

Vergaderjaar 2004–2005

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 207

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 mei 2005

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Hierbij ontvangt u, in aanvulling op het jaarverslag over het jaar 2004 van SZW, een aantal rapportages waarmee inzicht wordt geboden in de stand van zaken van de uitvoering van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI). Het gaat onder meer om de negende voortgangsrapportage SUWI en de tussenevaluatie SUWI 2005. De evaluatie SUWI vloeit voort uit de in artikel 86 Wet SUWI vastgelegde verplichting om gedurende drie jaar na de inwerkingtreding jaarlijks verslag uit te brengen over de doeltreffendheid en effecten van deze wet in de praktijk. De voortgangsrapportage SUWI hangt samen met de aanwijzing van SUWI door de Tweede Kamer als «groot project» waarop de door de Tweede Kamer gehanteerde procedureregeling grote projecten (Kamerstukken II, 2001–2002, 28 247, nr. 1) van toepassing is.

1.2 Bijlagen¹

Als bijlagen bij deze brief treft u aan:

- de negende voortgangsrapportage SUWI;
- de tussenevaluatie SUWI 2005, met daarbij bijlage 1 betreffende Vereenvoudiging en deregulering SUWI 2005 en bijlage 2 betreffende een bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa d.d. 18 april 2005 over de ketensamenwerking;
- de jaarverslagen 2004 van CWI, UWV, SVB, BKWI, IB en RWI;
- het jaarverslag 2004 van IWI;
- verslagen over het vierde kwartaal 2004 van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB;
- afschriften van de brieven inzake het inhoudelijke oordeel over de jaarstukken van CWI, UWV, SVB, BKWI, IB en RWI (met inbegrip van de goedkeuring jaarrekeningen 2004);

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

- afschriften van de «meibrieven» 2006 voor CWI, UWV, SVB, BKWI, IB en RWI;
 - het rapport «ICT als verbindende schakel» van IWI;
 - brief IWI inzake onderzoek «één-loket».
- Het kwartaalbericht arbeidsmarkt ontvangt u separaat.

1.3 Relatie voortgangsrapportage en tussenevaluatie SUWI

De opzet van de negende voortgangsrapportage is overeenkomstig de wens van de Tweede Kamer, zoals die is weergegeven in de brief van 7 oktober 2004 (kenm. 114-04-SZW) van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De rapportage biedt inzicht in de realisatie van doelstellingen van SUWI aan de hand van concrete (genormeerde) prestatie-indicatoren.

In verband met de nieuwe opzet van de voortgangsrapportage SUWI, is de opzet van de tussenevaluatie SUWI aangepast ten opzichte van de voorgaande evaluatie. Vanwege de aandacht die de thema's doelmatigheid en kwaliteit en betrouwbaarheid van informatie in de voortgangsrapportage krijgen, blijven deze in de tussenevaluatie nu buiten beschouwing.

Ten opzichte van de vorige tussenevaluatie heeft het onderwerp ketensamenwerking meer aandacht gekregen en is in een apart hoofdstuk ondergebracht. De bijzondere aandacht voor dit thema vloeit mede voort uit toezeggingen naar aanleiding van de aanvaarde motie-Verburg c.s. over prestatiecontracten (Kamerstukken II, 2003-2004, 26 448, nr. 100).

1.4 Rol van prestatie-indicatoren in de aansturing

In de aansturing van de SUWI-uitvoeringsorganisaties vervullen prestatie-indicatoren een centrale rol. Het voordeel hiervan is dat op een aantal hoofdpunten snel inzicht kan worden verkregen in de prestaties van de organisaties en uitvoering van het beleid. Hiermee worden ook achterblijvende prestaties inzichtelijker en kan gericht worden bijgestuurd.

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer, alsmede de Inspectie werk en inkomen (IWI) en de Algemene Rekenkamer in diverse rapporten, hebben aangedrongen op aanpassing van de huidige set prestatie-indicatoren. Centrale thema's hierbij zijn het versterken van de samenhang van de diverse indicatoren, vergroten van inzicht in de bijdrage vanuit de zbo's en beter inzicht in de effectiviteit van het beleid.

