bevorderen re-integratie / uitstroom</b>					
10. Plaatsingspercentage AG	-	32% (2002)	34% (2002) 31% (2003, 2004, 2005)	32% (2004) 33% (2005)	30%
11a. Plaatsingspercentage WW	-	33% (2002)	-	-	-
11b. Arbeidsuitstroomquote WW	-	-	48%	46%	45%
12. Re-integratieaanbodquote WW	-	81%	93%	93%	90%
13. Uitstroomquote ZW na 13 wk	-	76%	77%	78%	80%
<b>Resultaatgebied 4: klantgericht</b>					
14. Klanttevredenheid	6,3	-	6,7	6,8	6,8
15. Waardering van de klant = 7 op de volgende deelaspecten	-	-	-	-	-
• Persoonlijke aandacht	-	-	-	70%	65%
• Bereikbaarheid/toegankelijkheid	-	-	-	71%	65%
• Kwaliteit reactie/communicatie	-	-	-	68%	65%
• Snelle definitieve betaling	-	-	-	69%	75%
16. Directe telefonische afwikkeling	-	-	88%	-	-
17. Gegevenslevering aan derden binnen termijn	-	-	-	100%	80%

Resultaatgebied 5: efficiency					
18. Efficiënte uitvoeringsprocessen	18% bezuinigd	25% bezuinigd	binnen budget	4% boven het viermaands budget	binnen budget
19. Uitvoeringskosten vs. Programmauitgaven	-	-	-	8,2%	Kengetal

**Groen** = De norm is behaald

**Rood** = De norm is niet behaald

**Blauw** = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

### Toelichting

#### Ad 1 juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij de aanvraag einde wachttijd. Vanaf 2007 meet het UWV maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. De waarde van 88% voor 2007 is gebaseerd op de uitkomsten van de toetsingen van de re-integratieverslagen tot en met oktober 2007. De toetsingen vinden immers achteraf plaats. Op het moment van het 1<sup>e</sup> tussentijdse verslag zijn de uitkomsten bekend van de toetsingen van de re-integratieverslagen tot en met december 2007: 89% van de beoordeelde dossiers werd door het UWV als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is, zoals verwacht, ruim boven de streefwaarde van 70% voor 2008.

#### Ad 2 Percentage herstelde vangnetgevallen binnen 13 weken

Het beleid van het UWV is erop gericht om het ziekteverzuim van vangnetgevallen door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór dertien weken. In 2007 herstelde 82% van de vangnetgevallen in de eerste dertien weken. Voor 2008 is de norm op 85% gesteld. De score van 83% is een lichte verbetering ten opzichte van de score voor 2007, maar haalt nog niet de streefwaarde van 85%. Om het kortdurende ziekteverzuim terug te dringen heeft UWV de interne samenwerking en communicatie geïntensiveerd. Daarmee geeft UWV tijdig en gericht aandacht aan klanten met een hoog risico op langdurig verzuim.

#### Ad 3 Tijdigheid WW

De tijdigheidindicator is gericht op de klant. Het UWV streeft er dan ook naar om de klanten binnen 4 weken na de 1<sup>e</sup> uitkeringsdag de eerste definitieve betaling te laten ontvangen. De oorspronkelijke tijdigheidindicator WW (beslissen binnen 8 weken) is in 2007 vervallen. De score over 2007 is 82% en voldeed daarmee aan de doelstelling van 70%. Voor 2008 is de norm verhoogd naar 75%. Met een score van 87% over de 1<sup>e</sup> vier maanden van 2008 voldoet UWV ruimschoots aan de doelstelling.

#### Ad 4 Tijdigheid WIA

Net als bij de tijdigheid WW is voor de tijdigheidindicator WIA met ingang van 2008 overgegaan van het meten van de tijdigheid van de beslissing naar het meten van de tijdigheid van de eerste betaling. Het UWV streeft ernaar dat klanten binnen 4 weken na Einde

Wachttijd (EWT) de eerste definitieve betaling ontvangen. Met een score van 87% voldoet UWV aan de norm (65%). Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de tijdigheidcijfers voor de WIA, de ZW en de Wajong voorlopige cijfers zijn. Het voorbehoud wordt gemaakt omdat in de cijfers ondermeer voorschotbetalingen zijn meegenomen.

#### Ad 5 Tijdigheid ZW

Net als bij de WW en de WIA is voor de tijdigheidindicator ZW met ingang van 2008 overgegaan op het meten van de tijdigheid van de beslissing naar het meten van de tijdigheid van de eerste betaling. Het UWV streeft er naar dat klanten binnen 4 weken na ziekmelding de eerste definitieve betaling ontvangen. Met een score van 77% voldoet aan de norm voor 2008 (75%). Ook dit cijfer is een voorlopig cijfer.

