

Vergaderjaar 2002–2003

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 69 herdruk*

BRIEF VAN DE MINISTER EN DE STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 mei 2003

1 Inleiding

Aanvullend op het aan u toegezonden jaarverslag van SZW over het jaar 2002 (kamerstuk 28 880, nr. 32) willen wij ons met deze brief en de daarbij behorende rapportages specifiek verantwoorden over de resultaten die in het afgelopen jaar geboekt zijn bij de uitvoering van de SUWI-regelgeving.

De minister van SZW is op grond van artikel 86 van de wet SUWI verplicht om gedurende drie jaar na de inwerkingtreding jaarlijks verslag uit te brengen over de doeltreffendheid en effecten van deze wet in de praktijk. Conform dit artikel wordt in de bijgevoegde eerste evaluatie van de wet SUWI gerapporteerd over de werking van prikkels bij de uitvoering, de uitvoering van de zogeheten andere taken door CWI, UWV en SVB en de contracteisen die worden gesteld op het gebied van reïntegratie. De wet SUWI is in 2002 ingevoerd. Het is na één jaar nog te vroeg voor een oordeel over het bereiken van de hoofddoelstellingen van de wet, te weten werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid. De structurele effecten van de wet treden immers pas op als per 1 januari 2006 de structurele situatie is bereikt. Met behulp van de eerste evaluatie SUWI is het echter in combinatie met de jaarverslagen over 2002 van de SUWI-organisaties en IWV en de 5^e voortgangsrapportage SUWI wél mogelijk om te beoordelen in hoeverre de organisaties op weg zijn bij het inrichten van hun organisaties, met het oog op de realisatie van de SUWI-doelstellingen in 2006.

Gezien de veelheid aan rapportages vinden wij het van belang om deze in samenhang te presenteren. Met deze brief doen wij daarom verslag van onze bevindingen over de implementatie van de wet SUWI en de in 2002 geboekte resultaten in de uitvoering. Dat doen we aan de hand van de bij deze brief gevoegde stukken:

- de jaarverslagen van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB over 2002;¹
- het jaarverslag van de RWI over 2002;¹
- het jaarverslag van IWV over 2002;¹

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal informatiepunt Tweede Kamer.

* I.v.m. het toevoegen van een bijlage aan het kamerstuk.

- de rapportage «Eerste evaluatie Wet SUWI»;¹
- en de 5^e voortgangsrapportage SUWI over de periode juli 2002 tot 1 januari 2003;
- het evaluatierapport fasering;¹
- het eindrapport «het functioneren van de Regionale platforms arbeidsmarktbeleid».¹

In de tweede paragraaf geven wij een oordeel over de behaalde resultaten met de nadruk op de doelstelling werk boven uitkering. In de paragrafen 3 en 4 komen de overige twee doelstellingen aan bod: de positie van de cliënt en de doelmatigheid. In paragraaf 5 ten slotte wordt – naar aanleiding van een toezegging tijdens het Algemeen Overleg op 2 april jl. over de sluitende aanpak – ingegaan op de toekomstige rapportages over het arbeidsmarkt- en werkgelegenheidsbeleid.

2 Oordeel over de behaalde resultaten

2.1 Algemeen

Van begin af aan is duidelijk dat het bij SUWI gaat om een operatie van ongekende omvang. Bij de voorbereiding is niet over één nacht ijs gegaan. De keuze om daadwerkelijk per 1 januari 2002 (gefaseerd) te starten, was mede gebaseerd op een risicoanalyse die is uitgevoerd door een extern bureau. Uit deze analyse kwam naar voren dat de invoering van SUWI verantwoord was en dat de continuïteit gewaarborgd zou blijven, maar tevens dat de SUWI-organisaties nog belangrijke stappen moesten zetten naar het beoogde einddoel. Op basis van de thans beschikbare informatie, moeten wij vaststellen dat de feitelijke situatie per 1 januari 2002 op onderdelen minder gunstig was dan voorzien. Vooral de samenvoeging van organisatieonderdelen met verschillende bedrijfsculturen, de noodzakelijke samenvoeging en afstemming van meerdere informatiesystemen en het financieel beheer bleken grotere problemen met zich mee te brengen dan verwacht. Daarbij speelt een rol dat de diverse organisaties hun taken vervullen in een bijzonder dynamische omgeving. De conjunctuur vertoont een sterk dalende tendens, de werkloosheid dreigt snel op te lopen en de organisaties ondervinden de invloed van de transformatieprocessen van hun ketenpartners. Dit zijn aspecten die de opbouw van de SUWI-organisaties beïnvloeden en die ons oordeel beïnvloeden. Wij accepteren dat de ZBO's «under construction» zijn en dat zij daarom nog niet op alle punten optimaal presteren, maar er moet wel vooruitgang zijn. Op deze vooruitgang zullen wij de ZBO's beoordelen en afrekenen. Dit past bij de afspraak, die bij de introductie van de wet SUWI met de ZBO's is gemaakt, dat de lat elk jaar hoger gelegd wordt. In dat kader constateren wij dat UWV, SVB, BKWI en IB tijdig (vóór de wettelijke termijn van 15 maart) de jaarstukken hebben opgeleverd. Binnen de beschreven context vinden wij dit een bijzondere prestatie! Voor volgend jaar verlangen we dat ook CWI haar jaarstukken tijdig oplevert.

Belangrijk voor ons oordeel, zijn de bevindingen van de toezichthouder. Tijdens de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel SUWI is terecht veel aandacht besteed aan de positionering en de reikwijdte van het toezicht. De nieuwe toezichthouder is erin geslaagd tijdig het jaarverslag 2002 aan ons aan te bieden. Het jaarverslag biedt een goede weergave van het ontwikkelingsproces dat IWI doormaakt. De Inspecteur-generaal geeft met zijn verslag alvast een indruk van zijn plannen voor het toezicht in de komende jaren, inclusief de aandacht voor de belangrijke SUWI-thema's. Voor 1 juli zal hij zijn toezichtsplan 2004 bij ons indienen. Deze plannen zullen, vergezeld van ons oordeel, aan de beide Kamers worden aangeboden. Wij constateren dat de ontwikkeling van de nieuwe

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

toezichthouder, ook gegeven de daartoe in de wet verankerde uitgangspunten, op schema ligt.

De Inspecteur-generaal IWI heeft, op basis van de jaarverslagen en jaarverantwoordingen van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB en op basis van informatie afkomstig uit eigen onderzoek, in haar jaarverslag de vorderingen beschreven die de betreffende organisaties hebben gemaakt op weg naar de realisatie van de hierboven genoemde SUWI-doelstellingen. Daarbij richt IWI zich vooral op de risico's en knelpunten. Het jaarverslag van IWI is kritisch van toon. IWI schetst het beeld van de uitvoering dat er onder moeilijke omstandigheden veel bereikt is en er een prestatie van formaat is geleverd. Tegelijkertijd schetst IWI ook een beeld dat voor ons op onderdelen reden tot zorg is. Zelfs als men daarbij in acht neemt dat de implementatie van SUWI pas met ingang van 1 januari 2006 wordt voltooid en met inachtneming van voorgenoemde omstandigheden. In de hierna volgende paragrafen gaan wij per organisatie specifiek in op de resultaten over 2002 en de oordelen van IWI.

2.2 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

UWV heeft, naast de uitvoering van zijn wettelijke taken, als belangrijkste opdracht om van zes verschillende organisaties, die zich voornamelijk richtten op het verstrekken van een uitkering en het innen van premies, te komen tot één op activering gerichte organisatie. UWV heeft daartoe in Kompas 2005 zijn koers, missie en ambitie vastgelegd en vervolgens prioriteiten gesteld om op termijn toe te groeien naar het gewenste eindresultaat. Het in Kompas 2005 vermelde ambitieniveau vergde aanpassing naar aanleiding van de in opdracht van de Raad van Bestuur door een extern bureau uitgevoerde nul-meting. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 11 september 2002. Uit die brief bleek reeds dat er nog een lange weg te gaan is voordat de inmiddels door UWV genomen maatregelen op het gebied van personeel, ICT en huisvesting hebben geleid tot een efficiënte organisatie waarin reïntegratie centraal staat.

UWV heeft prioriteit gelegd bij continuïteit van de uitkeringsverstrekking. Daar is UWV in geslaagd: een ongestoorde voortgang van de uitvoeringsprocessen is gegarandeerd. In lijn met zijn missie «*Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is zorgen wij snel voor inkomen*» en in lijn met ons beleid terzake, heeft UWV de keuze gemaakt eerst te investeren in maatregelen die leiden tot beperking van de instroom. UWV heeft in 2002 veel geïnvesteerd in de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter, de invoering van het casemanagement en het versterken van zijn rol als arbodienst (voor onder meer zieke werklozen en uitzendkrachten van wie het dienstverband is beëindigd in verband met ziekte). UWV heeft eveneens prioriteit gegeven aan het wegwerken van de achterstanden bij de einde wachttijd beoordelingen WAO. Dit heeft geleid tot de situatie dat sprake is van een normale werkvoorraad. Van belang is verder te constateren dat de instroom in de WAO in 2002 is afgenomen. Daarnaast heeft UWV met het oog op een verbetering van de keuringspraktijk stappen gezet naar een verdere professionalisering. Het gaat hierbij om de invoering van het CBBS-systeem op basis waarvan onder meer de mogelijkheden tot beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid als gevolg van psychische klachten aanmerkelijk zijn verbeterd. De verdere professionalisering blijkt ook uit het feit dat van de nieuwe instroom WAO het percentage dat een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangt, afneemt.

UWV heeft naast genoemde aspecten, gericht op de preventie van instroom, geïnvesteerd in de aanbestedingsprocedure van reïntegratie-

trajecten. Deze investering lijkt haar vruchten af te werpen. In het kader van de eerste evaluatie SUWI is de aanbestedingsprocedure onderzocht. Daaruit is gebleken dat UWV belangrijke vorderingen maakt bij de vormgeving van de aanbesteding conform de SUWI-eisen en de nadere beleidsinvulling die daaraan is gegeven in de notitie «Naar een werkende reïntegratiemarkt». UWV heeft voldaan aan de doelstelling uit het jaarplan 2002 voor de omvang van de inkoop van reïntegratietrajecten voor wat betreft de contracten gesloten tot 1 april 2002. Voor de contracten lopend tot 1 april 2003 lijkt UWV de doelstelling te halen. Er is sprake van steeds betere contracten tussen UWV en de reïntegratiebedrijven, de beoogde marktwerking komt van de grond en zo ook de openbare aanbesteding. Bovendien is de verwachting dat UWV zijn, met ons afgesproken, plaatsingsdoelstelling van 35 % gaat halen.

Ook IWI heeft deze positieve ontwikkelingen geconstateerd, maar komt tegelijkertijd tot de conclusie dat de rechtmatigheid van de meeste wetten in meer of mindere mate is verslechterd. Verder mist IWI een verantwoording over het sociaal medisch handelen in het jaarverslag, deelt IWI niet de interpretatie van de accountantsdienst bij de onderbouwing van de accountantsverklaring en stelt IWI vast dat de accountantsdienst onvoldoende controlewerkzaamheden heeft verricht over de rechtmatigheid van de premiebatens waardoor onvoldoende zekerheid bestaat over de rechtmatigheid van de premie-inning in 2002.

UWV heeft ons laten weten zich op een aantal punten niet te kunnen vinden in de opvattingen van IWI. Gelet op haar verantwoordelijkheden, signaleert IWI risico's en knelpunten die de voortgang van de SUWI-operatie kunnen vertragen. Wij verwachten dit ook van een onafhankelijke toezichthouder. UWV legt de nadruk op de belangrijke stappen die zijn gezet op weg naar het realiseren van de hoofddoelstellingen van SUWI met gelijktijdige implementatie van meer of minder ingrijpende wijzigingen van wet- en regelgeving en het zetten van belangrijke stappen in de uitvoering van een complex fusietraject.

Wat de rechtmatigheid betreft is van belang dat in 2002 andere controle-normen hebben gegolden dan in 2001. Het belangrijkste verschil is dat in het verleden gemaakte fouten onder bepaalde omstandigheden, anders dan voorheen, niet meer meetellen in de rechtmatigheidscore. Door UWV is aangegeven dat deze verandering ertoe leidt dat de cijfers over 2002 een gunstiger beeld geven dan de cijfers over 2001. Bij nadere beschouwing van de door IWI gemaakte vergelijking tussen 2001 en 2002 blijkt dat van de omvangrijkste wetten bij de WAO de rechtmatigheid gelijk is gebleven op 99,8% en dat die bij de WW een daling vertoont van 97,1 naar 95,4%. Naar onze mening zou een verklaring gevonden kunnen worden in de diverse ontwikkelingen die zich bij de uitvoering van de WW hebben voorgedaan. Te denken valt hierbij onder meer aan de veranderde werkprocessen, de daarmee gepaard gaande invoering van het case-management in combinatie met de toename van het aantal aanvragen voor werkloosheidsuitkering.

Uit de inzichten die wij thans hebben, trekken wij de conclusie dat er in de komende jaren een forse verbetering van de kwaliteit van de uitvoering dient plaats te vinden. Met UWV is daarover een groeipad afgesproken. Daarbij dient de aandacht niet eenzijdig op rechtmatigheid te worden gericht. Rechtmatigheid is een belangrijk, maar zeker niet enige aspect van de uitvoering. Bij een integrale benadering van de kwaliteit van de uitvoering dienen rechtmatigheid, tijdigheid, effectiviteit, klantgerichtheid en efficiency in onderlinge samenhang te worden beoordeeld. Wat de rechtmatigheid zelf betreft ligt het in de bedoeling om net als het voorkomen ten aanzien van de gemeenten – zie onder 2.4 – het aantal

rechtmatigheidsvoorschriften substantieel te verminderen, zodat er vooral meer aandacht voor de toeleiding naar werk van de cliënten kan ontstaan. Dit sluit aan bij de visie van de toezichthouder. Bij de duurzame maatregelen die in de UWV-organisatie nodig zijn om de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren, zal UWV tevens invulling dienen te geven aan de uitvoering van ons beleid inzake misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft IWI constatering over de accountantsverklaring, de collecterende functie en het sociaal medisch handelen zullen wij op korte termijn met de Raad van Bestuur overleg plegen.

UWV heeft belangrijke initiatieven genomen die beogen het draagvlak voor het stelsel van sociale zekerheid te vergroten. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om initiatieven om het stelsel van sociale zekerheid eenvoudiger en daarmee inzichtelijker te maken voor de burger, zowel qua rechten als plichten. Niet alleen de adviezen die wij van UWV hebben ontvangen over voornemens op het gebied van de werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidsregelingen getuigen hiervan. Ook de voorstellen van UWV met betrekking tot deregulering zijn in dit verband van bijzondere betekenis. Duidelijk is voor ons ook dat UWV oog heeft voor de noodzaak van het verminderen van bureaucratie. Dit blijkt onder meer uit het feit dat UWV – in het kader van deregulering – niet alleen voorstellen heeft gedaan voor aanpassing van wet- en regelgeving, maar ook de hand in eigen boezem heeft gestoken door een groot aantal maatregelen te treffen die de eigen organisatie direct raken. Ook van CWI en SVB zijn overigens belangrijke dereguleringsvoorstellen ontvangen.

2.3 Centrale organisatie werk en inkomen

CWI is als nieuwe organisatie op 1 januari 2002 van start gegaan op basis van een nieuw dienstverleningsconcept en nieuwe werkprocessen. Vooral de eerste helft van 2002 kende veel aanloopp Problemen. De organisatie was minder goed op haar nieuwe taken toegerust dan was aangenomen. In algemene zin bleek er een discrepantie te zijn tussen de werkprocessen die op de tekentafel waren ontworpen (het referentiewerkproces) en de realiteit. Daarnaast bleken grote problemen te bestaan op het gebied van de ondersteuning van de werkprocessen door ICT. CWI-intake funktioneerde niet naar wens, hetgeen leidde tot stopzetting van de elektronische gegevensoverdracht. De financiële afwikkeling van Arbeidsbureau Nederland kostte meer tijd en moeite dan gepland. De vormgeving van het financieel beheer binnen CWI had hieronder te lijden. Naar aanleiding van een in opdracht van de Raad van bestuur uitgevoerd extern onderzoek zijn ingrijpende maatregelen genomen om financieel «in control» te komen.

IWI constateert in haar jaarverslag dat de Raad van bestuur CWI inmiddels een goede basis heeft gelegd voor een betere sturing van de organisatie. Wel moet daarbij de kanttekening geplaatst worden dat IWI de verantwoording van CWI nog moet valideren op juistheid en compleetheid. Dit zal in juni afgerond zijn. Indien dat leidt tot nadere opmerkingen, dan zullen wij u daar uiteraard over informeren.

In overleg met UWV en gemeenten heeft CWI in 2002 veel geïnvesteerd om tot een verbetering van de kwaliteit van de uitkeringsintake te komen. Hoewel het aantal WW-dossiers dat CWI tijdig en volledig overdraagt aan UWV onder de norm ligt, constateert IWI een stijgende lijn in de volledige overdracht van uitkeringsdossiers WW. De overdracht van Abw-dossiers laat voor wat betreft de volledigheid eenzelfde beeld zien. De tijdigheid van de overdracht van deze dossiers is echter in orde.

Ook volgens de Raad van bestuur is CWI in 2002 mede door de grote aandacht voor de uitkeringsintake onvoldoende toegekomen aan

preventie en actieve bemiddeling. De uitstroom van werkzoekenden naar (ander) werk bleef achter bij de gestelde norm. In het werkproces is nog geen goede balans gevonden tussen mensen aan het werk helpen en de dienstverlening aan werkgevers aan de ene kant en alle registratieve taken die daaraan vastzitten aan de andere kant. Dit klemt temeer, aldus de Raad van bestuur CWI, in perioden van laagconjunctuur. Wij onderschrijven het streven van CWI om te komen tot een flexibele organisatie, die verschillen in de werkdruk ten gevolge van schommelingen in de conjunctuur moet kunnen opvangen. Wij hebben CWI daarom verzocht concrete voorstellen te ontwikkelen voor een organisatie die meer conjunctuurbestendig is.

Uit het bijgevoegde evaluatierapport «fasering» kan worden geconcludeerd dat de huidige wijze van fasering door CWI onvoldoende zekerheid biedt wanneer en in welke mate pas ingeschreven werkzoekenden hulp nodig hebben bij het (her)intreden op de arbeidsmarkt. Wij zijn voornemens samen met de ketenpartners een nadere verkenning te doen naar de vereenvoudiging van de fasering en de fasering in twee groepen (de directe bemiddelbaren en de niet direct bemiddelbaren), waarbij een mogelijke herziening van de indicering van de groep direct bemiddelbaren wordt meegenomen. Daarbij zullen ook de mogelijkheden tot vereenvoudiging van het reïntegratieadvies respectievelijk de taakverdeling van de ketenpartners terzake worden betrokken.

CWI heeft het gewenste marktgebied met betrekking tot de vacaturewerving in 2002 niet gerealiseerd. Ook het aantal vervulde vacatures in 2002 is lager dan de vooraf gestelde norm. CWI heeft een plan van aanpak ontwikkeld om de werkzaamheden in het kader van de vacaturewerving en -vervulling fors te intensiveren. Dit plan van aanpak vormt weer de basis voor het door de RWI voorgestelde vacatureoffensief. Het doel van het vacatureoffensief is het snel en actief vervullen van (moeilijk vervulbare) vacatures in een aantal sectoren waar zich knelpunten voordoen. Wij hebben ingestemd met een voorstel van CWI om hiervoor middelen binnen de CWI-begroting in te zetten.

Een instrument dat CWI met succes heeft opgezet, is «Werk.nl»: een website waar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar worden gebracht. De website kende een beloftevolle start gezien het hoge aantal bezoekers. Daarnaast zijn in het kader van het zgn. MKB-convenant via een intensieve begeleiding en actieve bemiddeling positieve resultaten geboekt bij het aan werk helpen van etnische minderheden. De hierbij toegepaste werkwijze is dermate succesvol gebleken, dat CWI deze aanpak heeft verankerd in de reguliere werkwijze.

2.4 Gemeenten

Het oordeel van IWI over de uitvoering door gemeenten is in belangrijke mate opgebouwd uit de resultaten van door IWI in het jaar 2002 verrichte onderzoeken, die reeds aan de Kamer zijn aangeboden. Een aantal van deze onderzoeken is al aan de orde geweest in Algemeen Overleggen met de Vaste Commissie SZW van 30 oktober 2002 en 3 april 2003.

Een substantieel deel van het jaarverslag handelt over de rechtmatigheid van de gemeentelijke uitvoering, en wel in het uitvoeringsjaar 2000. Uit de nieuwe gegevens van IWI blijkt dat ook in 2001 circa een derde deel van de gemeenten de rechtmatigheid van de uitvoering van de Abw niet voldoende op orde heeft. Met de beoogde invoering van het inmiddels bij uw Kamer ingediende wetsvoorstel Wet Werk en Bijstand per 1 januari 2004 zal het aantal rechtmatigheidsvoorschriften substantieel worden verminderd, waardoor gemeenten zich meer zullen kunnen toeleggen op de toeleiding van cliënten naar werk.

In 2001 was er sprake van een toename van het aantal geconstateerde

fraudegevallen. Fraudebestrijding heeft onverminderd de aandacht. Met de beoogde invoering van de nieuwe Wet Werk en Bijstand per 1 januari 2004 zal het financiële belang, dat gemeenten zelf hebben bij een adequate fraudebestrijding, aanzienlijk toenemen. Daarnaast wordt fraudebestrijding bevorderd door de Tijdelijke stimuleringsregeling Hoogwaardige Handhaving.

2.5 Samenwerking in de keten van werk en inkomen

Bij het beoordelen van de prestaties in ketenverband gaat het om de mate waarin CWI, gemeenten en UWV er in nauwe samenwerking met elkaar in slagen hun bijdragen te leveren aan preventie, uitstroom uit uitkeringen en een tijdige en juiste uitkering. Dat kan alleen worden gerealiseerd als de ketenpartners erin slagen om hun werkprocessen op elkaar aan te laten sluiten. Vertrouwen in elkaar en de bereidheid om over en weer te investeren in die noodzakelijke samenwerking zijn absolute voorwaarden om hierbij resultaten te kunnen boeken. Hiervoor is tijd nodig; tijd die de uitvoering ook daadwerkelijk moet worden gegund.

De samenwerking tussen de ketenpartners moest lopende het jaar worden vormgegeven. Zoals uit hun jaarverslagen blijkt, zijn zowel CWI als UWV over en weer kritisch over de geleverde prestaties. De gemeenten laten kritische geluiden horen over CWI: de kwaliteit van de dienstverlening moet omhoog en er moet meer ruimte zijn voor maatwerk op regionaal/ lokaal niveau. Anderzijds blijkt uit onderzoek op regionaal niveau, dat er een grote spreiding is in de mate van coöperatie: in sommige regio's gaat de samenwerking goed.

Ook wij zijn van mening dat het – over de gehele linie genomen – beter kan en moet. Voor het jaar 2003 en verder zijn wij van mening dat de lat voor de samenwerking tussen de ketenpartners hoger moet worden gelegd dan in 2002. De afspraken die met en tussen de ketenpartners zijn overeengekomen in het zogeheten Programma Ketenresultaten 2003–2004, achten wij hiervoor een goede aanzet. Van onze kant zullen wij via gerichte dereguleringsvoorstellen een bijdrage leveren aan betere condities voor de ketensamenwerking.

Het Programma Ketenresultaten bevat onder meer prestatieafspraken tussen de ketenpartners op het gebied van de uitkeringsintake, reïntegratieadviezen, klanttevredenheid en de inzet van het gemeentelijke instrumentarium voor WAO-gerechtigden. Daarnaast zijn er ketenprestatie-indicatoren geformuleerd voor de poortwachtersfunctie van CWI, op het gebied van uitstroom uit de uitkeringen en op (het voorkomen van) doorstroom uit de WW naar de Abw. In het Programma zijn tevens afspraken gemaakt tussen de partners over de werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning, die een effectieve samenwerking op de genoemde gebieden moeten faciliteren.

Wij zullen de ketenpartners houden aan de in het Programma vastgelegde afspraken.

Van de totstandkoming van bedrijfsverzamelgebouwen gaat een belangrijke impuls uit op het tot stand brengen van een goede samenwerking. Daarom zal ook in 2003 de totstandkoming van bedrijfsverzamelgebouwen worden gestimuleerd. Hiervoor is een bedrag van € 25 miljoen beschikbaar. Er zijn op dit moment 12 bedrijfsverzamelgebouwen operationeel; naar verwachting komen er in 2003 in totaal 26 nieuwe bedrijfsverzamelgebouwen bij.

Gemeenten hebben op grond van de Wet SUWI een voortrekkersrol bij het totstandkomen van Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA's). Hiervoor is van rijkswege voor een periode van drie jaar een stimuleringsregeling ingesteld van 9 miljoen euro per jaar. Uit het bijgevoegde eind-

rapport «het functioneren van de Regionale platforms arbeidsmarktbeleid» blijkt dat het platform een netwerkfunctie heeft en voorziet in relevante arbeidsmarktinformatie. Van echte meerwaarde is echter nog geen sprake, omdat de concrete projecten nog moeten starten. Een besluit over het al dan niet verlengen van de stimuleringsregeling lijkt ons een zaak voor het volgende kabinet.

2.6 Sociale Verzekeringsbank

SVB is het enige uitvoeringsorgaan dat door de komst van de wet SUWI niet wezenlijk is veranderd. Een jaar na SUWI is, in overeenstemming met de planning, de bestuurssamenstelling van SVB in overeenstemming gebracht met de SUWI-bepalingen. Met ingang van die datum geeft de Raad van bestuur leiding aan de SVB. De formatie van de Raad van advies is in volle gang.

Met IWV constateren wij dat SVB een stabiele organisatie is, die de uitvoering van haar taken grotendeels op orde heeft. De rechtmatigheid in de wetsuitvoering door SVB als geheel ligt in 2002 met 99,54% ruim boven de wettelijke norm. Dit geldt niet voor de ANW. Hoewel de rechtmatigheid van de uitvoering ANW in 2002 (98,02%) ten opzichte van 2001 (96,74%) aanmerkelijk is verbeterd, bevindt deze zich nog steeds beneden de wettelijke norm. De rechtmatigheid in de uitvoering van de AOW is beperkt afgenomen met 0,18%-punt tot 99,68%. Wij hebben SVB verzocht de rechtmatigheid ANW zo spoedig mogelijk verder te verbeteren en tevens de achterstanden in werkvoorraden ANW en AOW in te lopen. Overigens heeft SVB al de nodige verbetermaatregelen binnen haar organisatie doorgevoerd die tot het wegnemen van de tekortkomingen moeten leiden.

2.7 Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen en Inlichtingenbureau

BKWI richt zich op het onderhoud van Suwinet-Inkijk en de diverse technische gegevens en beveiligingsstandaards. Suwinet-Inkijk is sterk verbeterd; inmiddels zijn meer dan 10 000 gebruikers aangesloten. Het is BKWI goed gelukt om de organisatie in te richten op haar taken. BKWI zal in 2003 CWI, UWV en gemeenten ondersteunen bij de uitvoering van het Programma Ketenresultaten.

Voor het IB stond 2002 in het teken van het operationeel laten functioneren van de samenloopapplicatie en de daadwerkelijke uitrol. Inmiddels kan geconstateerd worden dat de applicatie functioneert en met alle gemeenten gegevens kunnen worden uitgewisseld. Met het IB vindt overleg plaats over uitbreiding van de dienstverlening voor gemeenten, zoals de vergelijking van bijstandsgegevens met meer bronnen en gegevensuitwisseling met CWI en UWV in het kader van SUWI.