De afgelopen maanden is dit met de uitvoeringsorganisaties opgepakt. Ook heeft het departement van SZW op 9 maart 2005 het Symposium «Sturen op prestaties in de uitvoering» georganiseerd. Hierbij zijn de uitvoeringsorganisaties uitgenodigd om samen met het departement te leren van de ervaringen met prestatie-indicatoren bij andere organisaties. In een intensief traject zijn de huidige indicatoren tegen het licht gehouden.

Doel van het project was om onhelderheden weg te nemen, indien gewenst te komen tot uniformering van prestatie-indicatoren tussen organisaties en zo nodig door een alternatieve keuze van de indicatoren meer inzicht te krijgen in de effectiviteit van het beleid en de bijdrage van de uitvoeringsorganisaties. Uitgangspunt hierbij was het aantal indicatoren beperkt te houden.

Het project heeft geleid tot een aangepaste set prestatie-indicatoren. Daarbij is ook de beschikbare beleidsen verantwoordingsinformatie bezien en zijn de eisen zonodig aangescherpt. De set prestatie-indicatoren voor de jaarplannen in 2006 zijn in de meibrief 2006 opgenomen.

De winst van de vernieuwde set prestatie-indicatoren is de volgende:

- Er heeft een uniformeringslag plaatsgevonden: voor handhaving en doelmatigheid zijn voor de zbo's gelijke prestatie-indicatoren ontwikkeld. Daarnaast zijn de indicatoren voor klanttevredenheid en voor tijdigheid geüniformeerd.
- Voor handhaving zijn twee prestatie-indicatoren ingevoerd en daarnaast vier kengetallen. Hiermee worden meetpunten gemarkeerd in het totale handhavingproces, zonder de zbo's te overvragen. Er is vanaf 2006 sprake van een meer uniforme set voor UWV en SVB, waardoor de vergelijkbaarheid verbetert.
- Voor CWI en UWV zijn de indicatoren voor reïntegratie aangepast. Met CWI is de afspraak gemaakt om de bijdrage van CWI aan uitstroom naar werk en vacaturevervulling beter in beeld te brengen. Daarnaast is conform de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer een indicator hiaatpercentage opgenomen waarmee inzicht wordt geboden in de groep werklozen die na 12 maanden nog geen aanbod hebben ontvangen van UWV. Voor CWI wordt een dergelijke indicator (na 6 maanden) nog nader uitgewerkt.
- In het verband van het Algemeen Ketenoverleg (AKO) zijn de ketenpreventie- en uitstroomquotes ontwikkeld. Ook zal een ketendoorstromquote (doorstroomquote WW-WWB) worden ontwikkeld. Het ketenklantonderzoek «De klant in de keten» is inmiddels beschikbaar. Er wordt bezien welke kengetallen in het kader van klantgerichtheid hieruit kunnen worden afgeleid.

Door bovengenoemde aanpassingen is een belangrijke verbetering aangebracht in het sturingsinstrumentarium.

Inzicht in de werkelijke bijdrage van de zbo's en effecten van het beleid (outcome) is niet alleen via indicatoren te verkrijgen. Aanvullend onderzoek is hiertoe noodzakelijk. Bij deze analyse zullen externe deskundigen worden geraadpleegd en ook andere beleidsterreinen worden bezien.

2. Stand van zaken SUWI

2.1 Samenvattend oordeel

Zowel de negende voortgangsrapportage SUWI als de tussenevaluatie SUWI 2005 laten zien, in lijn ook met de bevindingen van de IWI, dat de organisaties voortgang hebben geboekt om de doelen van SUWI dichterbij te brengen. Op onderdelen is concreet vast te stellen dat aan voor 2004 gestelde eisen is voldaan.