#### Ad 6 Tijdigheid Wajong

Met ingang van 2008 wordt ook over de tijdigheid Wajong als prestatie-indicator gerapporteerd. Deze indicator meet het percentage klanten dat binnen 18 weken na aanvraag de eerste definitieve betaling van de uitkering ontvangt. Bij de Wajong kennen aanvragen soms een ingangsdatum in het verleden. De termijn van 18 weken is gebaseerd op de wettelijke beslistermijn van 13 weken plus een gemiddelde betaaltermijn van 5 weken. Ook de score over de eerste vier maanden van 82% betreft een voorlopig cijfer (norm = 80%).

#### Ad 7 Rechtmatigheid

De rechtmatigheid in 2007 is met een score van 98,5% licht verbeterd ten opzichte van 2006, maar ligt nog wel onder de norm van 99%. Het niet behalen van de norm wordt met name veroorzaakt door financiële fouten bij de ZW. Het grootste percentage financiële fouten heeft betrekking op de dagloonvaststelling. Voor 2008 richten de verbetermaatregelen zich op dit risico. De eerste scores over 2008 zijn beschikbaar in het 2<sup>e</sup> tussentijdse verslag.

#### Ad 8 Compliance

De bekendheid onder klanten met verplichtingen wordt één keer per jaar gemeten (jaarverslag). In 2007 is de bekendheid onder klanten met verplichtingen vrijwel gelijk aan 2006. Gemiddeld is ruim 85% van de klanten bekend met de relevante regels (2006: 84%). Voor 2008 is de norm verhoogd naar 80%.

#### Ad 9 Afdoening fraudegevallen

Het UWV heeft in de eerste vier maanden van 2008 96% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie. Dit percentage is gelijk aan 2007 en ligt boven de norm van 95%.

#### Ad 10 Plaatsingspercentage AG

Het plaatsingspercentage geeft het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten weer. Voor het plaatsingspercentage AG geldt in 2008 een norm van 30%. Vanaf 2007 wordt het kalenderjaar waarin het traject gestart is als basis gehanteerd. Voor de jaren 2002 tot en met 2005 wordt voldaan aan de doelstelling. Alle scores liggen ruim boven de 30%. De plaatsingspercentages voor 2006 en 2007 zullen nog toenemen, omdat voor deze jaren nog niet alle trajecten zijn afgesloten.

#### Ad 11 Arbeidsuitstroomquote WW

Met de uitbreiding van het dienstverleningspakket met bijvoorbeeld de intensieve begeleiding verwacht het UWV meer kortdurende en specifieke diensten in te kopen als onderdeel van de re-integratieaanpak. Ter verbetering heeft het UWV in 2007 de arbeidsuitstroomquote WW geïntroduceerd. Daarbij worden instroom in re-integratietrajecten, keuze van dienstverlening (begeleiding re-integratiecoach, reguliere trajecten via het re-integratiebureau en IRO) en resultaten van de re-integratieaanpak inzichtelijk gemaakt. Met de arbeidsuitstroomquote meet het UWV het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak. De norm voor 2008 is verhoogd ten opzichte van 2007 en gesteld op 45% (norm 2007: 40%). De score over de eerste vier maanden 2008 bedraagt 46% en voldoet daarmee aan de norm.

#### Ad 12 Re-integratieaanbodquote WW

De prestatie-indicator re-integratieaanbodquote WW ziet er op toe dat voor WW-klanten die de duurgrens van 12 maanden dreigen te overschrijden, een re-integratieactiviteit is gestart. Onder re-integratieactiviteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject verstaan, als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de re-integratiecoach worden aangeboden. De norm voor 2008 is evenals in 2007 gesteld op 90%. Voor de eerste vier maanden van 2008 bedraagt de score, net als in 2007, 93%.

#### Ad 13 Uitstroomquote ZW na 13 weken

De uitstroomquote ZW meet het aantal personen dat tussen 13 weken en twee jaar ziek is geweest en uit de ZW uitstroomt. Dit wordt afgezet tegen het totale aantal personen dat langer dan 13 weken ziek is geweest. De norm voor 2008 is bijgesteld en verhoogd naar 80% (norm 2007: 75%) De score over de eerste vier maanden is 78% en dus een verbetering van de score ten opzichte van 2007 (77%). De score voldoet echter nog net niet aan de doelstelling voor 2008. UWV heeft verschillende maatregelen genomen om de uitstroom te bevorderen en daarmee de doelstelling voor 2008 te halen. De interne overdrachten worden versneld en er worden sneller probleemanalyses en plannen van aanpak gemaakt. Daarnaast vindt een strakkere begeleiding plaats.

#### Ad 14. Klanttevredenheid

Het UWV stelt een klantgerichtheidsmonitor op, die cijfermatige informatie levert over de klantgerichtheid op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening van het UWV. Het UWV heeft in 2007 besloten om voor de meting van de klanttevredenheid gebruik te maken van deze klantgerichtheidsmonitor en het algemene tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek niet langer uit te voeren. Hierdoor kan er frequenter gerapporteerd worden over de klanttevredenheid. De cijfers uit de klantgerichtheidsmonitor zijn goed vergelijkbaar met de cijfers uit het klanttevredenheidsonderzoek. De frequentie van de klantgerichtheidsmonitor voor uitkeringsgerechtigden wordt aangepast en wordt op termijn één keer per vier maanden gemeten.

