

Vergaderjaar 2003–2004

**26 448**

## **Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)**

**Nr. 141**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 19 mei 2004

#### **1. Inleiding**

Aanvullend op het aan u toegezonden jaarverslag van SZW over het jaar 2003 willen wij ons met deze brief en de daarbij behorende bijlagen specifiek verantwoorden over de resultaten die in het afgelopen jaar geboekt zijn bij de uitvoering van de SUWI-wet.

De minister van SZW is op grond van artikel 86 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (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. In mei 2003 is het rapport «Eerste evaluatie van de Wet SUWI» aan de Kamer aangeboden. Met de tussenevaluatie SUWI 2004 wordt invulling gegeven aan het verslag over het jaar 2003.

De presentatie van de resultaten van de uitvoering en ons oordeel daarover in de tussenevaluatie is in belangrijke mate gebaseerd op de stukken die wij u als bijlagen bij deze brief aanbieden. Gezien de veelheid aan rapportages vinden wij het van belang om deze in samenhang te presenteren. Met deze brief vatten wij ons oordeel voor u samen. In de tussenevaluatie wordt dit oordeel nader onderbouwd.

Als bijlagen bij deze brief treft u aan:

1. tussenevaluatie SUWI 2004;
2. de bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa over de ketensamenwerking;<sup>1</sup>
3. jaarverslagen 2003 van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB;<sup>1</sup>
4. brieven aan de SUWI-organisaties met betrekking tot het al dan niet goedkeuren van het besluit tot vaststelling van de jaarrekening;<sup>1</sup>
5. 7e voortgangsrapportage implementatie SUWI;
6. kwartaalverslagen over het vierde kwartaal 2003 van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB;<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

7. jaarverslag 2003 IWI (met als bijlage het rapport «ICT in de keten van werk en inkomen»);<sup>1</sup>
8. jaarverslag 2003 RWI.<sup>1</sup>

## **2. Oordeel over de behaalde resultaten**

De Wet SUWI is ingevoerd per 1 januari 2002. Bij invoering van de Wet SUWI is aangegeven dat de implementatie per 1 januari 2006 grotendeels moet zijn afgerond. Voor deze implementatieperiode van vier jaar is met de uitvoeringsorganen een groeipad afgesproken, waarin stapsgewijs wordt toegewerkt naar het volledig bijdragen aan de hoofddoelen van de wet: werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid. Leidend in ons oordeel is of de organisaties al het mogelijke doen opdat eind 2005 een activerend, klantgericht en efficiënt stelsel is ingericht. In dit oordeel zijn de bevindingen over de SUWI-organisaties in het Jaarverslag 2003 van de Inspectie Werk en Inkomen meegenomen.

### *Werk boven uitkering*

Met het bijdragen aan het hoofddoel werk boven uitkering liggen de uitvoeringsorganisaties na een moeilijk aanloopjaar redelijk op schema. De uitvoeringsorganisaties hebben hun aandacht na invoering van SUWI in eerste instantie gericht op het verkrijgen van continuïteit in de uitkeringsverstrekking. Vanaf 2003 is de omslag naar activering ingezet. UWV heeft bij de centrale missie «Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen» inmiddels een aantal goede resultaten geboekt. Bij CWI lag de nadruk in 2002 op de uitkeringsintake, en daarmee het bedienen van de ketenpartners. Met CWI stelt de minister vast dat de grote toename van het aantal klanten en de daarmee samenhangende vergrote inzet van capaciteit voor de uitkeringsintakes in 2003 ten koste gegaan is van de bemiddeling van werkzoekenden en begin 2003 van de dienstverlening aan werkgevers. Met inachtneming van de moeilijke omstandigheden (laagconjunctuur, samengaan opbouw organisatie en uitvoering) zijn de resultaten van CWI hoopgevend, hoewel op diverse aspecten verbetering wenselijk is.

Bij het bevorderen van reïntegratie is bij UWV inmiddels niet alleen meer aandacht voor de kortste weg naar werk maar ook voor het werken aan duurzame plaatsing. Hoewel dit in de resultaten op korte termijn niet meteen zichtbaar zal zijn leidt dit uiteindelijk wel tot het beoogde effect. Het is voor de minister belangrijk dat de uitvoeringsorganisaties zich ontwikkelen in het in kunnen spelen op zich wijzigende omstandigheden. Uiteraard mag het accent op activering niet leiden tot mindere resultaten bij de rechtmatigheid en handhaving. Bij UWV is de rechtmatigheid over het geheel genomen lager dan in 2002, vooral door lagere scores voor de WW en REA. Inmiddels is bij UWV een aantal oorzaken voor deze afnemende rechtmatigheid aangepakt. Verder zijn bij UWV de opgelopen achterstanden bij diverse primaire processen tot beheersbare werkvoorraden teruggebracht. De SVB presteert goed op rechtmatigheid, maar kent bij de tijdigheid problemen bij de AKW en Anw. Inmiddels zijn afspraken gemaakt over beoogde verbeteringen, of zijn de voorwaarden hiervoor gecreëerd. Verbeteringen in de uitvoering zijn randvoorwaardelijk voor het bereiken van resultaten bij activering. Naast de omslag naar de activerende uitvoering is ook de omslag zichtbaar naar het centraal stellen van de klant. Dit komt tot uitdrukking in de samenwerking in de keten, op centraal en lokaal niveau, maar ook in het steeds meer leveren van maatwerk aan de cliënten.

### *Klantgerichtheid*

In 2003 zijn bij CWI, UWV en SVB belangrijke stappen gezet op weg naar het realiseren van een betere klantgerichtheid. Illustratief hiervoor is de vormgeving van cliëntenparticipatie, de groeiende aandacht voor maat-

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

werk, de implementatie van klachtenregelingen en de keuze tot invoering van de werkherkansingsadviseur. De weerslag van dit alles in groeiende klanttevredenheid van werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, werkgevers en ketenpartners blijft echter veelal nog achterwege. De komende twee jaar zal de aandacht zowel binnen de uitvoeringsorganisaties als in de aansturing door de minister dan ook gericht worden op de verbetering van de klanttevredenheid.

#### *Doelmatigheid*

Hoewel het bij doelmatigheid gaat om de beoogde doelen zo goed mogelijk te bereiken tegen zo laag mogelijke kosten, zijn er situaties waarin hogere uitvoeringskosten tot een gelijkwaardige dan wel hogere doelmatigheid leiden. De aan CWI en UWV beschikbaar gestelde transformatiebudgetten zijn hier een voorbeeld van. Maar ook voor de relatie tussen investeringen in de uitvoeringskosten en het rendement op de uitkeringslasten zijn bij CWI (poortwachtersrol), UWV (WAO-instroom) en SVB (handhaving) voorbeelden aan te dragen. Deze samenhang zal in de komende periode samen met de uitvoeringsorganisaties versterkt moeten worden. Dit kan immers bijdragen aan nieuwe vormen om tot hogere doelmatigheid te komen.

Van belang voor de resultaten op doelmatigheid is uiteraard ook de efficiëntie van de uitvoeringsprocessen. De afgesproken bezuinigingen zijn bij CWI en SVB in de afgelopen jaren behaald. UWV heeft in 2003 te maken gehad met extra uitgaven (€ 9,5 mln). Daarnaast heeft het UWV een aantal niet begrote voorzieningen moeten treffen in 2003 in het kader van het transformatieproces, die zijn gecompenseerd door bijzondere baten. Om de extra uitgave te compenseren heeft de minister besloten deze extra kosten van UWV deels te verrekenen met het budget 2004 voor uitvoeringskosten UWV. De getroffen voorzieningen zullen worden betrokken bij de toekenning van het transformatiebudget 2004–2005. Overigens heeft de Raad van bestuur UWV de minister verzekerd dat de structurele besparing op de uitvoeringskosten van 25% in 2005 door de ontwikkelingen in 2003 niet in gevaar komt.

#### *Implementatie*

Bij invoering van de Wet SUWI is aangegeven dat de implementatie per 1 januari 2006 grotendeels moet zijn afgerond. Geconstateerd kan worden dat de organisaties op schema liggen met de implementatie. Voor UWV geldt dat enkele transformatieprocessen eind 2005 nog niet volledig zullen zijn afgerond. Zo zullen op dat moment nog niet alle systemen van voormalige uvi's zijn uitgefaseerd en zullen ook de huisvestingsplannen voor de regio's voor een groot deel nog niet zijn gerealiseerd. Dit hangt samen met de noodzaak om tijdens het veranderingstraject de juiste balans te bewaren tussen aandacht voor going concern en de opbouw van UWV. De te wijzigen werkprocessen van UWV worden mede beïnvloed door de beleidswijzigingen die UWV parallel aan de implementatie van SUWI dient voor te bereiden en implementeren. Onder andere als gevolg hiervan zal de opbouw van UWV tijdens de beoordeling van het ontwerp jaarplan 2005 veel aandacht moeten krijgen. De transformatie van CWI verloopt volgens planning.

Ook de Inspectie stelt in haar Jaarverslag 2003 vast dat de uitvoeringsorganisaties de risico's over het algemeen onderkennen, maar worstelen om deze ook goed te beheersen. De doelen van de Wet SUWI zijn nog niet bereikt. De huidige stand van zaken geeft volgens de Inspectie echter voldoende vertrouwen om de organisaties de tijd te bieden om door te gaan op de ingeslagen weg.

#### *ICT*

De ontwikkeling van de ketensamenwerking is een groeimodel. Dit weer spiegelt zich in de voortgang van de keteninformatisering. Tot nu toe is

het tempo van de totstandkoming achtergebleven bij de planning. Ook de visie ten aanzien van de ketenarchitectuur is vertraagd. Belangrijke oorzaak hiervoor is dat de aandacht van de individuele ketenpartners in 2002 en 2003 vooral uitging naar de eigen processen en systemen. Deze dienen enigszins stabiel te zijn voordat de koppelingen kunnen worden gelegd. Daarnaast is de ICT-ondersteuning van de ketensamenwerking volgend op de afspraken over de inrichting van de samenwerking. De partijen hebben gezamenlijk aanscherping en verduidelijking van afspraken aangebracht, in afstemming met de organisatie-interne prioriteiten. Voor de lopende projecten is het van belang te constateren dat partijen nauw samenwerken bij de totstandkoming van de koppelingen, waarbij de aanpak zich concentreert op lokale uitwerking en beproeving in samenhang met de proeftuin-gewijze ontwikkeling van Sonar bij CWI. Mede op basis van het IWI-rapport wordt geconstateerd dat CWI goed op weg is met de modernisering van de informatiehuishouding. De realisatie van Sonar biedt een goede basis om de eigen processen en de ketensamenwerking te optimaliseren. Het beeld van de Inspectie van een UWV dat alle zeilen moet bijzetten om de complexiteit van de veranderingsopdracht ICT (inclusief het wetsvoorstel Walvis) in goede banen te leiden wordt gedeeld. Dit moet in het bredere kader geplaatst van de veranderingen die binnen UWV worden doorgevoerd. Aan de uitvoeringsorganisaties is verzocht de nodige maatregelen te nemen om de door de Inspectie geconstateerde ICT-risico's te onderwerpen en te beheersen.

#### *Conclusie bedrijfsvoering en verantwoording*

De minister acht de interne bedrijfsvoering en het te versterken interne toezicht daarop van groot belang voor een aantoonbare verbetering van de prestaties van de uitvoering. Hoe hard de SUWI-organisaties ook werken aan verbetering van de bedrijfsvoering en verantwoording daarover, er dienen verbeteringen geboekt te worden.

Kern daarvan vormt de transparante en betrouwbare informatievoorziening. Deze ontwikkelt zich positief, maar moet zich vooral bij CWI en UWV nog verder ontwikkelen. Voor CWI speelt verder dat het financieel beheer weliswaar is verbeterd, maar in 2004 en 2005 nog dient te verbeteren. UWV heeft met de nulmeting en de daaropvolgende nulmeting plus één goed zicht op de aspecten in de bedrijfsvoering die om verbetering vragen. Bij de SVB is de informatievoorziening en ook de totale bedrijfsvoering op orde. Vanaf 2004 zullen de jaarverslagen bij alle zbo's een zogeheten mededeling over de bedrijfsvoering bevatten. De SVB heeft daarin al voorzien in 2003.

De verantwoording over 2003 door de uitvoeringsorganisaties is verbeterd ten opzichte van 2002 maar voldoet, met uitzondering van de SVB, nog niet aan de VBTB-eisen.

#### *Samenvattend oordeel over de organisaties*

De uitvoeringsorganisaties hebben zich de eerste twee jaar vanaf de start van de Wet SUWI vooral gericht op het op orde krijgen van hun eigen organisatie. Er is veel aandacht uitgegaan naar de herverdeling van taken tussen de organisaties, het op orde krijgen van de eigen organisatie en de continuering van de dienstverlening. Deze interne gerichtheid ging in de eerste fase ten koste van de ketensamenwerking. Geleidelijk aan oriënteren de organisaties zich echter niet langer uitsluitend op hun interne transformatie, maar meer en meer op samenwerking met partners in de keten. De klant komt hiermee meer centraal te staan, en vanuit dat perspectief wordt de omslag naar een activerend stelsel gemaakt. Met de totstandkoming van het Programma Ketenresultaten 2003-2004 is een eerste stap gezet naar versterking van de samenwerking.

### 3. Vervolgacties

In de tussenevaluatie wordt gesignaleerd dat verbeteringen aangebracht moeten worden met betrekking tot onder meer de ICT, de doelmatigheid van UWV en SVB en in mindere mate van CWI, de rechtmatigheid en tijdigheid van enkele regelingen en de kwaliteit van de verantwoording. Verbeteringen op deze punten zijn essentieel met het oog op het slagen van de SUWI-doelstellingen. Hieronder beschrijven we op hoofdlijnen hoe wij de verbeteringen willen aanpakken.

#### *Een stelsel in beweging*

De implementatie van de Wet SUWI dient op 1 januari 2006 grotendeels te zijn afgerond. Dit gegeven is leidend bij de aansturing van de uitvoeringsorganisaties in 2004 en 2005. Met de invoering van de Wet SUWI in 2002 is het denken over het stelsel uiteraard niet gestopt. In de afgelopen twee jaar is vooral hard gewerkt aan het opbouwen van de nieuwe of vernieuwde organisaties en aan de samenwerking tussen die organisaties. In dit proces worden uiteraard ervaringen opgedaan die binnen de organisaties tot bijsturing hebben geleid, maar ook worden ervaringen opgedaan die hebben geleid tot andere accenten in onze aansturing. Vermeldenswaard in dit kader is de brief aan de Tweede Kamer van 30 maart 2004 over versterking van aansturing en toezicht op de uitvoeringsorganisaties. Maar ook het denken over de beste vormgeving van de samenwerking in de praktijk is aan verandering onderhevig. Zo is aan de Wet SUWI inmiddels een experimenteerartikel toegevoegd. Hiermee is het mogelijk gemaakt te experimenteren in de taakverdeling tussen ketenpartners met de bemiddeling en de uitkeringsintake. En ook wordt er hard gewerkt aan de voorbereiding van de overheveling van de premie-inning door UWV aan de Belastingdienst en een nieuwe polis-administratie (de wetsvoorstellen Walvis en WFSV).

#### *Intensivering ketensamenwerking en ICT-ondersteuning, van focus naar synergie*

De ervaringen in de afgelopen twee jaar hebben ons ertoe gebracht de ketensamenwerking opnieuw richting te geven. De ketenpartners hebben een eigen visie op de toekomst ontwikkeld die door ons van harte ondersteund wordt. Na de start van SUWI richtte de samenwerking zich eerst op het verkrijgen van de gezamenlijke focus. Nu deze focus vanuit het klantperspectief is bepaald, dient het bereiken van synergie centraal te staan. De ketenpartners willen als één keten naar de klant opereren, aansluitend en aanvullend aan elkaar, zonder dubbelingen. Daarbij geven zij een aantal gemeenschappelijke uitgangspunten weer, die aansluiten bij de doelen van de Wet SUWI. Het hoofddoel van SUWI, werk boven inkomen, is ook voor de ketenpartners het startpunt. Ketenpartners zijn daarbij elkaars poortwachter. De samenwerking in de keten staat ten dienste van de klant, waarbij de klant de dienstverlening krijgt die aansluit bij zijn situatie en verantwoordelijkheid. De klant ontmoet de keten op lokaal en regionaal niveau. Daar moet de ketensamenwerking zich verder ontwikkelen, uiteraard binnen landelijke kaders. Het optimaliseren van de samenwerking wordt gecombineerd met de introductie van nieuw activerend beleid via de WWB, WW, WAO.