2.8 Raad voor werk en inkomen

De Raad voor werk en Inkomen doet op het terrein van werk en inkomen voorstellen aan de minister van SZW. In het eerste jaar lag het accent op het uitbrengen van het eerste Beleidskader en het doen van aparte voorstellen en analyses. Zo heeft de RWI bijvoorbeeld het advies «Naar een werkende reïntegratiemarkt» uitgebracht. Daarnaast heeft de RWI zich beziggehouden met het opzetten en uitvoeren van een subsidieregeling (SVWW). In totaal zijn in 2002 43 projecten van start gegaan. Tot slot bevordert de RWI de kwaliteit en transparantie op de reïntegratiemarkt.

De RWI is per 1 januari 2002 van start gegaan. De begroting is nog voorbereid door de Commissie Voorbereiding RWI. Het begrotingsjaar 2002 kan wat betreft de indiening van het jaarplan als overgangsjaar aange merkt worden. Wegens het ontbreken van een jaarplan en een verslag omtrent het financieel beheer, kan IWI geen oordeel vellen over de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de RWI. IWI heeft geen onrechtmatigheden bij de taakuitoefening van de RWI geconstateerd. Wij kunnen ons vinden in het oordeel van de inspectie. Voor 2003 heeft de RWI wél een jaarplan ingediend, dat is goedgekeurd.

2.9 Goedkeuring jaarrekeningen

UWV, SVB, CWI, RWI, BKWI en IB hebben hun jaarrekening met accountantsverklaring ter goedkeuring voorgelegd. De besluiten tot vaststelling van de jaarrekening van UWV, SVB, IB en RWI zijn heden door ons goedgekeurd. De goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de jaarrekening CWI (incl. BKWI) wacht nog op het oordeel van IWI over de verantwoording door CWI. Dit oordeel volgt in juni.

3 De positie van de cliënt

3.1 Algemeen

Klantgerichtheid vormt één van de centrale doelstellingen van SUWI. In deze paragraaf wordt nader ingegaan op hierbij te onderscheiden aspecten als klanttevredenheid, cliëntenparticipatie en de actieve betrokkenheid van de klant bij reïntegratie. Onder klantgerichtheid vallen ook zaken als tijdigheid en juistheid van verstrekte uitkeringen, toegankelijkheid van de SUWI-organisaties en het op een klantgerichte wijze ter beschikking stellen van adequate informatie. Deze laatste aspecten zijn in paragraaf 2 reeds aan de orde gekomen.

In haar jaarverslag schrijft IWI dat naar haar mening de klant (de burger) nog niet centraal staat en dat er sprake is van een tekortschietende dienstverlening aan de burger. Ook op dit punt geldt dat de SUWI-organisaties in opbouw zijn. De huidige prestaties dienen dan ook afgezet te worden tegen de beoogde doelstellingen per 1 januari 2006. In dat licht bezien, is het van belang te constateren dat belangrijke stappen zijn gezet op weg naar het realiseren van een betere klantgerichtheid. Illustratief hiervoor is de voortgang die de afgelopen jaren is geboekt op het terrein van klanttevredenheid en cliëntenparticipatie. Van belang is ook de waarde die wordt gehecht aan de actieve rol van de cliënt in het reïntegratieproces. Vertrekpunt voor een succesvolle reïntegratie vormt maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele wensen en behoeften van de cliënt.

3.2 Klanttevredenheid

Klanttevredenheidsonderzoeken van CWI en UWV (2002) brengen de startsituatie van beide organisaties in beeld. De cliënten blijken redelijk tevreden. Voor CWI geldt dat werkzoekenden de dienstverlening met een 7,5 belonen, terwijl de uitkeringsgerechtigden de dienstverlening van UWV met een 6,4 waarderen. Bij CWI heeft vooral de inhoudelijke deskundigheid van de medewerkers verbetering, terwijl bij UWV de klanten meer aandacht vragen voor de tijdigheid van beslissen en reageren, het geven van duidelijke informatie op het juiste moment en de uitvoering van reïntegratie. SVB verricht eens per anderhalf jaar klanttevredenheidsonderzoek bij de verschillende vestigingen en kantoren. In 2002 heeft dit niet plaatsgevonden. Voor 2003 staat een nieuw onderzoek gepland. Wel heeft SVB in 2002 verschillende ad hoc onderzoeken uitgevoerd om inzicht te krijgen in de wensen van de klanten. Ook gemeente-

lijke sociale diensten maken in toenemende mate gebruik van klanttevredenheidsonderzoek om de kwaliteit van hun bedrijfsvoering, producten en diensten te meten.

Belangrijke ontwikkeling in het afgelopen jaar is dat uitvoeringsorganisaties niet louter hun blik richten op de eigen kolom, maar dat ook ketenbreed wordt gedacht en gehandeld. Bovendien wordt ook de cliënt zelf gehoord. In dit kader wordt in de toekomst het nodige verwacht van de afspraak tussen ketenpartners om een gezamenlijk ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek op te zetten. De Landelijke cliëntenraad (LCR) zal hierin een rol gaan spelen.

3.3 Cliëntenparticipatie

Cliëntenparticipatie is onmisbaar in een uitvoeringsstructuur waarin de klant centraal staat. Enerzijds is het voor de cliënten van belang dat zij invloed kunnen uitoefenen op en betrokken worden bij de uitvoering van het beleid. Anderzijds is cliëntenparticipatie noodzakelijk voor de uitvoeringsorganisaties, die zich immers ten doel hebben gesteld klantgericht te werken. Daarmee kunnen cliëntenorganisaties een belangrijke prikkel betekenen om de kwaliteit van de uitvoering steeds verder te verbeteren.

De vertegenwoordigende betrokkenheid van cliënten binnen de diverse uitvoeringsorganisaties krijgt gestalte. De wettelijk voorgeschreven regelingen op centraal en decentraal niveau zijn opgesteld, de cliëntenraden zijn of worden geformeerd en met het overleg is gestart. Op gemeentelijk niveau zijn twee handreikingen verschenen. De ene geeft handvatten om cliëntenparticipatie in overleg met ketenpartners vorm te geven, de andere geeft inzicht in innovatieve vormen van cliëntenparticipatie (best practices).

Naast de cliëntenraden in de diverse kolommen, is de LCR bezig zich te ontwikkelen tot dé overlegpartner namens de klant voor de minister. Er vindt periodiek bestuurlijk overleg plaats met de LCR. De LCR werkt kolomoverstijgend en is gericht op de gehele keten. Het streven is dat vóór de zomer 2003 de definitieve samenstelling van de LCR bekend is en de afgevaardigden van de cliëntenraden van CWI, UWV en SVB toetreden.

3.4 Actieve rol voor de cliënt in het reïntegratieproces

Voor een succesvolle reïntegratie is het van belang om specifieke wensen van werkzoekenden mee te nemen bij het vaststellen van de benodigde activiteiten. Wij onderzoeken momenteel de mogelijkheden om de cliënt een actieve rol te geven bij de reïntegratie. Een evaluatie naar de effectiviteit van het persoonsgebonden reïntegratiebudget maakt onderdeel uit van dit onderzoek. Het onderzoek, dat uiterlijk 30 juni 2003 wordt afgerond, gaat onder meer in op de wijze waarop in de praktijk vorm wordt gegeven aan maatwerk. Maatwerk staat eveneens centraal in een evaluatie van het persoonsgebonden reïntegratiebudget in opdracht van de RWI. Naar verwachting komen de uitkomsten van deze RWI-evaluatie in juni beschikbaar, tegelijkertijd met een advies van de LCR over een «werkherkansingscoach». Het gaat om een functietypering van de werkherkansingscoach, die met cliënten overlegt en zich vervolgens inspant om hun wensen te realiseren, zonder het perspectief op de arbeidsmarkt en duurzame reïntegratie uit het oog te verliezen.

Het streven naar een actieve rol van de cliënt in het reïntegratieproces en het idee van een werkherkansingscoach sluiten aan bij de wensen van de cliënten, zoals geuit in de Vierde Grote FNV Wachtkamerenquête. Deze enquête leert onder meer dat cliënten meer maatwerk in het reïntegratieproces verlangen en een vaste contactpersoon willen voor zaken rond

uitkering en het vinden van werk. Daarnaast zijn in de optiek van de geëquireerde cliënten de kwaliteit van de dienstverlening en de informatievoorziening over rechten en plichten in het reïntegratieproces voor verbetering vatbaar.

4 Doelmatigheid

Een ander doel van SUWI is dat er in de uitvoering doelmatiger gewerkt wordt. Een doelmatige uitvoering richt zich zowel op de keten van werk en inkomen als geheel, als op de afzonderlijke organisaties. Door de afspraken die gemaakt zijn in het Programma ketenresultaten 2003 – 2004, zal de samenwerking beter moeten gaan functioneren en daarmee ook doelmatiger.

Wat betreft UWV biedt de samenvoeging van de vijf voormalige uitvoeringsinstellingen en het Lisv tot één organisatie de mogelijkheid om processen te stroomlijnen en daardoor doelmatiger te werken. Met name op het gebied van overhead en op het gebied van huisvesting kan een aanzienlijke reductie van de kosten worden gerealiseerd. Sommige besparingen zijn eenvoudiger (zonder noemenswaardige initiële kosten) te realiseren, terwijl voor andere eerst geïnvesteerd moet worden. Met UWV is een taakstelling afgesproken, die oploopt tot een besparing op de uitvoeringskosten – bij gelijkblijvende volumina – van 25 procent in het jaar 2005. Een deel (10 %) van deze besparingen kan worden ingezet voor kwaliteitsverbetering van de uitvoering.

Ook met CWI zijn langetermijnafspraken gemaakt. Door een goed functionerende organisatie zou CWI stapsgewijs moeten kunnen komen tot een besparing op de uitvoeringskosten van 20 procent in 2005.

Wat betreft de SVB is er sprake van een relatief stabiele situatie. Gedurende de jaren 1998 tot 2002 is de SVB gereorganiseerd, wat een structurele besparing op de uitvoeringskosten van 20% heeft opgeleverd. De SVB is uitgenodigd om door te gaan op het pad van efficiëntieverbetering. De SVB ziet vooral mogelijkheden via verdere stroomlijning van het uitvoeringsproces en de automatisering. Mogelijk zal dit wel gepaard moeten gaan met initiële investeringen. In het bestuurlijk overleg van 29 april jl. is afgesproken dat de SVB de maatregelen verder zal uitwerken en in het jaarplan 2004 en het meerjarenbeleidsplan zal opnemen.

Inmiddels is duidelijk dat in 2002 de uitvoeringskosten van CWI, UWV en SVB grosso modo binnen de afgesproken budgetten zijn gebleven. Gezien de (inhoudelijke) uitdaging voor de uitvoerders in 2002, maar ook gezien de ervaringen uit het verleden, achten wij dit een prestatie van formaat. Overigens geldt voor de drie bovengenoemde organisaties dat momenteel voorstellen worden geformuleerd om te komen tot deregulering. De implementatie van deze voorstellen kan zowel de doelmatigheid als doeltreffendheid van het uitvoeringsproces verder vergroten.

In het kader van de eerste Evaluatie SUWI is onderzoek gedaan naar de werking van prikkels bij de uitvoering. Uit de evaluatie blijkt dat het instrumentarium in opzet adequaat is om UWV, CWI en gemeenten te prikkelen tot het nastreven van de SUWI-doelen. Hieruit mag echter niet geconcludeerd worden dat de aansturing niet verbeterd zou kunnen worden. Aan UWV en CWI is gevraagd om in hun plannen voor het jaar 2004 expliciet aan te geven hoe zij de op hun terrein liggende SUWI-doelen dichterbij denken te brengen. Wij zijn ook ontvankelijk voor voorstellen van de kant van CWI, UWV en SVB die weliswaar kunnen leiden tot hogere uitvoeringskosten (kleine geldstroom), maar – meetbaar – tot een veel grotere besparing op de uitkeringslasten (grote geldstroom). Wij hebben de Raden van bestuur verzocht hiervoor concrete voorstellen in te dienen

in het kader van het jaarplan 2004 e.v. Daarbij zijn zij uitgenodigd de relatie tussen de allocatie van de uitvoeringskosten en de resultaten op de grote geldstroom inzichtelijk te maken.

De eerste Evaluatie SUWI gaat eveneens in op de uitvoering van andere taken door UWV, SVB en CWI. Op basis van deze evaluatie kan de conclusie worden getrokken dat de voorwaarden voor het uitvoeren van andere taken, zoals neergelegd in de SUWI-regelgeving, in de praktijk voldoen. Uitvoering van andere taken uit het publieke domein kan, mits de uitvoeringsinstanties voldoen aan nader omschreven criteria, door de minister van SZW worden goedgekeurd. Het belangrijkste criterium daarbij is dat de scheiding tussen publieke en private middelen afdoende moet zijn geborgd, waarmee voorkomen wordt dat private activiteiten met publieke middelen gefinancierd worden

5 Toekomstige rapportages

Tijdens het Algemeen Overleg op 2 april jl. n.a.v. de brief Voortgang Sluitende Aanpak (23 972, nr. 58) is vastgesteld dat het belang van de Sluitende Aanpak breed wordt gedeeld, en de aanpak zeer urgent is met het oog op de oplopende werkloosheid. In het verlengde hiervan is toegezegd een procedurevoorstel aan de Kamer voor te leggen waarin wordt aangegeven hoe er eens per kwartaal geïntegreerd wordt ingegaan op het arbeidsmarktbeleid en werkgelegenheidsbeleid, met specifieke aandacht voor de Sluitende Aanpak en de doelmatigheid.

Er is een inhoudelijke samenhang tussen de rapportages van de zbo's en een analyse van het arbeidsmarkt- en werkgelegenheid beleid. Een dergelijke samenhang kan worden gepresenteerd in een «Kwartaalbericht Arbeidsmarkt» waarin wordt ingegaan op de recente werkloosheid- en werkgelegenheidontwikkeling op basis van cijfers van het CBS, CWI, de ID/WIW, en WSW-monitors, etc.. De ontwikkeling op het terrein van de werkgelegenheid worden in samenhang geanalyseerd met de beschikbare informatie over het reïntegratiebeleid van UWV, CWI, (uit de Kwartaalverslagen) en gemeenten (uit de Monitor Scholing & Activering). Over de realisatie van de Sluitende Aanpak, «de mate van sluitendheid», wordt voor de WW-populatie eens per kwartaal, en voor de gemeentelijke populatie eens per half jaar gerapporteerd.

Gelet op genoemde samenhang stellen wij voor – te beginnen met de komende juni-rapportage – met een dergelijk «Kwartaalbericht Arbeidsmarkt» aan te sluiten bij de afgesproken rapportagemomenten in de begrotings- en verantwoordingscyclus van de ZBO's, te weten: de 3^e woensdag in mei (samen met de Voortgangsrapportage SUWI en de evaluatie SUWI), juni, 3^e dinsdag in september (samen met de Voortgangsrapportage SUWI) en december.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
A. J. de Geus

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
M. Rutte

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
CWI		
1. Pilots termijnen gegevens-aanlevering tussen CWI, gemeenten, UWV (13/12/00) en info over aantal CWI waarbij ICT integraal geregeld is (09/01)	Op 25/3 besluit genomen over te gaan tot openbare Europese aanbesteding tbv software-applicatie ter ondersteuning van de werkprocessen (zie hoofdstuk 5 Vijfde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteiten
UWV		
1. «Bij tijdig indienen verzoek voor »«opting out»« in het kader van Pemba, dienen kleine bedrijven geen nadeel te ondervinden (04/12/02)	Zie hoofdstuk 4 UWV	Afgerond
2. Voor begrotingsbehandeling krijgt Kamer brief over aanscherping regels cyclische arbeid en eenduidige uitwerking hiervan (04/12/02)	Brief op 5 december 2002 naar Kamer (SV/F&W/2002/68 324)	Afgerond
Gemeenten		
1. Nader uitwerken (in Amvb) in welke gevallen gemeenten opdrachtgever reïntegratie worden bij samenloop uitkeringen (gedeeltelijke ABW-uitkering en gedeeltelijke WW- of WAO-uitkering) (07/11/01)	VNG en UWV zijn bezig met het voorbereiden van onderlinge afspraken, waardoor de noodzaak om een amvb te treffen, zou kunnen vervallen (afgesproken in programma keten-resultaten)	juni-03
Reïntegratie		
1. Staatssecretaris beraadt zich over integrale notitie «reïntegratiemarkt» in ontwikkeling (27/09/01)	Notitie Naar een werkende reïntegratiemarkt is op 28 november 2002 naar de Kamer gestuurd (DP-R/02/83871)	Afgerond
2. Brief met onderbouwing voor de keuze van gedeeltelijke resultaat-financiering bij aan bestedingsprocedure van UWV en opbouw (04/12/02)	Verzonden op 10 december 2002 (W&I/IBA/2002/958110)	Afgerond
3. Evaluatie van de experimenten van het persoonsgebonden budget, uitwerking van «herkansingscoach» door LCR betrekken (04/12/02)	Evaluatie wordt in juni 2003 aan de Kamer aangeboden	juni-03
4. Definitie duurzame plaatsing (02/04/03)	zie hoofdstuk 9 Vijfde voortgangsrapportage	Afgerond
5. Effecten van wijziging Besluit SUWI opnemen in voortgangsrapportage (15/05/03)	Volgende voortgangsrapportage	september-03
ICT		
1. Regievoering door SZW via het ketenoverleg (21/02/01) en periodieke rapportages (vinger aan de pols) over de voortgang bij automatisering in de keten (20/06/02)	Permanente activiteit via voortgangsrapportages SUWI (zie hoofdstuk 7, paragraaf ICT en hoofdstuk 5 CWI Vijfde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
2. Binnen een jaar worden landelijke afspraken gemaakt tussen ketenpartners over randvoorwaarden voor goede samenwerking op terrein ICT. Als CWI voor 1-2 tot aanbesteding besluit wordt Kamer geïnformeerd (04/12/02)	Landelijke afspraken gemaakt in het programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7, paragraaf ICT Vijfde voortgangsrapportage)	Afgerond
Prakkels uitvoeringsorganisaties		
1. Bezien op welke wijze prakkels aan CWI wordt gegeven (20/06/02)	Zie evaluatie Wet SUWI, onderdeel prakkels	mei-03
Bedrijfsverzamelgebouw		
1. Laagdrempelige informatievoorziening (motie 33 mw. Noorman) (06/2001 en 20/06/02)	Zie hoofdstuk 7, paragraaf cliëntenparticipatie	Afgerond
2. Waar mogelijk bevorderen vestiging SVb in bedrijfsverzamelgebouw (06/01)	De realisatie van de met SUWI beoogde beleidseffecten brengt niet de noodzaak van vestiging SVB in bvg mee (zie hoofdstuk 6)	Voortgaande activiteit
Monitoring		
1. Wijze waarop gemeenten taken delegeren aan CWI (06/01)	De gemeenten hebben geen taken gedelegeerd aan CWI	Voortgaande activiteit
2. Wijze van samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten (06/01) en overleg met deze organisaties (20/06/02)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7) en SNO's (zie hoofdstuk 5 CWI Vijfde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
3. Met bestuurders van CWI, UWV en met gemeenten worden in 2003 landelijke afspraken gemaakt over keten (04/12/03)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7)	Afgerond
Evaluatie		
1. De evaluatie van de stimuleringsregeling regionale platforms wordt in 2003 naar voren gehaald (04/12/02)	Evaluatie wordt gelijktijdig met Vijfde voortgangsrapportage aan de Kamer aangeboden	Afgerond
Arbeidsvoorzieningsorganisatie		
1. Kwartaalrapportages Arbvo ter info naar TK voor begrotingsbehandeling (09/01)	Rapportage 4e kwartaal i.s.m. jaarrekening 2001	Afgerond
2. TK ontvangt voor 01/01/2002 liquidatiebelans, jaarrekening 2000, toerekening naar bedrijfsonderdelen Arbvo (09/01)	Jaarrekening 2001 4 december naar Kamer	Afgerond
Voortgangsrapportages		
1. TK ontvangt ook in 2002 voortgangsrapportages groot project (09/01)	Vierde voortgangsrapportage in september 2002	Afgerond
2. Voortgang van aanbevelingen Berenschot in voortgangsrapportage (20/06/02)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7) en paragrafen risicobeheersing in hoofdstuk 4 UWV, 5 CWI 6 Gemeenten en 7 Samenwerking Kolommen, paragraaf ICT	Voortgaande activiteit

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
Diversen		
1. TK wordt geïnformeerd over eventuele gevolgen Kaderwet zbo's (06/01)	Na aanvaarden Kaderwet zbo's zullen deze consequenties in kaart worden gebracht	Voortgaande activiteit

Vijfde voortgangsrapportage SUWI

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	18
1.1 Algemeen	18
1.2 Verantwoordingsstijdvak	18
1.3 Doel en opzet van deze rapportage	18
1.4 Leeswijzer	20
2. Organisatie	21
2.1 Algemeen	21
2.2 Risicobeheersing	21
3. Wetgeving	23
3.1 Terugblik	23
3.2 Vooruitblik	23
4. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	26
4.1 Terugblik	26
4.2 Vooruitblik	29
4.3 Beheersing van de risico's	31
5. Centra voor Werk en Inkomen	34
5.1 Terugblik	34
5.2 Vooruitblik	37
5.3 Beheersing van de risico's	39
6. Gemeenten	41
6.1. Terugblik	41
6.2 Vooruitblik	43
7. Samenwerking kolommen	46
7.1 Programma Ketenresultaten	46
7.2 ICT	46
7.3 Communicatie	50
7.3.1 Terugblik	50
7.3.2 Vooruitblik	51
7.4 Cliëntenparticipatie	52
7.4.1 Terugblik	52
7.4.2 Vooruitblik	53
8. Raad voor Werk en Inkomen	56
9. Reïntegratiemarkt	57
9.1 Terugblik	57
9.2 Vooruitblik	59
10. Handhaving en fraudebestrijding	62
10.1 Terugblik	62
10.2 Vooruitblik	63
11. Doelmatigheid en doeltreffendheid	66
11.1 Algemeen	66
11.2 Regels voor de jaarverantwoording	66
11.3 Prestatie-indicatoren	66
11.4 Financieel beheer	67

Inhoudsopgave	Pagina
12. Financiële aspecten	69
12.1 Uitvoeringskosten	69
12.2 Subsidieregelingen	70
Bijlagen	
1. Stand van zaken toezeggingen	
2. Model verantwoording BKWI en IB ¹	

Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit is de vijfde voortgangsrapportage Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI), die in het kader van de procedureregeling grote projecten van de Tweede Kamer is opgesteld. Hierbij is de gewijzigde procedureregeling (Kamerstukken II, 2001–2002, 28 247, nr. 1) gevolgd. Bij brief van 23 april 2002 (kenmerk 24–02-SZW) heeft de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in aanvulling op haar brief van 10 mei 2000 (47–00-SZW) aangegeven waaraan de voortgangsrapportages SUWI moeten voldoen. De Kamer ontvangt deze rapportage, zoals aangekondigd bij brief van 14 juni 2002 (W&I/SIU/2002/43 721), rond de derde woensdag in mei 2003, samen met de jaarverslagen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), de Sociale verzekeringsbank (SVB) het Inlichtingenbureau (IB) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), het jaarverslag van de Raad voor werk en inkomen (RWI), het jaarverslag van de Inspectie Werk en Inkomen en de evaluatie van de Wet SUWI.

1.2 Verantwoordingsstijlvak

Deze voortgangsrapportage bestrijkt de periode vanaf 1 juli 2002 tot 1 januari 2003 (de peildatum). Belangrijke wijzigingen die na 1 januari 2003 zijn opgetreden, zijn ook vermeld.

In onderstaande tabel wordt aangegeven wanneer de Kamer reeds eerder geïnformeerd is ten aanzien van het groot project SUWI.

Rapportages	Kamerstuknummers	Beschreven periode
Eerste voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2000–2001, 26 448, nr. 16	voor 13-10-2000
Tussenrapportage grof ontwerp SUWI	Kamerstukken II, 2000–2001, 26 448, nr. 19	
Tweede voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2000–2001, 26 448, nr. 26	13-10-2000 tot 16-05-2001
Derde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 35	16-05-2001 tot 31-10-2001
Tussenrapportage	Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 44	01-11-2001 tot 01-03-2002
Vierde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 58	01-03-2002 tot 01-07-2002

1.3 Doel en opzet van de rapportage

In de brief van 23 april 2002 van de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (kenmerk: 24–02-SZW) heeft de Kamer haar bij brief van 25 mei 2000 (kenmerk: 47–00-SZW) geformuleerde informatiebehoefte nader uitgewerkt. De vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geeft aan over een negental onderwerpen inzicht te willen verkrijgen in de voortgang van de realisatie van de planning, de financiële ontwikkelingen en in volume-ontwikkelingen. Deze negen onderwerpen komen overeen met de onderwerpen die de Kamer bij de start van het groot project SUWI in 2000 heeft genoemd (in de brief van 25 mei 2000, kenmerk: 47–00-SZW) en vormden het uitgangspunt van de vierde voortgangsrapportage van 19 september 2002.

Deze rapportage geeft inhoudelijke informatie over de onderwerpen waarover de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid geïnformeerd wil worden. Er is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij hetgeen in de vierde voortgangsrapportage van 19 september 2002 is opgenomen. Er wordt ingegaan op de ambities voor 1 januari 2006, de ambities voor 1 januari 2004, de ambities voor 1 januari 2003 en de realisatie tot nu toe. De ambitie voor 1 januari 2006 is toegevoegd ten opzichte van de vierde voortgangsrapportage, aangezien het nog tot zeker 2006 duurt voordat de transformatie in het kader van SUWI volledig zijn beslag heeft gekregen.

In de hoofdstukken wordt in de paragraaf «Terugblik» ingegaan op de realisatie van 1 juli 2002 tot nu toe. In de paragraaf «Vooruitblik» wordt informatie gegeven over de nadere planning en wordt ingegaan op eventuele maatregelen. Deze informatie is ook terug te vinden in het planningsoverzicht waarmee de hoofdstukken worden afgesloten¹.

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van en verwezen naar de jaarverslagen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), het Inlichtingenbureau (IB) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). Daarnaast is het jaarverslag van de Inspectie Werk en Inkomen een belangrijke bron. Deze jaarverslagen worden gelijktijdig aan de Kamer aangeboden.

De Kamer heeft bij de aandachtspunten «reïntegratie en sociale activering» en «handhaving en fraudebestrijding» expliciet gevraagd naar volumegegevens. In hoofdstuk 9 Reïntegratiemarkt worden volumegegevens op het terrein van «reïntegratie en sociale activering» gegeven. Volumegegevens op het terrein van «handhaving en fraudebestrijding» worden opgenomen in de door de Kamer gevraagde jaarlijkse Integrale Rapportage Handhaving. Deze rapportage wordt jaarlijks aan het eind van het jaar naar de Kamer gezonden. Cijfers over de SIOD komen hierin ook aan bod.

Via deze rapportage wordt, conform de wens van de vaste commissie, verantwoording afgelegd over de uitputting van de financiële middelen (hoofdstuk 12).

Deze rapportage bevat geen informatie over de ontvlechting van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Bij brief van 4 december 2002 (Kamerstukken II, 2002–2003, 21 477, nr. 87) heeft de Kamer de jaarrekening 2001 ontvangen. Binnenkort zal de Kamer geïnformeerd worden over de laatste stand van de afwikkeling van Arbeidsvoorzieningsorganisatie en de jaarrekening 2002.

De vaste commissie wenst tenslotte geïnformeerd te worden over de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van de aanbevelingen voortkomend uit de op 9 april 2002 door Berenschot verrichte audit naar risico's van de dienstverlening als gevolg van de invoering van de SUWI-wetten per 1 januari 2002 (gelijktijdig met de tussenrapportage SUWI naar de Kamer gezonden). In hoofdstuk 2 wordt aangegeven hoe de aanbevelingen van Berenschot zijn ingebed in de reguliere activiteiten. In de hoofdstukken over het UWV, de CWI (hoofdstuk 4 en 5) en de paragraaf ICT (paragraaf 7.2) is een aparte paragraaf gewijd aan het beheersen van de risico's.