Belangrijk is bijvoorbeeld dat de resultaten van CWI inzake de preventiequote (het voorkomen van instroom naar de bijstand en de WW) over de periode 2003–2004 een licht opgaande lijn vertonen. CWI boekt daarnaast goede resultaten met het transparant maken van de arbeidsmarkt. De vacaturesite werk.nl vervult een rol van betekenis. CWI werft en vervult bovendien steeds meer vacatures en slaagt er steeds beter in werkgevers te ondersteunen bij het werven van personeel.

UWV heeft de uitkeringsprocessen kunnen continueren lopende het transformatieproces. Daarnaast zijn werkprocessen geüniformeerd. Verder is verbetering gerealiseerd in het proces van het beoordelen van de reïntegratie-inspanningen van werkgevers en werknemers. Beleidsinhoudelijk is bovendien de daling van het aantal WAO'ers vermeldens-

waardig. Naast de bijdrage van werkgevers aan dit succes, is deze daling ook toe te schrijven aan de uitvoering van de poortwachtersrol door UWV. SVB heeft de dienstverlening verbeterd en een tijdiger afdoening van aanvragen weten te bewerkstelligen. Dankzij geleverde inspanningen zijn de werkvoorraden bij SVB sterk teruggedrongen. BKWI heeft een verbeterde versie van Suwinet-Inkijk opgeleverd. De waardering voor het gebruik van Suwinet door de gebruikers neemt toe en het aantal aansluitingen op de infrastructuur kent een sterk stijgende lijn. Voor het Inlichtingenbureau (IB) zijn beheer en exploitatie van de samenloopapplicatie als succes aan te merken. Sinds 2003 zijn alle gemeenten op de applicatie aangesloten. De inspanningen die aan deze prestaties ten grondslag liggen, verdienen waardering.

Maar er is nog veel te doen. Aan een aantal gestelde eisen is nog niet voldaan, waardoor de organisaties achterliggen op schema. De klantgerichtheid in de uitvoering is nog onvoldoende, waarmee – vanuit het perspectief van de klant – nog onvoldoende is voldaan aan de uitgangspunten van de één-loketgedachte. Het aantal klachten ligt hoog. De uitkeringsintake loopt nog niet goed. Belangrijk onderdeel van deze problematiek is dat gegevens nog te vaak dubbel worden uitgevraagd. De beheersing van het proces van de claimbeoordeling WAO laat nog te wensen over. De vorming van bedrijfsverzamelgebouwen blijft achter bij de aanvankelijke verwachtingen. Voor de totstandkoming van ICT-voorzieningen geldt hetzelfde. De samenwerking in de keten met betrekking tot het regionale arbeidsmarktbeleid is nog onvoldoende. De organisatie en dienstverlening van IB behoeft verdere verbetering. Het transformatieproces UWV kent een langere doorlooptijd dan aanvankelijk voorzien. Tot slot doen zich ten aanzien van de bedrijfsvoering nog (te veel) risico's voor.

De op onderdelen achterblijvende resultaten moeten wel in hun context worden gezien.

De verslechterde situatie op de arbeidsmarkt is in dit verband een factor die ertoe doet. Daarnaast wordt de impact en complexiteit van het implementatie- en opbouwproces meer en meer zichtbaar. Bij CWI is ten opzichte van de situatie vóór SUWI sprake van een nieuw samengesteld takenpakket en daarmee samenhangende nieuwe (samenwerkings-) relaties.

UWV stond voor de opgave uit zes organisaties één UWV te bouwen, ook in een periode waarin nieuw beleid in voorbereiding moest worden genomen. BKWI en IB moesten min of meer vanuit het niets worden opgebouwd. Daarmee is duidelijk dat de uitvoering tot dusver voor een opgave van betekenis heeft gestaan en nog staat. Het werken aan verbetering op de nu geconstateerde manco's in de uitvoering is onderdeel van die opgave. De resultaten moeten er nu komen. Dit noopt tot een aantal vervolgcacties, die in de onderdelen 2.2 tot en met 2.9 van deze brief worden beschreven.