De ketenpartners hebben vijf gezamenlijke en samenhangende ambities geformuleerd, die verder zullen worden uitgewerkt:

1. Gezamenlijk definiëren van ketenprestatie-indicatoren, waardoor zichtbaar en meetbaar gemaakt wordt of de keten naar behoren presteert. De prestatie-indicatoren per organisatie moeten daarbij niet met elkaar in tegenspraak zijn en elkaar juist versterken. In 2005 gaan de ketenpartners werken met gezamenlijke prestatie-indicatoren voor de keten.
2. Afstemmen van ICT-investeringen. Wezenlijk is dat de ketenpartners

hun eigen ICT-inspanningen nadrukkelijk afstemmen en beslissingen nemen die ook in het belang van de andere ketenpartners en de keten als geheel zijn. Uitgangspunt bij ICT is dat zo veel mogelijk één keer informatie door de klant gegeven behoeft te worden.

3. Gezamenlijke aanpak van reïntegratie voor de verschillende doelgroepen (zowel bijstand, werklozen als arbeidsongeschikten), waarbij ketenpartners gezamenlijk hun financiële middelen kunnen inzetten.
4. Vorming van bedrijfsverzamelgebouwen. De ketenpartners geven aan dat de ketensamenwerking merkbaar wordt gestimuleerd als partijen bij elkaar op een locatie gehuisvest zijn.
5. Gezamenlijke handhaving. Er wordt groot belang gehecht aan de ontwikkeling en toepassing van klantprofielen en risico-analyses.

De bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa wordt door ons beschouwd als een belangrijke basis voor de nu volgende fase van ketensamenwerking. De uitgangspunten en ambities worden door de ketenpartners gezamenlijk geconcretiseerd in een nieuw ketenprogramma.

Door op lokaal en regionaal niveau te experimenteren ligt de nadruk niet op het realiseren van een (nieuw) «grand-design» voor de keten-informatisering. Het vraagt juist om een stapsgewijze ontwikkeling en optimalisatie die gebruik maakt van de ontwikkelde functionaliteiten van Suwinet, en die aansluit op het groeipad van de interne ontwikkelpaden van de zbo's.

Voor de toekomst biedt de ingebruikname van Sonar, het heringerichte IB en de systeem-integratie van UWV een steviger basis voor elektronische gegevensuitwisseling dan voorheen aanwezig. Daarbij richten de partijen zich in toenemende mate op het perspectief van de cliënt. Hierbij wordt aangesloten en gebruikgemaakt van breder ingezette initiatieven die de elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven faciliteren. SZW heeft hierbij een structurerende, sturende en faciliterende rol, met name door inbreng ten behoeve van de sector in interdepartementale besluitvorming en het zorgdragen voor passende wetgeving.

#### *Overige prioriteiten*

Naast de hierboven genoemde koerswijziging voor de ketensamenwerking zijn door ons uiteraard ook per organisatie prioriteiten te onderkennen. Aan het slot van de tussenevaluatie zijn deze per organisatie toegelicht:

- prioriteiten CWI: verbeteren werkgeversbenadering, dienstverlening werkzoekenden, doelmatigheid en handhaving;
- prioriteiten UWV: verbeteren resultaatgerichtheid, kwaliteit uitvoering en doelmatigheid en parallel daaraan voorbereiden op uitvoering wetsvoorstellen WIA, Walvis en WFSV;
- prioriteiten SVB: aansluiting op keten, verbeteren klantgerichtheid en doelmatigheid;
- prioriteiten BKWI: operationeel maken stabiel en bedrijfszeker Suwinet;
- prioriteiten IB: groeitraject naar adequate ondersteuning gemeenten bij fraudebestrijding via bestandsvergelijkingen en elektronische gegevensuitwisseling.

#### **4. Goedkeuring jaarrekeningen**

CWI, UWV, SVB, BKWI en RWI hebben hun jaarrekening met accountantsverklaring ter goedkeuring voorgelegd. De besluiten tot vaststelling van de jaarrekening van CWI, UWV, SVB, BKWI en RWI zijn heden door ons goedgekeurd.

## **5. Tot slot**

Voorafgaand aan de integrale evaluatie van SUWI in 2006 zult u ook volgend jaar rond deze tijd een tussenevaluatie SUWI ontvangen. Uiteraard hebben wij continu aandacht voor de realisatie van de beleidsdoelen en kunnen eventuele knelpunten waar nodig tussentijds tot aanpassing van beleid en aansturing leiden. Via de toezending van de kwartaalverslagen zullen we u hiervan op de hoogte houden.

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

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
M. Rutte

# TUSSENEVALUATIE VAN DE WET SUWI

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>	5.6 Conclusie implementatie	31
<b>2. Werk boven uitkering</b>	<b>11</b>	<b>6. ICT</b>	<b>32</b>
2.1 Bevorderen van reïntegratie	11	6.1 Resultaten	32
2.2 Beperken van instroom in de uitkeringen	15	6.2 Beoordeling	35
2.3 Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	17	6.3 Conclusie ICT	36
2.4 Conclusie werk boven uitkering	19		
<b>3. Klantgerichtheid</b>	<b>20</b>	<b>7. Bedrijfsvoering en verantwoording</b>	<b>37</b>
3.1 Kader klantgerichtheid	20	7.1 Bedrijfsvoering	37
3.2 Beoordeling klantgerichtheid	20	7.2 Kwaliteit gegevens	38
3.3 Conclusie klantgerichtheid	23	7.3 Kwaliteit verantwoording	40
		Conclusie bedrijfsvoering en verantwoording	
<b>4. Doelmatigheid</b>	<b>24</b>	7.4 ding	40
Besparing uitvoeringskosten in relatie tot		<b>8. Samenvattend oordeel per organisatie</b>	<b>41</b>
4.1 uitkeringslasten	24		
4.2 Efficiënte uitvoeringsprocessen	25	<b>9. Visie op het SUWI-stelsel eind 2005</b>	<b>44</b>
4.3 Conclusie doelmatigheid	27	9.1 Relevante ontwikkelingen	44
		Intensivering ketensamenwerking op lokaal	
<b>5. Voortgang implementatie SUWI</b>	<b>27</b>	9.2 en regionaal niveau	45
5.1 Opbouw UWV	27	9.3 Overige accenten per organisatie	47
5.2 Transformatie CWI	28		
5.3 Aansluiting SVB op het SUWI-stelsel	28	<b>10. Toekomstige rapportages</b>	<b>49</b>
5.4 Totstandkoming reïntegratiemarkt	28		
5.5 Inrichting ketensamenwerking	29		



## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding en doelstelling

De minister van SZW is op grond van artikel 86 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (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. In mei 2003 is het rapport «Eerste evaluatie van de Wet SUWI» aan de Kamer aangeboden. Met deze tussenevaluatie 2004 wordt invulling gegeven aan het verslag over het jaar 2003.

De Wet SUWI is in 2002 ingevoerd. Het is twee jaar na invoering nog te vroeg om in te gaan op het bereiken van de hoofddoelstellingen van de wet, te weten werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid. De effecten van de wet treden immers pas volledig op als de structurele situatie is bereikt, als op 1 januari 2006 de implementatie van de Wet SUWI grotendeels afgerond is.

Wel is het mogelijk om te beoordelen in welke mate voortgang wordt geboekt bij het bereiken van de SUWI-doelstellingen en wat de bijdrage van de individuele actoren hieraan is geweest in 2003.

### 1.2 Aanpak

Deze tussenevaluatie verwoordt het oordeel van de minister en staatssecretaris over de implementatie van de Wet SUWI en de in de afgelopen twee jaar geboekte resultaten in de uitvoering. Dit oordeel is in belangrijke mate gebaseerd op de volgende onderliggende stukken:

- de jaarverslagen van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB over 2003;
- het jaarverslag van IWI over 2003 (met als bijlage het rapport «ICT in de keten van werk en inkomen»);
- de 7e voortgangsrapportage implementatie SUWI over de periode 1 juli 2003 tot 1 januari 2004;
- de bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa over de ketensamenwerking.

Uiteraard is bij de oordeelsvorming tevens gebruik gemaakt van eerder in het jaar verschenen rapporten, analyses en adviezen van SZW, IWI, UWV, CWI, SVB, BKWI, IB, RWI en LCR.

Belangrijk voor het oordeel zijn de bevindingen van de toezichthouder, de Inspectie Werk en Inkomen (IWI). De Inspectie is in staat gebleken midden in een forse reorganisatie een omslag te maken naar toezicht op doeltreffendheid, met een focus op de thema's preventie, uitkering en activering. Dit zijn thema's die nauw aansluiten bij de hoofddoelen van de Wet SUWI. Hoewel de toezichtactiviteiten van de Inspectie in 2003 nog niet volgens deze nieuwe werkwijze geprogrammeerd waren, is het jaarverslag van de Inspectie over 2003 al wel in deze vorm gepresenteerd.

De Inspecteur-Generaal IWI heeft, op basis van de jaarverslagen over 2003 van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB en op basis van informatie afkomstig uit eigen onderzoek, in zijn jaarverslag de vorderingen beschreven die de betreffende organisaties hebben gemaakt op weg naar de realisatie van de hierboven genoemde SUWI-doelstellingen. Het jaarverslag 2003 van de Inspectie Werk en Inkomen vormt op die manier een belangrijke bron voor de minister voor enerzijds de oordeelsvorming over en anderzijds de aansturing van de SUWI-organisaties.

In deze tussenevaluatie komt het functioneren van gemeenten alleen aan de orde voorzover met de Wet SUWI (nieuwe) kaders voor de uitvoering door gemeenten relevant zijn geworden. Concreet betreft dit de keten-

samenwerking en ICT-ondersteuning daarvan en de totstandkoming van de reïntegratiemarkt.

### 1.3 Beoordelingskader

Bij invoering van de Wet SUWI is aangegeven dat de implementatie per 1 januari 2006 grotendeels moet zijn afgerond. Voor deze implementatieperiode van vier jaar is met de uitvoeringsorganen een groeipad afgesproken, waarin stapsgewijs wordt toegewerkt naar het zo veel mogelijk bijdragen aan de hoofddoelen van de wet: werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid. Op het moment van schrijven van deze tussenevaluatie moeten de organisaties halverwege deze implementatie liggen.

Uiteraard worden de prestaties in 2003 afgezet tegen de ambities die voor 2003 waren geformuleerd, maar leidend in het oordeel is of de organisaties al het mogelijke doen opdat eind 2005 een activerende, klantgerichte en efficiënte uitvoering is ingericht.

Om de ontwikkelingen bij de uitvoeringsorganisaties te kunnen volgen is met elk van deze afspraken gemaakt over een sluitende set van prestatie-indicatoren. Met ingang van de verantwoording over 2004, en daarmee de tussenevaluatie 2005, zal (meer dan nu) gesteund kunnen worden op de scores op deze indicatoren. Daarnaast zijn eisen gesteld aan de verantwoording, ook hier is trouwens sprake van een groeitraject. Dit moet het de minister en staatssecretaris mogelijk maken niet alleen de voortgang te bewaken (en hierover het parlement te informeren) maar ook waar nodig bij te sturen. Deze prestatie-indicatoren zijn onderverdeeld in vijf gebieden waarop resultaten geboekt dienen te worden. Deze sluiten aan op de hoofddoelen van de wet. De centrale vragen in deze tussenevaluatie zijn in lijn hiermee geformuleerd:

Dragen de uitvoeringsorganisaties in voldoende mate bij aan:

1. het bevorderen van reïntegratie?
2. het beperken van instroom in de uitkeringen?
3. het tijdig verstrekken van de juiste uitkeringen aan de juiste mensen?
4. de klantgerichtheid van de uitvoering?
5. het bereiken van deze doelen tegen zo laag mogelijke kosten (doelmatigheid)?

Bij het beantwoorden van deze vragen wordt onderkend dat de organisaties in opbouw zijn (wat uiteraard meer geldt voor CWI en UWV dan voor SVB) en dat zij daarom nog niet op alle punten optimaal presteren, maar er dat er wel vooruitgang moet zijn. Op deze vooruitgang zullen de organisaties worden beoordeeld. Dit past bij de afspraak, die bij de introductie van de Wet SUWI met elk van de SUWI-organisaties is gemaakt, dat de lat elk jaar hoger gelegd wordt.

Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties dient bedacht te worden dat de diverse organisaties hun taken vervullen in een bijzonder dynamische omgeving. De laagconjunctuur hebben in 2003 de werklust van vooral CWI en UWV beïnvloed.

Een andere kanttekening bij het beoordelen van de prestaties is dat het niet altijd eenvoudig is om de bijdrage van de uitvoeringsorganisaties aan de beoogde effecten van SUWI geïsoleerd in beeld te brengen. Naast de samenloop met economische en demografische ontwikkelingen hebben diverse bestaande en wellicht nog te nemen beleidsmaatregelen invloed op het bereiken van de hoofddoelstellingen van de Wet SUWI. Van de huidige regelgeving interfereert nu of in de komende jaren onder meer de Wet verbetering poortwachter, de Wet werk en bijstand, de sluitende aanpak, de wetsvoorstellen Walvis en WFSV en de wijzigingen in de

WSW, WW en de arbeidsongeschiktheidsregelingen met de uitvoering van de Wet SUWI.

#### *1.4 Opzet tussenevaluatie*

Per paragraaf van deze tussenevaluatie wordt ingegaan op de resultaten tot nu toe, de beoordeling van deze resultaten in het licht van de SUWI-doelen en de al genomen of nog te nemen maatregelen door SZW en/of de uitvoeringsorganen om de prestaties verder te verbeteren.

De indeling van de tussenevaluatie is als volgt:

- In de paragrafen 2, 3 en 4 wordt ingegaan op de voortgang bij het bereiken van de SUWI-doelstellingen en de bijdrage van de individuele actoren hieraan. Achtereenvolgens komen de doelen werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid aan de orde.
- De overige aspecten van de implementatie van SUWI worden behandeld in paragraaf 5
- Vervolgens wordt in paragraaf 6 nader ingegaan op een belangrijk ondersteunend instrument, de ICT.
- In paragraaf 7 worden de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de verantwoording beoordeeld.
- Uiteindelijk wordt in paragraaf 8 samengevat tot welk oordeel dit heeft geleid over de diverse organisaties.
- Na de oordeelsvorming over de afgelopen twee jaar volgt in paragraaf 9 de visie op de komende twee jaar. In deze paragraaf worden ook de hiervoor benodigde acties van SZW en/of de uitvoeringsorganisaties beschreven.
- Afgesloten wordt met een vooruitblik naar komende rapportages.

## **2. Werk boven uitkering**

Dé belangrijkste doelstelling van de Wet SUWI is werk boven uitkering. Binnen deze doelstelling worden drie subdoelen onderkend: het bevorderen van reïntegratie, het beperken van instroom in uitkeringen en de juiste en tijdige uitkeringsverstrekking. Deze paragraaf volgt deze driedeling, waarbij telkens wordt aangegeven wat de resultaten tot nu toe zijn en wat de bijdrage van de uitvoeringsorganisaties daaraan is. Waar mogelijk is de centrale invalshoek daarbij het perspectief van de cliënt (zijnde werkzoekende of uitkeringsgerechtigde) en de werkgever.

### *2.1 Bevorderen van reïntegratie*

Met de Wet SUWI heeft het activeren en reïntegreren van cliënten een extra impuls gekregen. Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties op dit aspect is de volgende vraag leidend: Dragen de uitvoeringsorganisaties in voldoende mate bij aan het bevorderen van reïntegratie?

Vanuit de klant gezien zijn hierbij achtereenvolgens van belang:

- bemiddeling door CWI
- opstellen reïntegratieadviezen door CWI
- inzet van reïntegratietrajecten door UWV

De inzet van reïntegratietrajecten door gemeenten valt overigens buiten het bestek van deze tussenevaluatie van de Wet SUWI. Op de bijdrage van gemeenten aan de totstandkoming van de reïntegratiemarkt wordt in paragraaf 5.5 ingegaan.

### 2.1.1 Bemiddeling door CWI

Het SUWI-doel werk boven uitkering is door CWI doorvertaald in een aantal operationele doelstellingen. Voorzover deze direct of indirect betrekking hebben op de arbeidsbemiddeling zijn ze hier opgenomen.

#### *Zorg voor transparante arbeidsmarkt door CWI*

CWI is er in 2003 goed in geslaagd de arbeidsmarkt transparanter te maken en heeft daarbij ook belangrijke stappen gezet om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De belangrijkste indicator voor deze doelstelling is het markt bereik vacatures, wat aangeeft hoeveel procent van de bekend gemaakte vacatures (ook) via CWI kenbaar waren. Waar het markt bereik in 2002 met 20,5% nog achterbleef bij de norm van 32%, is het in 2003 echter toegenomen tot 51,1% en werd de norm van 45% wel gehaald.