In het hoofdstuk UWV (hoofdstuk 4) wordt ook ingegaan op de voortgang in de aanpak van de risico's uit de door Ernst & Young opgestelde «nulmeting en risico-inventarisatie totstandkoming Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen» (Nulmeting UWV). Hierbij komen de door de Kamer bij brief van 24 maart 2003 (07–03–SZW) gewenste ontwikkelingen van het vorderingenbestand bij het UWV ook aan de orde. Het hoofdstuk Doelmatigheid en Doeltreffendheid (hoofdstuk 11) gaat in op het door KPMG opgestelde rapport «Risico-analyse financieel beheer CWI», dat bij brief van 6 maart 2003 (W&I/PCF/2003/11 671) naar de Kamer is gezonden.

De voortgangsrapportage geeft inzicht in de stand van zaken van eerdere toezeggingen die in het kader van SUWI aan de Kamer zijn gedaan. In bijlage 1 wordt een totaaloverzicht gegeven van alle toezeggingen. Daarnaast worden de modellen verantwoording BKWI en IB meegezonden.

¹ Ter wille van de toegankelijkheid is in hoofdstuk 7 Samenwerking Kolommen een planningsoverzicht opgenomen na de betreffende paragraaf (voor zover van toepassing).

1.4 Leeswijzer

De indeling van de vijfde voortgangsrapportage sluit aan bij de indeling van de vierde voortgangsrapportage. Het accent ligt daarbij op de vorming van het UWV (hoofdstuk 4), de CWI (hoofdstuk 5), de implementatie van SUWI bij de gemeenten (hoofdstuk 6) en de samenwerking tussen de kolommen (hoofdstuk 7). Er wordt niet afzonderlijk ingegaan op de Sociale verzekeringsbank (SVB), omdat de gevolgen van SUWI zich voor de SVB beperken tot de bestuurlijke inrichting en het toezicht (zie voor bestuurlijke inrichting SVB hoofdstuk 3 Wetgeving).

In de brief van 23 april 2002 van de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (kenmerk: 24-02-SZW) heeft de Kamer haar bij brief van 10 mei 2000 (kenmerk: 47-00-SZW) opgestelde informatiebehoefte nader uitgewerkt. De daarin genoemde onderwerpen zijn terug te vinden in de volgende hoofdstukken:

1. Het samenvoegen van de uitvoeringinstellingen tot het UWV: hoofdstuk 4 Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen;
2. De vorming van de Centra voor werk en inkomen (CWI): hoofdstuk 5 Centra voor werk en inkomen, hoofdstuk 7 Samenwerking Kolommen;
3. ICT-programma SUWI: hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen;
4. Reïntegratie en sociale activering: hoofdstuk 9 Reïntegratiemarkt, hoofdstuk 4 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, hoofdstuk 5 Centra voor werk en inkomen, hoofdstuk 6 Gemeenten;
5. De inrichting van het bestuurlijk en toezichtskader: hoofdstuk 3 Wetgeving (bestuurlijke inrichting SVB); toezichtskader opgenomen in het jaarplan en het jaarverslag IWI (jaarverslag IWI wordt gelijktijdig aan Kamer aangeboden);
6. De vormgeving van cliëntenparticipatie: hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen, hoofdstuk 4 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, hoofdstuk 5 Centra voor Werk en Inkomen en hoofdstuk 6 Gemeenten;
7. De vormgeving van handhaving en fraudebestrijding; hoofdstuk 10 Handhaving en fraudebestrijding;
8. De financiële aspecten van de verschillende operaties: hoofdstuk 11 Doelmatigheid en doeltreffendheid en hoofdstuk 12 Financiële aspecten;
9. NV KLIQ: komt niet terug (zie vierde voortgangsrapportage)

De implementatie van de aanbevelingen van Berenschot komen terug in hoofdstuk 2 Organisatie, hoofdstuk 4 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, hoofdstuk 5 Centra voor Werk en Inkomen en hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen.

2. Organisatie

2.1 Algemeen

Algemeen

De SUWI-wet en de Invoeringswet SUWI zijn per 1 januari 2002 inwerking getreden. De voortgang van het SUWI-proces wordt nauwlettend gevolgd door de Kamer en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Per 1 januari 2002 stuurt de Directeur-Generaal Uitvoeringsbeleid Werk en Inkomen (hierna DG Uitvoeringsbeleid) namens de minister de CWI, het UWV, de SVB, het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Inlichtingenbureau (IB) aan (met inachtneming van hun eigen verantwoordelijkheid), volgt de ontwikkelingen in de uitvoering van de keten en bewaakt de samenwerking in de keten.

Het project Steunpunt SUWI Gemeenten (SSG), ter ondersteuning van de gemeenten bij de verdere implementatie van SUWI, is op 31 december 2002 afgerond. Aangezien enkele activiteiten nog doorliepen in 2003, is voor de periode 1 januari tot 31 mei 2003 de projectorganisatie Steunpunt Keten Samenwerking (SKS) in het leven geroepen. Het gaat hierbij om informatiseringsprocessen voor de intake en overdracht van klanten, de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen en enkele kleinere projecten.

Ketenoverleg

Het Algemeen Ketenoverleg is opgezet om vorm en inhoud te geven aan de verantwoordelijkheid van de minister van SZW ten aanzien van de Keten van werk en inkomen. Naast het ministerie zijn in het Algemeen Ketenoverleg de VNG, Divosa en de Raden van bestuur van het UWV en de CWI vertegenwoordigd. Het overleg spitst zich toe op de samenwerking in de keten en voert daarop de regie. Het Algemeen Ketenoverleg bereidt adviezen voor aan de minister.

In de afgelopen periode is in een aantal bijeenkomsten tussen bewindslieden en de ketenpartners vastgesteld dat er meer geïnvesteerd moet worden in de keten werk en inkomen. Deze ambitie is vastgelegd in een gezamenlijk opgesteld Programma Ketenresultaten 2003/2004, dat in het Algemeen Ketenoverleg van 25 februari 2003 is besproken en in de verschillende bestuurlijke overleggen is bekrachtigd (zie verder hoofdstuk 7.1). In het Programma Ketenresultaten zijn de aanbevelingen van Berenschot op het terrein van de keten ingebed.

In lijn met de sturingsfilosofie van het ministerie van SZW zijn de ketenpartners nu aan zet om de uitvoering van het programma ter hand te nemen. De operationele aansturing van het programma rond processen en ICT loopt via het Platform Proces en ICT, dat (onder roulerend voorzitterschap tussen de ketenpartners) uitvoering geeft aan het programma en de besluitvorming voorbereidt voor het Algemeen Ketenoverleg. Het ministerie van SZW bewaakt de voortgang van het programma als voorzitter van het Algemeen Ketenoverleg. Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) ondersteunt de ketenpartners bij de realisatie van het programma en voert het secretariaat van het Platform Proces en ICT (zie ook hoofdstuk 7.2).

2.2 Risicobeheersing

Risico's die zich zowel (kunnen) voordoen bij het UWV en de CWI worden in de betreffende hoofdstukken beschreven. In de paragraaf ICT van het hoofdstuk Samenwerking kolommen worden de risico's op ICT-terrein beschreven. Zoals in de vorige paragraaf is beschreven, worden de

risico's onder andere beheerst via de afspraken die gemaakt zijn in het Programma Ketenresultaten.

In het hoofdstuk UWV (hoofdstuk 4) wordt daarbij nog ingegaan op de maatregelen naar aanleiding van de door Ernst & Young opgestelde «nulmeting en risico-inventarisatie totstandkoming Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen» (Nulmeting UWV). Het hoofdstuk Doelmatigheid en Doeltreffendheid (hoofdstuk 11) gaat in op het door KPMG opgestelde rapport «Risico-analyse financieel beheer CWI», dat bij brief van 6 maart 2003 (W&I/PCF/2003/11 671) naar de Kamer is gezonden. De maatregelen naar aanleiding van de nulmetingen nemen de aanbevelingen van Berenschot gericht op CWI respectievelijk UWV mee.

3. Wetgeving

3.1. Terugblik

De wet- en regelgeving met betrekking tot SUWI is vrijwel afgerond. Te wijzigen regelgeving betreft in hoofdzaak het reguliere onderhoud. Deze wijzigingen worden hier niet aan de orde gesteld.

Met ingang van 1 januari 2003 zijn de SUWI-bepalingen omtrent de bestuurlijke inrichting van de SVB in werking getreden. Deze inwerkingtreding was al eerder geregeld bij Koninklijk Besluit (Staatsblad 2001, 682). Per 1 februari 2003 is de Raad van bestuur bij de SVB voltallig en is zowel een Rechtspositieregeling voorzitter Raad van bestuur SVB als een Rechtspositieregeling lid Raad van bestuur SVB van kracht. De Raad van advies SVB wordt momenteel gevormd.

Eind 2002 is een wijziging van de Regeling SUWI in werking getreden (Staatscourant 2002, 248) op grond waarvan alle gemeenten vóór 1 april 2003 aangesloten worden op het Inlichtingenbureau.

Met ingang van 1 januari 2003 is de Regeling SUWI gewijzigd op het punt van de overgangsregeling met betrekking tot de reïntegratieverantwoordelijkheid van de werkgever. Deze wijziging is al aangekondigd en toegevoegd in hoofdstuk 10 van de vierde voortgangsrapportage SUWI (Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 58).

3.2. Vooruitblik

Wetgeving

Enkele onderdelen van de wetgeving moeten nog in werking treden. Dit betreft:

- het vervallen van een aantal artikelen van de Arbeidsvoorzieningswet 1996;
- de invoering van een persoonsgebonden reïntegratiebudget voor WW-gerechtigden, voor arbeidsgehandicapte niet-werknemers, alsmede voor cliënten van gemeenten (inwerkingtreding van bepalingen in de WW, de Wet REA en de WIW).

Tijdens het Algemeen Overleg op 4 december 2002 is aan de Tweede Kamer toegezegd dat definitieve besluitvorming over het persoonsgebonden reïntegratiebudget plaatsvindt op basis van een evaluatie van het lopende experiment (zie hoofdstuk 9 Reïntegratiemarkt). Dit wordt ingebed binnen een breder kader van onderzoek naar de mogelijkheden om de cliënt een actieve rol te geven in het reïntegratieproces, dat in juni 2003 naar de Kamer gaat.

Algemene maatregelen van bestuur

Uit de Wet SUWI is de delegatiebevoegdheid uit artikel 62 lid 3, nog niet ingevuld (het bij of krachtens algemene maatregel van bestuur stellen van regels omtrent het gebruik van Suwinet door de minister en de Inspectie werk en inkomen). De mogelijke invulling van deze delegatiebevoegdheid wordt nog gezien. Dit betreft onder andere het gebruik van Suwinet door de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD), ter raadpleging van gegevens in het kader van opsporingstaken.

In de vierde voortgangsrapportage SUWI is gemeld dat het Besluit uitvoering en financiering Wet inschakeling werkzoekenden moet worden aangepast in verband met de door de Tweede Kamer bepleite invulling van artikel 2, lid 5, WIW (alsmede artikel 72, lid 2, WW en artikel 14, lid 4, Wet REA), betreffende bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen

categorieën van UWV-cliënten waarvoor niet het UWV, maar de gemeente de reïntegratieverantwoordelijkheid overneemt. Eerder is toegezegd dat de AMvB in oktober 2002 zou worden voorgehangen bij de Tweede Kamer.

Gemeenten en UWV onderschrijven de wenselijkheid meer met elkaar te gaan samenwerken. Dat betreft zowel de samenloopgevallen (mensen met zowel een uitkering van het UWV als van de gemeente) als samenwerking in algemene zin. Op korte termijn zal Stimulansz een publicatie uitbrengen waarin 9 goede samenwerkingsvoorbeelden tussen het UWV en de gemeenten zijn beschreven. Na de zomerperiode wordt deze publicatie gebruikt om de positieve ervaringen in deze samenwerking te benutten voor andere delen van het land.

Met betrekking tot de samenloopgevallen zijn het UWV en de VNG in gesprek om te komen tot een sluitende aanpak voor alle samenloopgevallen (WAO/bijstand). Vooruitlopend hierop zijn in de eerste maanden van dit jaar reeds afspraken gemaakt over deelname aan onder andere wijkprojecten in de grote steden, gericht op reïntegratie en sociale activering. In Friesland strekt de dienstverlening aan cliënten die WAO en bijstand ontvangen zich uit tot alle gemeenten. Ook met diverse gemeenten in andere provincies zijn afspraken gemaakt.

Gezien bovenstaande ontwikkelingen wordt ervoor gekozen de samenwerking tussen het UWV en de gemeenten via een bottom-up benadering te verbeteren. Om die reden vervalt de noodzaak om een algemene maatregel van bestuur te treffen. Uit het oogpunt van het terugdringen van regeldichtheid is dit een positieve ontwikkeling.

Indien het persoonsgebonden reïntegratiebudget voor WW-gerechtigden, voor arbeidsgehandicapte niet-werknemers en voor cliënten van gemeenten wordt ingevoerd, ligt het in de rede dat gelijktijdig in nadere regelgeving met betrekking tot de toepassing van het persoonsgebonden reïntegratiebudget wordt voorzien. Gelet op de afhankelijkheid van de ontwikkelingen op wetsniveau, waarop hiervoor onder «wetgeving» is ingegaan, is dit punt niet als zodanig in de planning opgenomen.

Ministeriële regelingen

Het voormalige Besluit Tica inzake betaling, terugvordering en tenuitvoerlegging van boeten en onverschuldigd betaalde uitkering is – in afwijking van de aankondiging in de vierde voortgangsrapportage SUWI – nog niet als ministeriële regeling vastgesteld. Uit oogpunt van deregulering is geconcludeerd dat het wenselijk is terughoudendheid met betrekking tot dergelijke regelgeving te betrachten. Een ministeriële regeling op dit punt kan derhalve vooralsnog uit het planningsoverzicht van wet- en regelgeving worden afgevoerd.

In de vierde voortgangsrapportage SUWI is vermeld dat de eerder aangekondigde omzetting van de voormalige Lisv-Regeling aanvraagtermijnen Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten na een nog te realiseren aanpassing van artikel 39 van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten, waarop de regeling wordt gebaseerd, zal plaatsvinden. Het wetsvoorstel waarin deze aanpassing is opgenomen (Verzamelwet sociale verzekeringen 2003), wordt in juni bij de Tweede Kamer ingediend.

De modellen verantwoording voor IB, BKWI en RWI zijn niet per 1 januari 2003 gerealiseerd. De afronding hiervan heeft meer tijd gekost dan is voorzien. De modellen van BKWI en IB zijn inmiddels voltooid en worden gelijktijdig met deze voortgangsrapportage aan de Kamer aangeboden (zie ook hoofdstuk 11). Met de RWI vindt nog overleg plaats over wijze van verantwoorden. Dit zal in ieder geval vastgelegd worden in een brief van de minister aan de RWI.

In de vierde voortgangsrapportage SUWI was een aanpassing van het gegevensregister SUWI aangekondigd. Deze aanpassing, die overigens niet per 1 januari 2003 is gerealiseerd, is niet langer in het hierna opgenomen planningsoverzicht vermeld, omdat dit onderwerp bij nader inzien onder het reguliere onderhoud valt te scharen, terwijl het planningsoverzicht bedoeld is om (het tijdspad van) implementatie van nieuwe weten regelgeving voortvloeiend uit SUWI te presenteren.

Planning Wetgeving

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
SUWI-wetgeving		Inwerkingtreding nog niet in werking getreden onderdelen Wet SUWI en Invoeringswet SUWI, nader te bepalen, o.a. prb: op basis van onderzoek juni 2003	<ul style="list-style-type: none"> – Inwerkingtreding nog niet in werking getreden onderdelen wetten SUWI en I-SUWI nader te bepalen – Inwerkingtreding SUWI-bepaling omtrent bestuurlijke inrichting SVB 	SUWI-bepaling omtrent bestuurlijke inrichting SVB is in werking getreden
Artikel 2, lid 5 WIW		Medio juni 2003: concretisering in definitieve afspraken tussen UWV en VNG	Nadere uitwerking van artikel 2, lid 5 WIW: gericht op voorleggen aan Tweede Kamer (voorhang-procedure) oktober 2002	Overleg tussen UWV en VNG en afspraken op lokaal niveau, waardoor de noodzaak om een amvb te treffen komt te vervallen.
Artikel 62 lid 3 Wet SUWI		Wijziging Besluit SUWI ter invulling van delegatie-bevoegdheid ex artikel 62 lid 3		
Regeling SUWI			Aanpassen ministeriële regeling SUWI ten aanzien van werkgeverschap 2 ^o spoor	<ul style="list-style-type: none"> – regeling SUWI m.b.t. werkgeverschap 2^o spoor is aangepast – wijziging Regeling SUWI m.b.t. IB
Div. ministeriële regelingen		Vaststellen resterende ministeriële regeling o.b.v. voormalige Lisv-Regeling aanvraagtermijnen Wet REA (in afwachting van wijziging artikel 39 Wet REA via bij de Tweede Kamer in te dienen Verzamelwet): planning tweede helft 2003	Vaststellen resterende ministeriële regeling o.b.v. voormalige Lisv-Regeling betaling, terugvordering en tenuitvoerlegging van boeten en onverschuldigd betaalde uitkeringen	Vaststelling ministeriële regeling met betrekking tot betaling boeten etc. is aangehouden en zal vooralsnog voor het vervolg uit de planning worden afgevoerd

4. Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

4.1 Terugblik

UWV geeft in zijn jaarverslag 2002 aan dat de vorming van UWV meer is dan een organisatieverandering alleen. Het gaat immers ook om een andere manier van omgaan met de sociale zekerheid. Aan het werk zijn of blijven staat voorop, een uitkering komt aan bod als werken niet mogelijk is. Dit bepaalt ook de missie van het UWV: «Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is zorgen wij snel voor inkomen» (p. 9, Jaarverslag 2002 UWV).

Het fusieproces, de focus op werk boven inkomen, verdere verbetering van kwaliteit en tijdigheid van de processen en de kanteling van de bedrijfscultuur vergen veel tijd van de organisatie. Gezien dit complexe en zware traject vraagt UWV om terughoudendheid met betrekking tot nieuwe wet- en regelgeving.

Organisatie, besturing- en dienstverleningconcept

Het nieuw ontwikkelde vestigingsbeleid houdt in dat de werkprocessen worden geconcentreerd in 17 backoffices, 27 frontoffices, twee callcenters en één hoofdkantoor. Dit voorgenomen besluit vormt onderwerp van advisering door de Centrale Ondernemingsraad. Begin 2003 is afgesproken dat de advisering gefaseerd naar de diverse onderdelen van de huisvestingsplannen zal verlopen. Met inachtneming daarvan is inmiddels een Masterplan Huisvesting opgesteld (zie p. 32 Jaarverslag 2002 UWV).

Het interne dereguleringsproject heeft er toe geleid dat circa 300 interne regels en procedures kunnen worden vereenvoudigd. De realisatie is in gang gezet. Binnen UWV wordt deregulering een permanente activiteit (zie p. 10 Jaarverslag 2003 UWV).

Verder heeft UWV samen met SZW een project gestart, gericht op vereenvoudiging van de sociale verzekeringswetgeving. Daarover is in december 2002 een gezamenlijk rapport uitgebracht.

In 2002 is UWV gestart met de ontwikkeling van een nieuw dienstverleningsconcept. Speerpunten zijn verhoging van de duidelijkheid en snelheid van beslissen. Per 1 januari 2003 start de nieuwe internetsite van UWV. In 2003 is tevens een centrale servicedesk voor werkgevers beschikbaar (zie p. 22 Jaarverslag 2003 UWV).

Per 1 januari 2003 worden klachten op een centraal punt in de organisatie ingediend, dat goed bekend dient te zijn bij de cliënten en gemakkelijk toegankelijk is. Het bureau is er op gericht de relatie tussen klager en UWV op zo kort mogelijke termijn te herstellen. Het bureau is bereikbaar via een 0900-nummer, een centrale postbus en een centraal mailadres (zie p. 23 Jaarverslag 2003 UWV).

In 2002 heeft UWV een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek gehouden (zogenaamde nulmeting). Doel van dit onderzoek was niet alleen het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening, maar ook het verzamelen van informatie om gericht te werken aan die aspecten die door de klanten als onvoldoende werden beoordeeld.

Bij de start in 2001 ging UWV uit van een waarderingscijfer van gemiddeld 6. De verzekerden gaven gemiddeld een 6,4. Werkgevers waardeerden de dienstverlening over het geheel met 5,9. Daarbij wordt de premie-inning gewaardeerd met 6,8 en het verstrekken van uitkeringen met 5,9. De aparte peiling bij grotere werkgevers kwam rond de 7 uit. Voor verbetering komen in aanmerking: de tijdigheid van beslissen en reageren, het geven van duidelijke informatie op het juiste moment en de uitvoering van de reïntegratie (zie p. 22 Jaarverslag 2002 UWV).

Walvis/ Samenwerking UWV-Belastingdienst

Op 5 februari 2002 is het wetsvoorstel WALVIS aangeboden aan de Tweede Kamer (Kamerstukken II 2001/02, 28 219, nrs. 1–3), waarmee een nieuw systeem van premie-inning, en een meer uniform loonbegrip wordt gerealiseerd. Op 16 mei 2002 is de Aansluitingswet Walvis van de minister van Financiën aangeboden (Kamerstukken II 2001/02, 28 371, nrs. 1–3). Op beide wetsvoorstellen heeft de Kamer een verslag uitgebracht, respectievelijk op 14 mei 2002 en 5 juli 2002 (Kamerstukken II 2001/02, 28 219, nr. 5 en Kamerstukken II 2001/02, 28 371, nr. 4). Op 3 februari 2003 heeft de regering de nota naar aanleiding van het verslag op beide wetsvoorstellen aan de Kamer gezonden (Kamerstukken II 2002/03, 28 219, nr. 7 en Kamerstukken II 2002/03, 28 371, nr. 5).

In 2002 hebben UWV en de Belastingdienst de haalbaarheid van verdergaande samenwerking tussen beide organisaties onderzocht. Dit heeft geleid tot het oktoberrapport Samenwerking UWV-Belastingdienst (SUB) (Kamerstukken II 2002/02/28 219, nr. 6). In dit rapport stellen de Belastingdienst en UWV samen vast dat er voldoende basis is om een samenwerking verder uit te werken (zie ook p. 10 Jaarverslag 2002 UWV). Deze nadere uitwerking, die voor april 2003 was voorzien, wordt eind mei verwacht.

Casemanagement en Bedrijfsverzamelgebouwen (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)

In september 2002 is gestart met het plaatsen van circa 100 casemanagers in minimaal 40 CWI-vestigingen c.q. bedrijfsverzamelgebouwen (zie p. 34 Jaarverslag 2002 UWV).

Het initiatief voor de inrichting van bedrijfsverzamelgebouwen ligt bij de gemeenten. In 2002 is een plan van aanpak opgesteld en is er een kaderstelling voor de BVG-vorming afgestemd met de ketenpartners.

ICT

In het najaar van 2002 presenteerde UWV zijn nota «Van UWV-Kompas naar ICT-Koers». Dit document draagt een voorlopig karakter en wordt getoetst aan inzichten en expertise van actoren binnen en buiten het SUWI-domein. Het bevat een indicatieve planning van de inrichting van de informatiehuishouding van UWV en beschrijft de daarmee samenhangende veranderprogramma's voor de periode 2002–2005. Hieruit wordt duidelijk welke primaire processen en systemen gehandhaafd blijven respectievelijk worden vernieuwd en welke worden afgebouwd. Aangezien zowel de wetgeving als UWV-vorming in ontwikkeling zijn wenst UWV de ICT-koers regelmatig met de minister te herijken en te bespreken. De nota «Van UWV-Kompas naar ICT-Koers» is opgesteld met inachtneming van onder meer de geconstateerde risico's uit de Nulmeting (zie ook p. 11 Jaarverslag 2002 UWV).

Uitbesteding

UWV heeft per 1 januari 2002 bestaande contracten met de leveranciers van IT-dienstverlening overgenomen. In deze contracten is de monitoring van leveranciers op verschillende manieren ingevuld. In 2002 is gestart met het vernieuwen van contracten met leveranciers, waardoor de Service-afspraken op een eenduidige wijze worden opgezet en de afhankelijkheid wordt gereduceerd. Tevens is gewerkt aan het opzetten van een centrale aansturing van leveranciers. Per leverancier is maandelijks overleg op basis van rapportages over dienstverlening (zie p. 30 Jaarverslag 2002 UWV).

Cliëntenparticipatie

Klanten kunnen invloed uitoefenen op de dienstverlening door middel van cliëntenraden. In de regeling Cliëntenparticipatie (Staatscourant

22 november 2002, nr. 226, p. 18) is vastgelegd op welke terreinen de cliëntenraad adviesrecht heeft en hoe UWV met de cliëntenraad omgaat. Met de eind 2002 ingestelde landelijke en regionale cliëntenraden is op een startconferentie op 17 december 2002 een begin gemaakt met het overleg over verbetering van dienstverlening (zie p. 22 Jaarverslag 2002 UWV).

Wet verbetering Poortwachter

De Wet Verbetering Poortwachter is in 2002 volledig geïmplementeerd. De instroom in de WAO is in 2002 ten opzichte van 2001 met 11,3% gedaald. Dit is het gevolg van het wegwerken van de achterstanden bij de eerste claimbehandeling en de verdere professionalisering en de kwaliteitsverbetering van de keuringspraktijk. Een gevolg van dit laatste is ook dat het aandeel volledig arbeidsongeschikten binnen het totale bestand geleidelijk afneemt. Hoewel dit nog nader wordt onderzocht bestaat het beeld dat ook de invoering van de Wet Verbetering poortwachter een gunstig effect heeft op de instroom in de WAO. Meer inzicht hierin ontstaat in de loop van 2003 (zie p. 14 Jaarverslag 2002 UWV).

Eigen-risicodragen Pemba

Eind 2002 is een groot aantal verzoeken tot eigen-risicodragen Pemba door (voornamelijk) kleine werkgevers ingediend. Door de Kamer is tijdens het Algemeen Overleg van 4 december 2002 aangegeven dat eventuele vertraging bij UWV door het grote aantal aanvragen geen negatieve consequenties mag hebben voor de betreffende werkgevers. Met een brief van 28 januari 2003 (W&I/IBA/2002/101 587) is de Kamer laatstelijk geïnformeerd over de stand van zaken.

Door UWV zijn voor 1 januari 2003 17 454 aanvragen tijdig afgehandeld. Van deze aanvragen zijn er 4 026 toegekend. De overige aanvragen zijn afgewezen of door de werkgever ingetrokken. Naast individuele aanvragen zijn aanvragen via een verzekeraar ontvangen. Deze aanvragen zijn nog niet afgehandeld. De betreffende beschikkingen zullen volgens informatie van UWV uiterlijk eind mei worden verzonden. Het gaat hier volgens een opgave van UWV om ca. 2 600 positieve beschikkingen en ca. 2 000 negatieve beslissingen. Werkgevers die nog een positieve beschikking dienen te ontvangen zijn reeds vanaf 1 januari 2003 geen gedifferentieerde premie WAO meer verschuldigd.

Claim Beoordelings- en BorgingsSysteem (CBBS)

Het in de vierde voortgangsrapportage genoemde evaluatieonderzoek naar de introductie van het Claim Beoordelings- en BorgingsSysteem (CBBS) wordt eind mei verwacht. Op basis van ambtelijk overleg bestaat het beeld dat CBBS naar verwachting functioneert: minder 80/100 % toewijzingen op medische gronden, hoger aandeel afwijzingen. Met CBBS heeft UWV tevens een effectiever sturingsinstrument ter beschikking.