Deze vervolgcacties vinden plaats in een context die overeenkomsten vertoont met de afgelopen periode. De economische situatie is nog steeds minder gunstig dan bij de totstandkoming van de Wet SUWI werd voorzien. De nog te doorlopen verander- en vernieuwingsprocessen (zoals op het terrein van ICT) zijn op onderdelen even complex als die van de voorbije jaren. Een evenwicht tussen optimisme en realisme is dan ook geboden. Het SUWI-gebouw staat er in 2006 (voor UWV 2007), maar dat zal geen eindsituatie zijn. Voor een deel is sprake van lopende meerjarige ontwikkelingen, zoals de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen en het verbeteren van de klantgerichtheid van de dienstverlening (met name bij dit laatste thema speelt de continue ontwikkeling van de omgeving een

rol). Voor een ander deel betreft het ook nieuwe verbeterinitiatieven, zoals de voorgenomen acties naar aanleiding van het rapport van de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI.

Ons oordeel, dat hierna en in de tussenevaluatie SUWI 2005 in combinatie met de negende voortgangsrapportage SUWI nader wordt uitgewerkt, omvat tevens onze reactie – voorzover deze stukken daartoe aanleiding geven – op het jaarverslag 2004 van de inspectie, de IWI-rapporten «Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk» (eerder aan de Tweede Kamer toegezonden, zie Kamerstukken II, 2004–2005, 26 448, nr. 200) en «ICT als verbindende schakel», alsmede de brief d.d. 2 mei 2005 van IWI inzake onderzoek «één-loket».

2.2 Werk boven uitkering (effectiviteit)

Wat betreft werk boven uitkering (effectiviteit) kan de stijgende lijn in de resultaten van CWI inzake de preventiequote (het voorkomen van instroom naar de bijstand en de WW) als voorbeeld dienen. Daarnaast komt de «vacature-kant» bij CWI steeds beter uit de verf en met goede resultaten. Maatwerk is belangrijk voor een succesvolle preventie en activering. Daarvoor is UWV onder meer bezig klantmanagement in te voeren. Verder is het proces van het beoordelen van de reïntegratie-inspanningen van werkgevers en werknemers verbeterd. Met de uitvoering van de poortwachtersrol levert UWV een belangrijke bijdrage aan de daling van het aantal WAO'ers. SVB heeft de dienstverlening verbeterd en doet de aanvragen tijdiger af.

Toch wordt werk boven uitkering nog onvoldoende gerealiseerd. De uitvoering is nog niet overal «SUWI-proof». UWV heeft tijdigheidsproblemen, zoals met betrekking tot de start van reïntegratietrajecten, bij de afdoening van aanvragen voor reïntegratie-instrumenten en de toetsing van reïntegratieverslagen. De samenhang in de aansturing, prioritering en workflow van de verschillende claimbeoordelingsprocessen (WAO, Wet verbetering poortwachter, herbeoordeling) laat eveneens nog te wensen over. Verder kan gewezen worden op de primair kwantitatieve (gericht op aantallen in plaats van kwaliteitsaspecten) wijze waarop UWV de sollicitatieactiviteiten van WW'ers toetst. Bij CWI is, afgaande op de lage waardering bij ketenpartners, onder meer de uitvoering van de kennisgevingen verwijtbaar gedrag niet op orde. Het kan en moet dus beter.

De SUWI-organisaties ontplooiën tal van initiatieven om beter te kunnen voldoen aan de gestelde eisen. De reïntegratiecoach bij UWV en de verbetering van dienstverlening aan werkgevers bij CWI zijn daar voorbeelden van. Het is van belang dat de organisaties zelf goed de vinger aan de pols houden of de in gang gezette en voorgenomen acties voldoende effect sorteren en zich daarover ook verantwoorden. Bovendien dienen de uitvoeringsorganisaties hun activiteiten en de daarmee beoogde resultaten – en de keuzes die zij daarbij in het licht van de bijdrage daarvan aan de doelstellingen van SUWI maken – beter te onderbouwen en te expliciteren. In de meibrief 2006 is gevraagd dit als uitgangspunt te hanteren bij het opstellen van de jaarplannen voor 2006. Op de aanpassing van de prestatie-indicatoren en de rol daarvan bij de aansturing is eerder ingegaan onder onderdeel 1.4 van deze brief.