Het actuele aanbod van vacatures en arbeidsaanbod wordt op de beursvloer en virtueel op werk.nl aangeboden. Het gebruik van de website werk.nl is zeer goed te noemen en heeft daarmee zijn waarde bewezen bij het ondersteunen en faciliteren van de zelfwerkzaamheid door werkzoekenden en werkgevers. Zo is het aantal curricula vitae (CV's) van werkzoekenden gepubliceerd op werk.nl gestegen van 193 000 in 2002 naar bijna 307 000 in 2003. Het aantal vacatures dat door CWI is geregistreerd, en dus niet door de werkgever zelf op werk.nl is gezet, is gestegen van 170 000 in 2002 naar 186 000 in 2003. De minister acht dit een goede prestatie gelet op een teruglopende markt van het aantal beschikbare vacatures, waarvan de initiële prognose voor 2003 857 500 was, maar uiteindelijk uitkwam op een totale omvang van circa 644 000 vacatures. Overigens ontbreekt het nog aan instrumenten om de effectiviteit van werk.nl te meten. De minister heeft CWI gevraagd deze te ontwikkelen.

#### *Dienstverlening aan werkzoekenden*

Door de slechtere economische situatie is het aantal werkzoekenden vanaf eind 2002 fors toegenomen. In vergelijking met begin 2003 is CWI in de loop van 2003 er beter in geslaagd de grote toeloop van werkzoekenden op te vangen.

De bij CWI gerealiseerde uitstroombestemming WW, te weten het percentage aan de ketenpartners overgedragen werkzoekenden dat binnen 6 maanden (na de eerste dag van de werkloosheid) uitstroomt, is 51,0% en de gerealiseerde uitstroombestemming Abw is 50,4%. Dit is lager dan de afgesproken streefwaarde van 60%, voornamelijk veroorzaakt door de economische omstandigheden.

In 2002 en 2003 heeft CWI specifieke dienstverlening geboden aan twee bijzondere categorieën te weten de herintredende vrouwen en schoolverlaters zonder startkwalificatie. Voor de eerstgenoemde groep is in 2003 het uitvoeringsplan «Herintredende vrouwen» vastgesteld. Daarnaast is in het kader van de aanpak van de jeugdwerkloosheid is door CWI in het najaar van 2003 het convenant van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) ondertekend. Doel hiervan is dat een jongere binnen een half jaar weer naar school gaat of aan het werk is.

#### *Dienstverlening CWI aan werkgevers*

CWI heeft verschillende initiatieven genomen om de dienstverlening aan werkgevers verder te ontwikkelen en structureel in de organisatie in te bedden. Zo heeft CWI het werkgevers mogelijk gemaakt vacatures zelf in te voeren op werk.nl, waardoor werkgevers in staat zijn om via meerdere, elkaar aanvullende wervingskanalen (multichannelling) de vacatures te publiceren. In 2003 zijn op deze wijze 103 400 vacatures door individuele werkgevers ingevoerd, waarbij er duidelijk sprake is van een stijgende lijn gedurende het verslagjaar. De reguliere dienstverlening aan werkgevers is

onder de naam «Focus naar werk» organisatiebreed vormgegeven. De resultaten op het terrein van de vacaturevervulling zijn in 2002 en begin 2003 achtergebleven bij de taakstelling. De laagconjunctuur is hier uiteraard mede van invloed op geweest. De streefwaarden voor 2003 waren het werven van 220 000 vacatures en het vervullen van 72 220 vacatures (bestaande uit 66 220 vacatures op basis van de reguliere werkgeversdienstverlening en 6000 extra te vervullen vacatures in het kader van het vacatureoffensief). Vanaf het tweede kwartaal 2003 is de kwaliteit van de dienstverlening aanzienlijk verbeterd. Door de slechte start aan het begin van het jaar heeft CWI de taakstellingen met realisaties van 62 738 vervulde vacatures en 185 628 geworven vacatures in 2003 niet gerealiseerd.

Naast het vervullen van vacatures bevat de dienstverlening van CWI richting werkgevers ook het afhandelen van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen. In 2002 werden er 70 926 aanvragen voor een ontslagvergunning ingediend. Hiervan werd 77% binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken afgehandeld (bij een norm van 75%). In 2003 waren de realisaties respectievelijk 85 881 en 77,4% (bij een norm van 75%). Het aantal aangevraagde vergunningen lag in 2003 21,1% hoger dan in 2002 en 63% hoger dan in 2001 (52 531). Daarnaast werden in 2002 43 489 tewerkstellingsvergunningen aangevraagd. 66,2% werd binnen de daarvoor gestelde termijn van 5 weken (bij een norm van 75%) afgehandeld. In 2003 waren de realisatie 47 372 en 82,3% (bij een norm van 75%).

Sinds 1 september 2003 wordt door CWI het «vacatureoffensief» uitgevoerd. Het idee hiervoor is door de RWI ontwikkeld. Op verzoek van de minister heeft CWI dit plan verder uitgewerkt. Doel van het vacatureoffensief is om vanaf de start van het offensief tot en met 31 december 2003 in een aantal geselecteerde sectoren door middel van extra bemiddelingsactiviteiten 8100 extra openstaande (moeilijk vervulbare) vacatures te vervullen met werkzoekenden. De uitvoering vond plaats in twee varianten: 6100 vacatures zouden vervuld worden door ingehuurd adviseurs van Randstad, Start en Kliq en 2000 vacatures via uitbesteding aan Randstad en Start. Van de 6100 vacatures zijn er uiteindelijk 5526 vervuld (-7,9%). Van de 2000 uitbestede vacatures zijn in diezelfde periode maar 150 vacatures vervuld. De samenwerkingsprojecten zijn dan ook beëindigd.

Ter ondersteuning van de vacaturewerving heeft CWI de landelijke campagne «Ga voor werk» georganiseerd met een Nationale Banenmarkt als belangrijk onderdeel. De markt werd voorafgegaan door een belactie waarin landelijke en regionale prominenten vacatures verwierven voor de banenmarkt.

De dienstverlening aan werkgevers heeft naar het oordeel van de minister met deze activiteiten een positieve ontwikkeling doorgemaakt. Met meer aandacht voor de vraagzijde van de arbeidsmarkt kan CWI een positieve bijdrage aan de doelstelling werk boven uitkering leveren.

## 2.1.2 Bevorderen reïntegratie door CWI

### *Reïntegratieadviezen*

Met de dienst «reïntegratieadvies» draagt CWI actief bij aan de bevordering van reïntegratie in de keten van werk en inkomen. Voor alle werkzoekenden waarvan verwacht wordt dat zij binnen een periode van 6 maanden geen werk zullen vinden zonder inzet van extra instrumenten stelt CWI een reïntegratie-advies op. In 2003 is door CWI samen met de ketenpartners gewerkt aan het herzien van het reïntegratieadvies, gericht op een betere aansluiting op het ketenproces. Daarnaast is gewerkt met

pilots waarbij een adviseur van CWI persoonlijk een reïntegratieadvies overdraagt aan een casemanager van UWV (de zogenaamde «warme overdracht»). De pilots lieten een snelle stijging zien in de tevredenheid over de door CWI uitgebrachte adviezen.

De wederkerigheid in het kader van reïntegratieadviezen en ook de kennisgevingen voor verwijtbaar gedrag (in 2003 werden er 81 451 kennisgevingen door CWI aan de ketenpartners verstuurd) zijn nog niet goed geregeld. De Inspectie signaleert dat gemeenten onvoldoende naar CWI terugkoppelen wat zij hebben gedaan met de van CWI verkregen kennisgevingen. UWV en CWI hebben wel afspraken gemaakt over deze wederkerigheid. De «warme overdracht» die een belangrijke bijdrage hieraan zal leveren ziet de minister als een positieve ontwikkeling.

#### *Fasering*

CWI is in 2003 in overleg met ketenpartners gestart met de ontwikkeling van een meer effectieve en doelmatige aanpak voor de huidige fasering. Uitgangspunt is dat iedereen bemiddelbaar is (route A) tenzij er omstandigheden zijn die dat belemmeren (route B). In dat laatste geval kan voor het opstarten van een reïntegratietraject versnelde overdracht naar de ketenpartners plaatsvinden. CWI, UWV en gemeenten zullen verschillende varianten van routing in experimenten (op grond van het experimenteerartikel SUWI) beproeven.

#### 2.1.3 Inzet van reïntegratietrajecten door UWV

De centrale missie van UWV is «Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen». UWV heeft hierbij inmiddels een aantal goede resultaten geboekt. Voorbeelden daarvan zijn het op een strikte manier uitvoeren van de Wet verbetering poortwachter, het uitvoeren van de preventie en begeleidingsrol voor werknemers die geen werkgever hebben en het invoeren van een goed werkende aanbestedingsprocedure voor trajecten gericht op reïntegratie.

Daarnaast zijn belangrijke initiatieven genomen om de reïntegratie te bevorderen. Voorbeelden daarvan zijn het invoeren van de reïntegratietelefoon, pilots gericht op reïntegratie van landurig WAO-gerechtigden en de pilot gericht op een tweede kans voor cliënten waarbij de activiteiten gericht op reïntegratie niet succesvol zijn verlopen.

In vervolg op de aanbestedingsprocedure voor trajecten slaagt UWV er in een toenemend aantal trajecten in te kopen. Het gaat echter uiteindelijk niet om het aantal ingekochte trajecten, maar om het aantal duurzaam geplaatste cliënten. Op basis van de in 2001 ingekochte trajecten kan de conclusie worden getrokken dat de beoogde plaatsingspercentages ruimschoots zullen worden gehaald. Van de bijna 66 000 door reïntegratiebedrijven in traject genomen klanten werden er tot 1 januari 2004 26 575 geplaatst. Dit is 40% van het aantal in traject genomen klanten. Voor arbeidsongeschikten is het plaatsingsresultaat tot dusver 39% en voor ontslagwerklozen 46%. Voor trajecten die zijn ingekocht in het jaar 2002 kan op dit moment worden vastgesteld dat het aantal plaatsingen achterblijft bij de plaatsingspercentages die gerealiseerd werden op een vergelijkbaar moment voor de trajecten die zijn ingekocht in 2001. Tot nu toe is van deze arbeidsongeschikten 12% en van de ontslagwerklozen 10% geplaatst. Aangezien de einddatum van deze contracten nog niet bereikt is is het te vroeg om hieruit conclusies te trekken. Het lijkt echter wel voor de hand te liggen dat de teruglopende arbeidsmarkt op de resultaten van invloed is.

UWV kan op dit moment goed inzicht bieden in de plaatsingspercentages. Dit maakt het op termijn mogelijk een goede inschatting te maken van de effectiviteit van de inzet van verschillende trajecten. Dit zal bijdragen aan een adequate vormgeving van een effectief reïntegratiebeleid.

Het leveren van meer maatwerk aan cliënten bij reïntegratie kan bijdragen aan een effectiever reïntegratiebeleid. Daarnaast acht de minister het van belang dat succesvolle pilots op het terrein van reïntegratie onderdeel van de reguliere uitvoering worden, voorzover dit bijdraagt aan een activerende uitvoering en een effectievere reïntegratie.

Door de wijze van aanbesteding in doelgroepen en door het maken van afspraken met reïntegratiebedrijven probeert UWV te voorkomen dat alleen kansrijke uitkeringsgerechtigden een reïntegratietraject krijgen. De Inspectie doet onderzoek naar het effect van dit beleid. Verder signaleert de Inspectie het risico dat het selectiebeleid van UWV zelf en de prestatieafspraken over de aantallen trajecten en plaatsingen met de minister tot (onbedoelde) afoming kunnen leiden. De minister acht het van belang dat UWV nagaat of deze onbedoelde afoming zich ook daadwerkelijk voordoeet en wat daarvan dan de achtergrond is. Zonodig zal de minister UWV verzoeken maatregelen te nemen om deze afoming in de toekomst te voorkomen. Op de totstandkoming van de reïntegratiemarkt wordt in paragraaf 5.4 nader ingegaan.

## *2.2 Beperken van instroom in de uitkeringen*

Naast het bevorderen van reïntegratie staat ook het beperken van instroom in de uitkeringen centraal in de Wet SUWI. Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties op dit aspect is de volgende vraag leidend: Dragen de uitvoeringsorganisaties in voldoende mate bij aan het beperken van instroom in de uitkeringen?

Vanuit de cliënt gezien zijn hierbij achtereenvolgens van belang:

- beperken van instroom in de WW en Abw door CWI
- beperken van instroom in de WW door UWV
- beperken van instroom in de WAO door UWV

### *2.2.1 Beperken van instroom in de WW en Abw/WWB door CWI*

Indicator voor het beperken van instroom WW en Abw is de preventiequote. Deze drukt het aantal mensen uit dat een uitkeringsintake heeft gedaan en uitstroomt voordat ze worden overgedragen aan de uitkerende instantie. CWI is erin geslaagd de preventiequote Abw in 2003 te laten stijgen van 34,1% in het eerste kwartaal tot 50,5% in het vierde kwartaal (gemiddeld 45,6% ten opzichte van een norm van 25%). Dit betekent dat CWI, door het voeren van werkgesprekken, het geven van informatie en advies en de activerings- en controlegesprekken, er voor heeft gezorgd dat 79 294 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn geen beroep deden op de Abw. Dit is bijna de helft van de cliënten die voor een Abw-uitkering bij CWI zijn gekomen. Bij de WW blijven de prestaties op het gebied van preventie echter achter bij de verwachtingen. De preventiequote WW is in het vierde kwartaal 2003 weliswaar gestegen (van 12,8% in het eerste kwartaal naar 19,0% in het vierde kwartaal, gemiddeld dus 17,3%), maar dat is minder dan de met CWI afgesproken norm van 25%. Dit betekent wel dat CWI er voor heeft gezorgd dat 71 280 werkzoekenden binnen de overdrachtstermijn van 8 werkdagen geen beroep deden op de WW. Voor een deel valt deze tegenvallende ontwikkeling toe te schrijven aan de huidige economische omstandigheden. Dit heeft geleid tot een veel groter aantal ontslagwerklozen, waardoor veel capaciteit ingezet moest worden voor de uitkeringsintake die anders voor preventie had kunnen worden benut. In overleg met CWI en UWV bekijkt de minister in hoeverre de preventiequote verhoogd kan worden, onder meer door potentiële WW-gerechtigden te verplichten zich eerder bij CWI te melden. Vooruitlopend daarop heeft de minister CWI gevraagd, in samenwerking met UWV, via voorlichting al te bevorderen dat personen

die met ontslag bedreigd worden zich eerder melden bij CWI dan nu het geval is. Hoewel de minister en CWI van oordeel zijn dat de preventiequote nog kan worden verbeterd, lijkt een norm van 25% onder de huidige economische omstandigheden te hooggegrepen. In het jaarplan voor 2004 is de norm daarom op 18% vastgesteld.

Dat de score voor de Abw hoger is dan voor de WW komt ook omdat Abw-cliënten eerder afzien van het aanvragen van een uitkering naar aanleiding van de gevoerde werkgesprekken. Bij de WW is er sprake van een opgebouwd recht waar mensen een beroep op doen.

De poortwachtersquote – dat is de combinatie van preventiequote en uitstroomquote (zie paragraaf 2.1.1) – van de fase 1 klanten van CWI is voor de WW 60,8% en voor de Abw 87,3%. Als norm geldt hierbij 65%. Voor de WW is CWI door de minister gevraagd verbeteringen te realiseren, met name door verhoging van de preventiequote. In dit kader is CWI in 2003 gestart met het ontwikkelen van een verklaringsmodel ten behoeve van een beter inzicht in de relatie tussen verspanningen van CWI, de invloed van externe factoren en de resultaten op met name de preventie- en uitstroomquote.

### 2.2.2 Beperken van instroom in de WW door UWV

Door de conjuncturele ontwikkeling is de instroom WW in de afgelopen periode fors toegenomen. De instroom WW is voor een belangrijk deel niet door UWV te beïnvloeden. Aangezien voorlichting een belangrijke rol kan spelen in het voorkomen van instroom is het positief dat zowel verzekeren als werkgevers het informatiemateriaal van UWV als duidelijk ervaren. Verder is de ontwikkeling te waarderen dat ondanks de hogere instroom bestaande achterstanden zijn weggewerkt en de tijdigheid is verbeterd.

De vervulling van de poortwachtersrol WW door UWV baart de minister zorgen, omdat deze bijdraagt aan de afname van de rechtmatigheid van de ww in 2003. Deze onrechtmatigheid blijkt namelijk voor de helft toe te schrijven te zijn aan fouten in de beoordeling van het verwijtbaar ontstaan en voortduren van werkloosheid en het onvoldoende sanctioneren daarvan.