Uitvoering Andere taken

UWV heeft met elke opdrachtgever overleg over een overeenkomst waarin de kaders worden vastgelegd voor de wijze waarop het beëindigen van de uitvoering van andere taken wordt vormgegeven en over een eventuele overdracht van de uitvoering uiterlijk per ultimo 2004. In dit overleg wordt tevens bezien welke gegevens UWV binnen de geldende wet- en regelgeving aan de opdrachtgever kan verstrekken om deze in staat te stellen de activiteit zelf uit te voeren. Het overleg betreft zowel opdrachtgevers uit het bedrijfsleven als regelingen die voor opdrachtgevers in de sfeer van de overheid worden uitgevoerd (zie p. 30 Jaarverslag 2002 UWV).

Het UWV heeft ook een interne impact-analyse afgerond, waarin de consequenties van het ontvlechten van de andere taken zijn benoemd.

Daarnaast is er een risico-analyse uitgevoerd waarbij de consequenties van de ontvlechting van andere taken voor andere projecten (bijvoorbeeld Walvis/SUB) zijn beschreven.

Rol UWV bij start reïntegratietraject (zie ook hoofdstuk 9 reïntegratie)

In het Algemeen Overleg van 4 december 2002 is uitgebreid met de Tweede Kamer van gedachten gewisseld over de visie van het kabinet op de toekomst van de reïntegratiemarkt, de verdergaande resultaat-financiering en het voornemen van het UWV om bij de aanbesteding 2003 geleidelijk het percentage nu cure no pay contracten te verhogen naar ca. 70% (opgenomen in beleidsnotitie «Naar een werkende reïntegratiemarkt» (Tweede Kamer, 2002–2003, 28 719, nr. 1). De ontwikkelingen en de effecten van dit beleid voor de positie van de cliënten op de arbeidsmarkt worden nauwlettend gevolgd. De discussie in de Tweede Kamer en de toezegging van de minister om voor de begrotingsbehandeling op 17 december 2002 geen onomkeerbare beslissingen met betrekking tot de resultaatsfinanciering te nemen, hebben er toe geleid dat UWV de aanbesteding 2003 enige tijd heeft uitgesteld (zie brief van 10 december 2002 W&I/IBA/2002/95 811).

Betaalmoment WAO

In het kader van de UWV-vorming en de integratie van UWV-systemen wordt momenteel een start gemaakt met het gelijkschakelen van het betaalmoment in de WAO-systemen. Vertrekpunt daarbij is het huidige betaalmoment binnen UWV-USZO dat op de 23e van elke maand ligt. Als eerste UWV-onderdeel wordt bij UWV-GUO in juni het betaalmoment gewijzigd. In de loop van volgend jaar zullen de overige UWV-onderdelen overgaan op dit betaalmoment. Na de verschuiving van de betaaldatum wordt aangesloten bij het op de arbeidsmarkt gebruikelijke betaalmoment. Hierdoor kan in voorkomende gevallen de overgang van uitkering naar arbeid vergemakkelijkt worden.

De verschuiving van het betaalmoment naar een later moment in de maand heeft financiële consequenties voor cliënten. UWV heeft dit onderkend en stelt cliënten in de gelegenheid om een renteloos voorschot aan te vragen. Dit renteloos voorschot bedraagt € 150,-. Dit voorschot wordt vervolgens in 5 maandelijks termijnen van € 30,- verrekend met de uitkering. Over deze aanpak heeft het UWV afgestemd met de cliëntenraad. Alhoewel deze vorm van voorschotverstrekking in strikte zin in strijd is met wet- en regelgeving, heeft de minister UWV toestemming verleend om als zodanig te handelen omdat sprake is van een uitzonderlijke situatie waarin de wetgeving niet heeft voorzien en de afwijking een tijdelijk en voor de cliënten begunstigend karakter heeft. De gelijkschakeling van de betaaldatum is daarnaast een logisch voortvloeisel van de UWV-vorming.

4.2 Vooruitblik

Organisatie, besturing- en dienstverleningconcept

De effectuering van het vestigingsbeleid loopt door tot in 2005, met een uitloop naar 2010 (zie p. 32 Jaarverslag 2002 UWV). Het betreft de realisatie van de huisvesting van back-offices, front-offices en call centers. De definitieve vestiging van het hoofdkantoor in Amsterdam vindt vanaf medio 2003 gefaseerd plaats. In 2003 wordt eveneens gestart met de ontwikkeling van de huisvestingsplannen in de regio, dit binnen de regie van het Masterplan huisvesting en onder gefaseerde advisering van de ondernemingsraad.

De ingerichte planning- en controlcyclus is het belangrijkste sturingsinstrument. Per bedrijfs onderdeel worden afspraken vastgelegd over te behalen resultaten. Hierover wordt maandelijks gerapporteerd aan de Raad van Bestuur.

In vervolg op het eind november 2002 aan de Tweede kamer aangeboden Actieplan vereenvoudiging SZW-regelgeving is een notitie «Bouwstenen Deregulering Sociale Verzekeringen» opgesteld, die binnenkort aan de Kamer wordt aangeboden. De bouwstenennotitie wordt voor commentaar en/of advies voorgelegd aan de Raad voor werk en inkomen (RWI) en het Adviescollege toetsing administratieve lasten (Actal) en ter kennisname naar de Sociaal Economische Raad (SER) gezonden.

In de planning van het dienstverleningsconcept voor 2003 moet in dit jaar de pilot Klantencontactcentrum 80% van de ongeplande telefoontjes in Noord-Nederland op kunnen vangen. Deze pilot wordt in 2004 opgeschaald en wordt in 2005 landelijk operationeel. De cliëntenparticipatie dient volgens de voorgenomen opzet te werken. Ook de bijbehorende infrastructuur is ingericht. Verder is het Klachtenbureau operationeel voor wat betreft de registratie van binnenkomende klachten (zie p. 23 Jaarverslag 2002 UWV). Tenslotte zijn de processen AG/Poortwachter en WW/Casemanagement ingericht conform het dienstverleningsconcept.

Walvis/ Samenwerking UWV-Belastingdienst

Afhankelijk van de politieke besluitvorming over Walvis en SUB wordt in 2003 begonnen met de voorbereidingen voor de implementatie van beide voorstellen. Zo zal de procedure voor een Europese aanbesteding voor de bouw van de polisadministratie in gang worden gezet. In 2004 en 2005 zal de bouw van de diverse applicaties voor UWV en de Belastingdienst worden aangevangen. Het is de bedoeling dat Walvis en de aansluitingswet Walvis per 1 januari 2005 inwerking treden, voorzover het op het fiscale loon en het loonbegrip voor de collecterende functie van werknemersverzekeringen ziet.

SUB en de wijziging van de dagloonsystematiek, alsmede het loonbegrip voor de distribuerende functie zullen per 1 januari 2006 inwerking treden.

Casemanagement en Bedrijfsverzamelgebouwen

In 2003 wordt het aantal casemanagers volledig uitgebouwd tot 300 casemanagers op alle CWI-locaties (zie p. 34 Jaarverslag 2002 UWV). De ondersteuning, logistiek en de besturing van de nieuwe werkwijze wordt eind 2003 ook geëvalueerd.

ICT

In 2003 wordt een start gemaakt met de reductie van het aantal AG-systemen. Het GUO-systeem wordt omgezet in het Uszo-systeem. Ook voor de ZW wordt het uitvoeringsproces geüniformeerd. Tevens is de wettelijke mogelijkheid voor werkgevers om eigen risicodragers te worden ingevoerd. Bij de WW wordt het aantal systemen gereduceerd en de werkprocessen geüniformeerd.

Cliëntenparticipatie

De cliëntenraden adviseren over de terreinen die zijn afgesproken in de regeling cliëntenparticipatie. Tevens wil UWV met de ketenpartners afspraken maken over gezamenlijke activiteiten in het kader van cliëntenparticipatie en klanttevredenheid.

Met de werkgevers vinden de contacten vooral plaats bij de werkgever zelf of via telefoon en internet. In 2003 is voor werkgevers een centrale servicedesk ingericht. Tenslotte worden in 2003 starterspakketten beschikbaar gesteld voor nieuwe werkgevers, met alle relevante informatie over de sociale verzekeringswetten.

Wet verbetering Poortwachter

De uitvoering van de Wet verbetering Poortwachter wordt in 2003 uitvoerig gemonitord, inclusief de beoogde volume-effecten. Hierover wordt begin 2004 gerapporteerd. De ambitie van UWV is om in 2003 de

instroom met 3% te verminderen: enerzijds door de arbo-rol voor werknemers zonder werkgever intensief uit te voeren en anderzijds door de reïntegratie-inspanningen van werknemers met een werkgever via het toetsen van reïntegratieverslagen kritisch te beoordelen. In 2003 worden ook de werkprocessen geüniformeerd en de medewerkers getraind in de nieuwe werkwijze.

Claim Beoordelings- en BorgingsSysteem (CBBS)

Op grond van inmiddels opgedane ervaringen vinden, ook vooruitlopend op de uitkomsten van het eind mei op te leveren evaluatieonderzoek, technische aanpassingen en verbeteringen plaats.

Uitvoering andere taken

Het vraagstuk van de afbouw van de andere taken van het UWV zal in juni in de Ministerraad worden besproken. Eén van de documenten die daarbij betrokken wordt, betreft het onderdeel andere taken uit de evaluatie van de Wet SUWI. Deze evaluatie wordt gelijktijdig met deze voortgangsrapportage aan de Kamer gezonden.

Ultimo 2004 vindt de beëindiging en eventuele overdracht van de andere taken naar een andere organisatie plaats.

4.3 Beheersing van risico's

Nulmeting Ernst & Young

Het resultaat van deze Nulmeting is bij brief van 28 juni 2002 (Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 47) aan de Tweede Kamer aangeboden. Naar aanleiding van het ordedebat van 3 september 2002 is op 11 september 2002 nog een aanvullende brief aan de Kamer gezonden, waar ook ingegaan wordt op de Nulmeting (W&I/IBA/02/65 764). De wijze waarop de Raad van Bestuur UWV deze risico's aanpakt is regelmatig onderwerp van gesprek in het bestuurlijk overleg met de minister en is in december 2002 nog eens schriftelijk aan de minister uiteengezet.

De Kamer wenst in haar brief van 24 maart 2003 (kenmerk 07–03-SZW) op de hoogte gehouden te worden van de ontwikkeling van het vorderingenbestand. Ten aanzien van de ongelabelde posten is de afspraak gemaakt dat de omvang hiervan voor 1 juli 2003 tot normale proporties moet zijn teruggebracht. UWV bereidt een normstelling voor waarin mede rekening wordt gehouden met effecten van dereguleringsvoorstellen op het ontstaan en wegwerken van openstaande posten. Over het plan van aanpak en de inhoud van het begrip normale proporties is zowel ambtelijk als bestuurlijk overleg geweest.

Met betrekking tot het financieel beheer is in 2002 de afspraak gemaakt met UWV dat dit ultimo 2002 op orde zou zijn. In zijn rapport van bevindingen UWV 2002 stelt de accountantsdienst UWV vast dat er vele verbeteracties zijn uitgevoerd zoals migratie naar één personeels- en salarissysteem. Het beheer van de administratiesystemen van de uitvoerings- en programmakosten dient op een aantal punten verbeterd te worden (zie ook hoofdstuk 11 Doelmatigheid en doeltreffendheid).

Een van de meerjarenafspraken 2002–2005 tussen minister en UWV betreft een efficiency taakstelling. Doel is om in 4 jaar een 25%-kostenreductie te realiseren ten opzichte van het uitgangsjaar 2001. De afspraak is tweeledig: een reële daling van de uitvoeringskosten met 15% in 2005 en herinvestering van 10% ten behoeve van kwaliteitsprojecten die leiden tot verhoging van kwaliteit of effectiviteit van de uitvoering. Deze projecten vormen onderdeel van het veranderprogramma UWV. De hoofdlijnen daarvoor zijn vastgelegd in het jaarplan 2003 en het meerjarenbeleidsplan 2004–2007. Een concretisering – in 17

veranderprogramma's – is onlangs aan de minister voorgelegd ter accordering van de ruimte voor herinvestering. Dit veranderprogramma richt zich op structuur en processen van UWV, zoals verbetering dienstverlening aan werkgevers, verzekerden en uitkeringsgerechtigden, reïntegratie en handhaving.

Onderdeel van het veranderprogramma is herziening van de overhead op basis van een overheadanalyse. Doel is het terugbrengen van de overheadkosten (staven en ondersteunende facilitaire eenheden) en vaststelling van een naar aard en omvang adequate overhead. De realisatie van deze operatie verloopt geleidelijk met afronding in 2005. Op dit moment is een analyse van de omvang, aard, organisatie en locatie van staf- en ondersteunende activiteiten voltooid. In voorbereiding is besluitvorming medio 2003 over een nieuwe, kwalitatief verantwoorde en efficiënte overheadorganisatie. De geleidelijk te bereiken reductie-opbrengsten zullen worden benut voor de algemene reductietaakstelling en herinvestering in kwaliteitsprojecten, zoals hierboven beschreven (zie verder ook hoofdstuk 12).

Rapport Berenschot

Een van de aanbevelingen van Berenschot (rapportage van december 2001) betreft de uitgave van een zogenaamd smoelenboek. In november 2002 is de eerste uitgave van dit smoelenboek verschenen, waarmee inzicht wordt gegeven in de organisatie van het UWV.

Planning UWV

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Organisatie-, besturings- en dienstverleningsconcept	<ul style="list-style-type: none"> Kompasagenda 2005 gerealiseerd Implementatie vestigingsbeleid Klanttevredenheidsscores op gewenst niveau Klantencontact-centrum geoperationaliseerd Klachtenprocedure ingevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> Verdere implementatie Kompasagenda 2005 Implementatie vestigingsbeleid nieuw hoofdkantoor betrokken Verdere implementatie dienstverleningsconcept Verbeteren klanttevredenheidsscores Pilot Klantencontactcentrum opgeschaald Verdere implementatie eerste fase klachtenprocedure UWV 	<ul style="list-style-type: none"> Verdere implementatie Kompasagenda 2005 Uitwerking hoofdlijnen vestigingsbeleid per regionale locatie en tijdsschema gereed en advies van de COR Verdere implementatie dienstverleningsconcept Resultaten van nulmeting klanttevredenheid: in oktober Pilot Klantencontactcentrum Start implementatie eerste fase klachtenprocedure UWV 	<ul style="list-style-type: none"> Verdere implementatie Kompasagenda 2005 Advisering COR over hoofdlijnen vestigingsbeleid Ontwikkeling van dienstverleningsconcept De nulmeting klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden Pilot Klantencontactcentrum gestart Start implementatie eerste fase klachtenprocedure UWV
Walvis	<ul style="list-style-type: none"> Inwerkingtreding loonbegrip collecterende functie (01/01/05) Inwerkingtreding dagloon-systematiek en loonbegrip distribuerende functie (01/01/06) 			<ul style="list-style-type: none"> Wetsvoorstel Walvis en Aansluitingswet naar Kamer
Samenwerking UWV-Belastingdienst	<ul style="list-style-type: none"> Samenwerking per 1 januari 2006 met Belastingdienst 	<ul style="list-style-type: none"> Bouw polis 	<ul style="list-style-type: none"> Nader vormgeven samenwerking Belastingdienst en UWV en uitwerken implementatietraject. Besluitvorming in najaar 	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek naar haalbaarheid en kosten van de voorgenomen overheveling gestart

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Casemanagement		Invoering case-management gerealiseerd: 300 fte case-management werkzaam op de CWI-vestigingen Eind 2003 evaluatie ondersteuning, logistiek en besturing	Case management WW wordt vanaf 1 september 2002 gefaseerd gerealiseerd in BVG: vanuit 42 CWI-vestigingen	Circa 100 case-managers op 40 CWI-vestigingen
ICT	Uitfasering AG systemen gerealiseerd. Implementatie uitfasering WW loopt door tot 2007. ZW systeem geoperationaliseerd	Implementatie uitfasering AG en WW systemen Ontwikkeling innovatie en uniformering ZW	Besluit welke primaire systemen worden afgebouwd en welke gehandhaafd	Nota «Van UWV-Kompas naar ICT-Koers» met veranderprogramma voor 2002–2005
Cliëntenparticipatie		Cliëntenraden geven advies	<ul style="list-style-type: none"> Vormgeving werkgeversparticipatie 2^e helft 2002 Vaststellen regeling cliëntenparticipatie UWV: najaar 2002 	<ul style="list-style-type: none"> Met werkgevers wordt op diverse manieren contact onderhouden Regeling cliëntenparticipatie is op 22/11/02 gepubliceerd in Staatscourant Startconferentie met cliëntenraden plaatsgevonden op 17/12 Poortwachter is volledig geïmplementeerd
Poortwachter	10% vermindering WAO instroom	Onderzoek Poortwachter afgerond. Werkprocessen geüniformeerd. Medewerkers getraind in nieuwe werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> Poortwachter implementatie laatste fase: verzenden WAO-aanvraag t/m toetsen reïntegratieverslagen Start onderzoek: meting effecten van inspanningen UWV in kader van Poortwachter 	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek Poortwachter gestart.
CBBS		Resultaten evaluatie CBBS (mei)	Evaluatieonderzoek CBBS	Het evaluatie-onderzoek wordt eind mei afgerond
Andere taken	Afbouw andere taken gerealiseerd	<ul style="list-style-type: none"> Start afbouw van de andere taken 	<ul style="list-style-type: none"> Per opdrachtgever projectplan: overdrachts-/ontvlechtingsovereenkomst Impactanalyse over gevolgen UWV 	<ul style="list-style-type: none"> Met elke opdrachtgever is overleg over overeenkomst tbv beëindiging andere taken en overdracht Interne impactanalyse en risico-analyse afgerond
Opdrachtgeverschap reïntegratie	Volliedige resultaat-financiering	Geleidelijke invoering no cure no pay. Start evaluatie van beleid		Voorgenomen beleid resultaatfinanciering/no cure no pay

5. Centra voor werk en inkomen

5.1 Terugblik

CWI is op 1 januari 2002 als een nieuw bedrijf van start gegaan met een organisatiemodel dat van de tekentafel kwam. In de loop van 2002 is een gemotiveerde, sterk gemoderniseerde organisatie ontstaan met een stijgende lijn in prestaties. Gemeten naar de uitgangspunten van de Wet SUWI kan echter geconstateerd worden dat CWI er nog niet is.

In het eerste half jaar van 2002 hebben de Centra voor Werk en Inkomen zich in sterke mate toegelegd op de uitvoering van de uitkeringsintake, i.c. op de juiste, volledige en tijdige overdracht van de gegevens aan UWV en de sociale diensten. In de tweede helft van 2002 heeft CWI met de ketenpartners geïnvesteerd in het formuleren en het concreet operationeel vormgeven van de poortwachtersrol en het adequaat organiseren van de interfaceprocessen, gericht op het optimaliseren van de totale keten werk en inkomen (zie p. 6 en 32 Jaarverslag CWI 2002). Het aantal WW-dossiers dat CWI tijdig en volledig overdraagt aan UWV ligt onder de norm die gesteld is voor 2002. Gedurende het jaar is er echter wel een stijgende lijn in de volledige en tijdige overdracht van uitkeringsdossiers WW. Het aantal tijdige uitkeringsintakes voor de Abw ligt boven de norm. Het percentage volledig overgedragen uitkeringsintakes blijft achter, maar neemt wel toe (p. 10, 11 Jaarverslag CWI 2002).

Een bijpassend dienstverleningsconcept is ontwikkeld voor de verschillende klantgroepen werkzoekenden en werkgevers. Uitgangspunt hierbij is dat klanten dienstverlening op maat ontvangen van CWI. Vanaf 1 januari 2003 wordt dit dienstverleningsconcept op de CWI-vestigingen geïmplementeerd. In het vierde kwartaal 2002 is een voorlichtings- en instructietraject georganiseerd (zie p. 16 en 17 Jaarverslag CWI 2002).

Klanttevredenheidsonderzoek

Voor de tevredenheid van de klant-werkgever is geen separaat onderzoek uitgevoerd (voor werkzoekenden en bezoekers is in mei en juni al een klanttevredenheidsonderzoek gehouden). Uit het jaarlijks door extern onderzoeksbureau Intromart uitgevoerde onderzoek naar het wervingsgedrag van bedrijven kwam in 2002 naar voren dat de tevredenheid van werkgevers over CWI (ten opzichte van 2001) was gestegen van 53% naar 79% (zie p. 11 Jaarverslag CWI 2002).

De meetsystemen op het terrein van productie, financiën en personeel zijn ingesteld. Op weekbasis komt informatie beschikbaar over productie en op maandbasis over financiën en personeel. De prestaties van CWI worden transparant gemaakt in het Management Informatie Portal (MIP). Het MIP is geschikt om een begin te maken met het intern benchmarken van de CWI-vestigingen.

Uit onderzoek van KPMG is gebleken dat het financieel beheer bij CWI niet op orde was. Het grote tijdsbeslag op medewerkers als gevolg van de afbouw van Arbeidsvoorziening (in het kader van de jaarrekening 2001) heeft CWI in de opbouw van de financiële organisatie parten gespeeld. Tevens vertrokken veel medewerkers van de financiële afdeling in verband met de verhuizing van het CWI-hoofdkantoor naar Amsterdam. In het najaar van 2002 en het voorjaar van 2003 zijn op het terrein van het financieel beheer maatregelen getroffen die ertoe hebben geleid dat de organisatie op het punt van processen en procedures vanaf 1 april jl. op orde was (plateau 1 in het stappenplan verbetering financieel beheer naar aanleiding van de Nulmeting financieel beheer van KPMG, zie ook hoofdstuk 11). Met de ketenpartners vindt afstemming plaats over en toetsing

op de meting van gegevens die in de keten worden uitgewisseld (zie ook hoofdstuk 7.1).

ICT

Voor de realisatie van de lange termijn architectuur (spoor 2) zijn twee projecten opgestart: Herstructurering Vacature Service (HVS) en Werk & Inkomen (W&I) (zie p. 26 en 37 Jaarverslag CWI 2002). Herstructurering Vacature Service (HVS) richt zich op het realiseren van een nieuw systeem voor de adviseur als ondersteuning van de dienstverlening aan werkgevers en voor de matching van werkzoekenden en vacatures. Het systeem zal stapsgewijs in 2003 met een uitloop naar 2004 worden geïmplementeerd.

Werk & Inkomen (W&I) richt zich op de realisatie van een nieuw registratiesysteem voor werkzoekenden. De Raad van Bestuur CWI heeft 25 maart jl. een besluit genomen om over te gaan tot openbare, Europese aanbesteding van de ontwikkeling en implementatie van een softwareapplicatie ter ondersteuning van de werkprocessen voor de cliënt werkzoekende. Eén en ander conform het opgestelde en vastgestelde Programma van Eisen. De ketenpartijen zijn betrokken bij het opstellen van het Programma van Eisen. De Raad van Bestuur CWI heeft in de voorbereidende fase aan een tweetal externe bureaus gevraagd advies uit te brengen over de kwaliteit van het Programma van Eisen. In de vervolgfases van het project blijven de ketenpartners door CWI betrokken.

In plaats van CWIntake is als tussenoplossing, in afwachting van het nieuwe systeem Werk & Inkomen, in overleg met de ketenpartners besloten digitale formulieren te ontwikkelen. Het digitale formulier WW is per 1 januari 2003 geïmplementeerd. De digitale aanvraagformulieren Abw/IOAW per 1 februari 2003 en het digitale overdrachtsformulier Abw/IOAW per 1 maart 2003 (zie p. 17 en 26 Jaarverslag CWI 2002). De ontwikkeling van de digitale formulieren (eerste fase) voorziet in een formulierengenerator, waarin gegevens van de klant zoals naam, adres en woonplaats, slechts éénmaal hoeven te worden ingevuld en waarmee een formulierenset kan worden samengesteld die is toegesneden op de situatie van de klant. Van digitale doorkoppeling naar andere partijen is in deze fase nog geen sprake: gemeenten en UWV ontvangen papieren dossiers (zie ook hoofdstuk 7.2).

De formulierenset is samengesteld in overleg met alle betrokken ketenpartners. Ook de fasering van de verdere ontwikkeling van digitale formulieren wordt in overleg met de ketenpartners vastgesteld (zie p. 37 Jaarverslag CWI 2002).

De applicatie werk.nl omvat de nationale vacature- en sollicitantenbank (NVS), een omvangrijk aantal informatiemodules en koppelingen naar de sites van onder meer uitzendbureaus. Het gemiddeld aantal bezoekers op werkdagen bedroeg ultimo 2002 circa 30 000, het aantal pagehits gemiddeld 900 000 (zie p. 11 en 23 Jaarverslag CWI 2002). Inmiddels zijn deze aantallen gestegen naar respectievelijk 50 000 en 1,2 miljoen. Per eind maart 2003 waren bijna 230 000 CV's (per 1 januari 137 000) opgenomen in werk.nl. Daar stond een aantal vacatures tegenover van ca. 18 500.

In 2002 is een totale vernieuwing van de kantoorautomatisering, het wide area network (WAN) en de telefooncentrales (Voice Over Internet Protocol) doorgevoerd. Het gevolg is dat voor lagere exploitatielasten een geheel nieuwe en ultramoderne ICT-infrastructuur tot stand is gekomen (zie p. 26 en 42 Jaarverslag CWI 2002).

Personele aspecten en huisvesting

De personele bezetting was in 2002 kwantitatief en kwalitatief nog onvoldoende afgestemd op de opdrachten en het werkaanbod. Door de hoge

werkdruk was er weinig tijd voor opleidingen en was er veelal sprake van «learning bij doing». Op grond van de resultaten van de beoordelingsgesprekken die in het najaar van 2002 zijn gehouden en rekening houdend met voor de CWI-organisatie belangrijke ontwikkelingen in het dienstverleningsproces, zoals de verbetering van de poortwachtersfunctie en de werkgeversbenadering, is een kwaliteitsslag ingezet. In dit kader wordt een leergang operationeel management uitgevoerd en worden trainingen poortwachter en werkgeversbenadering georganiseerd. De bezetting van de managementfuncties wordt kritisch bezien en waar nodig worden maatregelen genomen om tot een adequate bezetting van deze functies te komen. De kwaliteit van het uitvoerend personeel (en later ook het ondersteunend personeel) wordt gegarandeerd door de introductie van een certificeringsinstrument in 2004 (zie ook p. 33 Jaarverslag CWI 2002).

In samenspraak met de ketenpartners wordt een verdere verbetering van de te leveren dienstverlening nagestreefd. In een aantal gevallen wordt daadwerkelijk gebruik gemaakt van expertise bij gemeenten teneinde de kwaliteit van de uitkeringsintake op het gewenste peil te brengen.

Over een nieuwe CAO (2003–2004) lopen thans nog gesprekken met de vakbonden nadat eind februari reeds een onderhandelaarsakkoord was bereikt, dat door de achterbannen van de vakorganisaties is verworpen.

In 2002 is een landelijk dekkend netwerk van 129 CWI's gerealiseerd met een herkenbare huisstijl. De samenvoeging van 18 regiokantoren in 6 districtskantoren is voltooid en het hoofdkantoor van CWI is per 14 november 2002 verhuisd naar Amsterdam (zie hoofdstuk 6 Gemeenten voor de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen).

Service Niveau Overeenkomsten

Uit de SUWI-monitor gemeenten januari 2003 blijkt dat 97% van de gemeenten die heeft meegewerkt aan de Monitor een SNO heeft afgesloten met CWI.