Over de eerste drie maanden van 2008 is de klanttevredenheid gestegen. De score is een 6,8 (2007: 6,7; 2006: 6,1). Ook het percentage tevreden klanten is gestegen van 69% in 2007 naar 74% in het eerste kwartaal van 2008.

UWV meet de klanttevredenheid van werkgevers vanaf 2008 twee keer per jaar. De eerste resultaten zijn waarschijnlijk beschikbaar in het 2<sup>e</sup> tussentijdse verslag. Om de klanttevredenheid te verhogen zijn door UWV onder meer de volgende acties in gang gezet:

- verruimen van de mogelijkheden tot elektronisch ziek- en herstelmelden;
- aanpassen en uitbreiden van communicatiemiddelen;
- verder professionaliseren van UWV Werkgevertelefoon.

#### Ad 15 Waardering van de klant op deelaspecten

Bij de verbetering van de klantgerichtheid staan de deelaspecten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid, kwaliteit van reactie/communicatie en snelle betaling centraal. Vanaf 2008 rapporteert het UWV over de waardering van klanten op genoemde deelaspecten als prestatie-indicator. Het UWV stelt daarbij als norm dat in 2008 65% van de klanten de inzet op de deelaspecten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit van reacties/communicaties met tenminste een 7 waardeert. Bij het deelaspect snelle betaling geldt als norm dat 75% van de klanten dit met tenminste een 7 waardeert. Op de kernbegrippen van betere dienstverlening, persoonlijke aandacht (70%), bereikbaarheid (71%) en kwaliteit van de reactie (68%) voldoet de score ruim aan de norm. Op het aspect snelheid/tijdigheid (69%) nog niet.

#### Ad 16 Directe telefonische afwikkeling

Met ingang van 2008 is de directe telefonische afwikkeling als prestatie-indicator vervallen. De waardering van de klant op deelaspecten (zie ad.15) is hiervoor in de plaats gekomen.

#### Ad 17 Gegevenslevering aan derden binnen afgesproken termijn

Met ingang van 2008 is de tijdige gegevenslevering aan afnemers binnen de loonaangifteketen als prestatie-indicator opgenomen, met als norm dat 80% van de gegevens binnen de met de afnemer afgesproken termijn wordt geleverd. UWV scoort 100% over de eerste vier maanden van 2008.

#### Ad 18 Efficiënte uitvoeringsprocessen

In 2007 is het UWV zowel voor de uitvoeringskosten als voor de projectkosten binnen de budgettaire kaders gebleven. Over de eerste vier maanden van 2008 liggen de uitgaven 4% hoger dan het budget dat voor de eerste vier maanden van 2008 was opgesteld. De overschrijding wordt veroorzaakt door extra activiteiten inzake de Ziektewet als gevolg van een groeiende populatie uitzendkrachten, hogere kosten aan claimbehandeling Arbeidsongeschiktheid als gevolg van complexere gevalsbehandelingen en hogere kosten sociaalplan als gevolg van boventallig verklaarde medewerkers begin dit jaar. UWV zet zich in om eind dit jaar binnen het budget voor 2008 te blijven.

#### Ad 19 Verhouding uitvoeringskosten - programmauitgaven

Met het UWV is afgesproken om nader inzicht te verschaffen in de doelmatigheid van de uitvoering. Met ingang van 2008 is daarom de verhouding tussen de uitvoeringskosten en de programmakosten (uitkeringslasten en sociale werkgeverslasten) als kengetal opgenomen. Om ervaring op te doen is ervoor gekozen om voor 2008 nog geen norm aan deze indicator voor het UWV te verbinden. In de eerste vier maanden van dit jaar bedraagt de verhouding 8,2%.

## Bijlage 2 Prestatie-indicatoren CWI

CWI	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Realisatie 2007	1 <sup>e</sup> tertaal 2008	Norm 2008
<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>					
1. Preventiequote WW	20,1%	19,6%	24,1%	25,4%	20%
2. Preventiequote WWB	48%	53,1%	55,8%	57,3%	55%
3. Uitstroomquote WW (fase 1)	59,3%	64,8%	72%	-	-
4. Uitstroomquote WWB (fase 1)	60,5%	63,4%	70,5%	-	-
5. Uitstroomquote WW (route A)	-	-	66,9%	65,2%	60%
6. Uitstroomquote WWB (route A)	-	-	52%	48,9%	52%
7. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	90.891	104.844	106.051	37.889	95.000
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>					
8. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	63,5%	93,5%	97,7%	94,9%	95%
9. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	64,6%	96%	98,5%	97,7%	95%
<b>Resultaatgebied 3: bemiddeling</b>					
10. Aantal ingediende vacatures	292.480	321.139	296.075	-	kengetal
11. Transparantiebereik	56,1%	64,8%	55,5%	62,0%	60%
<b>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</b>					
12. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI/werkzoekenden	7,3	6,3	6,8	6,9	7
13. Bejegeningscijfer CWI naar werkzoekenden	-	7,2	7,5	7,5	7
14. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7	6,8	6,7	6,8	7
<b>Resultaatgebied 5: efficiency</b>					
15. Efficiency	9%	18%	20%	binnen budget	binnen budget