### 2.2.3 Beperken van instroom in de WAO door UWV

De resultaten die zijn bereikt bij de beperking van instroom in de WAO zijn naar het oordeel van de minister boven verwachting. De instroom WAO is in 2003 ten opzichte van 2002 met 28% gedaald. Mede hierdoor is de totale bestandsgrootte WAO in 2003 afgenomen. Een strikte uitvoering van de Wet verbetering poortwachter door UWV heeft daar ongetwijfeld een belangrijke bijdrage aan geleverd. Ook een strikte uitvoering van de claimbeoordeling draagt bij aan een daling van de instroom. Daarnaast heeft de uitvoering van de arborol door UWV voor werknemers zonder werkgever geleid tot vermindering van de verzuimduur ZW en een lagere instroom WAO. Verdere verbeteringen bij de uitvoering van de arborol door UWV zijn echter mogelijk. Zo constateert de Inspectie, op basis van een onderzoek van UWV zelf, dat de arborol op onderdelen nog altijd te procedureel en te weinig in termen van maatwerk wordt ingevuld. UWV is een aantal pilots gestart om na te gaan of het mogelijk is door een op doelgroepen toegespitste werkwijze de effectiviteit van de uitvoering, in termen van beperking van de instroom en vergroting van de uitstroom, te verbeteren. Op dit moment is het nog niet mogelijk om uitspraken te doen over effectiviteit hiervan. Tot slot experimenteert UWV met het sturen van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen op het volume-effect van hun herbeoordelingen en geeft UWV mede uitvoering aan het arboconvenant voor de uitzendbureaus.



### 2.3 Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

Met de invoering van de Wet SUWI is de noodzaak van juiste en tijdige uitkeringsverstrekking herbevestigd als doelstelling voor de uitvoering. Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties op dit aspect is daarom de volgende vraag leidend: Verstrekken de uitvoeringsorganisaties de juiste uitkeringen tijdig aan de juiste mensen?

Hierbij zijn achtereenvolgens van belang:

- kwaliteit uitkeringsverstrekking UWV en SVB
- handhaving door CWI, UWV en SVB

#### 2.3.1 Kwaliteit uitkeringsverstrekking UWV en SVB

##### *Kwaliteit uitkeringsverstrekking UWV*

UWV heeft in 2003 prioriteit gegeven aan het inlopen van achterstanden, het beheersen van werkvoorraden en het verbeteren van de tijdigheid. Voorbeeld hiervan is dat de achterstanden bij de herbeoordelingen WAO voor circa 90% zijn weggewerkt. Gevolg van deze toegenomen aandacht is dat de tijdigheid in de processen van UWV op vrijwel alle onderdelen is verbeterd, zij het nog niet overal op het niveau van de wettelijke normen. De juistheid van de uitkeringen in termen van financiële rechtmatigheid laat per wet echter een wisselend beeld zien. De rechtmatigheid van ZW, WAZ en WAO is toegenomen tot respectievelijk 92,7%, 97,8% en 100%. Voor de WW is de rechtmatigheid echter verslechterd van 95,5% in 2002 tot 93,1% in 2003 en van REA is deze afgenomen van 94,6% naar 87,2%. Het gevolg hiervan is dat het rechtmatigheidspercentage over het geheel van de uitvoering in 2003 lager is dan in 2002.

Bij beoordeling van het voorgaande is van belang dat in de afgelopen twee jaar een aantal oorzaken van deze afnemende rechtmatigheid door SZW en/of UWV zijn aangepakt. De opgelopen achterstanden bij diverse primaire processen zijn tot beheersbare werkvoorraden teruggebracht. Ook is UWV bezig een systeem voor kwaliteitsmanagement in te voeren, gericht op het verbeteren van onder meer de rechtmatigheid en tijdigheid. Het meetprogramma genereert maandelijkse rapportages over de geconstateerde fouten, op grond waarvan UWV snel kan (bij) sturen. Gegeven deze activiteiten dient UWV de kwaliteit van de uitvoering in 2004 daadwerkelijk op peil te brengen. De minister heeft UWV verzocht om via de kwartaalverslagen te rapporteren over de resultaten van deze activiteiten, zodat deze goed gevolgd en besproken kunnen worden. Verder overlegt de minister met UWV over voorstellen die zij ontwikkelt voor een integrale beoordeling van de kwaliteit van de uitvoering.

##### *Kwaliteit uitkeringsverstrekking SVB*

Met betrekking tot de juiste en tijdige uitkeringsverstrekking legt de SVB belangrijke accenten op verbetering van de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen, vooral van de Anw en AOW. Getuige de verbetering van het rechtmatigheidspercentages, waarvan de positieve ontwikkeling van de rechtmatigheid Anw opvalt (2001 = 96,74%; 2003 = 99,04%), slaagt de SVB hier in.

De tijdigheid van de afhandeling van aanvragen vertoont in 2002 en 2003 een stijgende ontwikkeling (AOW nationaal van 97,2% in 2002 naar 99% in 2003 en internationaal van 45,9% in 2002 naar 62% in 2003; Anw nationaal van 81,7% in 2002 naar 87% in 2003 en internationaal van 26,7% in 2002 naar 56% in 2003). Uitzondering hierop is de AKW waarvan in 2003 de nationale tijdigheid stagneert en internationaal zelfs wat terugloopt (AKW nationaal van 96,3% in 2002 naar 96% in 2003 en internationaal van 84,2% in de tweede helft van 2002 naar 76% over heel 2003).

De SVB heeft afgelopen jaar met de tijdige afhandeling van inkomensmutaties (vooral met betrekking tot de Anw) problemen gehad. Deze

problemen hebben bij sommige vestigingen tot hoge werkvoorraden geleid. Dit heeft in sommige gevallen geleid tot vertraagde aanpassing van de uitkering en daarmee dupering van cliënten. De staatssecretaris heeft de SVB verzocht tot versnelling van verbeteracties, gericht op beheersbaarheid van de werkvoorraden en de tijdige afwikkeling van inkomensmutaties. Medio 2004 zal de SVB deze problemen hebben opgelost. Overigens wordt met ingang van 2004 in de prestatie-indicator tijdigheid de tijdige afhandeling van inkomensmutaties opgenomen. Ook internationale tijdigheid heeft de staatssecretaris als aandachtspunt aan de SVB aangegeven. Vanuit de gedachte dat de cliënt centraal staat heeft de staatssecretaris de SVB gevraagd de beslistermijnen verder te verkorten, ook binnen de geldende wettelijke termijnen.

### 2.3.2 Handhaving door CWI, UWV en SVB

#### *Handhaving CWI*

CWI is laat gestart met het ontwikkelen van activiteiten gericht op het integreren van handhaving als vast onderdeel van de uitvoering. Hoewel de handhavingsactiviteiten relatief gering zijn in vergelijking met die van UWV en SVB moet CWI hier nog de nodige vooruitgang boeken. Op het terrein van handhaving is in 2003 het programma «Hoogwaardig Handhaven» ingezet. Dit plan geeft vertrouwen dat CWI handhaving als onderdeel van het integraal uitvoeringsproces zal opnemen. In het programma is in het bijzonder aandacht voor het signaleren van identiteitsfraude. Daarnaast is CWI met een aantal gemeenten pilots gestart gericht op optimalisering van de handhaving in de keten. Bijzondere aandacht hierbij heeft de risico-analyse, signaalsturing en het vormgeven van kennisgevingen verwijtbaar gedrag. Ook met UWV zijn voorbereidingen getroffen voor pilots. Vanwege het belang van de pilots voor de ketensamenwerking subsidieert de minister deze pilots.

#### *Handhaving UWV*

Doordat UWV zijn prestaties niet op een goede manier inzichtelijk maakt is het nog niet over de hele linie mogelijk om te beoordelen of aan alle beoogde doelstellingen wordt voldaan. De kwaliteit van de afdoening van werkgeversfraude is verontrustend. Verder behoeft het beleid ter zake van misbruik en oneigenlijk gebruik nog steeds aandacht. Dit heeft deels te maken met het fusieproces bij UWV. Anderzijds biedt de fusievorming ook kansen voor de handhaving. Nieuwe (uniforme) werkprocessen, worden aan de hand van een normatief kader handhavingsproof ingericht. De minister constateert met de Inspectie dat UWV verbetermaatregelen heeft genomen op eerder geconstateerde tekortkomingen. Ook positief is dat een begin wordt gemaakt met de koppeling van handhavingsprocessen tussen UWV en CWI, en dat is gestart met de hierboven al genoemde pilots.

Het ingezette beleid op het terrein van handhaving moet worden voortgezet, in lijn met het Handhavingsprogramma van SZW. De afdoening van werkgeversfraude behoeft komende tijd bijzondere aandacht. Verder wil de minister meer inzicht in de prestaties en de mate waarin UWV bijdraagt aan de geraamde opbrengsten van het Handhavingsprogramma van SZW. Daarnaast zal UWV actief moeten bijdragen aan een landelijk dekkend netwerk van interventieteams. Het beleid gericht op het voorkomen van misbruik van derdengegevens, zal toereikend en structureel moeten worden ingebed in de UWV-organisatie.

#### *Handhaving SVB*

De afgelopen jaren heeft de SVB veel aandacht besteed aan de effectiviteit van de handhavingsactiviteiten. Het inbedden van risicoanalyse en onderzoeken in de werkprocessen is een belangrijk aandachtspunt geweest. De

risicogroepen worden in kaart gebracht en door gerichte handhavingsactiviteiten worden de geconstateerde risico's zoveel mogelijk teruggedrongen. Een van de risico-groepen binnen de AOW zijn ouderen die een gezamenlijke huishouding vormen. Naar aanleiding van onder andere eigen analyse en Kamervragen onderneemt de SVB activiteiten om de risico's voor interpretatieverschillen te verkleinen en de handhavingsactiviteiten voor de groep intensiveren.

Ook zet de SVB, op aandringen van de staatssecretaris, stappen om het handhavingsbeleid vanaf 2004 te integreren in de reguliere planning- en control-cyclus. Over 2003 verantwoordt de SVB zich apart over de prestaties op handhavingsterrein in haar Handhavingsrapportage 2003. Deze zal in juni 2004 met het eerste kwartaalverslag aan de Kamer worden aangeboden, vergezeld van het oordeel van de Inspectie en van de minister. Het bestuur van de SVB wil zich in brede zin kwalitatief verantwoorden over handhaving. Vanaf 2004 verantwoordt de SVB zich echter ook over handhaving in de reguliere kwartaalverslagen. Hiertoe heeft de SVB een prestatie-indicator ontwikkeld.

#### *2.4 Conclusie werk boven uitkering*

Met het bijdragen aan het hoofddoel werk boven uitkering liggen de uitvoeringsorganisaties na een moeilijk aanloopjaar redelijk op schema. De uitvoeringsorganisaties hebben hun aandacht na invoering van SUWI in eerste instantie gericht op het verkrijgen van continuïteit in de uitkeringsverstrekking. Vanaf 2003 is de omslag naar activering ingezet. UWV heeft bij de centrale missie «Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen» inmiddels een aantal goede resultaten geboekt. Bij CWI lag de nadruk in 2002 op de uitkeringsintake, en daarmee het bedienen van de ketenpartners. Met CWI stelt de minister vast dat de grote toename van het aantal klanten en de daarmee samenhangende vergrote inzet van capaciteit voor de uitkeringsintakes in 2003 ten koste gegaan is van de bemiddeling van werkzoekenden en begin 2003 van de dienstverlening aan werkgevers. Met inachtneming van de moeilijke omstandigheden (laagconjunctuur, samengaan opbouw organisatie en uitvoering) zijn de resultaten van CWI hoopgevend, hoewel op diverse aspecten verbetering wenselijk is.

Bij het bevorderen van reïntegratie is bij UWV inmiddels niet alleen meer aandacht voor de kortste weg naar werk maar ook voor het werken aan duurzame plaatsing. Hoewel dit in de resultaten op korte termijn niet meteen zichtbaar zal zijn leidt dit uiteindelijk wel tot het beoogde effect. Het is voor de minister belangrijk dat de uitvoeringsorganisaties zich ontwikkelen in het in kunnen spelen op zich wijzigende omstandigheden. Uiteraard mag het accent op activering niet leiden tot mindere resultaten bij de rechtmatigheid en handhaving. Bij UWV is de rechtmatigheid over het geheel genomen lager dan in 2002, vooral door lagere scores voor de WW en REA. Inmiddels is bij UWV een aantal oorzaken voor deze afnemende rechtmatigheid aangepakt. Verder zijn bij UWV de opgelopen achterstanden bij diverse primaire processen tot beheersbare werkvoorraden teruggebracht. De SVB presteert goed op rechtmatigheid, maar kent bij de tijdigheid problemen bij de AKW en Anw. Inmiddels zijn afspraken gemaakt over beoogde verbeteringen, of zijn de voorwaarden hiervoor gecreëerd. Verbeteringen in de uitvoering zijn randvoorwaardelijk voor het bereiken van resultaten bij activering. Naast de omslag naar de activerende uitvoering is ook de omslag zichtbaar naar het centraal stellen van de klant. Dit komt tot uitdrukking in de samenwerking in de keten, op centraal en lokaal niveau, maar ook in het steeds meer leveren van maatwerk aan de cliënten.

### 3. Klantgerichtheid

Naast werk boven uitkering is klantgerichtheid een van de centrale doelstellingen van de Wet SUWI. Een centrale positie van de klant in de uitvoering, daar gaat het om. Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties op dit aspect is de volgende vraag leidend: Dragen de uitvoeringsorganisaties in voldoende mate bij aan de klantgerichtheid van de uitvoering?

#### 3.1 Kader klantgerichtheid

Voorafgaand aan de beoordeling van klantgerichtheid wordt dit begrip eerst nader geoperationaliseerd. In de Wet SUWI is een aantal randvoorwaarden opgenomen om te komen tot een klantgerichte uitvoering, te weten:

- *de 1-loket-gedachte*,  
De cliënt moet de uitvoering als één frontoffice ervaren. Essentieel hiervoor is de samenwerking tussen de ketenpartners.
- *de vormgeving van cliëntenparticipatie, en*  
Cliëntenparticipatie is een middel om de inspraak van de cliënt op de organisatie te waarborgen. Ten behoeve van de ketenbrede cliëntenparticipatie is de Landelijke Cliëntenraad ingesteld.
- *het bevorderen van vaste aanspreekpunten in de vorm van klantmanagers*.  
Om de dienstverlening aan de cliënt verder te optimaliseren is in SUWI vastgelegd dat CWI, UWV en gemeenten moeten bevorderen dat werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden een klantmanager als vast aanspreekpunt krijgen toegewezen.

Andere aspecten van klantgerichtheid die in deze beoordeling worden meegenomen zijn:

- *het bevorderen van maatwerk*,  
Cliënten verwachten in toenemende mate een uitvoering die in staat is recht te doen aan hun specifieke behoeften en wensen.
- *de voorlichting aan cliënten*,  
De voorlichting aan cliënten strekt zich uit van rechten en plichten van een cliënt, tot inzichtelijkheid van het proces en overige gerelateerde zaken, zoals het aanbod van reïntegratiebedrijven.
- *de bereikbaarheid van de organisaties*,  
Om de cliënt optimaal te kunnen bedienen is een fysiek, maar ook een telefonisch en digitaal bereikbare organisatie noodzakelijk.
- *de bejegening van cliënten*,  
In alle contacten met de cliënt dienen de organisaties een juiste houding aan te nemen en dient er sprake te zijn van een correcte bejegening.
- *klanttevredenheidsonderzoeken, en*  
Uitvoeringsorganisaties dienen periodiek te onderzoeken hoe klanten als werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, werkgevers en ketenpartners de dienstverlening waarderen.
- *klachtenregelingen*  
Het is van belang dat klachtenregelingen geïmplementeerd zijn en dat er procedures van kracht zijn om naar aanleiding van de klachten verbeteracties te initiëren.

#### 3.2 Beoordeling klantgerichtheid

Zoals ook de Inspectie constateert is de inrichting van een klantgerichte uitvoering nog volop in ontwikkeling. De aansturing vanuit het departement alsmede de focus binnen de uitvoeringsorganisaties heeft zich tot nu toe voornamelijk gericht op de implementatie van klantgerichte activi-

teiten, bijvoorbeeld ten aanzien van de vormgeving van cliëntenparticipatie, klanttevredenheidsonderzoeken, klachtenregelingen, bereikbaarheid en klantmanagement. De komende tijd wordt de aandacht verlegd naar verbetering van de resultaten van klantgerichtheid. De minister heeft hiertoe de organisaties reeds verzocht concrete plannen te ontwikkelen.