Cliëntenparticipatie

In 2002 is in overleg met daarvoor in aanmerking komende organisaties een regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden tot stand gebracht en gepubliceerd (november 2002). Op de publicatie van de regeling is het traject van voordrachten van leden gevolgd. Inmiddels zijn vanuit alle betrokken organisaties (op één na) leden in de centrale cliëntenraad benoemd. Voor de (6) decentrale cliëntenraden is de fase van het voordragen van kandidaten nog niet afgerond. In 2002 is overleg gestart met vertegenwoordigers van organisaties van werkgevers en branches (zie p. 10, 36 en 40 Jaarverslag CWI 2002).

Procedure CWI Spreidingsplan

In het Algemeen Ketenoverleg is toegezegd de procedure van het CWI Spreidingsplan na een jaar te evalueren. Wijzigingen op het in het najaar 2000 vastgestelde spreidingsplan worden sinds 1 januari 2002 vastgesteld door de Raad van Bestuur CWI. De Raad van Bestuur hanteert als stelregel dat wijzigingen slechts op 1 januari van enig jaar kunnen ingaan. Deze stelregel is ingegeven door het feit dat gemeentelijke herindelingen gewoonlijk op 1 januari van enig jaar ingaan en de Raad van Bestuur wil voorkomen dat de indeling in werkgebieden voortdurend aan verandering onderhevig is. Door de Raad van Bestuur vastgestelde wijzigingen behoeven overigens wel de goedkeuring van de minister alvorens ze geëffectueerd kunnen worden. De wijziging van het besluit werkgebieden CWI is goedgekeurd door de minister (en gepubliceerd in Staatscourant van 10 april 2003).

Na het tijdelijk besluit van de minister in het voorjaar van 2001 waarin het spreidingsplan van eind 2000 werd vastgelegd is op 2 momenten een wijziging van de regeling werkgebieden CWI's vastgesteld, namelijk per 1 januari 2002 en per 1 januari 2003. Van in totaal 14 (voormalige) gemeenten (Castricum, Weesp, Tytjerksteradiel, Maartensdijk, 's-Gravendeel, Heusden, Wijhe, Westerveld, West Maas en Waal, Veldhoven, Grootegast, Borger-Odoorn, Smilde en Eemnes) is sprake geweest van indeling van een deel van of de gehele gemeente bij een ander CWI dan ten tijde van het spreidingsplan CWI het geval was. Een tweetal van de 131 oorspronkelijk geplande CWI-vestigingen zijn er uiteindelijk niet gekomen (Eindhoven-Woensel en de tweede vestiging Amsterdam Nieuw-west). Daarnaast is er sprake geweest van grenscorrecties van gemeenten en fusies van gemeenten die echter niet hebben geleid tot een formele wijziging van de werkgebieden van de CWI's. In het geval van grenscorrecties kan overigens wel sprake zijn van indeling van inwoners van een bepaald gebied (denk aan Ypenburg en Leidseveen) bij een ander CWI. De motieven voor wijziging van de indeling waren veelal:

- de bereikbaarheid van het CWI;
- aansluiting van de (nieuwe) indeling bij aangegane vormen van intergemeentelijke samenwerking op het terrein van sociale zaken;
- aansluiting van nieuw gevormde gemeenten (na samenvoeging als gevolg van gemeentelijke herindeling) bij één CWI in plaats van spreiding over meerdere CWI's.

Tot op heden zijn geen ontvangen verzoeken tot aanpassing van de indeling werkgebieden CWI's afgewezen (zie p.40 Jaarverslag CWI 2002). Een aantal aanvragen is op dit moment in behandeling.

Knelpunten in de procedure hebben zich nauwelijks voorgedaan. In enkele situaties was er wel sprake van dat de grens voor wat betreft de levensvatbaarheid van «afstaande» CWI's dicht werd genaderd. Wijzigingen van de indeling die hun reden vinden in gevormde samenwerkingsverbanden op het terrein van ondermeer Sociale Zaken kunnen bovendien op gespannen voet komen te staan met het uitgangspunt van bereikbaarheid van het CWI voor de cliënten. Dit is een lastig afweegpunt aangezien de intergemeentelijke samenwerking de relatief kleinere Abw-populatie betreft waartegenover een omvangrijk contingent WW-cliënten staat waarvoor het bereikbaarheidsargument voorop zal staan. Daarnaast is gebleken dat de dienstverlening aan inwoners van meer afgelegen gebieden (bijvoorbeeld de Waddeneilanden) vanuit de bestaande CWI's niet altijd goed mogelijk is (zeer lange reistijden). Een vorm van dienstverlening binnen de betreffende gebieden bleek dan onontkoombaar.

5.2 Vooruitblik

De arbeidsmarkt is in de tweede helft van 2002 fundamenteel omgeslagen: de werkloosheid neemt toe en het aantal vacatures neemt snel af (zie p. 8 Jaarverslag CWI 2002). De Raad voor werk en inkomen heeft het plan gelanceerd een vacatureoffensief door CWI te laten uitvoeren. Hiermee worden twee doelstellingen gerealiseerd:

- (moeilijk vervulbare) vacatures van werkgevers worden ingevuld;
- werkzoekenden worden aan de slag geholpen, waardoor een (WW-)uitkering wordt voorkomen.

De minister heeft CWI gevraagd een projectmatige aanpak in tranches uit te werken met als doel het koppelen van werkzoekenden met bestaande (moeilijk vervulbare) vacatures. De eerste tranche gaat 1 juni van start en wordt vanuit de eigen middelen van CWI gefinancierd. Voor het vervolg wordt bekeken of ESF-gelden ingezet kunnen worden.

In het kader van het «plan van aanpak jeugdwerkloosheid» geeft CWI prioriteit aan de bemiddeling van jongeren.

ICT

In overleg met de auditors heeft de Raad van Bestuur CWI voor de realisatie en implementatie van het pakket Werk en Inkomen (W&I) een planning opgesteld. De selectie van de leverancier van het pakket zal mede met inschakeling van externe en onafhankelijke adviseurs plaatsvinden. Volgens de planning zal de selectiefase in september 2003 afgerond zijn. Het pakket zal in de loop van 2004 worden geïmplementeerd met een doorloop in 2005.

Het systeem Herstructurering Vacature Service zal in 2003 stapsgewijs worden geïmplementeerd met een doorloop in 2004.

Er wordt naar gestreefd het registratieproces zo efficiënt mogelijk te maken door gebruik te maken van moderne faciliteiten, waarbij onder andere gedacht wordt aan registratie vanaf het huisadres.

Personele aspecten en huisvesting

De eerder beschreven kwaliteitsslag medewerkers wordt in 2003 uitgevoerd. De certificering van uitvoerend medewerkers (eventueel op onderdelen van het dienstverleningspakket) zal naar verwachting in 2004 worden afgerond. Via een onafhankelijk extern onderzoek zal in 2004 de efficiency van CWI worden vergeleken met andere organisaties.

Ten aanzien van de huisvesting zijn geen belangwekkende zaken te melden behoudens dat CWI pro-actief participeert in de ontwikkeling van bedrijfsverzamelgebouwen (zie hoofdstuk 6 gemeenten). Beoogd wordt situaties van eventuele leegstand in de tijd zoveel mogelijk te beperken. De huisvesting van CWI's in bedrijfsverzamelgebouwen zal mogelijk een kostenstijging en tijdelijke extra leegstand met zich meebrengen.

Poortwachtersrol

De ontwikkeling van de poortwachtersrol wordt onder meer in de kwaliteitsslag opgepakt evenals de invulling van de werkgeversbenadering. Het ontwikkelde nieuwe dienstverleningsconcept wordt op de vestigingen verder uitgebouwd.

De dienstverlening wordt in toenemende mate afgestemd op de betekenis ervan voor de keten als geheel. In overleg met de ketenpartners zijn ketenbrede prestatie-indicatoren geformuleerd (zie ook hoofdstuk 7.1).

Service Niveau Overeenkomsten

De Service Niveau Overeenkomst wordt per jaar geactualiseerd. De SNO met gemeenten maakt maatwerkafspraken mogelijk.

Cliëntenparticipatie

De cliëntenraden gaan vanaf mei 2003 van start, om te beginnen op centraal niveau. Van de cliëntenparticipatie wordt een belangrijke impuls verwacht op verbetering van de dienstverlening en de ontwikkeling van een klantgerichte instelling.

Klanttevredenheidsonderzoek

Voor 2003 is een klanttevredenheidsonderzoek onder werkzoekenden, ketenpartners en werkgevers gepland (zie p. 25 Jaarverslag CWI 2002). CWI en UWV werken momenteel een voorstel uit voor een gezamenlijk ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek. Het uit te werken voorstel wordt ook besproken met de Landelijke Cliëntenraad.

5.3 Beheersing van de risico's

Berenschot wees vooral op de diversiteit die medio 2002 werd aange- troffen op het punt van de registratie van gegevens ten behoeve van de bepaling van preventie en uitstroom. Vanaf 1 januari 2003 zijn definities en wijze van registratie voor de hele organisatie gelijk. Er is nog in beperkte mate sprake van verschillen in de feitelijke wijze van vastlegging. Daarvoor zijn verbeterteams ingesteld.

De normtijden worden aangepast aan het beschikbaar komen van meer efficiënte hulpmiddelen. De normtijden worden regelmatig gevalideerd. In 2002 zijn de normtijden nog uitvoerig getoetst door Deloitte & Touche.

Het bijspringen van medewerkers van UWV en gemeenten bij CWI is slechts beperkt aan de orde. Samen met het UWV wordt bekeken of in noodsituaties telefonische uitkeringsintake door medewerkers UWV een oplossing kan bieden. Vanuit gemeenten wordt incidenteel bijgesprongen of coachingscapaciteit op Abw-intake ingezet.

Planningsoverzicht CWI

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
ICT	Implementatie van Werk en Inkomen (W&I): 2004/begin 2005	<ul style="list-style-type: none"> Implementatie van Herstructureren Vacature Service (HVS): 2003 Efficiënter maken van registratieproces door moderne technieken 	<ul style="list-style-type: none"> Voor langere termijn twee projecten opgestart: Herstructure- ren Vacature Service (HVS); Werk en Inkomen (W&I): Europees aanbesteden in najaar KA/WAN-infrastructuur uitgerold 	<ul style="list-style-type: none"> De Raad van Bestuur CWI heeft 25 maart 2003 een besluit genomen om over te gaan tot openbare, Europese aanbesteding van de ontwikkeling en implementatie van een software-applicatie ter ondersteuning van de werkprocessen Een nieuwe KA-omgeving, implemen- tatie van volledig WAN. Digitale formulieren zijn geïmplementeerd
Personele aspecten en huisvesting		<ul style="list-style-type: none"> Extern efficiency- onderzoek uitgevoerd CAO 2003 is afgesloten De medewerkers zijn opgeleid m.b.t. functie van poortwachter en kwaliteitsslag Certificerings-systeem wordt ingevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> Einde detachering van medewerkers gemeenten: beslissing over wel/niet werken bij CWI Nieuwe onderhandelin- gen over de CAO starten eind 2002 De medewerkers worden opgeleid m.b.t. intensivering van de poortwachtersrol Hoofdkantoor is gevestigd in Amster- dam 	<ul style="list-style-type: none"> Aantal medewerkers door CWI in dienst genomen (m.n. in voorjaar 2002) In maart 2003 onderhandelaars-akkoord bereikt; gesprekken lopen nog Opleiding van mede- werkers is onderdeel van kwaliteitsslag dat in 2003 zal worden uitgevoerd Hoofdkantoor CWI is per 14 november 2002 gevestigd in Amsterdam
Poortwachtersrol		<ul style="list-style-type: none"> Klantprofielen zijn vertaald in prioriteit dienstverlening en geïmplementeerd 	<ul style="list-style-type: none"> Poortwachtersrol CWI is geïntensiveerd en vastgelegd in bedrijfsproces-model 	<ul style="list-style-type: none"> Poorwachtersrol is vastgelegd in referentiewerk-proces

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
			<ul style="list-style-type: none"> • Per klantprofiel wordt een dienstverleningspakket opgesteld 	<ul style="list-style-type: none"> • In het 4^e kwartaal 2002 is een voorlichting en instructietraject georganiseerd m.b.t. het nieuwe dienstverleningsconcept • Voor 2003 is een nieuw dienstverleningsconcept ontwikkeld naar de verschillende klantgroepen werkzoekenden en werkgevers. E.e.a. wordt geïmplementeerd op de vestigingen
SNO's		SNO's 2004 zijn afgesloten	<ul style="list-style-type: none"> • Afronden onderhandelingen per CWI/gemeente • Sluiten van 110 SNO's 2003 met gemeenten 	<ul style="list-style-type: none"> • 97% van de deelnemers aan de Monitor-SUWI gemeenten heeft een SNO 2002 afgesloten met CWI.
Cliëntenparticipatie		Regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden is ook decentraal geoperationaliseerd	Regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden en regeling cliëntenparticipatie werkgevers gereed. Operationalisering cliëntenparticipatie	Regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden gereed en gepubliceerd.
Meet- en rapportagesystemen		<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheidsonderzoek onder ketenpartners 	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere ontwikkeling van meet- en rapportagesystemen • Klanttevredenheidsonderzoeken onder werkgevers en werkzoekenden gereed 	De meetsystemen op het terrein van productie, financiën en personeel zijn ingesteld. Het adequaat registreren is een ontwikkelingsproces

6. Gemeenten

Het project Steunpunt SUWI Gemeenten (SSG) van het departement heeft de gemeenten ook in de tweede helft van 2002 ondersteund bij de implementatie van de Wet SUWI. Het gaat daarbij om het overdragen van uitkeringsintakes aan het CWI, het invoeren van klant-management, het aanbesteden van reïntegratietrajecten, de reïntegratieverantwoordelijkheid voor nieuwe klantgroepen, het initiatief nemen tot de komst van bedrijfsverzamelgebouwen en regionale platforms, het uitbreiden van de cliëntenparticipatie en de aansluiting op de keten. Ook in de tweede helft van 2002 is er veel geïnvesteerd in de samenwerking tussen gemeenten en CWI.

Het project Steunpunt SUWI Gemeenten is op 31 december 2002 afgerond (zie hoofdstuk 2). Omdat enkele activiteiten nog doorliepen is de tijdelijke projectorganisatie Steunpunt Keten Samenwerking (SKS) in het leven geroepen. Het gaat nog om informatiseringsprocessen voor de intake en overdracht van klanten, de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen en enkele kleinere projecten.

6.1 Terugblik

Monitoring voortgang gemeenten

Het geautomatiseerd monitorinstrument, waarmee de voortgang van de implementatie door gemeenten door uitvraag via internet gevolgd kan worden, is in november/ december 2002 voor de tweede maal ingezet. De rapportage daarvan heeft in januari 2003 plaatsgevonden. 49% van de verstuurde monitors (468) hebben gereageerd. Gemeenten zijn bevraagd naar hun voortgang op een aantal SUWI-terreinen. Daarbij is de voortgang weer afgezet tegen eerder ontwikkelde streefbeelden, waarin gemeenten volledig voldoen aan de wettelijke verplichtingen op grond van SUWI. Relevante uitkomsten zijn in dit hoofdstuk opgenomen.

Gemeenten hebben een terugkoppeling ontvangen waarin wordt aangegeven hoe zij ten opzichte van het streefbeeld en ten opzichte van gemeenten van dezelfde grootteklasse presteren. Dit geeft gemeenten de mogelijkheid tot benchmarking van de eigen voortgang.

Reïntegratie en klantmanagement

Gemeenten dienen sinds 1 januari 2002 reïntegratietrajecten volgens de wettelijke aanbestedingsregels en zoveel mogelijk bij private partijen in te kopen. Naar schatting zijn er in heel 2002 zo'n 95 000 reïntegratietrajecten ingekocht, waarmee een budget van ongeveer 333 miljoen is gemoeid (bron budgetten: raming op basis van scholings- en activeringsbudget gemeenten; bron trajecten: afspraken Agenda voor de Toekomst).

Inmiddels heeft ruim 80% van de gemeenten opdrachtnemers voor de uitvoering van de reïntegratietrajecten geselecteerd. Drie van de vier gemeenten hebben meer dan de helft van hun reïntegratiebudget bij private partijen aanbesteed (bron: SUWI-monitor gemeenten januari 2003).

Er hebben regionale bijeenkomsten rond inkopen en samenwerken voor kleine gemeenten plaatsgevonden. Verder zijn er in de tweede helft van 2002 twee Handreikingen regionaal inkomen en een Stappenplan voor inkoop reïntegratie verschenen.

Tijdens het Algemeen Overleg van 20 juni 2002 over de tussenrapportage SUWI werd signaleerd dat er zich knelpunten voordeden rond de overdracht van Anw-gerechtigden van SVB naar gemeenten. De SVB levert tot

nu toe gegevens van Anw-gerechtigden aan op verzoek van individuele gemeenten. Daarnaast heeft met SVB, VNG en gemeenten overleg plaatsgevonden over een concreet voorstel voor een eenduidige gestructureerde gegevenslevering aan alle gemeenten. Deze gestructureerde gegevenslevering gaat 2e helft 2003 van start.

Uit de SUWI-monitor blijkt dat 80% van de gemeenten een vorm van klantmanagement heeft ingevoerd en ruim de helft van de gemeenten een vorm van klantvolgsysteem (bron: SUWI-monitor gemeenten januari 2003). In het najaar van 2002 zijn de Handreiking gemeente als klantmanager, de Handreiking cliëntvolgsysteem en de Handleiding Service Niveau Overeenkomsten verschenen. In deze laatste handleiding is ook een korte handreiking over de uitwisseling van managementinformatie opgenomen. Overigens zijn gemeenten niet verplicht om klantmanagement in te voeren.

Tenslotte is overal het regionaal keten overleg (REKO) van start gegaan. In het Programma Ketenresultaten is opgenomen dat REKO's de uitkomsten van de Service Niveau Overeenkomsten bewaken. Er is verder gewerkt aan de digitale overdracht van gegevens tussen CWI en gemeenten. Daarnaast is er een verbeterde versie Landelijk formulier intake Abw en een nieuw overdrachtsformulier dat inzicht geeft in de kwaliteit van de intake (zie hoofdstuk 5 CWI).

Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG)

Er zijn twaalf bedrijfsverzamelgebouwen die aan de definitie van de BVG-stimuleringsregeling voldoen operationeel (waarin wordt samengewerkt tussen de sociale dienst, het CWI, het UWV en eventuele overige partijen). Daarnaast is er een groot aantal CWI+-locaties: in het CWI zijn ook casemanagers UWV en gemeenten werkzaam. Zo'n 60% van de gemeenten waarin een CWI is gevestigd heeft volgens de SUWI-monitor (vergaande) plannen voor de ontwikkeling van een bedrijfsverzamelgebouw. Dit is 20% minder dan bij de vierde voortgangsrapportage het geval was. Vooral kleine gemeenten (niet CWI-kerngemeenten) blijven achter (bron: SUWI-monitor gemeenten januari 2003).

Gemeenten die nog geen planning hadden voor de vorming van een BVG zijn benaderd in het kader van het recht op de stimuleringsregeling. In totaal zijn er 122 intentieverklaringen (alle centrumgemeenten behalve Doetinchem en Den Haag; voor Den Haag was dit een bewuste keuze).

Er is een aantal producten ontwikkeld die de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen moeten bevorderen. De Toolkit huisstijl BVG is in concept klaar (april 2003), evenals het Vervolg Handboek BVG. De benchmarkstudie naar de exploitatiekosten van een bedrijfsverzamelgebouw is uitgebracht. De regionale bijeenkomsten om de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen te stimuleren hebben in april 2003 plaatsgevonden.

Er is overeenstemming bereikt over het BVG-logo. Het logo is niet verplicht, maar wordt inmiddels in Amsterdam, Gouda, Tiel, Texel en Apeldoorn gebruikt.

Tijdens de eerste termijn van de behandeling van de Wet SUWI op 20 juni 2001 is toegezegd waar mogelijk de vestiging van de SVB in de bedrijfsverzamelgebouwen te bevorderen. Door de SVB is aangegeven dat dit voor hen moeilijk realiseerbaar is. Ten eerste bestaat er vanuit de klantenkring te weinig vraag naar face-to-face-contact: klanten nemen bij voorkeur telefonisch of per brief contact met de SVB op. Daarnaast maken de onevenredig hoge kosten een eventuele deelname onaantrekkelijk (extra

personeel, versnippering in takenpakket, extra opleidingskosten). Het feit dat de SVB recentelijk een ingrijpende reorganisatie heeft ondergaan, maakt een eventuele deelname aan de bedrijfsverzamelgebouwen ook niet aantrekkelijk. De realisatie van de met SUWI beoogde beleidseffecten brengt niet direct de noodzaak van vestiging van de SVB in een bedrijfsverzamelgebouw met zich mee.

Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA)

De 25 regionale platforms zijn inmiddels allemaal van start gegaan, zo blijkt uit de 5^e foto Regionale platforms. De platforms zijn bij een vijftal ontwikkeltrajecten betrokken geweest. Daarvan zijn in het najaar 2002 de rapportages verschenen. Het betreft de onderwerpen midden-coördinatie, arbeidsmarktinformatie, Europa, WAO en de koppeling tussen arbeidsmarktbeleid en economisch beleid. In december 2002 heeft het symposium «Alle hens aan dek» plaatsgevonden. Eind maart 2003 is een rapportage van een evaluatieonderzoek naar het functioneren van de RPA's verschenen. Dit rapport wordt gelijktijdig met de voortgangsrapportage naar de Kamer gezonden.

Cliëntenparticipatie

De aangekondigde handreikingen zijn verschenen (deel 1 en 2). In deel 2 worden innovatieve vormen van cliëntenparticipatie genoemd. Verder is cliëntenparticipatie een van de onderwerpen van de regionale bijeenkomsten (najaar 2002) geweest.

6.2 Vooruitblik

Monitoring voortgang gemeenten

De tweede en laatste monitor onder supervisie van het Steunpunt Samenwerking Gemeenten/ Steunpunt Keten Samenwerking is afgerond. Relevante onderdelen van de monitor komen terug in het Programma Ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 2 en 7.1).

Reïntegratie en klantmanagement

Eind 2002 dienden gemeenten de aanbestedingsregels SUWI voor reïntegratie te hanteren. Nog niet alle gemeenten zijn hiertoe overgegaan, mede omdat er nog contracten uit het verleden liepen. Daarom blijft de ambitie voor 2003 dat resterende gemeenten overgaan tot aanbesteding volgens SUWI. Gemeenten mogen overigens 20% van de reïntegratiegelden buiten de aanbesteding houden.

Nog niet alle gemeenten hebben klantmanagement geïmplementeerd en hanteren een klantvolgsysteem. Ambitie was dat gemeenten dit in 2002 zouden implementeren. Voor de gemeenten waar dit nog niet gebeurd is blijft de ambitie staan voor 2003.

Ten aanzien van de gegevensoverdracht tussen CWI en gemeenten zal er een continue door-ontwikkeling met nieuwe releases zijn.

Bedrijfsverzamelgebouw

Het ligt in de bedoeling dat er eind 2003 38 bedrijfsverzamelgebouwen operationeel zijn. Het streven is dat bedrijfsverzamelgebouwen eind 2006 geopend zijn.

Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA)

Een besluit over het al dan niet verlengen van de stimuleringsregeling wordt door het volgende kabinet genomen.

Eind 2003 zullen de resultaten van de arbeidsmarktactiviteiten van de Regionale platforms bekend worden.

Cliëntenparticipatie

Er zijn geen extra aandachtspunten cliëntenparticipatie voor 2004.

Planning Gemeenten

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
SUWI Monitor gemeenten		Onderdelen uit monitor opgenomen in het programma Ketenprestaties	Eind 2002 4 ^e SUWI-monitor uitgevoerd	Eind 2002 monitor uitgevoerd; rapport verschenen februari 2003
Papieren overdracht CWI-gemeenten	Digitale gegevens-overdracht gerealiseerd	Continue doorontwikkeling met nieuwe releases	Continue doorontwikkeling met nieuwe releases	<ul style="list-style-type: none"> • Release verbeterde versie landelijk formulier intake Abw • Nieuw overdrachtsformulier ontwikkeld dat inzicht geeft in de kwaliteit van de intake
Regionaal ketenoverleg			Regionaal ketenoverleg gestart	Regionaal keten-overleg gestart In Programma Ketenresultaten opgenomen dat REKO's de uitkomsten van de Sno's bewaken
Opdrachtgeverschap reïntegratie		Gemeenten gaan gedurende 2003 over tot het hanteren van de aanbestedingsregels SUWI voor reïntegratie	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenten gaan gedurende 2002 over tot het hanteren van de aanbestedings-regels SUWI voor reïntegratie • Voor kleine gemeenten worden regionale bijeenkomsten georganiseerd rond thema inkopen en samenwerking • Overleg met SVB over Anw-ers gestart 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruim 80% van de gemeenten heeft opdrachtnemers voor de uitvoering van reïntegratie-trajecten geselecteerd • 3/4 van de gemeenten heeft meer dan de helft van het reïntegratie-budget bij private partijen aanbesteed • Regionale bijeenkomsten rond inkopen en samenwerken voor kleine gemeenten • Afstemming met SVB over reïntegratie Anw-ers heeft plaatsgevonden: de gestructureerde gegevenslevering gaat 2^e helft 2003 van start.
Klantmanagement		Alle gemeenten hebben een vorm van klantmanagement en hanteren klantvolgsysteem (KVS)	Alle gemeenten hebben een vorm van klantmanagement en hanteren klantvolgsysteem (KVS)	<ul style="list-style-type: none"> • 80% van de gemeenten heeft een vorm van klantmanagement • 56% van de gemeenten heeft een klantvolgsysteem • Handreiking «gemeente als klantmanager» • Handreiking cliëntvolgsysteem • Handleiding service niveau overeenkomsten
Inkoop			Verspreiden praktijkvoorbeelden inkoop in het kader van gegevensuitwisseling tussen gemeenten en reïntegratiebedrijven	<ul style="list-style-type: none"> • Handreikingen regionaal inkopen (deel 1 en 2) • Stappenplan voor inkoop reïntegratie

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Bedrijfsverzamelgebouwen	Eind 2006 BVG's operationeel	<ul style="list-style-type: none"> In totaal 38 BVG's operationeel 	<ul style="list-style-type: none"> Benaderen van 20% van de gemeenten die nog geen plannen hebben voor vorming BVG Realisatie van een tiental bedrijfsverzamelgebouwen Ontwikkelen toolkit met huisstijlelementen BVG in augustus 2002 November: vervolg op handboek Bijeenkomsten in de regio om bvg-vorming te stimuleren 	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenten die nog geen plannen hadden voor vorming BVG zijn benaderd ihkv het recht op de stimuleringsregeling: 122 intentieverklaringen 12 BVG's 60% van de gemeenten heeft vergaande plannen voor BVG Concept Toolkit huisstijl BVG en BVG-logo Concept Vervolg handboek BVG Bijeenkomsten in de regio ter stimulering BVG-vorming gekoppeld aan de regiodagen voorjaar 2003
Regionale platforms		<ul style="list-style-type: none"> Besluit tot al dan niet verlengen van stimuleringsregeling Resultaten van de arbeidsmarkt-activiteiten van de RRA's bekend. 	<ul style="list-style-type: none"> Ontwikkeltrajecten regionale platforms zijn in najaar gereed Inhoudelijke verdieping regionale platforms 5^e foto regionale platforms eind 2002 symposium 	<ul style="list-style-type: none"> In najaar 2002 rapporten verschenen van de 5 ontwikkeltrajecten 5^e foto RPA's is uitgebracht; Regionale platforms overal gestart Symposium «alle hens aan dek» (december 2002) RPA's zijn geëvalueerd
Cliënten-participatie			<ul style="list-style-type: none"> Handreiking om cliëntenparticipatie in overleg met ketenpartners te ontwikkelen (november 2002) Innovatieve vormen van cliëntenparticipatie verspreiden Aandacht voor cliëntenparticipatie in regionale bijeenkomsten najaar 2002 	<ul style="list-style-type: none"> Handreikingen cliëntenparticipatie (deel 1 en 2), met in deel 2 innovatieve vormen van cliëntenparticipatie Aandacht besteedt aan cliëntenparticipatie in regionale bijeenkomsten (najaar 2002)

7. SAMENWERKING KOLOMMEN

In dit hoofdstuk passeert een aantal thema's de revue die voor de SUW-keten van belang zijn: ICT, communicatie en cliëntenparticipatie. Allereerst wordt kort ingegaan op het programma ketenresultaten. In deze paragraaf komt de kwaliteitsbewaking ook terug (in vierde voortgangsrapportage nog aparte paragraaf).