**Groen** = de norm is behaald

**Rood** = de norm is niet behaald

### Toelichting

#### Ad 1 & 2 Preventiequote WW en WWB

In 2007 hoefden bijna 68.000 werkzoekenden niet voor een WW-uitkering overgedragen te worden aan UWV. Dit resulteerde in een preventiequote WW van 24,1%. De preventiequote WWB was in 2007 55,8%. Ruim 75.000 werkzoekenden hoefden niet voor een WWB-uitkering aan de gemeente te worden overgedragen. Voor 2008 zijn de streefwaarden naar boven bijgesteld. In de eerste vier maanden van 2008 zijn de preventiequotes voor de WW en de WWB wederom gestegen naar 25,4% respectievelijk 57,3%.

### Ad 3 t/m 6 Uitstroomquote WW en WWB

Vanaf 2007 worden nieuwe werkzoekenden ingedeeld volgens de nieuwe indelingsmethode (route A/B in plaats van fase 1 t/m 4). In 2007 zijn voor de volledigheid nog beide cijfers opgenomen. Gecombineerde cijfers (fasering en routing samen) leveren in 2007 een uitstroomquote WW op van 69,5%. Van de 204.000 voor een uitkering aan UWV overgedragen werkzoekenden zijn bijna 142.000 werkzoekenden binnen zes maanden uitgestroomd. De gecombineerde uitstroomquote WWB was in 2007 57,0%. Van de ruim 24.500 aan gemeenten voor een uitkering overgedragen werkzoekenden zijn ruim 14.000 werkzoekenden binnen zes maanden uitgestroomd.

Voor 2008 zijn de streefwaarden voor de uitstroomquotes naar boven bijgesteld. Er wordt alleen nog gerapporteerd over route A, omdat inmiddels alle vestigingen zijn overgestapt op de A/B-routing. De eerste vier maanden van 2008 is de uitstroomquote WW 65,2%, waarmee de streefwaarde wordt gerealiseerd. De norm voor de uitstroomquote WWB wordt echter nog niet gehaald. CWI verwacht de norm in 2008 uiteindelijk wel te realiseren.

### Ad 7 Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI

In 2007 zijn door CWI 106.051 vacatures vervuld. Hiermee heeft CWI de streefwaarde ruimschoots gehaald. Dezelfde streefwaarde is aangehouden voor 2008. CWI ligt met een realisatie van bijna 38.000 op schema in 2008. Resultaten die behaald worden met de dienstverlening aan 45+-ers worden apart inzichtelijk gemaakt.

### Ad 8 & 9 Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

In 2007 heeft CWI ruimschoots de norm van 90% behaald.

De streefwaarden voor 2008 zijn verhoogd naar 95%. Bij de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling wordt in 2008 een pilot uitgevoerd met betrekking tot kwaliteitsfinanciering. Hiermee wordt invulling gegeven aan het advies dat onderdeel uitmaakt van de SUWI-evaluatie (namelijk meer aandacht besteden aan de taakuitvoering en institutionele prikkels inbouwen in de sturingsrelatie) en aan het Coalitieakkoord.

De norm voor tijdigheid indicatie WSW wordt in de eerste vier maanden van 2008 nog net niet gehaald (94,9% ten opzichte van 95%). CWI verwacht dat de norm over heel 2008 wel zal worden gehaald.

### Ad 10 Aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI

Vanaf 2008 is deze indicator opgenomen als beleidsinformatie (kengetal) en komt daarom niet meer voor in de lijst van indicatoren. De indicator geeft alleen de vacatures weer die via vestigingen binnenkomen en niet bijvoorbeeld via internet. De indicator transparantiebereik geeft het totaal aantal te werven vacatures weer (zie hieronder).

### Ad 11 Transparantiebereik

CWI heeft in 2007 met een resultaat van 55,5% de afgesproken streefwaarde (60%) niet gehaald. Voor 2008 is de streefwaarde wederom op 60% vastgesteld. De resultaten over de eerste vier maanden van 2008 zijn veelbelovend met 62,0%.

### Ad 12, 13 & 14 Klantgerichtheid

Hoewel CWI nog niet de norm haalt voor klanttevredenheid, is er een duidelijke verbetering te zien in het oordeel van werkzoekenden. CWI scoorde in 2006 een 6,3, in 2007 een 6,8 en in

de eerste vier maanden van 2008 een 6,9. Het belangrijkste aandachtspunt is het aanbod van vacatures. De klanttevredenheid van de werkgevers is redelijk stabiel, maar wel onder de norm. Aandachtspunt is de kwaliteit van de geselecteerde kandidaten, die een cijfer van 5,6 krijgt.