Met betrekking tot de tijdigheid van de uitvoering is er in de meibrief 2006 op gewezen dat van UWV verwacht wordt dat de organisatie zorgdraagt voor een duidelijke opwaartse lijn in de prestaties op dit aspect. Daartoe is UWV verzocht in het (concept)jaarplan normen op te nemen die zowel ambitieus als realistisch zijn.

Het door IWI geconstateerde gebrek aan overeenstemming over de interpretatie van afspraken tussen CWI en gemeenten over tijdigheid en volledigheid met betrekking tot de uitkeringsintake, is een belangrijk signaal. CWI dient het voortouw te nemen om hierover afstemming te zoeken met de ketenpartners. Bovendien achten wij het van belang dat CWI werkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de intake. Dit is in de meibrief 2006 als actiepunt onder de aandacht van CWI gebracht. In het SUWI-Ketenprogramma 2005 opgenomen acties als het ontwikkelen van elektronische intake, zijn in dit verband eveneens relevant. Maar er is meer nodig, zoals de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI ook heeft aangegeven. Bij brief van 13 mei 2005 van de staatssecretaris van SZW bent u over het rapport van deze commissie geïnformeerd. Het thema «SUWI-dossier» dat daarin aan de orde komt, komt hierna in onderdeel 2.6 van deze brief nog terug.

2.4 Klantgerichtheid en klanttevredenheid

De SUWI-organisaties hebben veel gedaan om (in overleg met hun ketenpartners) een klantgerichte dienstverlening neer te zetten. De afgelopen periode zijn verschillende initiatieven ondernomen waar de klant profijt van heeft. Illustratief hiervoor zijn de experimenten met een nieuwe wijze van fasering, waarbij het uitgangspunt is dat iedereen werk kan zoeken (route A), tenzij zware persoonlijke omstandigheden dit belemmeren (route B). De zogeheten routing A/B is mede bedoeld om een betere dienstverlening aan de klant te kunnen bieden. Daarnaast kunnen worden genoemd de samenwerking van UWV en gemeenten bij reïntegratie en bemiddeling, de invoering van de arbeidsadviseur en de in ontwikkeling zijnde reïntegratiecoach. De klant komt stap voor stap meer centraal te staan in de dienstverlening van de organisaties. Volgens het door de ketenpartners geïnitieerde ketenklantonderzoek vinden klanten dat de uitkeringsaanvraag redelijk snel is geregeld en de uitbetaling tijdig en correct geschiedt. Tot slot geven de organisaties, overeenkomstig de wettelijke bepalingen daaromtrent, invulling aan cliëntenparticipatie.

Maar het totale resultaat is nog niet op het niveau dat als wenselijk wordt beschouwd. Dat blijkt bijvoorbeeld uit klanttevredenheidsonderzoeken en uit de hoeveelheid klachten. Uit een door de inspectie gehouden steekproef blijkt bovendien dat een aantal gemeenten een deel van de intake WWB overdoet om het recht op uitkering te kunnen beoordelen. Dit gaat ten koste van de één-loketgedachte.

Geconstateerd moet worden dat de klant op onderdelen nog steeds onvoldoende centraal staat in de dienstverlening. De klanttevredenheid moet omhoog. Het is cruciaal dat de organisaties meer inzicht verwerven in wat de klanten verwachten en hoe ze daaraan kunnen voldoen. Voorlichting speelt hierbij een belangrijke rol, ook om te bevorderen dat de klant een reëel beeld van het aanbod van dienstverlening heeft. Klantgerichtheid blijft de komende tijd een belangrijk aandachtspunt voor CWI, UWV en SVB.