7.1 Programma Ketenresultaten

In de afgelopen periode is in een aantal bijeenkomsten tussen bewindslieden en de ketenpartners vastgesteld dat er meer geïnvesteerd moet worden in de keten werk en inkomen (zie hoofdstuk 2). Vanaf 2003 moet het accent verlegd worden naar het toeleiden naar werk. Deze ambitie is vastgelegd in een gezamenlijk opgesteld Programma Ketenresultaten 2003/2004, dat in het Algemeen Ketenoverleg van 25 februari 2003 is besproken en in de verschillende bestuurlijke overleggen is bekrachtigd. In het Programma Ketenresultaten zijn de aanbevelingen van Berenschot op het terrein van de keten ingebed.

Dit Programma bevat afspraken tussen de ketenpartners op het gebied van de uitkeringsintake, reïntegratieadviezen, kennisgevingen van CWI over verwijtbaar gedrag, klanttevredenheid en de inzet van het gemeentelijk instrumentarium voor WAO-gerechtigden. Daarnaast zijn er ketenprestatie-indicatoren geformuleerd voor de poortwachtersfunctie van CWI, op het gebied van uitstroom uit de uitkeringen en (op het voorkomen van) doorstroom uit de WW naar de Abw. Met CWI en UWV is afgesproken dat de hierbij behorende prestatie-indicatoren deel zullen uitmaken van de (beperkte) set van prestatie-indicatoren waarmee de minister de uitvoering stuurt. In het Programma zijn tevens afspraken gemaakt tussen de partners over de werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning die een effectieve samenwerking op de genoemde gebieden moeten faciliteren.

Het uitgangspunt dat de klant de maat der dingen is, moet op regionaal/ lokaal niveau worden waargemaakt door de ketenpartners. De wijze waarop dat gebeurt, is de verantwoordelijkheid van de betrokken partners en zal per locatie kunnen verschillen. De samenwerking kan variëren van geïntegreerde dienstverlening in een bedrijfsverzamelgebouw tot bilaterale samenwerking tussen CWI, UWV en de betrokken gemeenten. In het Programma Ketenresultaten 2003 – 2004 zijn de partners eisen met elkaar overeengekomen, waaraan de samenwerking minimaal dient te voldoen. Zo dient de samenwerking op lokaal/regionaal niveau verankerd te zijn in een SNO, waarin afspraken zijn gemaakt over de over en weer te leveren prestaties, het gezamenlijk meten van die prestaties en de wijze van wederzijdse verantwoording. Tevens is afgesproken dat partners op lokaal en regionaal niveau bepalen op welke wijze garant wordt gestaan voor een laagdrempelige en toegankelijke informatie voor de klant. Hiermee wordt invulling gegeven aan de motie Noorman-den Uyl (kamerstukken II, 2001/2002, 27 588 en 27 665, nr. 33). Ook in 2003 zal de totstandkoming van bedrijfsverzamelgebouwen worden gestimuleerd. Hiervoor is een bedrag van € 25 mln. beschikbaar (zie hoofdstuk 12).

7.2 ICT

Stand van zaken en perspectief

In het kader van procesgerichte samenwerking worden cliëntgegevens uitgewisseld tussen CWI, UWV en de gemeenten. Hiervoor zijn afspraken nodig over de betreffende werkprocessen («werkproceskoppelingen»): procedures, gegevens, kwaliteitsafspraken en ICT-voorzieningen.

De voorbereidingen van het gegevensverkeer tussen de SUWI-partijen en het beheer van de functionaliteiten daarvoor (Suwinet) worden ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). In het Stelselontwerp Suwinet (Regeling SUWI) zijn de volgende functionaliteiten voorzien:

- Inkijk; organisaties kunnen met gebruikmaking van webtechnologie gegevens benaderen die bij bepaalde andere aangesloten partijen geregistreerd staan. Wanneer dit gebeurt door medewerkers (die daartoe geautoriseerd zijn) wordt gesproken over *raadplegen* van gegevens; wanneer dit gebeurt door computerapplicaties zonder directe menselijke tussenkomst wordt gesproken over *inlezen* van gegevens. Het initiatief voor een inkijkactie ligt bij de ontvangende (raadplegende of inlezende) partij.
- Berichtenverkeer; dit betreft het verzenden van een hoeveelheid informatie of gegevens («off line») naar een andere partij. Het initiatief hierbij ligt dus bij de verzendende partij.
- Mail; dit betreft beveiligde «person-to-person» communicatie. In het Stelselontwerp is aangegeven dat deze functionaliteit voorsnog niet gerealiseerd zal worden.

Daarnaast worden door het BKWI afspraken over werkproceskoppelingen tussen CWI, UWV en de gemeenten ondersteund.

Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

De inrichting van Suwinet en de rol van BKWI vindt zijn grondslag in de Regeling SUWI. In de toelichting daarop is een eerste evaluatie aangekondigd (voor 1 januari 2003) van het functioneren van (het kader rond) Suwinet. Deze richt zich derhalve op het jaar 2002, het eerste jaar waarin de ketenpartners in het kader van SUWI hun taken hebben uitgevoerd en BKWI operationeel was als ondersteunende en coördinerende organisatie. Met betrekking tot Suwinet en BKWI is terzake het volgende materiaal beschikbaar:

- den evaluatieonderzoek onder de gebruikers van Suwinet-Inkijk, uitgevoerd door BKWI;
- het Jaarverslag van het BKWI, dat gelijktijdig met de voortgangsrapportage aan de Kamer wordt aangeboden.

Uit het evaluatieonderzoek blijkt dat het BKWI in 2002 goed is gelukt om de staande BKWI-organisatie in te richten, gericht op onderhoud van Suwinet-Inkijk en onderliggende technische infrastructuur en de diverse technische, gegevens- en beveiligingsstandaards. De bedrijfsvoering en het (financieel) beheer van BKWI is op orde.

Suwinet-Inkijk wordt in den brede als een zeer nuttig en noodzakelijk communicatie-instrument gezien. De Inkijk wordt in diverse werkprocessen bij UWV, CWI en gemeenten gebruikt. Op 1 januari 2003 waren er ca. 12 000 aangesloten gebruikers. De Inkijk is het primaire systeem dat ketenbreed functioneert. Uit het genoemde onderzoek blijkt dat de technische performance verbetering behoeft, evenals de kwaliteit van gegevens. Daarnaast kan de functionele inrichting verbeterd worden.

De projectmatige doorontwikkeling van de gegevensuitwisseling in 2002 is weerbarstig gebleken. Resultaten zijn op onderdelen achtergebleven bij verwachtingen (inrichten wijzigingsbeheer, Suwi-brede testomgeving, berichtenverkeer rond werkproceskoppelingen). Hierover is in vorige voortgangsrapportages verslag gedaan.

BKWI onderkent in het jaarverslag risico's in het spanningsveld van de rol van facilitator bij het realiseren van projectresultaten in samenwerking met ketenpartners en hun eigen agenda, een overlegstructuur met de ketenpartijen die op onderdelen nog onvoldoende effectief is en het bewerkstelligen van een toereikend, gelijkwaardig beveiligingsniveau bij alle aangesloten Suwinetpartijen. De rol van BKWI is recent verhelderd in het Algemeen Ketenoverleg. De komende periode richt BKWI zich vooral

op de uitvoering van het Programma Ketenresultaten, inclusief de daartoe benodigde ontwikkeling van de werkprocessen en geautomatiseerde ondersteuning.

Programma Ketenresultaten 2003 – 2004

Onlangs zijn in het kader van het Programma Ketenresultaten 2003 – 2004 bestuurlijke afspraken gemaakt met CWI, UWV en VNG over te bereiken resultaten in de keten (zie ook paragraaf 7.1). Hierbij zijn de ervaringen uit 2002, zoals hierboven verwoord, betrokken. In het onderdeel «Werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning» van het Programma zijn afspraken neergelegd over:

1. Inhoud en ondersteuning van werkproceskoppelingen;
2. ICT-voorzieningen;
3. Randvoorwaarden.

Ad 1: Voor de zomer van 2002 hebben CWI, UWV en de VNG afspraken gemaakt over de uitwerking en geautomatiseerde ondersteuning van een drietal centrale werkproceskoppelingen: intake Abw & WW en melding einde uitkering. Eind 2002 waren voor deze koppelingen de functionele beschrijving voor een belangrijk deel gereed. De handmatige («papieren») procedure tussen CWI, UWV en gemeenten voor overdracht van de WW-resp. de Abw-intake is operationeel. De CWI heeft hiertoe de digitale formulieren in gebruik (zie hoofdstuk 5 CWI).

In het kader van het Programma Ketenresultaten is afgesproken om in aanvulling hierop ook de koppelingen Reïntegratieadvies, Kennisgeving van verwijtbaar gedrag en Intake IOAW uit te werken respectievelijk te verbeteren en uniformeren en te implementeren voor het einde van 2004.

Ad 2: In het kader van het Programma Ketenresultaten is afgesproken om de Inkijk verder te verbeteren. Dit betreft de performance en kwaliteit van gegevens, en uitbreiding van de functionaliteit met nieuwe overzichten en nieuwe bronnen (de Landelijk Raadpleegbare Directory van het GBA – vooralsnog in een pilot – en het Verificatie Informatie Systeem – verificatie van identificatiedocumenten – bij Bureau Krediet Registratie (BKR)). Daarnaast is afgesproken om per 1 juli 2004 de beveiligde Suwinet-mail bij CWI en UWV in gebruik te nemen. Tevens zullen voor 1 december 2004 de eerste geautomatiseerde berichten toegepast worden.

Ad 3: Voor de afstemming van proces en ICT is een gemeenschappelijke architectuur een hulpmiddel. Ook zijn procedures voor het gecoördineerd doorvoeren van wijzigingen in werkprocessen en ICT nodig (release-beleid). Aan de architectuur voor het gegevensverkeer SUWI voor de langere termijn en de programmering hiervan wordt gewerkt door CWI, UWV en VNG, ondersteund door het BKWI. In het kader van het Programma Ketenresultaten 2003/2004 is afgesproken om voor 1 juni 2003 een gezamenlijk plan gereed te hebben voor het opstellen van een proces- en informatiearchitectuur. Met betrekking tot releasebeleid wordt momenteel de laatste hand gelegd aan de concrete vertaling van eerder afgesproken uitgangspunten in procedures en samenwerkingsafspraken. Dat betreft de werkwijze bij ontwikkelingen binnen organisaties of in de keten die mogelijke gevolgen hebben voor ketenstandaarden en -voorzieningen, waarbij een analyse-, realisatie- en implementatiefase wordt onderscheiden. Het al bij BKWI ingestelde Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen heeft hierin een faciliterende rol.

De SUWI-brede testomgeving is sinds begin van dit jaar operationeel.

Beheersing risico's

Bij de uitvoering van ketenprojecten is regie op trajecten van de verschillende partijen van groot belang, zowel op het gebied van procesontwikkeling als van informatisering. Om risico's op dit vlak tegen te gaan worden de gemeenschappelijke aspecten van de informatiehuishouding

ketenbreed gedefinieerd en wordt de stand van zaken van projecten gerapporteerd. In het kader van het genoemde Programma Ketenresultaten hebben de ketenpartners afgesproken om een geïntegreerd Platform Proces en ICT in te richten, dat het Informatie Ketenoverleg en het Processen Ketenoverleg vervangt (zie hoofdstuk 2). Dit Platform bewaakt de voortgang van (realisatie van) afspraken in het kader van het Programma Ketenresultaten en rapporteert hierover aan het Algemeen Ketenoverleg (AKO). Tevens verzorgt het platform de aansturing van BKWI waar het gaat om de inhoud en afbakening van ketenprojecten. Dit uiter-aard binnen de kaders van het Programma Ketenresultaten en de algemene verantwoordelijkheid van SZW voor aansturing van BKWI. De ketenpartners nemen aldus hun verantwoordelijkheid in het kader van de procesgerichte samenwerking.

UWV, CWI en BKWI (IB heeft nog geen operationele taak binnen Suwinet) hebben over het eerste SUWI-jaar 2002 geen goedkeurende verklaring verkregen in het kader van de EDP-audit over het gebruik en de inrichting van Suwinet (artikel 6.4, derde lid, regeling SUWI). Er zijn nog verbeteringen door te voeren in de formulering en implementatie van het Suwinet-beveiligingsbeleid binnen de organisaties op basis van de normen neergelegd in de Regeling SUWI (Bijlage XIV). UWV, CWI en BKWI dienen hiertoe in 2003 de nodige maatregelen te treffen, gericht op een goedkeurende verklaring over 2003.

Planning ICT

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Inkijk voorzieningen op bestanden SUWI-partijen	<ul style="list-style-type: none"> • Beveiligde Suwinet-mail bij CWI en UWV (1 juli 2004) • 1 december 2004: geautomatiseerde berichten 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreidings- en verbeterplan Inkijk gerealiseerd • Inkijk op Abw-gegevens bij IB gerealiseerd • Suwi-ML Inkijk-breed geïmplementeerd 	Verdere standaardisatie Inkijkvoorzieningen (implementeren SuwiML als onderdeel van het Suwi-Gegevensregister) Realisatie koppeling tussen CWI en IB/gemeenten (Inkijk CWI op IB en Inkijk door gemeenten op CWI en UWV) afhankelijk van voortgang maatregelen IB-samenloopapplicatie	Inkijk op CWI en UWV operationeel. Inkijk op IB (Abw-gegevens) in aanbouw. Gemeenten op Inkijk aangesloten
Functionaliteiten ten behoeve van uitwisseling van berichten	Conform keten-programma tevens reïntegratieadvies + kennisgeving verwijtbaar gedrag en Intake IOAW verbeteren: eind 2004	Realisatie van geautomatiseerde ondersteuning van een drietal werk-proceskoppelingen, te weten intake Abw (CWI → gemeenten), intake WW (CWI → UWV) en melding einde uitkering met reden (UWV/GSD → CWI) ultimo 2004	Plan van aanpak en functioneel ontwerp gereed voor de processen: Intake Abw en Melding einde uitkering met reden. Definitiefase proceskoppeling Intake WW gereed	Functionele beschrijving van intake Abw, WW en melding einde uitkering voor belangrijk deel gereed CWI gebruikt digitale formulieren
SUWI-brede testomgeving			Testomgeving bij BKWI, UWV en CWI operationeel in oktober	Testomgeving gereed
Ontwikkeling architectuur voor gegevensverkeer	Architectuur ontwikkeld	Plan van aanpak gereed per 1 juni 2003	Eerste verkenning van architectuur in najaar 2002	Architectuurstudie «on hold» gezet in afwachting van gemeenschappelijke studie naar ketendoelen 2003–2004

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Releasebeleid		Ketenbreed wijzigings- en releasebeheer operationeel	Werkwijze voor het doorvoeren van wijzigingen in gemeenschappelijke standaards en voorzieningen vastgesteld (november 2002)	Algemene uitgangspunten door Algemeen Ketenoverleg vastgesteld. Centraal meldpunt ketenwijzigingen bij BKWI operationeel
Suwi-breed beveiligings- en privacybeleid		Beveiliging georganiseerd en ingericht cf. Regeling SUWI; goedkeurende verklaring op EDP-audit	Technische implementatie van het beveiligingsplan zoals vastgesteld als onderdeel van Regeling SUWI (bijlage XIV)	Technisch beveiligingspakket operationeel. Organisatiespecifiek beveiligingsbeleid en -implementatie onvoldoende

7.3 Communicatie

7.3.1 Terugblik

CWI (zie ook p. 11, 12 en 38 Jaarverslag CWI 2002)

CWI heeft in de tweede helft van 2002 en begin 2003 een groot aantal campagnes gevoerd. In de tweede helft van 2002 is de schoolverlatersactie afgerond. In diverse gemeenten is daarnaast campagne gevoerd om herintredende vrouwen naar CWI te krijgen. Ook heeft CWI een campagne op radio en TV gevoerd om via de website werk.nl de naamsbekendheid van CWI verder op te voeren. Om de huisstijl verder te ontwikkelen na de eerste «cosmetische» fase aan de binnen- en buitenkant van de vestigingen, is er een pilothandboek opgesteld.

In oktober is voor de eerste maal bekendgemaakt dat de werkloosheid fors toenam. De pers is geïnformeerd over ontwikkeling ten aanzien van ontslagaanvragen en aanvragen werkvergunningen. In januari is opnieuw aan de pers gemeld dat het aantal werkzoekenden fors ploopt. Ook de jeugdwerkloosheid is in januari in relatieve zin toegenomen.

Binnen CWI is gestart met de voorbereidingen van een interne campagne die de vier kernwaarden toegankelijkheid, pro-activiteit, deskundigheid en verantwoordelijkheid bekendheid moeten geven. Daarnaast zijn er materialen ontwikkeld die agressiviteit op de vestigingen moeten helpen voorkomen.

UWV

In de tweede helft van 2002 stonden veel activiteiten onverminderd in het licht van de vorming van één UWV. Voor communicatie was het creëren van naamsbekendheid voor de nieuwe organisatie een belangrijke taak. Hieraan is voornamelijk gewerkt via de bestaande media. Daarnaast werden ook twee nieuwe UWV-bladen gelanceerd:

- UWV Perspectief (sinds het najaar van 2002) voor arbeidsongeschikten
- UWV Nieuws (sinds zomer 2002) voor werkgevers

Beide bladen vervangen de bladen van de oude uitvoeringinstellingen voor deze doelgroepen. Op 1 januari 2003 is de nieuwe internetsite van UWV gelanceerd, een belangrijke stap op weg naar grotere transparantie en duidelijke, toegankelijke informatie voor de klanten en relaties van het UWV.

De externe communicatie van UWV was bij het ontstaan in januari 2002 gebaseerd op «dualbranding» (merknaam UWV gecombineerd met de naam van een van de voormalige uitvoeringsinstellingen). In de tweede helft van 2002 zijn voorbereidingen getroffen om eind 2003 volledig over te kunnen gaan op «monobranding»: UWV.

Keten

Na de afronding van de introductiecampagnes over SUWI, is de verdere bekendmaking van de SUWI-organisaties en hun taken in de onderlinge rolverdeling een verantwoordelijkheid van deze organisaties zelf geworden. Het ministerie van SZW heeft zich in de tweede helft van 2002 gericht op communicatieactiviteiten die de samenwerking tussen de ketenorganisaties ondersteunen en faciliteren. Zo is in het najaar van 2002 door het Steunpunt SUWI gemeenten (SSG) in samenwerking met het CWI een aantal regionale bijeenkomsten georganiseerd, waarin de samenwerking in de keten tussen gemeenten en CWI centraal stond (zie hoofdstuk 6 Gemeenten). In december is een symposium georganiseerd over de regionale platforms. Daarnaast zijn er handreikingen uitgebracht over: regionale inkoop, de gemeente als klantmanager, het cliëntvolgsysteem en Service Niveau Overeenkomsten.

De projectorganisatie Steunpunt Keten Samenwerking (tijdelijk opvolger van Steunpunt SUWI Gemeenten) heeft in 2003 ook een aantal activiteiten in gang gezet. In het voorjaar van 2003 zijn opnieuw een serie regionale bijeenkomsten georganiseerd, dit keer in samenwerking met CWI, UWV, VNG en Divosa. De bijeenkomsten waren bestemd voor medewerkers van gemeenten, CWI en UWV en hadden als centraal thema «klantgericht samenwerken».

In de tweede helft van 2002 zijn plannen ontwikkeld om de samenwerking in de keten met communicatie te ondersteunen. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande middelen van de verschillende organisaties om zowel intern als extern de voortgang in het SUWI-proces te communiceren. Daarnaast is bezien in hoeverre gezamenlijke middelen in aanvulling op de bestaande middelen kunnen worden ingezet.

7.3.2 Vooruitblik

CWI

In het eerste kwartaal van 2003 is gestart met de voorbereidingen van een campagne die vanaf het tweede kwartaal gaat lopen. Deze campagne informeert werkzoekenden over de rol die CWI voor hen kan spelen bij het zoeken naar werk en werkgevers bij het vinden van geschikte werkzoekenden. Verder staan voor dit jaar specifieke campagnes voor herintredende vrouwen, jeugd, werkgevers en banenmarkten op het programma. Binnen CWI start de CWWIJ campagne ten behoeve van de medewerkers van CWI.

UWV

Een centraal meldpunt voor klachten en een pilot voor een nieuw in te richten klantcontactcentrum gaan de eerste helft van 2003 van start. In twee toekomstige klantcontactcentra moet in de toekomst het merendeel van de ongeplande klantcontacten van UWV worden opgevangen. Om uiteindelijk alle huisstijldragers van «monobranding» te voorzien wordt in de eerste helft van 2003 het project UNIEK gestart. Daarmee is de beweging naar «monobranding», die eind 2002 werd ingezet, in een stroomversnelling terecht gekomen. Het creëren van een uniform beeld voor UWV wordt verder bevorderd door de ontwikkeling van een fysieke frontoffice voor AG waarvoor aan het begin van de zomer 2003 een ontwerp wordt opgeleverd.

In het kader van het interne veranderingsproces wordt de interne communicatie-infrastructuur verstevigd door de introductie van een nieuw intern communicatiemedium: UWV TV. Ook is een interne campagne in voorbereiding om het veranderingsproces verder te ondersteunen. Tot slot beoogt een externe informatiecampagne de zichtbaarheid van het UWV te vergroten en bij te dragen aan de profilering van

UWV in Nederland. In mei wordt daarnaast een nieuw relatiemagazine van UWV gelanceerd: UWV Signaal.

Keten

In 2003 richt de samenwerking van de ketenpartners en het ministerie van SZW op communicatiegebied zich vooral op het communiceren van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 (zie hoofdstuk 2 en paragraaf 7.1) die begin dit jaar zijn gemaakt voor de komende jaren. Daarbij worden de bestaande communicatiemiddelen van de ketenorganisaties ingezet, zoals intranet, de internetsites en periodieke bladen. In aanvulling daarop wordt dit jaar een gezamenlijke elektronische nieuwsbrief uitgegeven, waarin de ketenpartners elkaar over de voortgang in de ketenprocessen informeren. Eind 2003 wordt de nieuwsbrief geëvalueerd en wordt besloten over voortzetting in 2004. In de eerste helft van dit jaar wordt de internettekst afgerond over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende SUWI-organisaties. Tevens wordt de portal internetsite «werk en inkomen» ontwikkeld die klanten toegang verschaft tot informatie die ketenpartners al op hun site hebben ontwikkeld. De eerste versie is aan het eind van de zomer 2003 gereed. De site wordt in het voorjaar van 2004 geëvalueerd en dan wordt besloten over de voortzetting.

Planning Communicatie

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Communicatie UWV, CWI, SZW en gemeenten		<ul style="list-style-type: none"> • Specifieke campagnes bij CWI • Interne en externe campagnes bij UWV, o.a. ook project UNIEK • De ontwikkeling van communicatie-activiteiten en middelen rond «samenwerking in de keten» is afgerond • Internettekst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden SUWI-organisaties is afgerond 	<ul style="list-style-type: none"> • Bekendheid CWI en UWV is verder vergroot door specifieke campagnes en reguliere voorlichtings-activiteiten • Communicatie-plan «samenwerking in de keten» is in uitvoering • Boekje/internet-tekst over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden is verschenen • De producten ter ondersteuning van de gemeenten zijn verschenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bekendheid CWI en UWV is vergroot • Globaal communicatie-plan is verschenen; uitvoering ter hand genomen • Internettekst over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden wordt later opgeleverd dan gepland • Producten ter ondersteuning gemeenten zijn verschenen

7.4 Cliëntenparticipatie

7.4.1 Terugblik

Projecten in het kader van De Klant Centraal

De projectleiders van het programma «De Klant Centraal» hebben de eindrapportages, met daarin aanbevelingen op het gebied van reïntegratie, scholing van cliëntenorganisaties en centrale registratie van klachten over SUWI, overgedragen aan en besproken met de Landelijke cliëntenraad (LCR). De minister heeft in een overleg met de LCR benadrukt dat hij de aanbevelingen beschouwt als relevante input voor de activiteiten van de LCR.

Laagdrempelige informatievoorziening

In het Programma Ketenresultaten 2003 – 2004 hebben de ketenpartijen

afgesproken dat ze garant staan voor laagdrempelige en toegankelijke informatie aan klanten en indien nodig zorgen voor onafhankelijke verwijzing naar andere instanties (motie Noorman den Uyl, kamerstukken II, 2001/2002, 27 588 en 27 665, nr. 33). Er worden overigens steeds meer initiatieven ondernomen binnen CWI locaties om laagdrempelige informatievoorziening vorm te geven. Zo is het beursvloerconcept laagdrempelig en zijn daar adviseurs aanwezig die cliënten kunnen doorverwijzen naar bijvoorbeeld sociale raadslieden. Ook krijgen cliënten in sommige districten informatie mee, zoals een lijst van websites, een sociale kaart of een overzicht van alle relevante instanties en organisaties, waaronder cliëntenorganisaties. Deze informatie is op alle CWI locaties aanwezig en verkrijgbaar, maar de mate waarin ze pro-actief aan klanten wordt aangeboden verschilt per vestiging. Naar aanleiding van de aanbevelingen uit het project «De Klant Centraal» heeft de CWI aangegeven voorstander te zijn van huisvesting van sociaal raadslieden in een bedrijfsverzamelgebouw.

Vorming Landelijke Cliëntenraad

Op 14 november 2002 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de minister en de Landelijke cliëntenraad. Tijdens dit overleg is onder meer gesproken over de vormgeving van cliëntenparticipatie en zijn er beleidsmatige kwesties aan de orde geweest. In het kader van de versterking van de inbreng van cliënten bij hun reïntegratie heeft de minister de LCR verzocht een functietypering op te stellen van een zogenaamde «werkherkansingscoach». Dit advies wordt meegenomen in het onderzoek naar keuzemogelijkheden voor cliënten, dat in juni naar de Tweede Kamer wordt verstuurd. Gezamenlijk is het idee ontwikkeld om Ab Harrewijn tijdens de jaarlijkse conferentie van de LCR op een speciale manier te herdenken. Er is besloten een «Ab Harrewijn-rede» in te stellen, die voor de eerste keer op 21 mei 2003 uitgesproken zal worden door de minister. Er is ook afgesproken op het congres een «Cliënt-in-beeld» prijs uit te reiken aan een (cliënten)organisatie die een bijzondere bijdrage heeft geleverd aan de verbetering van de positie van de cliënt.

De Landelijke Cliëntenraad heeft een onderzoek laten verrichten naar de definitieve samenstelling van de raad, rekening houdend met de representativiteit. Het eindrapport is in maart opgeleverd, waardoor de definitieve samenstelling van de LCR niet voor 1 januari 2003 kon worden vastgesteld.

Cliëntenparticipatie bij UWV, CWI, SVB en gemeenten

Zie voor de voortgang van cliëntenparticipatie bij het UWV, de CWI en de gemeenten de betreffende hoofdstukken (respectievelijk hoofdstuk 4, 5 en 6). De cliëntenraad bij de SVB is geïnstalleerd en in december 2002 heeft een introductiebijeenkomst voor de nieuwe cliëntenraadsleden plaatsgevonden. Inmiddels zijn er al enkele vergaderingen geweest en is er een adviesaanvraag neergelegd. Tevens heeft de voordracht van cliëntenraadsleden SVB voor de Landelijke cliëntenraad plaatsgevonden.