Ad 15 Efficiency

In 2007 is CWI binnen het gestelde reguliere budget gebleven en heeft daarmee de SUWI-efficiencytaakstelling van 20% in 2007 gehaald. Voor 2008 geldt dat de doelen binnen de afgesproken reguliere budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. De taakstelling voor 2008 (€10,3 miljoen) in het kader van het Coalitieakkoord is in het budget 2008 verwerkt.



## Bijlage 3 Prestatie-indicatoren SVB

SVB	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Realisatie 2007	1 <sup>e</sup> tertaal 2008	Norm 2008
<b>Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstreking</b>					
1. Rechtmatigheid					
a Anw	99%	99,9%	100%	n.v.t.	99%
b AKW	99%	99,9%	99,9%	n.v.t.	99%
c AOW	99%	99,9%	99,9%	n.v.t.	99%
2. Nationale tijdigheid					
a AOW	97%	98%	99%	99,7%	98%
b ANW	89%	95%	97%	99,1%	96%
c AKW	96%	98%	99%	99,2%	96%
3. Internationale tijdigheid					
a AOW	92%	96%	98%	99,1%	96%
b ANW	85%	92%	96%	98,8%	96%
c AKW	89%	93%	96%	95,3%	96%
<b>Resultaatgebied 2: klantgerichtheid</b>					
4. Klanttevredenheid	-	82%	-	-	85%
5. Tijdigheid klachtenafhandeling	96%	98%	96%	n.v.t.	95%
<b>Resultaatgebied 3: efficiency</b>					
6. Efficiënte uitvoeringsprocessen	2,04%	3,6	5,0%	binnen budget	binnen budget
7. Kosten per klant per wet					< loon/prijs

**Groen** = de norm is behaald

**Rood** = de norm is niet behaald

**Blauw** = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

### Toelichting

#### Ad 1 Rechtmatigheid

Van alle in de geconsolideerde verantwoording opgenomen lasten mag niet meer dan één procent onrechtmatig zijn. In 2007 voldeed de SVB voor alle wetten ruim aan de gestelde normen.

#### Ad 2&3 Nationale en internationale tijdigheid

In 2007 heeft de SVB voor wat betreft de nationale en internationale tijdigheid alle normen ruim gehaald. Er is een duidelijke verbetering te constateren ten opzichte van 2006. Voor 2008 zijn de normen voor nationale en internationale tijdigheid naar boven bijgesteld. De tijdigheid internationaal AKW blijft de eerste vier maanden enigszins achter bij de verwachtingen door een toename van de instroom.

#### Ad 4 Klanttevredenheid

Het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek zal in 2008 weer worden uitgevoerd. De norm met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek is 85%. In 2008 zijn de callcenters komen te vervallen evenals de daarmee samenhangende prestatie-indicatoren. De nu

gehanteerde percentages zijn vergelijkbaar met het algehele percentage (85%) over klanttevredenheid.

#### Ad 5 Tijdigheid klantenafhandeling

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen zes weken gebeurt. In 2007 is 96% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. In het eerste tertaal 2008 is het aantal geregistreerde klachten naar verhouding lager dan in 2007. De invoering van de serviceteams draagt bij aan de grotere tevredenheid van klanten. Veel vragen en eerste signalen over mogelijke ontevredenheid worden direct in het een eerste contact tussen klant en servicemedewerker onderkend, waardoor de medewerker van de SVB deze snel kan oplossen en een klacht kan voorkomen.

#### Ad 6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt dat de doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. In 2007 is de SVB binnen het gestelde budget gebleven. Deze norm geldt ook voor 2008. De taakstelling voor 2008 (€2,3 miljoen) in het kader van het Coalitieakkoord is in het budget 2008 verwerkt. Op basis van de eerste vier maanden 2008 verwacht de SVB binnen het budget te blijven.

#### Ad 7 Kosten per klant per wet

De SVB geeft in het jaarverslag voor alle wetten de kosten per klant én de verhouding uitvoeringskosten – programma-uitgaven weer. De kosten per klant per wet in 2008 mogen ten opzichte van 2007 de maximaal toegekende loon- en prijsbijstelling niet overtreffen.

## Bijlage 4      Prestatie-indicatoren keten

Ketenindicatoren (landelijke realisaties)	Realisatie 2006	Realisatie 2007	Realisatie 1 <sup>e</sup> tertaal 2008
1. Ketenklantgerichtheid werkzoekenden	-	6,4	
2. Ketenklantgerichtheid werkgevers			
3. Ketenpreventiequote WW	32%	37,2%	38,5%
4. Ketenuitstroomquote WW	77%	79,5%	80,3%
5. Ketenpreventiequote WWB	-	62,1%	n.n.b.
6. Ketenuitstroomquote WWB	50%	47,4%	n.n.b.