Zowel in het verband van de ketensamenwerking als op organisatieniveau worden stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren. Het SUWI-Ketenprogramma 2005 «Mensen aan het werk» dat door CWI, UWV, VNG en Divosa is opgesteld, is daar een goed voorbeeld van. Om de klant beter te kunnen bedienen streven de ketenpartners ernaar dat alle bemiddelings- en reïntegratie-instrumenten gedurende het gehele ketenproces kunnen worden ingezet (parallelschakeling). Door vaststelling van gemeenschappelijke klantgroepen – klantprofielen – en het opstellen van een gemeenschappelijk klantbeeld aan het begin van het proces, kan individueel maatwerk worden geleverd. De ketenpartners hebben zich ten

doel gesteld deze gemeenschappelijke klantprofielen in 2005 te ontwikkelen. Ook bevat het ketenprogramma voorstellen om zowel eenmalige gegevensuitvraag en hergebruik van klantgegevens, als elektronische intake (E-intake) te realiseren. Van belang is dat partijen hierin blijven investeren. In dit kader is in de meibrief 2006 voor CWI en UWV als prioriteit opgenomen te bevorderen dat klanten de keten van werk en inkomen in toenemende mate als één (virtuele) organisatie ervaren. Bovendien zijn de voornemens naar aanleiding van de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI in dit verband van belang (zie onderdeel 2.6 van deze brief).

2.5 Doelmatigheid

Wat betreft de doelmatigheid van de SUWI-organisaties zij opgemerkt dat UWV en CWI in 2004 nog midden in het transformatieproces zitten. Bij UWV zal het transformatieproces nog doorlopen tot en met 2006. Voor CWI lijkt het transformatieproces volgens planning te verlopen, al zullen ook hier in 2005 nog de nodige stappen moeten worden gezet. Met UWV en CWI is een geleidelijke daling van de reguliere kosten afgesproken. In 2005 (CWI) respectievelijk 2006 (UWV) moet dit structurele niveau bereikt worden. Uit het verloop van het kostenniveau is af te leiden dat de afgesproken efficiencywinst in de periode 2002–2004 is gerealiseerd. Ook SVB heeft in de periode 2002–2004 een kostendaling gerealiseerd en zal onder invloed van het project «Vernieuwing SVB» de komende jaren verdergaande stappen ondernemen om de efficiency te verbeteren.

Met betrekking tot huisvesting is sprake van een overgangsfase met de daaraan verbonden extra kosten. Bij de ICT is voor UWV de winst die valt te behalen door geleidelijk over te gaan op minder systemen reeds enigszins zichtbaar. Voor de overige organisaties fluctueren de ICT-kosten van jaar op jaar nogal, samenhangend met de uitvoering van verbeterprojecten.

Doelmatigheid is in de meibrieven 2006 opnieuw onder de aandacht gebracht van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB. Uitgangspunt hierbij is dat de SUWI-organisaties aandacht blijven besteden aan te behalen efficiencyverbeteringen en zich daarover verantwoorden.

2.6 Ketensamenwerking en ICT

Op het gebied van de ketensamenwerking is een aantal resultaten geboekt, zoals beschreven onder het thema «klantgerichtheid». Het algemene beeld is echter dat de klantgerichtheid in de keten verbetering behoeft en dat ketenpartners meer moeten samenwerken bij het vormgeven van een regionaal arbeidsmarktbeleid. In het SUWI-Ketenprogramma 2005 is een aantal gerichte acties benoemd om de dienstverlening en de samenwerking in de keten te verbeteren. Hierbij is het van belang dat de intenties van de ketenpartners concreet vorm krijgen en de prestaties in de keten, zowel lokaal als landelijk, zichtbaar worden gemaakt. Ook moet het tempo waarin verbeteringen in de samenwerking en dienstverlening in de keten worden gerealiseerd omhoog, met name ten aanzien van de totstandkoming van ICT-voorzieningen.

Via het AKO zal worden gestuurd op het totstandkomen van een landelijke beeld van de ketensamenwerking. In de meibrief 2006 is voor CWI en UWV opgenomen dat de resultaten van de ketensamenwerking op lokaal/regionaal niveau in de verantwoording van deze organisaties zichtbaar dient te zijn. Een eerste invulling van een zogeheten «landkaart» met voorbeelden van lokale/regionale samenwerking is inmiddels gegeven in

de bijdrage van de ketenpartners ten behoeve van de tussenevaluatie SUWI 2005 (bijlage 2 bij de tussenevaluatie).