Taakverdeling SZW/VWS

Met VWS is afgesproken de subsidieaanvragen die cliëntenorganisaties voor 2003 bij het ministerie van VWS hebben ingediend (via Sjakuus) mede te beoordelen op dubbele financiering.

7.4.2 Vooruitblik

Laagdrempelige informatievoorziening

De door de ketenpartners afgesproken acties om laagdrempelige informatievoorziening te bewerkstelligen worden gedurende 2003 en 2004 vormgegeven.

Vorming Landelijke Cliëntenraad

Naar aanleiding van de aanbevelingen uit het eindrapport over de definitieve samenstelling van de raad, is er binnen de Landelijke Cliëntenraad een discussie gestart over de wenselijke samenstelling. Er wordt naar gestreefd de discussie voor de zomer af te ronden en dan ook een besluit te nemen over de definitieve samenstelling. De afgevaardigden van de cliëntenraden van het UWV, de SVB en het CWI zullen dan tevens officieel toetreden tot de Landelijke Cliëntenraad.

De Landelijke Cliëntenraad vormt gedurende 2003 een belangrijke gesprekspartner binnen de uitvoeringsstructuur en zal diverse adviezen opstellen. Ook zal de LCR haar medewerking gaan verlenen aan een ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek dat de ketenpartners zullen gaan uitvoeren.

Cliëntenparticipatie bij UWV, CWI, SVb en gemeenten

De cliëntenraden zullen bij de bestuursorganen elk twee vertegenwoordigers aan de Landelijke Cliëntenraad afvaardigen (zie hierboven). De cliëntenraden gaan in de toekomst gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onder meer de kwaliteit van de dienstverlening.

Planning cliëntenparticipatie

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Projecten «De Klant Centraal»		Aanbevelingen van projecten «De Klant Centraal» mogelijk vertaald in plannen uitvoerders	Eindresultaat deelprojecten «De Klant Centraal» door de projectleiders overgedragen aan de LCR en/of de overige belanghebbende partijen op het terrein van werk en inkomen	Eindresultaat overgedragen aan de LCR
Informatiefunctie in bedrijfsverzamelgebouw (motie Noorman)		Laagdrempelige informatievoorziening voor cliënten voor handen in bedrijfsverzamelgebouw of CWI-vestigingen (uitwerking van het programma ketenresultaten)	Aanbevelingen uit rapport ingebracht in overleg met betrokken instanties	Creëren van laagdrempelige informatiefunctie in bvg besproken met ketenpartners en opgenomen als actie in programma ketenresultaten 2003–2004
Landelijke Cliëntenraad (LCR)		<ul style="list-style-type: none">• LCR overlegt periodiek met UWV, CWI, SVB, gemeenten en de minister over vormgeving van cliëntenparticipatie. De LCR overlegt tevens met de RWI en de minister over uitvoeringsvraagstukken op het terrein van werk en inkomen.• Klanttevredenheidsonderzoek• Definitieve samenstelling van de LCR voor de zomer afgerond Cliëntenraden brengen onder meer adviezen uit aan bestuursorganen.	Operationele Landelijke cliëntenraad conform hetgeen hierover in artikel 12 Wet SUWI is bepaald	Overleg met minister plaatsgevonden: <ul style="list-style-type: none">• LCR verzocht een functietypering van een «werk-herkansingscoach» op te stellen.• Ab Harrewijn-rede ingesteld die op de jaarlijkse conferentie van de LCR (21 mei) voor het eerst uitgesproken zal worden.• Cliënt-in-beeld prijs ingesteld voor cliëntenorganisatie die een bijzondere bijdrage heeft geleverd
Cliëntenraad SVB (zie voor cliëntenraden UWV, CWI en gemeenten resp. hfd. 5, 6, 7)			Cliëntenraad SVB operationeel, zowel op centraal als decentraal niveau. Vertegenwoordigers afgevaardigd naar LCR	Cliëntenraad SVB is operationeel. Vertegenwoordigers voor LCR voor de zomer verkozen

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Taakverdeling VWS en SZW			Nadere afspraken met VWS gemaakt over uitwerking taakverdeling VWS/SZW. Afspraken worden gecommuniceerd aan cliëntenorganisaties via reguliere overleggen. Subsidieaanvragen 2003 voldoen aan overeengekomen afspraken	Bij VWS ingediende werkplannen en subsidieaanvragen 2003 voor cliëntenorganisaties medebeoordeeld door SZW. Indien er toe aanleiding bestaat worden er nadere afspraken gemaakt over taakverdeling

8. Raad voor Werk en Inkomen

RWI

Het beleidskader RWI van 2002 is samen met de kabinetsreactie daarop op 17 september 2002 (Prinsjesdag) aan de Tweede Kamer verzonden (Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 56). De RWI zal binnen zes weken na de beëdiging van het nieuwe kabinet het beleidskader 2003 aanbieden.

De minister heeft voor 1 december het budget voor de RWI voor 2003 vastgesteld op basis van de door de RWI opgestelde definitieve begroting. Omdat een aantal begrotingsposten hierbij nog buiten beschouwing moesten blijven, in verband met de afwikkeling van een bezwaarschrift van de RWI met betrekking tot de jaarrekening 2000/2001 is in maart de definitieve budgetbrief aan de RWI verstuurd. Bij brief van 2 april 2003 zijn de begroting en het jaarplan van de RWI, voorzien van de goedkeuring van de minister, ook naar de Eerste Kamer en Tweede Kamer gestuurd (AAM/BR/03/22 290).

De RWI heeft ook het jaarverslag en de jaarrekening over 2002 aan de minister toegestuurd. Ook deze stukken worden gelijktijdig met de voortgangsrapportage ter kennis gebracht aan de Eerste en Tweede Kamer.

Eind 2002 zijn 43 aanvragen in het kader van de Stimuleringsregeling vacaturevervulling door werklozen en met werkloosheid bedreigde werknemers (inclusief alle daarbij behorende formulieren) gehonoreerd. Begin 2003 heeft de RWI verschillende aanpassingen in de regeling aangebracht, waaronder verbreding van het aanvragerschap en de opname van de mogelijkheid op uitstroom uit de gesubsidieerde arbeid naar reguliere banen te subsidiëren.

Commissie Voorbereiding RWI (CVRWI)

De jaarrekeningen 2000 en 2001 zijn goedgekeurd. De CVRWI is eind 2002 door de minister gedechargeerd.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Beleidskader RWI		Reactie op beleidskader over jaar 2003 (regulier)	Reactie op beleidskader RWI over jaar 2002	Reactie op beleidskader RWI is op 17 september naar de Kamer gezonden
Stimuleringsregeling RWI				Eind 2002 zijn 43 aanvragen gehonoreerd
Afronding CVRWI			Decharge CVRWI	Eind 2002 is CVRWI gedechargeerd

9. Reïntegratiemarkt

9.1 Terugblik

Integrale notitie marktwerking reïntegratie

De notitie Naar een werkende reïntegratiemarkt is met het onderzoeksrapport «Op weg naar volwassenheid: tweede inventarisatie van de stand van zaken op de markt voor reïntegratiediensten» op 28 november 2002 (DP-R/02/83871) naar de Kamer gestuurd en besproken tijdens het Algemeen Overleg over de vierde voortgangsrapportage SUWI op 4 december 2002.

Resultaten aanbestedingsprocedure UWV 2001 en 2002 (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)

De aanbestedingsprocedure 2001 betreft de trajecten die zijn gestart tussen 1 januari 2001 en 1 april 2002. Uiteindelijk zijn er 65 747 trajecten gestart (p. 16 Jaarverslag 2002 UWV), waarvan er ultimo december 2002 ruim 21 000 in een plaatsing zijn geresulteerd (Persbericht UWV «Reïntegratiedoelstelling wordt naar verwachting overschreden» van 10 april 2003). Dit is ruim 32% en betreft zowel AG- als WW-trajecten (de verhouding is ruwweg driekwart AG en één kwart WW). De plaatsingscijfers AG liggen gemiddeld op 30,4% en WW op 37,3% (Persbericht UWV «Reïntegratiedoelstelling wordt naar verwachting overschreden» van 10 april 2003). Op een paar uitzonderingen na zijn bij de meeste reïntegratiebedrijven de plaatsingscijfers verbeterd ten opzichte van de stand per 1 oktober 2002. De cijfers tussen reïntegratiebedrijven zijn onderling moeilijk vergelijkbaar, omdat de resultaten mede afhankelijk zijn van de datum waarop een traject is gestart en de vraag welke doelgroep het reïntegratiebedrijf in bemiddeling heeft.

De trajecten hebben een gemiddelde looptijd van 1½ jaar en een maximum van 2 jaar. Dit betekent dat de laatste trajecten pas op 1 april 2004 eindigen, zodat pas dan de slotbalans kan worden opgemaakt. De veronderstelling dat het uiteindelijke doel (minimaal 35% plaatsingen, circa 23 000) wordt gehaald, lijkt reëel, als is wel sprake van een langere duur van de trajecten gezien de teruglopende arbeidsmarkt.

Voorts blijkt dat ruim 13 000 cliënten wel voor een traject bij een reïntegratiebedrijf zijn aangemeld maar niet zijn gestart. De belangrijkste reden hiervan is dat een aanzienlijk deel vóór die tijd zelf een baan heeft gevonden (zie ook p. 16 Jaarverslag 2002 UWV).

Recent zijn de eerste resultaten bekend geworden over de aanbestedingsprocedure 2002 (trajecten aangevangen na 1 april 2002). In het contractjaar 2002 heeft UWV met 41 reïntegratiebedrijven contracten afgesloten tegen 30 in het contractjaar 2001. Per ultimo december 2002 zijn 35 000 cliënten met een traject gestart, waarvan drie kwart WAO- en één kwart WW-gerechtigd. Bijna 5 200 aangemelde cliënten zijn niet gestart, waarvan één derde wegens werkhervatting. 1 400 cliënten zijn inmiddels geplaatst.

Definitie duurzame plaatsing

Tijdens het Algemeen Overleg over sluitende aanpak op 2 april 2003 is toegezegd terug te komen op de vraag of de gehanteerde definitie van duurzame uitstroom opnieuw herijkt moet worden. Hier is tijdens het Algemeen Overleg over de wijziging van het Besluit SUWI en het Besluit taakuitoefening IWI op 15 mei 2003 al op ingegaan. Op de reïntegratiemarkt is er sprake van een *duurzame plaatsing* als de betrokkene na afloop van het traject tenminste een half jaar een reguliere baan vervult (en dus ten minste een half jaar geen uitkering meer ontvangt). De

periode van 6 maanden is vastgesteld om enerzijds aan te sluiten bij de markt en anderzijds de werkzoekende voldoende ervaring te laten opdoen. Een periode van 6 maanden volstaat hiervoor en de economische conjunctuur rechtvaardigt geenszins een verlenging van de termijn van 6 maanden en daarmee aanscherping van de eisen aan reïntegratie-bedrijven.

In de markt worden steeds vaker dienstverbanden voor 6 maanden overeengekomen. Door eenzelfde termijn voor werkzoekenden te hanteren, is de looptijd van de contracten voor werkzoekenden marktconform. Ook voor de werkzoekenden zelf is een termijn van 6 maanden een belangrijke periode: het *aan het werk komen* is bijvoorbeeld voor arbeidsgehandicapten belangrijker dan de duur van het overeengekomen dienstverband. Uit een onderzoek van de Algemene rekenkamer blijkt dat de duurzaamheid van het dienstverband van voormalig werkzoekende arbeidsgehandicapten die als gevolg van een traject aan het werk zijn gekomen, groot is: 85% van die werknemers is na anderhalf jaar nog steeds aan het werk.

Facilitering opdrachtgevers

De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) voert taken uit met betrekking tot de transparantie van de arbeidsmarkt. In dit kader is met de RWI overeengekomen dat, vooruitlopend op een prestatiebenchmark in een later stadium, een ervaringenbank wordt gestart in de vorm van publicatie van de resultaten van tevredenheidsonderzoeken onder klanten en opdrachtgevers.

In reactie op het eerste beleidskader van de RWI heeft de minister een nadere uitwerking gevraagd van het voorstel om UWV en gemeenten te verplichten informatie publiek te maken over prijs, resultaat, doelgroep en doorlooptijden. Deze nadere uitwerking is nog niet ontvangen.

Het MKB heeft met subsidie van SZW een checklist opdrachtgeverschap ontwikkeld. Deze checklist is vooral behulpzaam bij de afwegingen die branches maken met betrekking tot het opdrachtgeverschap. In samenwerking met SZW heeft ook een voorlichtingsbijeenkomst plaatsgevonden.

Kwaliteitskeurmerk Borea

In december 2002 is aan de eerste 27 bedrijven het Borea keurmerk reïntegratie toegekend.

Borea heeft de afgelopen maanden gewerkt aan de tweede versie van de Handleiding Borea Keurmerk Reïntegratie. Hierin zijn ondermeer drie nog openstaande prestatie-indicatoren ingevuld. SZW heeft hiervoor een subsidie verstrekt.

Informatievoorziening opdrachtgeverschap reïntegratie

In het tweede half jaar van 2002 is intensief gewerkt aan de inventarisatie van de gegevensuitvraag bij het UWV in het kader van beleids- en verantwoordingsinformatie. Er is naar gestreefd dit in de vorm van een protocol in de eerste helft van 2003 gereed te hebben.

Opdrachtgeverschap reïntegratie 2^e spoor

Vooruitlopend op het *verplicht* opdrachtgeverschap per 1 januari 2003 hadden werkgevers van 1 januari 2002 al de mogelijkheid om de verantwoordelijkheid voor de reïntegratie van de eigen werknemers bij andere werkgevers (het zogenaamde tweede spoor) *vrijwillig* op zich te nemen. In 2002 is hiervan in ongeveer 160 situaties gebruik gemaakt. Het gaat hierbij niet alleen om individuele werkgevers, maar ook om branches en/of CAO-partijen. Belangrijke partijen in dit verband zijn de sectoren overheid en onderwijs, de academische ziekenhuizen en de werkgevers- en werknemersorganisaties die betrokken zijn bij de CAO voor het Schildersbedrijf.

Sinds 1 januari 2003 is de werkgever verantwoordelijk voor reïntegratie van zijn zieke werknemers bij andere werkgevers. Deze wijziging geldt alleen voor die werknemers, die op of na 1 januari 2003 ziek zijn geworden. Werkgever en werknemer leggen sinds de invoering van de Wet verbetering poortwachter bij een eventuele WAO-aanvraag verantwoording af over de door hen geleverde inspanningen met betrekking tot de reïntegratie van de (zieke) werknemer.

9.2 Vooruitblik

Aanbestedingsprocedure 2003

UWV heeft veel van de aanbevelingen uit de evaluatierapporten van TNO en IWI over de aanbestedingsprocedure 2002 verwerkt in de aanbestedingsprocedure 2003. Daarnaast wordt een aanzienlijke stap gezet naar meer marktwerking, vergroting van de concurrentie tussen reïntegratiebedrijven en transparantie in de aanbestedingsprocedure. Ten behoeve van het tot stand komen van marktconforme prijzen wordt er vier keer per jaar aanbesteed, is nacalculatie niet meer mogelijk, zijn scholingskosten onderdeel van de trajectprijs en worden meer trajecten afgerekend op basis van resultaat.

Tijdens het Algemeen Overleg van 17 december 2002 is toegezegd om de Tweede Kamer na de eerste gunning (juli 2003) te informeren over de gevolgen van het aanbesteden op basis van volledige resultaat-financiering voor het aantal offertes en de prijsvorming.

Facilitering opdrachtgeverschap

De ervaringenbank kan vanaf begin 2004 gerealiseerd worden: de informatie komt beschikbaar op het niveau van reïntegratiebedrijven. Vanzelfsprekend wordt deze informatie regelmatig geactualiseerd.

Kwaliteitskeurmerk Borea

Tot 1 juni 2003 hebben reïntegratiebedrijven opnieuw de gelegenheid zich aan te melden voor deelname aan het keurmerk. De toekenning van het keurmerk is voorzien voor eind 2003. Een derde ronde aanmelding moet voor 1 december 2003 plaatsvinden.

Opdrachtgeverschap reïntegratie

Met UWV zijn afspraken gemaakt over de periodieke levering van statische (beleids- en verantwoordings-)informatie. Uitgangspunt daarvoor is de regeling SUWI. Het UWV levert inmiddels per kwartaal informatie over de resultaten van reïntegratietrajecten. In verband met de vergelijkbaarheid van gegevens wordt onderscheid gemaakt naar het (contract-)jaar van aanbesteding. De redenen hiervoor zijn onder meer de verschillen in aanbesteding en contracteisen met reïntegratiebedrijven alsmede de lange doorlooptijd van de trajecten (anderhalf à twee jaar).

Werkgeverschap reïntegratie 2^e spoor

Een werkgever kan ten behoeve van de reïntegratie in het tweede spoor een reïntegratiebedrijf inschakelen. Voor de kosten die met een dergelijk reïntegratietraject gemoeid zijn, kan de werkgever subsidie aanvragen bij UWV. Deze subsidieregeling bestaat uit een basissubsidie en een plaatsingssubsidie. De hoogte van de basissubsidie bedraagt 50% van de gemaakte kosten. Ingeval een duurzame plaatsing wordt bereikt, kan een plaatsingssubsidie van eveneens 50% van de gemaakte kosten worden aangevraagd.

Uit oogpunt van doelmatigheid wordt de subsidieregeling in 2003, mede op verzoek van UWV, aangepast. De wijziging heeft onder meer betrekking op het begrenzen van de subsidiabele bedragen.

Persoonsgebonden reïntegratiebudget

In het Algemeen Overleg van 4 december 2002 over de vierde voortgangsrapportage SUWI is toegezegd dat een breed onderzoek zal worden uitgevoerd naar de mogelijkheden om een cliënt een actieve rol te geven bij reïntegratie. De evaluatie van het experiment met het persoonsgebonden reïntegratiebudget vormt hier een onderdeel van. Dit onderzoek zal in samenhang worden opgezet met reeds lopende initiatieven: het gevraagde advies aan de Landelijke Cliëntenraad over inspraak van de cliënten en het voornemen van de RWI om een onderzoek te starten naar de merites van het PRB. De uitkomsten worden in juni 2003 aan de Kamer gepresenteerd. Op basis van de evaluatie vindt in overleg met de Kamer besluitvorming plaats over de toekomst van het persoonsgebonden reïntegratiebudget. Het experiment met het persoonsgebonden reïntegratiebudget in 3 regio's wordt tot die tijd gecontinueerd.

Gegevensuitwisseling ten behoeve van «no shows»

Met UWV is afgesproken dat met betrekking tot de nieuwe instroom van cliënten met een WW of WAO-uitkering verplichtingen tot medewerking aan reïntegratie actief zullen worden opgelegd en dat de in wet- en regelgeving opgenomen sancties worden opgelegd bij onvoldoende inzet aan reïntegratie. Hieronder valt ook het niet reageren op een oproep van een reïntegratiebedrijf om te verschijnen voor een oriënterend gesprek. Ten einde dit te realiseren worden reïntegratiebedrijven verplicht melding te maken van het feit dat cliënten onvoldoende meewerken aan hun reïntegratie en zal UWV een systeem ontwikkelen om ingekomen meldingen van reïntegratiebedrijven te registreren. Hierdoor wordt inzichtelijk hoeveel meldingen zijn binnen gekomen en of dit heeft geleid tot het opleggen van een sanctie. UWV zal hierover periodiek moeten rapporteren.

Dit is bij brief van 11 maart 2003, als antwoord op de motie Verburg/De Vries, aan de Tweede Kamer gemeld.

Evaluatie Besluit Starterskrediet Arbeidsgehandicapten

In het Algemeen Overleg van 4 december 2002 over de vierde voortgangsrapportage SUWI is aan de hand van het eindrapport van onderzoeksbureau Research voor Beleid het Besluit Starterskrediet Arbeidsgehandicapten geëvalueerd. De conclusie was dat er – gezien de geringe omvang van het aantal aanvragen bij UWV – alle aanleiding was te bezien of de uitvoering van deze regeling samengevoegd kon worden met het Besluit bijstand zelfstandigen, dat door de gemeenten wordt uitgevoerd. De minister heeft toegezegd hierover met gemeenten en UWV in overleg te treden en zo mogelijk nog in de loop van 2003 tot een praktische oplossing te komen (eventueel via een mandateringsregeling).

Planning Reïntegratiemarkt

<i>Onderwerp</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2006</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2004</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2003</i>	<i>Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen</i>
Aanbestedings-procedure UWV	Ontwikkeling naar een transparante markt, volledige resultaat-financiering, waarvan 70% op basis van no cure no pay. 40% duurzame plaatsingen AG, 60% duurzame plaatsingen WW	2 aanbestedingen in het jaar 2003, leidend tot 35% duurzame plaatsingen AG, 50% duurzame plaatsingen WW	Aanbesteding voor het jaar 2003, inclusief aanscherping begrip duurzame plaatsing	<ul style="list-style-type: none">• Het begrip duurzame plaatsing is vastgesteld op 6 maanden in een reguliere baan• Tussenstand plaatsingen 30,4% AG en 37,3% WW (volgens oude definitie)

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Facilitering opdrachtgevers	Publieke prestatie-benchmark operationeel (start per 1-1-2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaringenbank operationeel op niveau van reïntegratiebedrijven • Nader voorstel RWI m.b.t. publieke prestatie-benchmark en voorbereiding gegevensuitvraag 	<ul style="list-style-type: none"> • Start implementatie ervaringenbank • Haalbaarheidsstudie ervaringenbank gereed; RWI gevraagd om voor 1 juli met een voorstel te komen • Voorlichtingsbijeenkomst MKB in najaar 	<ul style="list-style-type: none"> • RWI heeft voorstel voor ervaringenbank gedaan, in 2003 wordt start gemaakt • Voorlichtingsbijeenkomst gerealiseerd
Keurmerk		Een aanzienlijke groep bedrijven voert het keurmerk	Enkele reïntegratiebedrijven hebben keurmerk	De eerste 27 bedrijven hebben in december het keurmerk
Notitie marktwerking			Integrale notitie marktwerking en trendrapport in het najaar naar de Kamer	Notitie is op 28 november 2002 naar de kamer gezonden
Opdrachtgeverschap reïntegratie 2^o spoor			Werkgever krijgt verantwoordelijkheid voor reïntegratie 2 ^o spoor	<ul style="list-style-type: none"> • 160 situaties hebben werkgevers opdrachtgeverschap vrijwillig op zich genomen • per 1 januari zijn werkgevers verantwoordelijk geworden voor 2^o spoor
Persoonsgebonden reïntegratiebudget		Evaluatierapport wordt in juni 2003 aan de Tweede Kamer aangeboden.	Afronding experimenten. Voor andere groepen mogelijkheid	In Algemeen Overleg van 4 december toegezegd dat er een evaluatie komt
Opdrachtgeverschap reïntegratie		<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens uit informatie-systeem MIR • Reguliere rapportages 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie verbeteringen van registratie van reïntegratie door het UWV (voortkomend uit evaluatie reïntegratiemonitor) • Reguliere rapportages 	Inventarisatie van gegevensuitvraag plaatsgevonden.
Besluit starterskrediet arbeidsgehandicapten		Praktische oplossing voor Besluit starterskrediet arbeidsgehandicapten en Besluit bijstand zelfstandigen		

10. Handhaving en fraudebestrijding

10.1 Terugblik

Integrale rapportage handhaving

De Integrale Rapportage Handhaving 2001 is op 2 december 2002 aan de Kamer toegezonden. In deze rapportage is een integraal beeld geschetst over handhaving. De rapportage bevat onder andere volumegegevens over handhaving en fraudebestrijding. In het Algemeen Overleg over de Integrale Rapportage Handhaving 2001 op 26 maart jl. heeft de Kamer laten weten een voortzetting van deze rapportage op prijs te stellen. Naar aanleiding van het verzoek van de Kamer heeft de staatssecretaris toegezegd dat een jaarlijkse opstelling van de Integrale Rapportage Handhaving zal worden voortgezet.

UWV

De verantwoording over de uitvoering van zijn handhavingsbeleid heeft UWV opgenomen in zijn jaarverslag 2002 (zie p. 20, 21 en de bijlagen van het Jaarverslag 2002 UWV). Het jaarverslag van UWV wordt gelijktijdig met deze voortgangsrapportage aan de Kamer gezonden.

Verbetering M&O beleid

Op basis van de bevindingen van IWI (rapport «De sociale verzekeringen 2001») is door UWV een verbeterplan handhaving 2002–2003 opgesteld. Met betrekking tot verschillende door IWI geconstateerde tekortkomingen in het handhavingsbeleid en de uitvoering ervan, heeft UWV maatregelen getroffen en deze deels uitgevoerd. In dit verbeterplan heeft UWV ook aangekondigd dat voor een duurzame verbetering van het M&O-beleid, eerst de uniformering van zijn werkprocessen (van de voormalige uitvoeringsinstellingen) afgerond dient te zijn. De bestrijding van risico's van misbruik wil UWV verankeren in de (nieuwe/uniforme) werkprocessen, waarbij het accent zal worden gelegd op preventie.

Samenwerking en aansturing sociale recherche bij gemeenten

De Tijdelijke stimuleringsregeling intensivering opsporing en controle Abw is bijgesteld en opnieuw gepubliceerd (Staatscourant 1 mei 2003, nr. 83, p. 13). Op basis van deze regeling kunnen gemeenten subsidie ontvangen bij het aangaan van een opsporings Samenwerkingsverband. Gebleken is dat gemeenten veel voorwerk moeten verrichten om op bestuurlijk niveau samenwerking daadwerkelijk tot stand te brengen. Daarom zal nu ook dit voortraject worden gesubsidieerd. Op dit moment spelen in 15 gebieden in Nederland vergaande onderhandelingen om tot samenwerking te komen. Twee hiervan betreffen provinciale Samenwerkingsverbanden.

SIOD

De Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) is per 1 januari 2002 van start gegaan.

In de loop van 2002 zijn 132 fraudemeldingen ontvangen door de SIOD. Op basis van deze fraudemeldingen zijn zesentwintig SIOD-onderzoeken opgestart, waarvan er per eind 2002 3 zijn afgesloten. 71 fraudemeldingen zijn retour gezonden aan de melder. In 35 fraudesignalen loopt nog een onderzoek van het Regionaal Fraudeloket (RFL). Evaluatie van de eerste fase van de SIOD-pilot identiteitsfraude heeft half april plaatsgevonden. Via een wervingscampagne in september 2002 is de capaciteit opgelopen tot 317,61 fte op 1 april 2003.

Implementatie samenloopapplicatie Inlichtingenbureau

Vanaf 1 januari 2002 is het Inlichtingenbureau gestart met het aansluiten van de eerste gemeenten op het nieuwe landelijke systeem. Het systeem

vergelijkt gegevens van bijstandsccliënten bij gemeenten, de Belastingdienst, UWV en de Informatie Beheer Groep in het kader van handhaving en fraudebestrijding door gemeentelijke sociale diensten.