### Ad 1 & 2 Ketenklanttevredenheid

De ketenpartners hebben een meetinstrument ontwikkeld dat de klantgerichtheid van de ketendienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers in beeld brengt. Het meetinstrument is gebaseerd op de specifieke klantprincipes voor zowel werkzoekenden als werkgevers. Bij deze klantprincipes moet dan gedacht worden aan bijvoorbeeld toegankelijkheid en persoonlijke aandacht voor werkzoekenden en professionaliteit en daadkracht voor werkgevers. De afgelopen jaren hebben diverse proefmetingen plaatsgevonden. Dit jaar zijn de resultaten over de tweede helft van 2007 bekend geworden betreffende de ketenklantgerichtheid werkzoekenden. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 6,4. Ten aanzien van de werkgeversgerichtheid hebben eveneens de eerste metingen plaatsgevonden. Drie van de vijf werkgeversprincipes worden door de werkgevers als positief beoordeeld: betrouwbaarheid (74% eens), professionaliteit (62% eens) en toegankelijkheid (62% eens). Werkgevers zijn kritischer over de mate waarin de dienstverlening voor vacaturevervulling zich kenmerkt door daadkracht en flexibiliteit. Een gemiddeld rapportcijfer moet nog worden ontwikkeld en vastgesteld. Conform het verzoek in de ketenmeibrief zullen de ketenpartners voor 2009 normen formuleren bij de ketenindicatoren.

### Ad 3 & 4 Ketenpreventiequote WW en Ketenuitstroomquote WW

De ketenpreventiequote WW is het saldo van werkzoekenden die de CWI niet aan het UWV heeft overgedragen (= preventiequote WW van 24,1%) én de overgedragen personen aan het UWV waaraan uiteindelijk geen WW-uitkering is toegekend. De ketenuitstroomquote WW is het aandeel van de mensen dat een uitkering in het kader van de WW ontvangt en binnen een jaar uitstroomt. In 2007 bedroeg de ketenuitstroomquote WW 79,5%. De ketenpreventiequote WW bedraagt 37,2% in 2007. De scores op beide quotes in de eerste vier maanden van 2008 vertonen een stijging ten opzichte van 2007. Conform het verzoek in de ketenmeibrief zullen de ketenpartners voor 2009 normen formuleren bij de ketenindicatoren.

### Ad 4 & 5 Ketenpreventiequote WWB en Ketenuitstroomquote WWB

SZW heeft het CBS gevraagd een aantal indicatoren te berekenen over de uitvoering van de WWB: de ketenpreventiequote WWB en de ketenuitstroomquote. Het CBS heeft hierbij de door de ketenpartijen opgestelde definities gehanteerd om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken. De ketenuitstroomquote WWB 2006 geeft het aandeel weer van de

cliënten dat in het eerste halfjaar van 2006 de WWB is ingestroomd en binnen een jaar weer is uitgestroomd. De ketenuitstroomquote WWB 2007 is afkomstig uit het jaarverslag CWI 2007 en geeft het aandeel cliënten dat in het eerste halfjaar van 2007 de WWB is ingestroomd en binnen 6 maanden is uitgestroomd. Dit laatste cijfer ligt derhalve logischerwijze lager. De ketenpreventiequote WWB geeft aan welk deel van de potentieel WWB-gerechtigde personen geen uitkering is toegekend. Het CBS baseert de berekening voor 2007 op het al of niet voorkomen van een uitkeringsrecord behorend bij de potentiële WWB-gerechtigde in de eigen CBS-bestanden voor de maanden januari 2007 tot en met juni 2007.

In september 2008 ontvangen wij van het CBS de cijfers over de tweede helft van 2007. Deze zullen wij u presenteren bij de aanbieding van de tweede tussentijdse verslagen 2008. Wij hebben de ketenpartners verzocht voor 2009 normen te formuleren bij de ketenindicatoren.

### **Eerste kerncijfers betreffende LWI-vorming en invoering geïntegreerde dienstverlening**

Het UWV, de CWI en gemeenten zijn druk bezig met het vormgeven van de ketensamenwerking. Zo zal aan eind dit jaar het WERKbedrijf bij het UWV operationeel zijn. Tevens zullen per 1 januari 2009 de locaties van Werk en Inkomen zijn gerealiseerd. Per 1 januari 2010 zal op deze locaties sprake zijn van geïntegreerde dienstverlening. In onderstaande tabel presenteren wij u een aantal kerncijfers over de eerste vier maanden van 2008, die u een beeld geven van waar de ketenpartijen staan.

De ketenpartijen monitoren de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening aan de hand van volgende zes aspecten: samenwerking starten, visie ontwikkelen, ketenjaarplan maken, betrokkenheid creëren, realiseren en borgen. De aspecten kennen een nadere onderverdeling in mijlpalen, zoals bijvoorbeeld één aanspreekpunt voor werkzoekenden en ketenbrede werkplekken / applicaties. U kunt de voortgang ten aanzien van deze aspecten en mijlpalen volgen op de website van de ketenpartijen: [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Voor uw informatie hebben wij de voortgang op een drietal onderwerpen over het eerste half jaar van 2008 voor u gepresenteerd. Op pagina 4 van onze brief treft u de landelijke gemiddelden op alle aspecten en mijlpalen aan.