De ontwikkeling en het gebruik van Suwinet zijn positief te noemen. Nietemin blijft het tempo van de totstandkoming van ICT-voorzieningen achter bij de planning. De afstemming van ICT-ontwikkelingen en -investeringen vormt één van de vijf ambities van het SUWI-Ketenprogramma 2005. Concrete acties liggen bijvoorbeeld op het gebied van stroomlijning van ICT-ketenprocessen en gedeeld gebruik van ICT-voorzieningen. Van deze acties met betrekking tot ICT mag – op termijn – resultaat worden verwacht. Bovendien biedt het advies van de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI aanknopingspunten voor het oplossen van de ICT-problematiek.

De Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI heeft de aanbeveling gedaan om een door alle ketenpartners te gebruiken «SUWI-dossier» te ontwikkelen. Een dergelijk digitaal klant-dossier zou voorzieningen moeten bevatten voor documenten (scans), basisgegevens en statusinformatie van klanten. Nadruk hierbij ligt dus niet op het overdragen van gegevens («koppelen», met bijbehorende complexiteit), maar op het gemeenschappelijk vastleggen en gebruik van gegevens («combineren») rond de klant.

Een moderne overheid is het zichzelf en de burger verplicht om de klant centraal te stellen. In de Wet SUWI zal daarom worden geregeld dat elk gegeven maar eenmaal mag worden uitgevraagd aan cliënten. Partijen kunnen zelf afspraken maken over de onderlinge taakverdeling en volgtijdelijkheid bij de intake, als vanuit het perspectief van de burger maar geborgd wordt dat gegevens niet twee maal worden uitgevraagd. Het ontwikkelen van een gemeenschappelijk, organisatie-overstijgend digitaal klantdossier ondersteunt deze doelstelling. De komende periode wordt hier stevig op ingezet. Een eerste versie van het digitale klantdossier dient ultimo 2006 bruikbaar te zijn ter ondersteuning van de intake; dit wordt daarna verder ontwikkeld tot een klantvolgsysteem, waarna het in een volgende fase een volledige «omgekeerde intake» ondersteunt (aansluitend op overheidsbrede basisregistraties is dan het beginsel «niets uitvragen, tenzij ...»).

Voor de uitvoeringsorganisaties biedt deze ontwikkeling zicht op verhoging van de efficiency van uitvoeringsprocessen, voor de klant heeft het als voordeel dat hij niet meer met onnodige dubbele gegevensuitvraag wordt geconfronteerd. Dat is winst aan twee kanten.

2.7 Implementatie SUWI

De opdrachten en doelstellingen die voor de verschillende organisaties uit de Wet SUWI zijn voortgevloeid, zijn aanzienlijk geweest. Bovendien is het tijdspad ambitieus. Vastgesteld moet worden dat de doorloop- en ontwikkeltijd van een aantal onderdelen van de SUWI-uitvoering langer is dan oorspronkelijk voorzien. Het realiseren van bedrijfsverzamelgebouwen en ICT-voorzieningen zijn complexe processen, die ook de komende jaren nog doorlopen. En specifiek voor UWV geldt dat onderdelen van het transformatieprogramma zijn getemporeerd naar 2006 in verband met de beleidsagenda.

De organisaties hebben (beheers)maatregelen getroffen om de voortgang van de verschillende onderdelen van het implementatieproces te borgen. Desondanks blijft het risico aanwezig dat er verdere vertragingen zullen optreden bij de realisatie van het transformatieprogramma. Bij CWI lijkt het transformatietraject op schema te liggen, wat echter niet wegneemt dat ook hier de vinger aan de pols moet worden gehouden. De stagnatie bij de bouw van het sectorloket gemeenten geeft aan dat de implemen-

tatie van het IB evenmin zonder risico's is. Verdere versterking van de IB-organisatie in 2006 vormt één van de elementen in de meibrief 2006 voor IB. Voor UWV blijft de implementatie – en de vertraging in dat traject – een aandachtspunt. De verdere voortgang hiervan is niet zonder risico's, terwijl de relevantie ervan onverminderd van belang blijft. Het doorlopen – dus afronden – van het transformatieproces is uiteindelijk een noodzakelijke voorwaarde voor effectiviteit en efficiency van UWV. In de meibrief 2006 is dan ook opgenomen dat de afronding van het transformatieproces één van de opgaven voor UWV is voor 2006.