#### *CWI*

In 2003 heeft CWI een aantal positieve stappen gezet richting een klantgerichte uitvoering. De inspraak van cliënten is gewaarborgd met de vormgeving van cliëntenraden op centraal en decentraal niveau. Hiernaast heeft CWI veel inspanningen verricht om de digitale dienstverlening, vooral door middel van werk.nl, te optimaliseren. Er worden nu plannen uitgewerkt om e-intake in te voeren en werk.nl nog toegankelijker te maken. Om beter maatwerk te kunnen verlenen is CWI het dienstverleningspakket anders gaan inzetten. Niet langer is de doelgroep waartoe iemand behoort alleen bepalend voor de dienstverlening die wordt aangeboden, maar wordt de aangeboden dienstverlening nu vooral bepaald op basis van de behoeften van de individuele klant. Bij CWI is ook een klachtenregeling van kracht geworden.

CWI is door de minister gevraagd in het jaarplan 2005 aan te geven hoe de interne en externe gegevensoverdracht verbeterd kan worden, waarbij CWI er tevens zorg voor moet dragen dat de gegevensuitvraag voor heel de keten bruikbaar is. Ten behoeve van de informatievoorziening van cliënten en het stimuleren van de zelfredzaamheid, is CWI met UWV, Divosa en de LCR bezig de werkherkansingsadviseur vorm te geven en te implementeren. Op 1 juli 2004 wordt gestart met zo'n 20 tot 30 werkherkansingsadviseurs. In 2005 wordt gezien of, en zo ja hoe, de werkherkansingsadviseur verder ingevoerd kan worden.

Ondanks de ontwikkelingen die binnen CWI in gang zijn gezet om de klantgerichtheid vorm te geven, blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek onder werkzoekenden in 2003, dat CWI minder goed gepresteerd heeft dan in 2002. Gaven de werkzoekenden in 2002 nog een 7,5 voor de dienstverlening bij een norm van 6,0, in 2003 was dit nog maar een 6,7, bij een norm van 7,0. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat werkzoekenden als grootste prioriteit voor het tevreden zijn noemden «het aan het werk helpen». Dit aspect heeft door de economische teruggang in 2003 onder druk heeft gestaan waarmee verwachtingen van werkzoekenden niet waargemaakt konden worden.

In 2002 en 2003 heeft CWI ook onder de werkgevers een onderzoek gehouden naar de klanttevredenheid over de vacaturebehandeling. De algemene waardering was in 2002 een 7,2 bij een norm van 6,0 en in 2003 een 7,1, net boven de streefwaarde van 7,0. Over beide zaken is CWI, gezien de afnemende waardering, gevraagd zich in de kwartaalrapportages aan de minister te verantwoorden over de ondernomen activiteiten om betere klantgerichtheid te realiseren.

#### *UWV*

Ook UWV heeft vorderingen gemaakt ten aanzien van klantgerichtheid, waarbij de Inspectie opmerkt dat klantgerichtheid centraal staat in het beleid van UWV.

UWV heeft als eerste, in 2002, cliëntenparticipatie vormgegeven. In 2003 functioneerden in totaal 20 cliëntenraden bij UWV. Naast regionale cliëntenraden functioneren op landelijk niveau een WW-raad, een AG-raad en een Centrale cliëntenraad. Een ander aspect waar UWV in 2003 veel aandacht aan heeft besteed is de vormgeving van het klantmanagement WW. Dit klantmanagement WW zal in 2004 worden heringericht, omdat het oorspronkelijke klantmanagement te procedureel van opzet was en

daardoor niet effectief. Het nieuwe klantmanagement moet leiden tot een betere sturing op de herintreding in het arbeidsproces en betere handhaving van wet- en regelgeving. Hierbij zal de coaching van uitkeringsgerechtigden en het coördineren van activiteiten binnen en buiten UWV nadrukkelijker aan bod komen. De term klantmanager zal hierbij vervangen worden door reïntegratiecoach. Op ruim 100 CWI- of BVG-locaties zijn inmiddels klantmanagers WW werkzaam. Dit aantal zal nog uitgebreid worden in 2004.

Ook het klantmanagement AG zal de komende tijd geïmplementeerd gaan worden.

Ten behoeve van de informatievoorziening en bereikbaarheid heeft UWV gepland twee klantcontactcentra (KCC) in te richten, die alle spontane telefonische vragen van klanten afhandelen. Eén KCC is in 2003 operationeel geworden, de tweede volgt in 2004. Ook is er een Centraal Klachtenbureau van start gegaan bij het UWV en is er een klachtenprocedure vormgegeven. Hierdoor wordt een beter beeld van het soort klachten verkregen en wordt een betere terugkoppeling naar de organisatie gewaarborgd, wat moet bijdragen aan de terugdringing van het aantal (gehonoreerde) klachten. UWV levert tevens inspanningen voor de implementatie van de werkherkansingsadviseur.

De invulling van de actieve rol van de cliënt in het reïntegratieproces staat nog in de kinderschoenen. In de komende periode zullen op dit gebied nog belangrijke stappen voorwaarts moeten worden gezet. Het is daarbij van belang dat UWV zich nog verder omvormt van een op bulkprocessen gerichte organisatie naar een organisatie die maatwerk levert in die gevallen waar dat zinvol en haalbaar is. Door op het terrein van reïntegratie meer maatwerk aan de cliënten te leveren en door de invoering van de Individuele Reïntegratie Overeenkomst (IRO) moet de cliënt in de komende periode daadwerkelijk meer invloed krijgen op zijn eigen reïntegratie. Hiervoor zijn ook het klantmanagement WW, AG en de werkherkansingsadviseur van belang.

De klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden in 2003 voldoet met 6,5 precies aan de gestelde norm. Uit het onderzoek en uit de klachtenregeling blijkt dat de bejegening door UWV-medewerkers nog steeds als niet voldoende wordt ervaren. Voor werkgevers en accountants administratiekantoren geldt dat de klanttevredenheid over de hele linie achterblijft bij de gestelde norm. De werkgevers waarderen de premie-inning met een 6,1 (streefwaarde: 6,5) en de uitkeringsverzorging met een 5,5 (streefwaarde: 6,5). De accountants- en administratiekantoren waardeerden de premie-inning met een 6,3 (streefwaarde: 6,5) en de uitkeringsverzorging met een 5,7 (streefwaarde: 6,5). Het is van belang dat UWV adequaat invulling geeft aan verbetermogelijkheden, zoals die uit de onderzoeken naar klanttevredenheid naar voren komen. De minister heeft daarom UWV gevraagd speciaal aandacht te besteden aan het verbeteren van de klantgerichtheid voor werkgevers, welke mogelijk onder druk komt te staan vanwege de werkzaamheden verbonden aan de implementatie van de wetsvoorstellen Walvis en WFSV.

#### *SVB*

De SVB heeft in 2003 initiatieven genomen ten aanzien van klantgerichtheid. De Inspectie constateert echter tegelijkertijd dat dit het terrein is waarop de SVB nog de meeste winst kan boeken.

De SVB heeft momenteel een tijdelijke regeling cliëntenparticipatie. Decentrale cliëntenparticipatie is vormgegeven door klachten en opmerkingen van de cliënten in de regio's door te spelen naar de centrale cliëntenraad. De centrale cliëntenraad werkt momenteel een definitieve regeling cliëntenparticipatie uit. De minister heeft de SVB verzocht in 2004

te komen tot een definitieve regeling cliëntenparticipatie, conform de bepalingen in de SUWI weten regelgeving.

Naast het belang voor de cliënt van een kwalitatief goede uitvoering van de wet (een tijdige en juiste uitkeringsverstrekking) vraagt cliëntgerichte serviceverlening van de SVB dat zaken als actieve betrokkenheid van cliënten, maatwerk in informatievoorziening, goede bereikbaarheid van de SVB en een snelle, flexibele en correcte behandeling van cliënten in de processen van de SVB zijn ingebed. De SVB heeft verschillende activiteiten ondernomen om een servicegerichte organisatie te zijn en daarmee de cliënt centraal te stellen. Dit is een positieve ontwikkeling. Hiertoe is nieuw klantcommunicatiebeleid ontwikkeld en geïmplementeerd. Ook is een nieuwe klachtenregeling ingevoerd, waarin is bepaald dat alle klachten worden geregistreerd en dat terugkoppeling naar de organisatie is gewaarborgd.

Ook de Inspectie merkt het als positief aan dat de SVB het resultaatgebied kwaliteit van de dienstverlening meetbaar heeft ingericht.

De effecten van de activiteiten zijn echter nog niet altijd zichtbaar. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat gehouden is in 2003 blijkt dat de afhandeling van de klachten nog relatief lang duurt. Verder wijst het onderzoek uit dat cliënten niet onverdeeld positief zijn over de dienstverlening van de SVB. Zo wordt de schriftelijke dienstverlening bij de Anw en de Akw gewaardeerd met respectievelijk een 2,9 en een 3,0 (streefwaarde: 3,2 op een schaal van 5) en wordt de telefonische dienstverlening bij de Anw en de Akw gewaardeerd met resp. een 3,07 en een 3,03 (streefwaarde: 3,4 op een schaal van 5). Met de Inspectie wordt geconcludeerd dat de SVB de komende periode moet blijven werken aan een betere serviceverlening aan de cliënt.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2003 is gehouden blijkt dat de afhandeling van de klachten nog relatief lang duurt. Verder wijst het onderzoek uit dat cliënten niet onverdeeld positief zijn over de dienstverlening van de SVB: de scores zijn voldoende, maar liggen veelal onder de streefwaarden. Voor de telefonische dienstverlening is in 2003 voor de AOW 3,26, de Anw 3,07, de AKW 3,03 gerealiseerd. De streefwaarde voor de drie regelingen was 3,4<sup>1</sup>. Voor 2003 zijn de realisatiecijfers voor de schriftelijke dienstverlening voor de AOW 3,37, de Anw 2,88 en de AKW 3,01. De streefwaarde voor alle drie was 3,2. Tenslotte is de elektronische dienstverlening in 2003 gewaardeerd op 3,15 voor de AOW, 2,96 voor de Anw 2,96 en 3,01 voor de AKW (streefwaarde was telkens 3,30). De staatssecretaris concludeert met de Inspectie dat de SVB de komende periode moet blijven werken aan een verdere verbetering van de serviceverlening aan de cliënt.

### *3.3 Conclusie klantgerichtheid*

In 2003 zijn bij CWI, UWV en SVB belangrijke stappen gezet op weg naar het realiseren van een betere klantgerichtheid. Illustratief hiervoor is de vormgeving van cliëntenparticipatie, de groeiende aandacht voor maatwerk, de implementatie van klachtenregelingen en de keuze tot invoering van de werkherkansingsadviseur. De weerslag van dit alles in groeiende klanttevredenheid van werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, werkgevers en ketenpartners blijft echter veelal nog achterwege. De komende twee jaar zal de aandacht zowel binnen de uitvoeringsorganisaties als in de aansturing door de minister dan ook gericht worden op de verbetering van de klanttevredenheid.

<sup>1</sup> De SVB meet de klanttevredenheid op een 5 puntsschaal. Hierbij is een score van > 2,7 voldoende en een score boven 3,2 goed.

#### 4. Doelmatigheid

Naast werk boven uitkering en klantgerichtheid is doelmatigheid het derde hoofddoel van de Wet SUWI. Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties op dit aspect is de volgende vraag leidend: Doen de uitvoeringsorganisaties datgene dat in hun vermogen ligt om de doelen werk boven uitkering en klantgerichtheid te bereiken tegen zo laag mogelijke kosten?

Doelmatigheid wordt regelmatig gelijkgesteld aan efficiency en de daarbij behorende vraag: wordt het beschikbare geld aan uitvoeringskosten zo efficiënt mogelijk besteed? Toch is doelmatigheid meer. Doelmatigheid gaat over het zo goed mogelijk bereiken van de beoogde doelen tegen zo laag mogelijke kosten. Het kan daarbij zo zijn dat de uitvoeringskosten tijdelijk – hoger zijn, maar dat dit niet ten koste gaat van de doelmatigheid. Sterker nog, hogere uitvoeringskosten kunnen ook een investering in de doelmatigheid betekenen. In dat kader zijn de volgende drie aspecten van belang: het genereren van een tijdelijke financiële impuls ten behoeve van het transformatieproces, de relatie tussen investeringen in de uitvoeringskosten en het rendement op de uitkeringslasten en de invloed van de conjunctuur op het niveau van de uitvoeringskosten. In paragraaf 4.1 besteden we aandacht aan die drie aspecten, in paragraaf 4.2 zullen we aandacht besteden aan het efficiencyvraagstuk.

##### *4.1 Besparing uitvoeringskosten in relatie tot uitkeringslasten*

Hierboven is reeds gemeld dat de centrale vraag bij doelmatigheid is: hoe kunnen de beoogde doelen zo goed mogelijk bereikt worden tegen zo laag mogelijke kosten. Er zijn echter situaties waarin een hoger niveau van uitvoeringskosten een gelijkwaardig niveau van doelmatigheid inhoudt en zelfs situaties waarin een hoger niveau van uitvoeringskosten een hogere doelmatigheid met zich mee kan brengen.

Met de invoering van de Wet SUWI is besloten in de periode 2002–2005 geld vrij te maken voor het transformatieproces van UWV en CWI. De transformatie moet leiden tot één gestroomlijnde organisatie die doelmatiger werkt. Een voorbeeld op UWV-terrein is het uitfaseren van de werkprocessen van de voormalige uitvoeringsinstellingen. De toekenning van de gelden gebeurt op basis van meerjarige transformatieplannen. Per jaar wordt een budget toegekend rekening houdend met de gerealiseerde doelen en de voornemens voor het komende jaar. In 2002 en 2003 is zo vooral de opzet van het financieel beheer bij UWV en CWI verbeterd.

Het tweede relevante aspect is de relatie tussen investeringen in de uitvoeringskosten (kleine geldstroom) die hogere rendementen op de uitkeringslasten (grote geldstroom) tot gevolg kunnen hebben. Op dit moment ontwikkelen de SUWI-organisaties verbeterde versies van hun kostprijsmodel. Aan de hand van deze modellen wordt inzicht verkregen in de opbouw van de kosten en de invloed van externe factoren (loon, prijs en volume) op hun kostenniveau. Een volgende stap is het in kaart brengen van de relatie tussen investeringen in de kleine geldstroom en hun aantoonbare rendement in de grote geldstroom. Bij CWI gaat het onder meer om het versterken van de poortwachtersfunctie en effectievere bemiddeling. Bij UWV is mede door gerichte inzet van activiteiten de instroom in de WAO afgenomen. Bij SVB is sprake van intensivering van handhavingsactiviteiten die zullen leiden tot lagere uitkeringslasten.

Als laatste is nog vermeldenswaard de invloed van de conjunctuur op de doelmatigheid. Laagconjunctuur betekent voor de SUWI-organisaties veelal dat ze meer klanten aan het loket krijgen. Hogere uitvoeringskosten zijn



het gevolg. Het uitgangspunt is dat het aan de uitvoeringsorganisaties toegekende budget gerelateerd wordt aan het aantal klanten. Het budget wordt ook aangepast. Zo is in 2003 additioneel budget aan CWI toegekend als gevolg van de toenemende klantenstroom. In tijden van laagconjunctuur zijn de organisaties echter ook zelf aan zet om te kijken hoe zij doelmatiger kunnen werken. Een voorbeeld daarvan is de groepsgewijze intake bij CWI. Inzet is om de conjunctuurbestendigheid van met name CWI en UWV verder te versterken.

#### *4.2 Efficiëntie uitvoeringsprocessen*

Met de invoering van SUWI is met de uitvoeringsorganisaties afgesproken dat zij zullen bezuinigen op hun uitvoeringskosten. Voor CWI en UWV is deze taakstelling 20% respectievelijk 25% over de periode 2002–2005. Deze doelstellingen zijn enerzijds haalbaar door goede afstemming met ketenpartners; aan de andere kant hangt de efficiencydoelstelling ook sterk samen met het transformatieproces.

Bij SVB werd tot op heden jaarlijks bezien in hoeverre de efficiency kan worden verbeterd; in 2004 zal een afspraak over de meerjarenefficiency worden gemaakt. Ten opzichte van de oorspronkelijk ingediende begroting is bij de SVB in de afgelopen twee jaren per jaar een efficiencykorting van 1 à 2 procent gerealiseerd.

BKWI en IB zijn projectorganisaties die zijn belast met het beheer en onderhoud van ICT systemen. Deze organisaties hebben een relatief beperkt takenpakket en ontvangen hiervoor jaarlijks een constant budget voor de uitvoeringskosten. Bij dit kostenniveau is sprake van een doelmatige uitvoering.

Voor alle organisaties geldt dat de referentie voor de taakstelling de begin 2002 geldende wet- en regelgeving is. Indien relevant kan in verband met uitvoering van wet- en regelgeving die na 1 januari 2002 is vastgesteld extra budget worden toegekend. Tevens worden de organisaties gecompenseerd voor de effecten van loon- en prijsontwikkelingen op rijksniveau en volumewijzigingen. Op de efficiencytaakstelling zal dit echter niet van invloed zijn.