<b>1 Gezamenlijk vastgesteld ketenjaarplan op de locaties</b>	
Vastgesteld	40%
In ontwikkeling	44%
Nog niet begonnen	16%
<b>2 Invoering geïntegreerde teams op de locaties</b>	
Ingevoerd op de locaties	3%
Bezig met de invoering	76%
Nog niet gestart met invoering	21%
<b>3 Eén aanspreekpunt voor werkzoekende</b>	
Aanwezig	16%
In ontwikkeling	69%
Nog niet aanwezig	15%

## Bijlage 5 Kostentabellen UWV, CWI en SVB

<b>Totale kosten</b> <i>Inclusief projectkosten (x €1.000.000)</i>	<b>Realisatie</b> <b>2005</b>	<b>Realisatie</b> <b>2006</b>	<b>Realisatie</b> <b>2007</b>	<b>Realisatie</b> <b>jan-apr 2008</b>	<b>Norm</b> <b>2008</b>
UWV	1902,9	1779,5	1718,2	559,1	1612,6
CWI	428,6	392,3	392,9	125,4	353,4
SVB	229,1	215,5	203,9	67,1	239,6

### Toelichting

#### UWV

De totale uitvoeringskosten UWV bedroegen in 2007 €1.718,2 miljoen. Ten opzichte van de begroting van €1.814,2 miljoen resulteerde dit in een positief begrotingsresultaat van €96 miljoen.

Het budget voor 2008 is vastgesteld op €1.612,6 miljoen. Dit is inclusief een bedrag van €35 miljoen dat UWV verwacht in te zetten vanuit in 2007 gevormde bestemmingsfondsen. De realisatie tot en met april 2008 is €559,1 miljoen. De uitvoeringskosten voor de wettelijke dienstverlening liggen €23,5 miljoen boven de viermaandelijksse begroting. De overschrijding wordt voornamelijk veroorzaakt door extra activiteiten inzake de Ziektewet als gevolg van een groeiende populatie uitzendkrachten en hogere kosten aan claimbehandeling arbeidsongeschiktheid als gevolg van complexeregevvalsbehandelingen. De project- en frictiekosten zijn €2 miljoen lager. UWV streeft ernaar om binnen het budget 2008 te blijven.

#### CWI

Het te besteden bedrag voor CWI in 2007 was €401 miljoen (inclusief overige baten door dienstverlening aan derden). De totale realisatie bedroeg €393 miljoen. Hierdoor resulteerde een positief budgetresultaat van €8 miljoen.

Het budget voor 2008 is vastgesteld op €353,4 miljoen. Dit is inclusief een budget voor de Wsw-indicatiestellingen (€25,3 miljoen), projecten (€8 miljoen) en afrondende activiteiten voor DKD fase I (ketenbreed budget van €5,3 miljoen). De taakstelling voor 2008 vanuit het Coalitieakkoord (- €10,3 miljoen) is in het budget verwerkt. De realisatie in het eerste tertaal is €125,4 miljoen. CWI verwacht voor 2008 een positief exploitatiesaldo van €0,5 miljoen.

#### SVB

De uitvoeringskosten voor SV-taken bedroegen in 2007 €204 miljoen, inclusief €3 miljoen voor SVB Tien. Ten opzichte van het beschikbaar gestelde bedrag van €247 miljoen was er sprake van een positief budgetresultaat van €43 miljoen.

Het budget voor 2008 is vastgesteld op €239,6 miljoen, inclusief een budget voor de kosten voor SVB Tien (€9 miljoen). De uitputting van het budget is tot en met april 2008 28%. De SVB verwacht dan ook in 2008 binnen het totaalbudget te blijven.

<b>Personeelskosten</b> <i>Inclusief projectkosten (x €1.000.000)</i>	<b>Realisatie 2005</b>	<b>Realisatie 2006</b>	<b>Realisatie 2007</b>	<b>Realisatie jan-apr 2008</b>
UWV*	1395	1274	1253	411
CWI	280,9	247,1	236,7	77
SVB	150,5	152,7	147,0	48,2

\* Zowel kosten wettelijke SV- taken als andere taken

## **Toelichting**

### UWV

De daling op de personeelskosten in 2007 is vooral het gevolg van het afgenomen personeelsbestand. Het gemiddelde personeelsbestand voor 2006 en 2007 is respectievelijk 15.603 en 14.563 fte. Deze afname heeft UWV grotendeels kunnen bereiken door medewerkers van werk naar werk te begeleiden. Over de eerste vier maanden van 2008 is een personeelsafname gerealiseerd van 418 fte.