Medio 2002 bleek het Inlichtingenbureau te maken te hebben met een systeem dat in hoge mate instabiel was waardoor de al aangesloten gemeenten (77) niet of nauwelijks ten dienste konden worden gestaan in het signaleren van witte fraude. De IWI heeft in haar onderzoek naar de kwaliteit en werking van het systeem aangegeven dat er aan zes voorwaarden voldaan moet zijn om zekerheid te krijgen over de stabiele en beheersbare werking van de applicatie bij aansluiting van alle 496 gemeenten (IWI rapport «Het functioneren van de samenloopapplicatie» bij brief van 1 augustus 2002 – kernmerk EGI/03/57 451 – aan de Kamer aangeboden). Na enkele maanden van inspanning heeft het Inlichtingenbureau geconstateerd dat het systeem stabiel genoeg zou moeten zijn om de aansluiting van de gemeenten te hervatten. De IWI heeft in haar vervolgrapportage ook geconcludeerd dat in voldoende mate aan de zes gestelde voorwaarden is voldaan (zie ook IWI rapport «Volverrapportage betrouwbaarheid samenloopapplicatie» bij brief van 2 december 2002 – kenmerk EGI/03/57451 – aan de Kamer aangeboden).

In de laatste twee maanden zijn er dan ook nog 159 gemeenten aangesloten. Totaal zijn er in 2002 uiteindelijk 236 gemeenten aangesloten op het Inlichtingenbureau. De overige gemeenten zijn volgens de herziene planning voor 1 april 2003 op het systeem van het Inlichtingenbureau aangesloten.

10.2 Vooruitblik

Integrale rapportage handhaving

Eind 2003 wordt Integrale Rapportage Handhaving opgesteld en aan de Kamer gezonden.

UWV

In het jaarplan 2003 van UWV zijn handhavingsmaatregelen aangekondigd die geheel in lijn zijn met het kabinetsbeleid (handhavingsprogramma SZW 2003–2006). Hierbij wordt bijzondere aandacht besteed aan de bestrijding van identiteitsfraude. In de opgestelde Integrale Rapportage Handhaving, die eind 2003 weer wordt opgesteld, komen de activiteiten van UWV van het voorafgaande jaar aan de orde.

Verbetering M&O-beleid

De verbetermaatregelen op basis van de door IWI geconstateerde tekortkomingen in het handhavingsbeleid, inclusief het M&O-beleid, lopen door in 2003. Voor een duurzame verbetering van het M&O-beleid zal UWV de herinrichting/uniformering van zijn werkprocessen vervolmaken. Inzet daarbij is dat de bestrijding van risico's van misbruik worden verankerd in de (nieuwe) werkprocessen, waarbij het accent wordt gelegd op preventie.

Samenwerking en aansturing sociale recherche bij gemeenten

Doel is om het landelijk dekkend netwerk op 1 januari 2004 gerealiseerd te hebben. Tot 1 juli 2003 kunnen subsidieaanvragen ingediend worden in het kader van de bijbehorende stimuleringsregeling.

SIOD

Per 1 april 2004 zal de SIOD zijn beoogde omvang van 326 FTE bereiken. Structureel zal de SIOD op jaarbasis zo'n 60 tot 100 onderzoeken verrichten.

Implementatie samenloopapplicatie Inlichtingenbureau

Vanaf 1 april 2003 zijn gemeenten in staat om met behulp van de signalen

die het Inlichtingenbureau genereert het gemeentelijke handhavingsbeleid inzake de bestrijding van witte fraude in te vullen en vorm te geven.

Voordat het Inlichtingenbureau meerdere bronnen waaronder Justitie in het kader van detentie en fraude en de Zorgverzekeraars in het kader van woonsituatie en samenleeffraude kan realiseren is het noodzakelijk dat de techniek van het huidige systeem grondig wordt aangepast. Verder is het met een goed functionerend Inlichtingenbureau in de toekomst mogelijk het Inlichtingenbureau als sectoraal aanspreekpunt voor de gemeenten in de gegevensuitwisseling tussen CWI, UWV en GSD-en te laten fungeren. Naar verwachting zal het Inlichtingenbureau medio 2004 in staat zijn om berichten tussen gemeenten en derden uit te wisselen. In voorbereiding op de realisatie van de genoemde nieuwe uitwisselingen in het kader van fraude zal er in 2003 een verkennend onderzoek worden verricht naar de haalbaarheid en opzet van gegevensuitwisseling tussen gemeenten en Justitie en de Zorgverzekeraars via het Inlichtingenbureau. Het SZW-beleid ten aanzien van de rol van het Inlichtingenbureau tot 2006 zal dit jaar verder uitgewerkt worden.

Planning Handhaving en fraudebestrijding

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Integrale Rapportage Handhaving		Integrale Rapportage handhaving 2002 in november naar Kamer	Integrale Rapportage handhaving 2001 in november naar Kamer	Integrale Rapportage handhaving 2001 is 2 december 2002 naar Kamer
M&O-beleid	Een toereikend handhavingsbeleid bij het UWV, inclusief een toereikend M&O-beleid verankerd in de nieuwe uniforme werkprocessen UWV	Realisatie van de verbetermaatregelen handhaving UWV	Toereikende M&O-toelichting bij de financiële verantwoording UWV 2002 en het verder terugdringen van misbruikrisico's Verbetering van het M&O-beleid bij het UWV op basis van IWI-bevindingen	Op basis van de IWI-bevindingen zijn door UWV verbetermaatregelen getroffen inzake handhaving
Samenwerkingsverbanden		<ul style="list-style-type: none"> • Realisatie landelijk dekkend netwerk van gemeentelijke samenwerkingsverbanden (1 januari 2004) • Tot 1 juli 2003 beroep op stimuleringsregeling samenwerking mogelijk 	Gemeenten kunnen beroep doen op stimuleringsregeling samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> • De Tijdelijke stimuleringsregeling intensivering opsporing en controle Abw is bijgesteld en is 1 mei 2003 gepubliceerd • In 15 gebieden in Nederland zijn vergaande onderhandelingen om tot samenwerking te komen. Waarvan twee provinciale samenwerkingsverbanden

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
SIOD	<p>Jaarlijks 60–100 onderzoeken onder handen</p> <p>• Per 1 april 2004 zal de SIOD zijn beoogde omvang van 326 fte bereiken.</p>	<p>• Jaarlijks 60–100 onderzoeken onder handen</p>	<p>• Eerste 20 onderzoeken verricht</p> <p>• Wervingscampagne september 2002</p> <p>• Pilot identiteits-fraude: bouwen aan netwerk en inrichting van identiteitsexpertisecentrum</p>	<p>• 132 fraude-meldingen ontvangen door de SIOD, op basis daarvan zijn 26 SIOD-onderzoeken opgestart</p> <p>• Ultimo 2002 zijn 3 onderzoeken afgesloten</p> <p>• 71 fraude-meldingen zijn retour gezonden aan de melder</p> <p>• In 35 fraude-signalen loopt nog een onderzoek van het Regionaal Fraudeloket (RFL)</p> <p>• 317,61 fte in april 2003</p> <p>• half april: evaluatie eerste SIOD-pilot</p>
Inlichtingenbureau	<p>• Generiek mechanisme verwerking berichten door het IB</p> <p>• Gerealiseerde nieuwe informatiestromen tussen gemeenten met Justitie en Zorgverzekeraars via het IB</p> <p>• Gerealiseerde gegevensuitwisseling in het kader van Suwi tussen gemeenten en CWI, UWV</p>	<p>• Implementatie Inlichtingenbureau</p> <p>• Vooronderzoek uitbreiding samenloop met detectie fraude in kader van detentie</p> <p>• Integrale beleidsontwikkeling Inlichtingenbureau tot 2006</p>	<p>• De zes randvoorwaarden die de IWI noodzakelijk acht voor goed functioneren van huidige systeem dienen bij het IB volledig te zijn gerealiseerd</p> <p>• Samenloopapplicatie stabiel en technische aansluiting gemeenten afgerond</p>	<p>• IWI heeft in vervolgrapportage geconcludeerd dat in voldoende mate aan de zes gestelde voorwaarden is voldaan door IB</p> <p>• Conclusie IB: de samenloopapplicatie is uitrolbaar mits op gecontroleerde wijze en zonder functionele aanpassingen</p> <p>• Per 1 januari 2003 waren er in totaal 236 gemeenten aangesloten. Per 1 april 2003 zijn alle gemeenten aangesloten</p>

11. Doelmatigheid en doeltreffendheid

11.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staan de mogelijkheden centraal om vanuit de overheid de uitvoeringsorganisaties aan te sturen met betrekking tot een doelmatige en doeltreffende uitvoering. Het gaat daarbij in het bijzonder over de beschrijving van de instrumenten die in 2002 beschikbaar zijn gekomen om deze aansturing mogelijk te maken. In hoofdstuk 12 wordt aangegeven of de uitvoeringorganen de financiële doelstellingen hebben bereikt.

De sturing op de uitvoeringorganisaties volgt de uitgangspunten van de door SZW geformuleerde sturingsfilosofie. Het gaat daarbij om sturen op hoofdlijnen waarbij mogelijkheden worden geboden aan de uitvoeringsorganisaties om het uitvoeringsproces zo doelmatig en doeltreffend mogelijk in te richten. Centrale invalshoeken daarbij zijn Ruimte aan de organisaties, Richting vanuit de overheid, Resultaat staat voorop en gedurende het proces dienen de organisaties Rekenschap af te leggen. Belangrijke instrumenten hierbij zijn de meibrief, de jaarplannen, de kwartaalverslagen en jaarverslagen (onderdeel van de planning- en controlcyclus).

Naast de genoemde sturingsinstrumenten faciliteert de minister de deelname van CWI, UWV en SVB aan een benchmark, van en voor uitvoeringsorganisaties. Benchmarks leidt tot professionele organisaties die gericht zijn op resultaat en beter aangestuurd kunnen worden op basis van hoofdlijnen en prestatie-indicatoren.

De jaarplannen 2003 zijn in december 2002 aan het Parlement aangeboden inclusief het oordeel van de minister. Ook is aangegeven welke budgetten voor de diverse organisaties zijn vastgesteld. Deze plannen zijn in een Algemeen Overleg op 13 maart met de Vaste Kamercommissie besproken.

11.2 Jaarverantwoording 2002

Medio maart/april zijn door CWI, UWV, SVB, BKWI (Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen), IB (Inlichtingenbureau) en RWI de jaarverslagen (en jaarrekeningen) aan de bewindslieden SZW aangeboden. Voor de verantwoording is een verantwoordingsmodel en controleprotocol door SZW opgesteld. De modellen voor CWI, UWV, SVB zijn op 19 september 2002 aan het Parlement aangeboden (gelijktijdig met de vierde voortgangsrapportage SUWI). Met IB en BKWI is eind maart 2003 een model verantwoording opgesteld, dat gelijktijdig met deze voortgangsrapportage aan de Kamer wordt aangeboden.

Met de uitvoeringsorganisaties is een groeipad afgesproken, zodat in 2005 volledig aan het model kan worden voldaan. Uit de jaarstukken 2002 blijkt echter dat in grote mate de uitgangspunten van het verantwoordingsmodel worden gevolgd. De jaarverslagen worden gelijktijdig met de voortgangsrapportage aan de Kamer gezonden.

Met de RWI vindt nog overleg plaats over wijze van verantwoorden. Dit zal in ieder geval vastgelegd worden in een brief van de minister aan de RWI.

11.3 Prestatie-indicatoren

Het is van groot belang dat de prestaties van de uitvoeringsorganisaties eenduidig en meetbaar worden gepresenteerd. Daarbij dienen de prestaties aan te sluiten bij de doelstellingen die in het kader van de Wet SUWI zijn beoogd. Het instrument van prestatie-indicatoren is hierbij behulp-

zaam. Een eerste set indicatoren is reeds opgenomen in de jaarplannen 2003. Voor de jaarplannen 2004 is in de afgelopen maanden intensief overleg gevoerd met de uitvoeringsorganisaties en is per uitvoeringsorganisatie een aangescherpte set prestatie-indicatoren ontwikkeld. Deze indicatoren zijn ook opgenomen in de op 16 mei 2003 aan de uitvoering gezonden «meibrief», waarin de overheid de kaders voor het jaarplan 2004 neerlegt.

11.4 Financieel beheer

In 2002 is geconstateerd dat het financieel beheer van CWI en UWV niet op orde is (zie p. 15 Jaarverslag CWI 2002). Beide organisaties hebben een risico-analyse laten uitvoeren door KPMG respectievelijk Ernst en Young. Ultimo 2002 kan worden geconstateerd dat door het UWV een aantal verbetermaatregelen zijn getroffen, waardoor een deel van de gesignaleerde knelpunten zal worden weggenomen. Verdergaande verbeteringen in 2003 zijn echter noodzakelijk.

In vervolg op het KPMG-onderzoek zijn door de Raad van Bestuur van CWI plannen van aanpak in uitvoering gebracht die de financiële administratie en de financiële sturing in de organisatie op het gewenste niveau brengen. Inzet is dat in een aantal tranches verbetering worden doorgevoerd. De minister heeft vervolgens vastgelegd op welke tijdstippen de verbeteringen moeten zijn doorgevoerd (brief aan CWI d.d. 26 februari 2003, W&I/PCF/2003/581). Zo is op 1 april de eerste fase afgerond (plateau 1) en zal eind mei de tweede fase moeten zijn beëindigd (plateau 2). De IWV heeft een review uitgevoerd op het KPMG-onderzoek en de plannen van aanpak beoordeeld. Hierover bent u per brief van 6 maart 2003 (W&I/PCF/2003/11 671) geïnformeerd.

Planningsoverzicht doelmatigheid en doeltreffendheid

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen
Verantwoording en controle	Modellen volledig ingevoerd	Zo volledig mogelijk invoering modellen verantwoording en controle	Model voor IB, BKWI en RWI gereed	Model BKWI/IB per 31-3 gereed. Met RWI vindt nog overleg plaats over de wijze van verantwoorden. Model CWI, UWV, SVB bij jaarverantwoording 2002 grotendeels toegepast.
Prestatie-indicatoren	Volledige set indicatoren die voldoen aan streefwaarden	Prestatie-indicatoren vastgesteld	Tezamen met de uitvoeringsorganen het groeipad voor de jaren 2003 en 2004 vaststellen welke prestatie-indicatoren al onderdeel uitmaken van de verantwoording	Eerste set indicatoren opgenomen in jaarplannen 2003. Opstelling aangescherpte set indicatoren per 1-4-2003.
Financieel beheer	Financieel beheer op orde	Financieel beheer op orde	Risicoanalyse CWI en UWV, verbetermaatregelen benoemd en invoering gepland	Gerealiseerd bij beide organisaties
Risico-analyse UWV	Minimaliseren risico's UWV	Aanpak risico's totstandkoming UWV	Plan van aanpak risico's en invoeringsplan gereed aanvang gemaakt met aanpak.	Gerealiseerd

<i>Onderwerp</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2006</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2004</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2003</i>	<i>Realisatie per 1 januari 2003, inclusief eventuele maatregelen</i>
Risico-analyse CWI	Minimaliseren risico's CWI	Aanpak risico's CWI	Plan van aanpak risico's en invoeringsplan gereed	Gerealiseerd

12. Financiële aspecten

12.1 Uitvoeringskosten

Medio maart/april 2003 hebben CWI, UWV, SVB, BKWI, IB en RWI hun jaarverslag aangeleverd over 2003. Deze jaarverslagen worden gelijktijdig met de voortgangsrapportage aan de Kamer gezonden en vormen input voor de voortgangsrapportage. In deze verslagen en bijbehorende jaarrekeningen wordt inzicht geboden in de uitvoeringskosten. Daarbij kan ook een vergelijking worden gemaakt met de door de minister vastgestelde budgetten.

Voor het UWV was in 2002 een bedrag beschikbaar van € 1 771 mln. Dit bestaat uit een regulier budget van € 1 564 mln. en een vergoeding voor migratie- en transformatiekosten van € 207 mln.. Daarnaast is voor handhavingsactiviteiten een subsidie van € 10 mln. verstrekt. De realisatie is uitgekomen op € 1 728 mln.. De onderschrijding ten opzichte van het toegekende budget is grotendeels te verklaren door een vertraging in de uitvoering van de diverse migratieprojecten. Deze projecten zullen nu doorlopen naar 2003.

Voor CWI bedroeg het budget in 2002 € 422,9 mln. (het reguliere budget € 368,5 mln. en het transformatiebudget € 54,4 mln.). In het reguliere budget is het aanvullend budget van € 23,1 mln., wat in het najaar aan CWI is verstrekt, opgenomen. Het aanvullend budget is verstrekt voor de vergoeding van extra kosten in verband met intensivering van de dienstverlening en de beveiliging. Zowel het reguliere budget als het transformatiebudget is volledig uitgeput in 2002.

Wel heeft CWI een deel van de activiteiten verschoven van 2002 naar 2003. Met betrekking tot de in 2002 geplande transformatieprojecten geldt dat ca. € 20 mln. aan uitgestelde activiteiten in 2003 alsnog zullen worden uitgevoerd. Onderdeel hiervan is een bedrag van € 10,6 mln. voor de in 2003 uit te voeren kwaliteitsverbeteringen.

Uit de reguliere activiteiten heeft CWI in 2002 mede als gevolg van een dreigende overschrijding van het budget een aantal activiteiten uitgesteld (€ 21 mln.). CWI stelt voor een bedrag van ca. € 16 mln. aan uitgestelde activiteiten alsnog in 2003 uit te voeren.

Voor het BKWI, dat organisatorisch is ondergebracht bij CWI, was in 2002 een budget beschikbaar van € 7,0 mln. voor reguliere middelen en € 16,1 mln. voor transformatiemiddelen. Met betrekking tot de transformatiemiddelen werd reeds gedurende het jaar geconstateerd dat de projecten minder snel konden worden gerealiseerd dan oorspronkelijk werd verwacht. In het najaar is een bedrag van € 8,1 mln. van het transformatiebudget overgeheveld van 2002 naar 2003. Uiteindelijk is aan BKWI op basis van de ingediende projecten een bedrag van € 7 mln. aan transformatiemiddelen beschikbaar gesteld. BKWI heeft tot een bedrag van € 2,9 mln. voor projecten, die in 2002 zijn gestart en doorlopen in 2003, ten laste van de transformatie 2002 gebracht. Het overschot op de reguliere middelen in 2002 bedraagt € 3 mln. Dit bedrag is vooralsnog in een bestemmingsfonds ondergebracht.

Het SVB-budget bedroeg € 217 mln.. In 2002 is € 216 mln. uitgegeven. Het uitgavenverloop wordt veroorzaakt door een aantal incidentele meevallers (o.a. terugontvangsten en boekwinst verkoop rekencentrum Nieuwegein) en relatief hoge kosten in verband met herwaardering voorzieningen.

De uitgaven bij RWI zijn uitgekomen op € 9,6 mln. (bij een maximaal gereserveerd budget van € 9,6 mln.).

Voor het Inlichtingenbureau is een totaal budget van € 10,7 mln. beschikbaar gesteld (€ 8,8 mln voor exploitatie en eenmalig € 1,9 mln. voor projecten). Uit het jaarverslag van het Inlichtingenbureau blijkt dat het budget voldoende was ondanks de tegenvaller wat betreft de extra noodzakelijke inspanning ten aanzien van een goede werking van het systeem (zie hoofdstuk 10, Handhaving).

Er is wat betreft het budget van IB is sprake van een meevaller van € 1,5 mln. op de uitvoeringskosten. De onderbesteding in 2002 wordt hoofdzakelijk veroorzaakt doordat de aansluiting van gemeenten is vertraagd, waardoor de exploitatiekosten doorlopen in het eerste kwartaal 2003. Verder is het project heffingskortingen bij het Inlichtingenbureau stilgelegd gezien de afhankelijkheid met de werking van de samenloopapplicatie. Voor deze beoogde gegevensuitwisseling tussen gemeenten en de Belastingdienst in het kader van de afhandeling voorlopige teruggaaf van bijstandsccliënten is een andere oplossing gerealiseerd in samenwerking met gemeenten en de Belastingdienst.

Naast de uitvoeringskosten van de uitvoeringsorganisaties, is in 2002 ook een deel van de resterende kosten van de Veranderorganisatie SUWI afgewikkeld. Het betreft vooral de eindafrekeningen van activiteiten die in 2001 zijn verricht. Het gaat hierbij om projecten die door externen zijn uitgevoerd in opdracht van de Veranderorganisatie SUWI en projecten die door CWI (i.o) en UWI (i.o) zijn uitgevoerd. Gezien de samenhang met de zelfstandige projecten van CWI en UWV (i.o) zijn nog niet alle afrekeningen verwerkt. Dit zal in 2003 alsnog geschieden. In 2002 is een bedrag van € 6 mln. betaald.

Voor de projecten CWI (i.o) is in 2001 € 52 mln. beschikbaar gesteld. In 2002 heeft CWI zich hierover verantwoord en is door SZW het bedrag geaccordeerd.

Ook met betrekking tot de projecten UWV (i.o) over 2001 is een verantwoording ontvangen en is een bedrag van € 42,5 mln. definitief vastgesteld.

12.2 Subsidieregelingen

In 2002 zijn er uitgaven gerealiseerd in het kader van de afwikkeling van de Tijdelijke stimuleringsregeling CWI, die tot 1 januari van kracht was, en in het kader van de Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid en Bedrijfsverzamelgebouwen.

In het kader van de CWI-regeling is in 2002 een bedrag van € 1,6 mln. verstrekt. Zoals bekend is er echter een sterke samenhang met subsidiegelden die eind jaren negentig zijn verstrekt in het kader van de SWI-regeling. Per samenwerkingverband is bezien welke kosten gemoeid zijn met de opzet van de Centra voor Werk en Inkomen. In veel gevallen blijken de kosten veel lager te zijn uitgevallen dan voorzien. Deze gelden worden teruggevorderd. In 2002 is in het kader van de SWI-regeling een bedrag van € 10,1 mln. teruggevorderd.

De vorming van bedrijfsverzamelgebouwen is in 2002 langzaam op gang gekomen. Wel is inmiddels in ruim 100 gevallen een startsubsidie verleend om te komen tot een plan van aanpak en worden ultimo 2002 50 plannen van aanpak beoordeeld in het kader van de subsidieregeling. Naar verwachting zullen in 2003 ca. 120 plannen van aanpak worden beoordeeld en zullen ook de resterende subsidies ter beschikking worden gesteld. Hiervoor is in 2003 een bedrag van € 25 mln. gereserveerd.

De bijdrage aan de Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid is volledig uitgekeerd in 2002. Alle Platforms waren operationeel in 2002. Naast de

bijdrage 2002 (€ 8,9 mln.) is ook een nagekomen bijdrage 2001 betaald, waardoor de totale uitgaven op € 9,6 mln. zijn uitgekomen.

BIJLAGE

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
CWI Pilots termijnen gegevensaanlevering tussen CWI, gemeenten, UWV (13/12/00) en info over aantal CWI waarbij ICT integraal geregeld is (09/01)	Op 25/3 besluit genomen over te gaan tot openbare Europese aanbesteding tbv software-applicatie ter ondersteuning van de werkprocessen (zie hoofdstuk 5 Vijfde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
UWV Bij tijdig indienen verzoek voor «opting out» in het kader van Pemba, dienen kleine bedrijven geen nadeel te ondervinden (04/12/02) Voor begrotingsbehandeling krijgt Kamer brief over aanscherping regels cyclische arbeid en eenduidige uitwerking hiervan (04/12/02)	Zie hoofdstuk 4 UWV Brief op 5 december 2002 naar Kamer (SV/F&W/2002/68324)	Afgerond Afgerond
Gemeenten Nader uitwerken (in Amvb) in welke gevallen gemeenten opdrachtgever reïntegratie worden bij samenloop uitkeringen (gedeeltelijke ABW-uitkering en gedeeltelijke WW- of WAO-uitkering) (07/11/01)	VNG en UWV zijn bezig met het voorbereiden van onderlinge afspraken, waardoor de noodzaak om een amvb te treffen, zou kunnen vervallen (afgesproken in programma ketenresultaten)	juni-03
Reïntegratie Staatssecretaris beraadt zich over integrale notitie «reïntegratiemarkt» in ontwikkeling (27/09/01)	Notitie Naar een werkende reïntegratiemarkt is op 28 november 2002 naar de Kamer gestuurd (DP-R/02/83871)	Afgerond
Brief met onderbouwing voor de keuze van gedeeltelijke resultaatfinanciering bij aanbestedingsprocedure van UWV en opbouw (04/12/02)	Verzonden op 10 december 2002 (W&I/IBA/2002/958110)	Afgerond
Evaluatie van de experimenten van het persoonsgebonden budget, uitwerking van «herkansingscoach» door LCR betrekken (04/12/02)	Evaluatie wordt in juni 2003 aan de Kamer aangeboden	juni-03
Definitie duurzame plaatsing (02/04/03) Effecten van wijziging Besluit SUWI opnemen in voortgangsrapportage (15/05/03)	zie hoofdstuk 9 Vijfde voortgangsrapportage Volgende voortgangsrapportage	Afgerond september-03
ICT Regievoering door SZW via het ketenoverleg (21/02/01) en periodieke rapportages (vinger aan de pols) over de voortgang bij automatisering in de keten (20/06/02) Binnen een jaar worden landelijke afspraken gemaakt tussen ketenpartners over randvoorwaarden voor goede samenwerking op terrein ICT. Als CWI voor 1–2 tot aanbesteding besluit wordt Kamer geïnformeerd (04/12/02)	Permanente activiteit via voortgangsrapportages SUWI (zie hoofdstuk 7, paragraaf ICT en hoofdstuk 5 CWI Vijfde voortgangsrapportage) Landelijke afspraken gemaakt in het programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7, paragraaf ICT Vijfde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit Afgerond
Prikkels uitvoeringsorganisaties Bezien op welke wijze prikkels aan CWI wordt gegeven (20/06/02)	Zie evaluatie Wet SUWI, onderdeel prikkels	mei-03
Bedrijfsverzamelgebouw Laagdrempelige informatievoorziening (motie 33 mw. Noorman) (06/2001 en 20/06/02) Waar mogelijk bevorderen vestiging SVb in bedrijfsverzamelgebouw (06/01)	Zie hoofdstuk 7, paragraaf clientenparticipatie De realisatie van de met SUWI beoogde beleids-effecten brengt niet de noodzaak van vestiging SVB in bvg mee (zie hoofdstuk 6)	Afgerond Voortgaande activiteit
Monitoring Wijze waarop gemeenten taken delegeren aan CWI (06/01) Wijze van samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten (06/01) en overleg met deze organisaties (20/06/02) Met bestuurders van CWI, UWV en met gemeenten worden in 2003 landelijke afspraken gemaakt over keten (04/12/03)	De gemeenten hebben geen taken gedelegeerd aan CWI Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7) en SNO's (zie hoofdstuk 5 CWI Vijfde voortgangsrapportage) Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7)	Voortgaande activiteit Voortgaande activiteit Afgerond
Evaluatie De evaluatie van de stimuleringsregeling regionale platforms wordt in 2003 naar voren gehaald (04/12/02)	Evaluatie wordt gelijktijdig met Vijfde voortgangsrapportage aan de Kamer aangeboden	Afgerond

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
Arbeidsvoorzieningsorganisatie		
Kwartaalrapportages Arbvo ter info naar TK voor begrotingsbehandeling (09/01)	Rapportage 4e kwartaal i.s.m. jaarrekening 2001	Afgerond
TK ontvangt voor 01/01/2002 liquidatiebelans, jaarrekening 2000, toerekening naar bedrijfs-onderdelen Arbvo (09/01)	Jaarrekening 2001 4 december naar Kamer	Afgerond
Voortgangsrapportages		
TK ontvangt ook in 2002 voortgangsrapportages groot project (09/01)	Vierde voortgangsrapportage in september 2002	Afgerond
Voortgang van aanbevelingen Berenschot in voortgangsrapportage (20/06/02)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7) en paragrafen risicobeheersing in hoofdstuk 4 UWV, 5 CWI 6 Gemeenten en 7 Samenwerking Kolommen, paragraaf ICT	Voortgaande activiteit
Diversen		
TK wordt geïnformeerd over eventuele gevolgen Kaderwet zbo's (06/01)	Na aanvaarden Kaderwet zbo's zullen deze consequenties in kaart worden gebracht	Voortgaande activiteit