#### *CWI*

Voor CWI is de taakstelling 20% over de periode 2002–2005. Om deze doelstelling eind 2005 te kunnen bereiken zal de voortgang van belangrijke ICT-projecten zoals Sonar, HVS en de invoering van de E-intake, waarbij werkzoekenden de mogelijkheid krijgen om zelf op en klant-PC binnen het CWI of thuis via Internet formulieren op te vragen en in te vullen, vooruitlopend op de inschrijving bij CWI, van belangrijke waarde zijn.

Ook de voortgang met betrekking tot de verbetering van de kwaliteit van het personeel en het financieel beheer van CWI zullen van groot belang zijn. CWI toont zijn doelmatigheid door middel van control en benchmarking. De Beleid- en Control-cyclus is begin 2003 herijkt en verder verstevigd in de gehele organisatie. Via drie zogeheten plateaus wordt het financieel beheer op orde gebracht (zie ook paragraaf 7). Voor de transformatie zijn additioneel incidentele middelen beschikbaar.

Met CWI is een financieel meerjarenkader afgesproken waarin de bezuinigingsdoelstelling is verwerkt. Het is CWI gelukt binnen het budget te blijven en daarmee de afgesproken bezuinigingsdoelstelling te halen. Aanvullend op dit financieel meerjarenkader zijn aan CWI budgetten verstrekt voor de uitvoering van nieuw beleid en voor de sterk genomen klantenstromen. Hiermee was in het meerjarenkader geen rekening gehouden. De minister zal met CWI nog afspraken maken over het structurele budget van CWI.

### *UWV*

Voor UWV geldt een taakstelling van 25% over de periode 2002–2005. In 2002 zijn de beoogde besparingen op de uitvoeringskosten gerealiseerd. Voor 2003 is de taakstelling niet geheel gerealiseerd. UWV vermeldt in tabel 17 van zijn jaarverslag dat er over 2003 sprake is van een positief budgetresultaat van € 0,3 mln. Tevens vermeldt het UWV echter dat dit resultaat voor € 10 mln. positief is beïnvloed door posten met een bijzonder karakter. Het gaat hierbij om een saldo van bijzondere baten en lasten. Deze cijferopstelling is – zo heeft de Inspectie de minister in aanvulling op haar jaarverslag laten weten – niet strijdig met de vigerende wet- en regelgeving.

Niettemin plaatst de Inspectie kanttekeningen bij de conclusie van het UWV dat sprake is van een positief budgetresultaat. In de eerste plaats is de Inspectie van mening dat bijzondere baten niet van invloed behoren te zijn op het budgetresultaat (in totaal € 41 mln.). In de tweede plaats is een tweetal posten waarvoor de minister geen budget ter beschikking heeft gesteld, niet in de budgetvergelijking betrokken (in totaal € 9,5 mln.). De Inspectie constateert dat feitelijk sprake is van meerkosten ter grootte van ruim € 50 mln. Deze overschrijding is vooral veroorzaakt doordat het UWV een tweetal niet begrote voorzieningen heeft moeten creëren in 2003 in verband met de afkoop van ICT-contracten en terugbouwverplichtingen voor panden die in de toekomst worden afgestoten. In algemene zin merkt de Inspectie op dat de transparantie van zowel jaarverslag als jaarrekening van UWV vergroot dient te worden.

De door de Inspectie gesignaleerde knelpunten zijn voor de minister aanleiding geweest nadere afspraken met UWV te maken. Deze afspraken houden in dat een deel van de overschrijding samenhangend met de posten waarvoor geen budget beschikbaar is gesteld (€ 9,5 mln.) gekort wordt op het budget voor uitvoeringskosten 2004 en de resterende overschrijding wordt betrokken bij de toekenning van het transformatiebudget 2004–2005. Daarnaast heeft de minister met UWV afspraken gemaakt over vergroting van de inzichtelijkheid van de verantwoording van de uitvoeringskosten.

Overigens heeft de Raad van bestuur UWV de minister verzekerd dat de structurele besparing op de uitvoeringskosten van 25% in 2005 door de ontwikkelingen in 2003 niet in gevaar komt.

### *SVB*

De door de SVB te behalen efficiency is steeds per jaar, voorafgaand aan de vaststelling van de begroting voor het volgende uitvoeringsjaar, door SZW bepaald. Vervolgens is de SVB in zowel 2002 als in 2003 binnen het beschikbare gestelde budget gebleven, door een combinatie van efficiënter werken en het uitstellen van bepaalde activiteiten. Het feit dat de SVB (ruim) binnen de budgettaire kaders is gebleven is positief te noemen.

Een andere positieve ontwikkeling is de ontwikkeling van de kosten per gerechtigde. Voor zowel de AKW als de AOW zijn deze kosten vanaf 2001 tot en met 2003 gedaald (AKW: van € 47 naar € 39; AOW: van € 44 naar € 38). De kosten per Anw-gerechtigde zijn in dezelfde periode echter aanzienlijk toegenomen (van € 181 naar € 228). Dit is met name te wijten aan de afname van het cliëntenbestand Anw.

De Raad van bestuur SVB heeft zich tot op heden gericht op de realisatie van besparingen op korte termijn. In het jaarplan 2004 presenteert de SVB een aantal projecten, waarvan op langere termijn positieve effecten op de uitvoeringskosten worden verwacht. De SVB heeft deze verwachtingen vooralsnog niet doorvertaald in haar meerjarenbegroting. De SVB zal in haar meerjarenplan 2006–2009 aangeven welke consequenties de plannen voor de (middel)lange termijnbegroting hebben. Een meer substantiële, structurele verlaging van de uitvoeringskosten is hierbij het doel.

### 4.3 Conclusie doelmatigheid

Hoewel het bij doelmatigheid gaat om de beoogde doelen zo goed mogelijk te bereiken tegen zo laag mogelijke kosten, zijn er situaties waarin hogere uitvoeringskosten tot een gelijkwaardige dan wel hogere doelmatigheid leiden. De aan CWI en UWV beschikbaar gestelde transformatiebudgetten zijn hier een voorbeeld van. Maar ook voor de relatie tussen investeringen in de uitvoeringskosten en het rendement op de uitkeringslasten zijn bij CWI (poortwachtersrol), UWV (WAO-instroom) en SVB (handhaving) voorbeelden aan te dragen. Deze samenhang zal in de komende periode samen met de uitvoeringsorganisaties versterkt moeten worden. Dit kan immers bijdragen aan nieuwe vormen om tot hogere doelmatigheid te komen.

Van belang voor de resultaten op doelmatigheid is uiteraard ook de efficiëntie van de uitvoeringsprocessen. De afgesproken bezuinigingen zijn bij CWI en SVB in de afgelopen jaren behaald. UWV heeft in 2003 te maken gehad met extra uitgaven (€ 9,5 mln). Daarnaast heeft het UWV een aantal niet begrote voorzieningen moeten treffen in 2003 in het kader van het transformatieproces, die zijn gecompenseerd door bijzondere baten. Om de extra uitgave te compenseren heeft de minister besloten deze extra kosten van UWV deels te verrekenen met het budget 2004 voor uitvoeringskosten UWV. De getroffen voorzieningen zullen worden betrokken bij de toekenning van het transformatiebudget 2004–2005. Overigens heeft de Raad van bestuur UWV de minister verzekerd dat de structurele besparing op de uitvoeringskosten van 25% in 2005 door de ontwikkelingen in 2003 niet in gevaar komt.

## 5. Voortgang implementatie SUWI

In de vorige paragrafen is ingegaan op de bijdrage van de uitvoeringsorganisaties aan het bereiken van de SUWI-doelen. Hiermee is nog niet ingegaan op de voortgang van de meer institutionele en instrumentele kant van de implementatie: hoe staat het met de opbouw van de organisaties en de totstandkoming van de reïntegratiemarkt en ketensamenwerking.

### 5.1 Opbouw UWV

Voor het realiseren van de SUWI-doelstellingen is de vorming van één UWV een essentiële randvoorwaarde. Op weg hier naartoe heeft UWV inmiddels forse stappen gezet. Voorbeelden daarvan zijn het betrekken van één hoofdkantoor, de uitfasering van systemen en het maken van een begin met het afstoten van het overgrote deel van de andere taken. UWV constateert in het jaarverslag 2003 dat het fusieproces op schema ligt. Voor UWV geldt dat enkele transformatieprocessen, overeenkomstig de oorspronkelijke planning, eind 2005 nog niet volledig zullen zijn afgerond. Zo zullen op dat moment nog niet alle systemen van voormalige uvi's zijn uitgefaseerd en zullen ook de huisvestingsplannen voor de regio's voor een groot deel nog niet zijn gerealiseerd. Dit hangt samen met de noodzaak om tijdens het veranderingstraject de juiste balans te bewaren tussen aandacht voor going concern en de opbouw van UWV. Het verdient waardering dat UWV er tot op dit moment in geslaagd is de opbouw van UWV volgens planning te laten verlopen. Duidelijk is echter dat het transformatieproces onder tijdsdruk staat. Tevens bestaat er gerede twijfel of UWV de implementatie van SUWI binnen de financiële kaders zal kunnen afronden. Ook de Inspectie constateert dat UWV moeite heeft om alle veranderingen die in de organisatie plaatsvinden beheerst en volgens planning te laten verlopen. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn naar het oordeel van de Inspectie het onvoldoende vrij komen van financiële middelen en gekwalificeerd personeel, dat vooral uit het

primaire proces moet komen. Daarnaast blijkt de complexiteit van het veranderingsproces nog groter dan voorzien. Positief is, ook volgens de Inspectie, dat alle projecten ondergebracht zijn in een programma, waardoor samenhang aangebracht kan worden tussen de programma's en tevens intensieve afstemming mogelijk is.

Voor UWV is uiteraard van bijzondere betekenis dat de vergaande veranderingen die uit hoofde van de totstandkoming van UWV moeten plaatsvinden, samenvallen met ingrijpende wijzigingen in de wetgeving. In dit verband moet bijvoorbeeld gedacht worden aan de overheveling van de premie-inning naar de Belastingdienst (voorzien per 1 januari 2006) en aan het nieuwe stelsel van arbeidsongeschiktheidsregelingen (eveneens voorzien voor 1 januari 2006). Het beheersen van het totaal van deze veranderingen heeft voor de minister de hoogste prioriteit.

### *5.2 Transformatie CWI*

De transformatiedoelstellingen van CWI zijn te verdelen in de deelgebieden: ICT, huisvesting, HRM en communicatie. Bij de transformatie speelt de elektronische dienstverlening (werk.nl, e-intake) een belangrijke rol. Op de voortgang hiervan wordt in paragraaf 6 van deze tussen-evaluatie ingegaan.

Op het terrein van huisvesting betekent de vorming van CWI's een grote gefaseerde metamorfose. Hierbij is de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en) de beoogde eindsituatie.

Op het gebied van HRM wordt van organisatie en medewerkers verwacht dat zij adequaat kunnen inspelen op de wensen van opdrachtgever, klanten en ketenpartners. Om deze prestaties te kunnen leveren wordt geïnvesteerd in het opbouwen van een organisatiestructuur, instrumenten, cultuur en opleiding van medewerkers.

Om de bekendheid met CWI bij zowel werkgevers als werkzoekenden te vergroten is een campagne voor de site werk.nl gevoerd. Begin 2003 kende 75% van de werkgevers en 63% van de werkzoekenden CWI.

De uitvoering van de transformatieprojecten door CWI heeft vertraging opgelopen. De Inspectie signaleert daarbij dat het proces van planvorming naar uitvoering stagneert. CWI heeft daarom een herzien masterplan transformatie 2003 – 2005 ingediend. Uit het herziene masterplan blijkt dat CWI zich in staat acht de transformatie in 2005 af te ronden. Dit is in overeenstemming met de SUWI-doelstelling dat CWI per 2006 als organisatie staat.

### *5.3 Aansluiting SVB op het SUWI-stelsel*

De invoering van de Wet SUWI heeft voor de SVB organisatorisch niet de consequenties die het voor de andere SUWI-organisaties heeft. Dit komt alleen al vanwege het feit dat de SVB een reeds bestaand zelfstandig bestuursorgaan is terwijl CWI en UWV zijn ontstaan in de nieuwe structuur van de uitvoeringsorganisatie. De SVB heeft de bestuurlijke constellatie wel moeten vormgeven conform de voorschriften zoals die zijn beschreven in de Wet SUWI.

Heeft de invoering van de Wet SUWI voor de SVB organisatorisch geen omvangrijke consequenties, de in de Wet SUWI gestelde doelen gelden – voorzover relevant – onverkort voor de SVB. Hiervan geeft de SVB blijk door haar missie te vertalen naar beleidsdoelstellingen die rechtstreeks zijn afgeleid van de belangrijkste SUWI-doelstellingen.

### *5.4 Totstandkoming reïntegratiemarkt*

Met het inkopen van reïntegratietrajecten bij reïntegratiebedrijven dienen UWV en gemeenten concurrentie tussen deze reïntegratiebedrijven te bevorderen. Voor de totstandkoming van de reïntegratiemarkt is het van

belang dat UWV en gemeenten gebruik maken van transparante aanbestedingsprocedures, geen hoge toetredingsdrempels hanteren en gelijke kansen bieden aan de reïntegratiebedrijven. Dit beleid is neergelegd in de kabinetsnotitie «Naar een werkende reïntegratiemarkt» (Kamerstukken II, 2002/2003, 28 719, nr. 1).

UWV heeft nu drie jaar ervaring als grote aanbestedende partij en schept volgens de Inspectie inmiddels goede voorwaarden voor concurrentie. Tegelijkertijd constateert de Inspectie echter dat in de praktijk nog geen duidelijke relatie waarneembaar is tussen behaalde prestaties door bedrijven en de gunning aan bedrijven.

TNO heeft de aanbestedingsprocedure 2003 geëvalueerd. Zij concludeert op basis van deze evaluatie dat er ten opzichte van voorgaande aanbestedingen een belangrijke kwaliteitsslag is gemaakt. Zowel over de opzet als de inhoud laten de verschillende belanghebbenden (met name reïntegratiebedrijven) zich positief uit. Men is van mening dat er een goede stap is gezet in de professionalisering van de beoordelingsteams. Ook vindt men dat de administratieve lasten zijn afgenomen ten opzichte van voorgaande aanbestedingen, hoewel de administratieve lasten nog verder kunnen afnemen.

Het beleid om te komen tot meer marktwerking en een hogere mate van resultaatfinanciering heeft niet geleid tot verschraving van het aanbod vanuit de markt. Wel bestaat de indruk dat de aanbieders – met het verdisconteren van de kosten van de scholing in de trajectprijs – op zoek zijn gegaan naar alternatieve financieringsvormen.

Geconstateerd kan worden dat UWV er in de afgelopen periode in geslaagd is belangrijke stappen voorwaarts te zetten op weg naar een goed functionerende reïntegratiemarkt.

Het is daarbij overigens van belang dat UWV in overleg met betrokken bedrijven de administratieve lasten verbonden aan de aanbestedingsprocedure zoveel mogelijk beperkt. Daarnaast zal UWV op basis van de jaarlijkse uitgevoerde evaluaties moeten blijven werken aan verbeteringen die bijdragen aan het goed functioneren van de reïntegratiemarkt.

Gemeenten zijn naast UWV de tweede grote opdrachtgever op de reïntegratiemarkt en daarmee ook een belangrijke vormgever van de markt. Het aandeel van gemeenten op de markt kenmerkt zich niet alleen door een groot aantal verschillende vragers, maar ook door een grote diversiteit in de wijze van aanbesteding, opdrachtverlening en begeleiding van de uitvoering. De Inspectie toont zich vooralsnog kritisch over de bijdrage van gemeenten aan de totstandkoming van de reïntegratiemarkt. Volgens de Inspectie komt uit verschillende onderzoeken naar voren dat veel gemeenten weerstand hebben tegen het verplicht aanbesteden van reïntegratietrajecten. In dit kader ondernemen gemeenten niet voldoende om marktwerking en concurrentie tussen reïntegratiebedrijven te bevorderen, aldus de Inspectie.

In het derde trendonderzoek naar de werking van de reïntegratiemarkt, dat in de tweede helft van 2004 wordt gepresenteerd, zal blijken hoe het aandeel van gemeenten in de reïntegratiemarkt zich heeft ontwikkeld en welke trends waarneembaar zijn.