2.8 Bedrijfsvoering

De ontwikkelingen met betrekking tot de verantwoording over de bedrijfsvoering zijn nog niet van dien aard dat ze over de hele linie als positief zijn aan te merken. De sturing en beheersing van bedrijfsvoeringsprocessen kan en moet verbeterd worden. Positief is dat ten aanzien van de belangrijkste risico's die zijn geconstateerd de organisaties interne beheersmaatregelen hebben geformuleerd. Dit neemt niet weg dat de gesignaleerde risico's tot blijvende alertheid nopen. Vooral de follow-up van verbetertrajecten en de kwaliteit van de verantwoording erover verdient meer aandacht. Van de organisaties mag worden verwacht dat zij hierin hun verantwoordelijkheid nemen. In bijzondere situaties – bij risicovolle grote projecten – kan er aanleiding zijn te besluiten tot een (qua intensiteit) bijzondere interactie tussen minister en zbo rond beheersmatige aangelegenheden en aspecten van bedrijfsvoering. Deze aanpak wordt momenteel gevolgd met betrekking tot de polisadministratie UWV, waarover bestuurlijk is afgesproken dat UWV maandelijks aan de minister rapporteert.

Conform de uitwerking van de brief van 30 maart 2004 over versterking sturing en toezicht (Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 126) is de organisaties in de meibrief 2006 onder de aandacht gebracht dat het in de meibrief 2005 beschreven (toetsings-)kader voor huisvesting en investeringen, ook voor 2006 en volgende jaren onverkort van toepassing blijft.

2.9 Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie

Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening blijven een belangrijk aandachtspunt. Op dit gebied is al veel in gang gezet, maar verbeteringen blijven noodzakelijk. In haar jaarverslag 2004 concludeert IWI dat de verantwoording door de uitvoeringsorganisaties voldoet aan de wettelijke eisen. De inspectie is verder van mening dat de financiële informatie over het algemeen voldoende betrouwbaar is, maar dat de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening verbetering behoeft. De organisaties is in de meibrief 2006 gevraagd om de betrouwbaarheid van de informatievoorziening binnen de afgesproken termijnen te garanderen. IWI zal in november 2005 een rapport over de informatievoorziening opleveren.

Met betrekking tot de verantwoording merkt de inspectie op dat in de verantwoording over bedrijfsvoering en doelmatigheid vooral UWV en IB en in mindere mate CWI, SVB en BKWI nog stappen moeten zetten om met ingang van het verslagjaar 2006 volledig te voldoen aan de eisen van VBTB.

3. Slot

Met deze brief, de meibrieven 2006 en de acties naar aanleiding van het rapport van de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI, krijgen de tussenevaluatie SUWI 2005 en de

negende voortgangsrapportage SUWI een gericht vervolg. Om in 2006 daadwerkelijk succes te kunnen boeken, is het van belang dat de uitvoeringsorganisaties in hun activiteiten op toekomstige opgaven anticiperen. Voor een deel gebeurt dit al, zoals bijvoorbeeld in het kader van het SUWI-ketenprogramma 2005. Met de brief (waarvan afschriften zijn bijgevoegd) waarin gereageerd wordt op de jaarstukken 2004 hebben wij de uitvoeringsorganisaties de resultaten van de tussenevaluatie SUWI doen toekomen en is gewezen op het belang om verbeteracties naar aanleiding van geconstateerde knelpunten ten aanzien van niet gehaalde normen voortvarend op te pakken. Dit is een integraal onderdeel van de uitvoeringsopdracht voor het lopende jaar.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
mede namens de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
H. A. L. van Hoof