### CWI

In 2007 is sprake van een verdere daling van het aantal vaste medewerkers. Het gemiddeld aantal eigen werknemers bedroeg 3.755 fte's (in 2006 was dit 3.982 fte's).

CWI verwacht op basis van de eerste vier maanden van 2008 dat de totale personeelskosten in 2008 lager zullen zijn dan begroot. Doordat inzet van (nieuwe) medewerkers wordt ingevuld door tijdelijke en/of externe medewerkers, kan CWI in de toekomst beter inspringen op wisselende productievolumes, de vorming van het WERKbedrijf alsmede de bezuinigingen van €127 miljoen.

### SVB

De gemiddelde interne bezetting van de SVB bedroeg in 2007 3.020 fte's ten opzichte van 3.134 fte's in 2006.

De personeelskosten van de SVB zijn de eerste vier maanden van 2008 lager dan verwacht.

<b>Huisvestingskosten</b> <i>Inclusief projectkosten (x €1.000.000)</i>	<b>Realisatie 2005</b>	<b>Realisatie 2006</b>	<b>Realisatie 2007</b>	<b>Realisatie jan-apr 2008</b>
UWV*	146	144	136	43
CWI	45,9	45,2	46,3	15,1
SVB	21,4	18,1	19,0	5,5

\* Zowel kosten wettelijke SV- taken als andere taken

## **Toelichting**

### UWV

Een van de speerpunten van het huisvestingsbeleid van het UWV is het aanpassen van de vastgoedportefeuille aan de verminderde behoefte aan vloeroppervlakte. In 2007 is het totale aantal gehuurde vierkante meters per saldo afgenomen met 30.000. De totale huisvestingskosten in 2007 zijn ten opzichte van 2006 afgenomen tot €136 miljoen.

De eerste vier maanden van 2008 is het gehuurde oppervlakte verder afgenomen met 3.300 vierkante meter. Het UWV ligt hiermee op koers om het aantal gehuurde vierkante meters in

2008 met 25.000 te verminderen. Het UWV heeft eind april 2008 één kantoorgebouw leegstaan waarvan het huurcontract in juni eindigt.

### CWI

De huisvestingskosten 2007 bedroegen €46,3 miljoen en lagen daarmee lager dan in de begroting was voorzien.

CWI verwacht in 2008 binnen de begrote huisvestingskosten te blijven. Per eind april bedraagt de leegstand conform de met de Rijksgebouwendienst afgestemde definitie in totaal 9.351 m<sup>2</sup>. Dit betreft een vijftal panden. Voor één pand zijn er contacten met een mogelijke onderhuurder. Van de overige panden loopt het huurcontract in 2008 af.

### SVB

De huisvestingskosten bedroegen in 2007 €19,0 miljoen en bleven daarmee binnen de begroting. De SVB verhuurt al jaren aan derde partijen, bij voorkeur in het publieke domein, in die situaties waar sprake is van leegstaande en verhuurbare ruimten.

De huisvestingskosten zullen naar verwachting in 2008 binnen de begroting blijven.

<b>Automatiseringskosten</b> <i>Inclusief projectkosten (x €1.000.000)</i>	<b>Realisatie 2005</b>	<b>Realisatie 2006</b>	<b>Realisatie 2007</b>	<b>Realisatie jan-apr 2008</b>
UWV*	304	285	258	88
CWI	51,9	46,8	56,9	17,2
SVB	14,1	14,2	13,5	4,3

\* Zowel kosten wettelijke SV-taken als andere taken

## Toelichting

### UWV

De oorzaak van de afname van de automatiseringskosten in 2007 ten opzichte van 2006 kan gevonden worden in met name lagere kantoorautomatiseringskosten.

De realisatie tot en met april 2008 is 7 miljoen hoger dan de vergelijkbare periode over 2007. Meer dan in voorgaande jaren legt het UWV de nadruk op de kwaliteitsbewaking van en samenhang tussen de verschillende applicaties.

### CWI

De automatiseringskosten van CWI zijn in 2007 toegenomen ten opzichte van 2006 omdat bepaalde innovatietaken vanwege vertraging in 2007 zijn uitgevoerd in plaats van 2006.

Daarnaast zijn, vanwege de samenwerking met de ketenpartners, veel licenties aangeschaft ten behoeve van Sonar. Tevens zijn de ICT-kosten voor DKD in de realisatie opgenomen.

De realisatie in de eerste vier maanden van 2008 is hoger dan verwacht. De automatiseringskosten van CWI stijgen met name vanwege toenemend gebruik van de CWI-systemen door de ketenpartners. Uit het tussentijdse verslag blijkt dat CWI verwacht dat de totale automatiseringskosten wel onder de realisatie van 2007 zullen blijven.

### SVB

De automatiseringskosten van de SVB zijn in 2007 ruimschoots binnen de begroting gebleven. Grotendeels is de reden hiervoor de vertraging van SVB Tien.

De SVB verwacht ook in 2008 binnen de begroting te blijven.