### *5.5 Inrichting ketensamenwerking*

Na invoering van de Wet SUWI ging de aandacht van de uitvoerders primair uit naar de opbouw en inrichting van de eigen organisatie. Er is veel energie gestoken in de herverdeling van taken tussen de organisaties, het op orde krijgen van de eigen organisatie en de continuering van de dienstverlening. Gezien de omvang van de wijzigingen die met SUWI gestalte kregen, is dit te begrijpen. In 2002 waren op lokaal en regionaal niveau al goede voorbeelden van samenwerking te benoemen. Op lande-

lijk (bestuurlijk) niveau wordt onder andere in het Algemeen Ketenoverleg (AKO) overleg gevoerd over de vormgeving van de samenwerking.

#### *Programma Ketenresultaten*

De bewindslieden hebben de ketenpartners eind 2002 bewust aangesproken op hun verantwoordelijkheid om de ketensamenwerking vorm te geven. Met de totstandkoming van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 is een eerste stap gezet ter verbetering van de samenwerking. Het Programma Ketenresultaten kan gezien worden als een belangrijke impuls voor de ketensamenwerking, een erkenning van betrokken partijen dat gezamenlijke planvorming en monitoring noodzakelijk is. Het Programma Ketenresultaten bevat onder meer prestatieafspraken tussen de ketenpartners, ketenprestatie-indicatoren, afspraken over de samenwerking op lokaal en regionaal niveau en de stimulering van het totstandkomen van de bedrijfsverzamelgebouwen. Daarnaast vormt de agenda over Keten-ICT en werkprocessen een belangrijk onderdeel van het programma, als een nadere concretisering van het Beleidsplan ICT (2001). In paragraaf 6 wordt afzonderlijk ingegaan op de ICT in het SUWI-stelsel.

#### *Resultaten samenwerking in 2003*

In 2003 heeft de ketensamenwerking steeds meer vorm gekregen. De uitvoering van het ketenprogramma krijgt gestalte. Dit heeft geleid tot belangrijke, veelal ook randvoorwaardelijke, producten en afspraken. Een belangrijk onderdeel van de gemaakte prestatieafspraken betreft de tijdigheid en volledigheid van de gegevensoverdracht van CWI richting gemeenten respectievelijk UWV. CWI heeft op die onderdelen in 2003 voldaan aan de gestelde streefwaarde van 80%, waarbij wel het voorbehoud gemaakt moet worden dat de volledigheid in 2003 nog niet eenduidig kon worden vastgesteld (dit wordt ook door de Inspectie aangegeven). Oorzaak hiervan is dat definities nog niet goed op elkaar zijn aangepast. CWI, UWV en gemeenten werken samen aan kwaliteitsverbeteringen voor de metingen van de tijdigheid en volledigheid. Op de initiatieven met betrekking tot de overdracht van reïntegratieadviezen (o.a. «warme overdracht» en wederkerigheid) is in paragraaf 2.1 al ingegaan.

CWI heeft op dit moment een landelijke service niveau overeenkomst (SNO) met UWV afgesloten. Ruim 80% van de CWI-vestigingen heeft een SNO met gemeenten gerealiseerd. Op dit moment vindt overleg plaats over het omzetten van de huidige SNO's in prestatiecontracten, conform de invulling van de motie Verburg (Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 100). In deze prestatiecontracten, die gelden voor het jaar 2004, wordt nog specifiek ingegaan op de wederkerigheid in informatievoorziening (terugkoppeling over kennisgevingen en reïntegratieadviezen) en wordt een geschillenregeling opgenomen.

UWV heeft met meer dan 100 gemeenten overleg geopend over de samenwerking bij reïntegratie. Met de vier grootste gemeenten en meer dan zestig andere gemeenten heeft UWV afspraken gemaakt over thema's als de gezamenlijke aanpak van reïntegratie in samenloop situaties Abw-WAO en de inzet van sociale activering voor cliënten van UWV. UWV en gemeenten hebben gezamenlijk de best practices voor de samenloop van bijstand en WAO in kaart gebracht en hiervoor een stappenplan ontwikkeld.

Een groot aantal CWI's en gemeenten heeft afspraken gemaakt over de dienstverlening aan jongeren die zich in het kader van de WWB melden. Kenmerk van deze afspraken is dat de jongeren vooralsnog geen uitkering ontvangen, aangezien zij meteen aan de slag moeten kunnen. Ook de vormgeving van bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en) kan een impuls geven aan de lokale samenwerking. Er is sprake van een bedrijfs-

verzamelgebouw indien CWI, UWV en de gemeente(n) een deel van hun klantcontacten in samenwerking op locatie van CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen. Uit een inventarisatie uit maart 2004 blijkt dat er 37 bedrijfsverzamelgebouwen operationeel zijn en er slechts in vijf van de 110 CWI-gemeenten niet wordt gewerkt aan een BVG.

CWI heeft onderzoek gedaan onder de ketenpartners over klanttevredenheid: UWV gaf een 6,2 en gemeenten een 5,9. Dit is allebei onder de norm van een 7. CWI, UWV en gemeenten gaan in 2004 de bestaande onderzoeken naar klanttevredenheid uitbreiden met onderzoeken naar klanttevredenheid in de keten.

Ook op het vlak van Keten-ICT zijn belangrijke stappen gezet. Zie hiervoor paragraaf 6.

#### *Lokale en regionale samenwerking*

Parallel aan de uitvoering van het landelijke Programma Ketenresultaten ontwikkelt de samenwerking op lokaal en regionaal niveau zich voortvarend. Het aantal lokale situaties waarin CWI, UWV en gemeenten de beste vorm van samenwerking zoeken en kiezen neemt steeds verder toe. Structuurdiscussies maken plaats voor de uitwisseling van best practices. Lokale en regionale overlegvormen geven inzicht en verbinding en dragen bij aan het wederzijds begrip. Zij bewijzen hun waarde door landelijke kaders en lokale afspraken met elkaar in balans te brengen.

In 2003 hebben gemeenten veel tijd en energie gestoken in de voorbereiding op de implementatie van de WWB. Dit blijkt van invloed te zijn op investeringen van gemeenten in de ketensamenwerking. Positief is dat CWI en UWV betrokken worden bij de implementatie van de WWB. Met de invoering van de WWB is het belang van gemeenten om te investeren in het optimaliseren van de samenwerking met UWV en CWI verder toegenomen.

#### *Aansluiting SVB op de keten*

Ook de SVB maakt deel uit van de keten van werk en inkomen. Gemeenten hebben een taak in de reïntegratie van mensen met een Anw-uitkering. De SVB dient daartoe gegevens van Anw-gerechtigden aan gemeenten te leveren. Daarnaast moeten gegevens tussen gemeenten en de SVB worden uitgewisseld als het gaat om AOW-ers met onvolledig pensioen, die aanvulling op hun pensioen vanuit de bijstand genieten. De gegevensuitwisseling tussen de SVB en gemeenten komt moeizaam op gang. Eind 2003 zijn afspraken gemaakt tussen SVB en gemeenten over een voorlopige voorziening. In 2004 moet een structurele oplossing worden gevonden en geïmplementeerd.

Ten einde gegevensuitwisseling met de ketenpartners gestructureerd plaats te doen vinden, dient de SVB in samenwerking met de SUWI-organisaties aansluiting te zoeken bij de totstandkoming van faciliteiten die informatieuitwisseling in de keten mogelijk maken, waaronder Suwinet. De staatssecretaris heeft de SVB hiertoe verzocht. Daarnaast is het van belang dat de SVB actief participeert in overleggen waarin ketenafspraken worden gemaakt. De SVB zal daarom worden betrokken bij het Algemeen Ketenoverleg (AKO).

#### *5.6 Conclusie implementatie*

Bij invoering van de Wet SUWI is aangegeven dat de implementatie per 1 januari 2006 grotendeels moet zijn afgerond. Geconstateerd kan worden dat de organisaties op schema liggen met de implementatie. Voor UWV geldt dat enkele transformatieprocessen eind 2005 nog niet volledig zullen

zijn afgerond. De te wijzigen werkprocessen van UWV worden mede beïnvloed door de beleidswijzigingen die UWV parallel aan de implementatie van SUWI dient voor te bereiden en implementeren. Onder andere als gevolg hiervan zal de opbouw van UWV tijdens de beoordeling van het ontwerp jaarplan 2005 veel aandacht moeten krijgen. De transformatie van CWI verloopt volgens planning.

#### *Ketensamenwerking*

Vanaf de start van SUWI is belangrijke vooruitgang geboekt in de totstandbrenging van de ketensamenwerking. Op landelijk niveau is gewerkt aan randvoorwaardelijke kaders en producten; de feitelijke samenwerking komt vooral op lokaal en regionaal niveau tot stand. De lokale uitvoerders blijken zich bewust van de noodzaak tot optimalisatie van de samenwerking ten behoeve van zowel het gezamenlijke als het eigen resultaat. Discussies over onmogelijkheden en belemmeringen maken plaats voor het maken van afspraken binnen de mogelijkheden. Best practices hebben een voorbeeldfunctie en krijgen zowel landelijk als lokaal en regionaal de verdiende aandacht. Het huidige inzicht in de zich ontwikkelende praktijk dient als basis voor de koers en agenda voor de komende jaren (zie paragraaf 9.2).

## **6. ICT**

In de vorige paragrafen zijn de prestaties van de uitvoeringsorganisaties afgezet tegen de drie hoofdoelen van de Wet SUWI en is ingegaan op de implementatie van SUWI. Gezien het belang van ICT als ondersteunend instrument is ervoor gekozen de voortgang bij de ontwikkeling en implementatie van ICT-ondersteuning en het oordeel hierover apart aandacht te geven.

Ook het oordeel over ICT wordt gezien in het licht van de bijdrage die het moet leveren aan de uiteindelijke doelen van SUWI, in samenhang met het algehele transformatieproces. ICT is immers geen doel op zich, maar een middel om bij te dragen aan de SUWI-doelen. Bij het oordeel wordt zowel gekeken naar de inzet van ICT in de afzonderlijke organisaties als naar de rol van ICT in de ketensamenwerking. Mede gelet op de informatiebehoefte van de Tweede Kamer heeft de staatssecretaris ter ondersteuning van de oordeelsvorming aan de Inspectie gevraagd onderzoek te doen naar een aantal belangrijke ICT-projecten. De bevindingen van de Inspectie zijn in deze paragraaf verwerkt. Daarnaast is in deze paragraaf ook gebruik gemaakt van de bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa over ketensamenwerking.

### *6.1 Resultaten*

De uitgangspunten voor de ontwikkeling van het ICT-beleid voor het SUWI-stelsel zijn door de toenmalige Veranderorganisatie SUWI in januari 2001 neergelegd in het Beleidsplan ICT (bijlage 12 bij Grofonderwerp SUWI, bijgevoegd 1 bij Kamerstukken II, 2000/2001, 26 448 nr. 19). Destijds werd onderscheid gemaakt in prioriteiten voor de korte en lange termijn. Hiermee werd onderkend dat de implementatie van SUWI dermate complex is dat parallel aan het ontwikkelen van nieuwe systemen ook pragmatisch van bestaande systemen gebruik moest worden gemaakt. De in het beleidsplan geschetste aanpak en uitgangspunten zijn sindsdien uitgewerkt in de transformatieplannen van de zelfstandige bestuursorganen (zbo's) en voor de ketensamenwerking in het Programma Ketenresultaten 2003–2004. De aanpak gaat uit van een grote mate van zelfstandigheid van organisaties (UWV, CWI en gemeenten) waar het hun eigen ICT-voorzieningen betreft. Deze systemen zijn primair de verantwoordelijkheid van (de raden van bestuur van) deze organisaties zelf. In het kader van de transformatie SUWI zijn met CWI en UWV prestatie-afspraken



gemaakt over onder meer ICT-aanpassingen. De toetsing door de minister concentreert zich daarbij op beoogde output en prestaties en op «managerial» aspecten, zoals hoe zijn de plannen tot stand gekomen en onderbouwd, hoe wordt de beheersing ingericht, is rekening gehouden met gestelde kaders en ketenaspecten. Het zbo dient hierover op adequate wijze verantwoording af te leggen.

Voor de keten-ICT-voorzieningen heeft de minister een aanvullende, standaardiserende rol. Zo zijn de standaards ten aanzien van gegevens en techniek vastgelegd in de SUWI-regelgeving (stelselontwerp, beveiligingsbeleid en gegevensregister Suwinet). Daarnaast reguleert en financiert de minister de beheer- en ondersteuningsorganisaties voor het gegevensverkeer zoals het BKWI en het IB. Hiermee zijn de randvoorwaarden gecreëerd waarbinnen CWI, UWV en de gemeenten tot afspraken over ICT-voorzieningen kunnen komen. Eind 2002 hebben de bewindslieden de zbo's en gemeenten aangesproken op hun verantwoordelijkheid om ketensamenwerking concreter vorm te geven. Met de totstandkoming van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 is een belangrijke stap gezet in het vormgeven van de ministeriële verantwoordelijkheid op het gebied van de samenwerking in de keten. Dit houdt overigens niet tegen dat het denken over de beste vormgeving van de ketensamenwerking inmiddels is voortgeschreden. Hierop wordt in paragraaf 9 nader ingegaan.

#### *UWV*

Het ICT-beleid van UWV is vastgelegd in het document «Van UWV-Kompas naar ICT-koers», dat tevens het veranderingsproces voor de komende periode beschrijft. UWV richt zich op uitfasering van systemen en toewerken naar doelsystemen, het inrichten van een modern klantgericht frontoffice en het verkrijgen van een generieke bedrijfs-ondersteuning op basis van een centrale bedrijfsarchitectuur. Het UWV geeft in het jaarverslag 2003 te kennen dat het fusieproces op schema ligt. De uniformering van processen vordert gestaag evenals het beperken van het aantal ondersteunende systemen.

In de rapportage nulmeting plus één (mei 2003) geeft UWV aan dat de in de nulmeting van 2002 gesignaleerde risico's op het gebied van informatiemanagement en gegevensverkeer in voldoende mate beheerst worden. De Inspectie geeft overigens aan dat er sprake is van een ontwikkelproces waarin nog stappen moeten worden gezet om tot het vereiste niveau van risicobeheersing te komen. Met ICT-dienstverleners zijn door UWV afspraken gemaakt over te leveren prestaties in service niveau overeenkomsten. Tevens is afgesproken dat er per leverancier een zogeheten «Third Party Mededeling» wordt opgesteld, een onafhankelijk oordeel over de kwaliteit van de ICT-beheerorganisatie bij de leverancier. De Inspectie geeft aan onzekerheden te zien bij de kosten en opleverdatum van geplande projecten, met een reëel risico van uitloop dan wel overschrijding van kosten. Het gaat hierbij om omvangrijke projecten met veel onderlinge afhankelijkheden wat de beheersing en sturing compliceert. UWV verkeert momenteel in de fase waarin na de voorbereidingen de daadwerkelijke bouw en implementatie aan de orde is. Hierdoor zullen de inspanningen en de risico's meer zichtbaar worden dan tot nu toe.

#### *CWI*

CWI ontwikkelt voorzieningen ter ondersteuning van de keten (intake) en de eigen bemiddelingstaken, en richt zich op een duurzame infrastructuur ter vervanging van de oude Arbvo-systemen. Twee projecten die CWI daartoe uitvoert zijn de Herstructurering Vacature Service (ondersteuning van vacature en matchingsproces evenals het werkgeversproces) en Sonar (ondersteuning van het primaire proces rond de werkzoekende). Sonar is als nieuw primair-processysteem in ontwikkeling. Ook de functionaliteit van de digitale formulieren, die momenteel in gebruik zijn ter

ondersteuning van de intake-functie, zal worden ondergebracht binnen Sonar. Volgens de planning van CWI zal het project Sonar medio 2005 worden afgerond. Mede door het oordeel van de Inspectie is CWI gevraagd om het risico van het mogelijk uitlopen van de planning en van de kosten zo goed mogelijk te beheersen. Een belangrijk risico ligt mogelijk in de vulling van het nieuwe systeem als gevolg van de bestandsvervuiling van het huidige systeem. Gezien het belang van Sonar voor de betrouwbaarheid van de gegevens, is CWI door de minister gevraagd daar de noodzakelijke aandacht aan te besteden.

Daarnaast is CWI bezig met uitbreiding van de dienstverlening via internet en de ontwikkeling van de site werk.nl als toegang voor werkzoekenden en werkgevers. Met de vernieuwing van de basisbedrijfsarchitectuur is een solide basis gelegd voor de nieuwe ICT-structuur. Werk.nl is een modern en klantvriendelijk instrument voor advies, bemiddelingstaken en in de toekomst ook elektronische inschrijving bij CWI. Het systeem is via internet beschikbaar voor zowel werkzoekenden als werkgevers. De ondersteuning van de dienstverlening via internet en de verdere ontwikkeling van de site werk.nl zal eind 2005 afgerond worden.

#### *Gegevensverkeer tussen de organisaties in de SUWI-keten*

Suwinet is een gemeenschappelijk infrastructuur voor gegevensuitwisseling tussen de ketenpartijen, dat de functionaliteiten Inkijk, Meldingen en Mail kent. Vanaf het begin van SUWI in 2002 is de Suwinet-Inkijk operationeel. Dit wordt door de ketenpartners als een nuttig instrument ervaren. In het kader van het Ketenprogramma is de Inkijk de afgelopen periode verder uitgebreid en verbeterd (aansluiten van gemeenten, inkijk op gegevens bij het Inlichtingenbureau, verdere functionele, technische en beheersmatige verbeteringen). Op 31 december 2003 bedroeg het aantal gebruikers in totaal 18 831, tegen 11 581 op 1 januari 2003. De ketenpartners werken de werkproceskoppelingen uit in nauwe samenhang met de ontwikkeling en beproefing van het CWI-systeem Sonar. De realisatie zoals voorzien in het ketenprogramma ligt achter op schema, zodat niet alle koppelingen in 2004 worden opgeleverd en geïmplementeerd. De besloten Suwinet-Mail tussen gemeenten, CWI en UWV wordt volgens planning medio 2004 gerealiseerd.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) ondersteunt het beheer en de ontwikkeling van de afspraken en voorzieningen voor gegevensuitwisseling. BKWI is organisatorisch onderdeel van de CWI. Voor gemeenten is het Inlichtingenbureau ingesteld als schakelpunt voor gegevensuitwisseling. De nieuwbouw en aanpassing van het Inlichtingenbureau tot sectorloket voor gemeenten ligt op schema. De Inspectie bevestigt dit beeld.

De voortgang van enkele ondersteunende projecten is minder dan gepland. Dit betreft de totstandkoming van een keten-architectuur, en de inrichting van het Coördinatiepunt ICT-regie gemeenten. Overigens is dit coördinatiepunt momenteel voluit operationeel en betrokken bij de ketenprojecten.

Bij de ICT-projecten die zich vooral richten op samenwerking geeft de Inspectie aan dat een gedeelde visie en architectuur als basis voor de samenwerking voor een belangrijk deel ontbreekt. Daarnaast missen volgens de Inspectie de afspraken en het beeld van de voortgang de noodzakelijke scherpte. De Inspectie ziet een grote mate van onzekerheid voor het op te leveren resultaat bij de realisatie van het programma ketenresultaten 2003–2004.

#### *ICT-kosten*

Tijdens het Algemeen Overleg op 19 juni 2003 zijn vragen gesteld over de ICT-kosten van de SUWI-organisaties. Uit de jaarverslagen 2003 blijkt dat in dat jaar de automatiseringskosten van CWI € 56 mln, van UWV € 313

mIn en van SVB € 15 mln bedragen. De automatiseringskosten bedragen als percentage van de totale uitvoeringskosten 14% bij CWI, 17% bij UWV en 7% bij SVB. In de automatiseringskosten van CWI zijn ook kosten opgenomen voor de vervanging van de primaire informatiesystemen van CWI (de eerder genoemde projecten Sonar en HVS). Bij UWV zijn kosten meegenomen voor het uniformeren van de geautomatiseerde systemen (migratie- en transformatieprojecten).

#### *Belgische Kruispuntbank*

Bij de behandeling van de SZW-begroting 2004 in december 2003 heeft de minister toegezegd leerervaringen bij de ontwikkeling van de Belgische Kruispuntbank te leggen naast de ontwikkelingen in het SUWI-stelsel. In een bijlage bij deze evaluatie wordt aan deze toezegging voldaan. De conclusie is dat in beide landen dezelfde doelen worden beoogd en voor een groot deel dezelfde principes voor de informatievoorziening worden gehanteerd. Kernbegrippen zijn eenmalige aanlevering van gegevens door burgers en bedrijven en hergebruik ervan door publieke uitvoerders via een stelsel van authentiek registraties en met gebruik van gestandaardiseerde en beveiligde infrastructuur. De verschillen zitten hem vooral in de wijze van organiseren. Daarnaast is België eerder gestart, en daardoor een stuk verder met de realisering van de doelen.

### *6.2 Beoordeling*

#### *Inzet van ICT binnen de organisaties*

De ontwikkeling van ICT-systemen is primair de verantwoordelijkheid van (de Raden van bestuur) van deze organisaties zelf. In het kader van de implementatie van de Wet SUWI zijn met CWI en UWV prestatie-afspraken gemaakt over onder meer ICT-aanpassingen. Op het moment van deze tussenevaluatie zijn veel projecten in uitvoering bij de zbo's, waarvan de eindresultaten nog niet bereikt zijn. Een oordeel over de ICT-ondersteuning bij de zbo's heeft dan ook sterk betrekking op voortgang, opzet en beheersing van de ingezette trajecten. Dit weerspiegelt zich in het ICT-rapport van de Inspectie.

Mede op basis van het IWI-rapport wordt geconstateerd dat CWI goed op weg is met de modernisering van de informatiehuishouding. De realisatie van Sonar biedt een goede basis om de eigen processen en de ketensamenwerking te optimaliseren. De realisatie en de daadwerkelijke implementatie van Sonar op alle vestigingen zal overigens nog een complex traject zijn.

Het beeld van de Inspectie van een UWV dat alle zeilen moet bijzetten om de complexiteit van de veranderingsopdracht ICT (inclusief het wetsvoorstel Walvis) in goede banen te leiden wordt gedeeld. Dit moet in het bredere kader geplaatst van de veranderingen die binnen UWV worden doorgevoerd. Om de samenhang tussen alle projecten te bewaken heeft het UWV een ICT-beleidsdocument «Van UWV-kompas naar ICT-koers» opgeleverd en moet de ICTreferentiearchitectuur een eenduidige aanpak mogelijk maken.

De Inspectie geeft aan dat de beheersing van risico's door de ketenpartners vanwege de fase waarin de onderzochte ICT-projecten zich bevinden, moeilijk te beoordelen is. De beheersing daarvan is dus vitaal punt van aandacht, met name wanneer die in de realisatiefase komen. Met de uitvoeringsorganisaties is afgesproken dat zij de nodige maatregelen nemen om de door de Inspectie geconstateerde ICT-risico's te ondervangen en de minister en de Inspectie daarover zo transparant mogelijk op de hoogte houden. Dit is tevens in de bestuurlijke overleggen met de Raden van bestuur aan de orde geweest.

### *ICT-ondersteuning tussen de organisaties*

De ontwikkeling van de ketensamenwerking op het terrein van werk en inkomen is een groeiproces (zie ook paragraaf 5). Dit weerspiegelt zich in de keteninformatisering. De Inspectie concludeert terecht dat de gemaakte afspraken omtrent te behalen resultaten niet (alle) scherp meetbaar waren. Ook is het tempo van de totstandkoming achtergebleven bij de planning. Bij de beoordeling hiervan speelt mee dat het realiseren van keteninformatisering complex en risicovol is, omdat zowel de ketenprocessen als de ICT-huishouding binnen de organisaties hun definitieve vorm nog niet hebben gevonden. Dit wordt mede veroorzaakt door de wens van gemeenten voor regionaal maatwerk. De partijen hebben inmiddels gezamenlijk scherpere afspraken gemaakt, in afstemming met de organisatie-interne prioriteiten. Dat er nog geen gezamenlijke visie was over een ketenarchitectuur, zoals de Inspectie constateert, acht de minister, gelet op het hiervoor geschetste ontwikkelingsproces van de ketensamenwerking, te billijken. ICT kan een belangrijke bijdrage leveren aan de ketensamenwerking, maar kan niet in de plaats treden van adequate afspraken over de gezamenlijke dienstverlening. Voor de lopende projecten is het van belang te constateren dat partijen nauw samenwerken bij de totstandkoming van de koppelingen, waarbij de aanpak zich concentreert op lokale uitwerking en beproeving in samenhang met de proeftuin-gewijze ontwikkeling van Sonar bij CWI. Inrichting van ICT-koppelingen houdt zo nauwe aansluiting met de procesinrichting en de ervaring en werkwijze van medewerkers. Landelijke implementatie is aan de orde wanneer de toegevoegde waarde en werking zich op locatie heeft bewezen. Dit principe is ook voor de toekomstige ontwikkeling van belang (zie paragraaf 9.2).

De ketenpartners hebben aangegeven dat BKWI, als beheer- en ontwikkelorganisatie de SUWI-keteninformatisering, een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van de samenwerking en de gegevensuitwisseling in de keten. De minister ziet dan ook geen aanleiding de gemaakte keuze rond ophanging van BKWI bij CWI te wijzigen. In de integrale evaluatie van de Wet SUWI in 2006 zal de ondersteuningstructuur (BKWI, IB en het Coördinatiepunt ICT-regie gemeenten) overigens expliciet worden betrokken.

### *6.3 Conclusie ICT*

De ontwikkeling van de ketensamenwerking is een groeimodel. Dit weerspiegelt zich in de voortgang van de keteninformatisering. Tot nu toe is het tempo van de totstandkoming achtergebleven bij de planning. Ook de visie ten aanzien van de ketenarchitectuur is vertraagd. Belangrijke oorzaak hiervoor is dat de aandacht van de individuele ketenpartners in 2002 en 2003 vooral uitging naar de eigen processen en systemen. Deze dienen enigszins stabiel te zijn voordat de koppelingen kunnen worden gelegd. Daarnaast is de ICT-ondersteuning van de ketensamenwerking volgend op de afspraken over de inrichting van de samenwerking. De partijen hebben gezamenlijk aanscherping en verduidelijking van afspraken aangebracht, in afstemming met de organisatie-interne prioriteiten. Voor de lopende projecten is het van belang te constateren dat partijen nauw samenwerken bij de totstandkoming van de koppelingen, waarbij de aanpak zich concentreert op lokale uitwerking en beproeving in samenhang met de proeftuin-gewijze ontwikkeling van Sonar bij CWI. Mede op basis van het IWI-rapport wordt geconstateerd dat CWI goed op weg is met de modernisering van de informatiehuishouding. De realisatie van Sonar biedt een goede basis om de eigen processen en de ketensamenwerking te optimaliseren. Het beeld van de Inspectie van een UWV dat alle zeilen moet bijzetten om de complexiteit van de veranderingsopdracht ICT (inclusief het wetsvoorstel Walvis) in goede banen te leiden

wordt gedeeld. Dit moet in het bredere kader geplaatst van de veranderingen die binnen UWV worden doorgevoerd.

Aan de uitvoeringsorganisaties is verzocht de nodige maatregelen te nemen om de door de Inspectie geconstateerde ICT-risico's te onderwerpen en te beheersen.

## **7. Bedrijfsvoering en verantwoording**

Randvoorwaardelijk voor het boeken van resultaten door de SUWI-organisaties is een gedegen interne bedrijfsvoering en deugdelijke verantwoording daarover. De rol van de minister bij de interne bedrijfsvoering is beperkt, mits hij kan vertrouwen op het interne toezicht.

### *7.1 Bedrijfsvoering*

Het afgelopen jaar is in Tweede Kamer regelmatig het onderwerp huisvesting UWV aan de orde geweest. In reactie hierop heeft de minister het instrumentarium voor sturing en toezicht herijkt. Daarbij is ook verkend wat de rolverdeling bij het toezicht op de bedrijfsvoering van de uitvoeringsorganisaties zou moeten zijn. De weerslag hiervan is verwoord in de brief van 30 maart 2004 aan de Tweede Kamer. Transparantie, volledige en betrouwbare informatie, heldere rollen, duidelijke spelregels en soberheid vormen hiervan de sleutelwoorden. Het vormgeven van integriteitsbeleid binnen de organisaties vormt daar een onderdeel van. Deze nieuwe aanpak met heldere kaders voor de uitvoering moet leiden tot een aantoonbare verbetering van de prestaties van de uitvoering. Het interne toezicht moet materieel versterkt worden. Om de «checks and balances» binnen het zbo beter te laten werken dient de Raad van advies naast de adviesfunctie een signaleringsfunctie jegens de Raad van bestuur te ontwikkelen. De Raad van advies moet vanuit een pro-actieve houding signalen afgeven aan de Raad van bestuur. De aandacht van de Raad van advies zou daarbij tevens moeten uitgaan naar bedrijfsvoeringsaspecten en het financieel beleid.

Vanaf 2004 zullen de jaarverslagen bij alle zbo's een zogeheten mededeling over de bedrijfsvoering bevatten. Daarin wordt onder andere ingegaan op de aandachtspunten die gedurende de uitvoering van bedrijfsprocessen naar voren zijn gekomen en de daarvoor te treffen verbetermaatregelen.

### *CWI*

De Beleid- en Control-cyclus is begin 2003 herijkt en verder verstevigd in de gehele organisatie. In de vernieuwde B&C-cyclus zijn de invalshoeken prestatie-indicatoren, productie, personeel en financiën met elkaar verbonden. De cyclus beoogt integrale sturing op al deze invalshoeken te realiseren. Via drie plateaus wordt het financieel beheer op orde gebracht. In de eerste helft van 2003 zijn de eerste twee plateaus bereikt. Op basis van de verantwoording van CWI, een evaluatie door een extern bureau en de bevindingen van de Inspectie concludeert de minister dat CWI het financieel beheer tot en met tweede plateau op orde heeft. Daarmee is in 2003 belangrijke vooruitgang geboekt ten opzichte van 2002. Bij de werking van het financieel beheer dienen echter nog belangrijke stappen gezet te worden om plateau 3 te bereiken. Plateau 3 zal voor 1 januari 2006 bereikt worden. De minister heeft CWI gevraagd meetbare plannen op te stellen ter verbetering van het financieel beheer. Verder is in 2003 een traject gestart om de kwaliteit van het management en uitvoerend personeel te verbeteren. Tenslotte zijn activiteiten ondernomen leidend tot een substantiële verlaging van het ziekteverzuimpercentage.

### *UWV*

Om zicht te krijgen op de risico's bij de opbouw van UWV en een ongestoorde uitvoering heeft UWV in 2002 een nulmeting laten uitvoeren. In 2003 is deze gevolgd door de nulmeting plus één. Uit de nulmeting plus één blijkt dat de in de nulmeting gesignaleerde risico's voor een belangrijk deel zijn weggenomen en dat de overige voldoende worden beheerst. Om de kwaliteit van de uitvoering duurzaam te borgen wil UWV in 2005 voor de gehele organisatie een ISO-kwaliteitscertificaat 9001 verwerven. Hiertoe worden onder meer door de hele organisatie kwaliteitsinstrumenten ingezet. In 2003 zijn er enkele pilots uitgevoerd met betrekking tot het doorlichten van bedrijfsonderdelen op aspecten als: doelmatigheid, financieel beheer, personeelsbeleid, cultuur. In 2004 krijgt dit een programmatisch karakter.

In het verlengde van de planning- en controlcyclus stellen de bedrijfsonderdelen binnen UWV een eigen jaarplan en begroting op. Op deze manier bepaalt UWV de bijdragen per bedrijfsonderdeel aan het realiseren van bedrijfsdoelen.

Om de kwaliteit van de bedrijfsvoering te kunnen garanderen is personeel uiteraard van het grootste belang. UWV is zich bewust van het belang van een goed toegerust, gemotiveerd, flexibel en gezond personeelsbestand. Uit een in 2003 gehouden werkbelevingsonderzoek blijkt dat medewerkers het werken bij UWV met een 7 waarderen, ondanks de met de UWV-vorming gepaard gaande onzekerheid.

### *SVB*

SVB heeft over 2002 een aanzet gegeven voor een mededeling bedrijfsvoering. In het Jaarverslag SVB 2003 is voor het eerst een beschrijvende mededeling bedrijfsvoering opgenomen. De mededeling is gebaseerd op een risicobenadering. In het begrotingsjaar 2003 heeft de SVB op gestructureerde wijze aandacht besteed aan de bedrijfsvoering. Er is een systematisch proces ontstaan van beleidsbepaling, vertaling naar doelen en activiteiten voor organisatieonderdelen, monitoring van de uitvoering daarvan en bijsturing als daar aanleiding voor was. Met de mededeling bedrijfsvoering wordt, zoals ook de Inspectie constateert, het risicomanagement, zoals dat aangehaald wordt in kaders binnen de rijksoverheid, op een goede wijze ingevuld.

Over 2004 verwacht SVB een mededeling bedrijfsvoering te kunnen opleveren die de bedrijfsvoering integraal afdekt.

### *BKWI*

In 2003 is aandacht besteed aan de verdere implementatie en beschrijving van administratieve procedures. Het identificeren en beheersen van risico's is in toenemende mate onderdeel van de bedrijfsvoering. Voor alle nieuwe informatiesystemen wordt door BKWI een risico-analyse uitgevoerd onder coördinatie van de Security Officer. In 2003 is begonnen met analyse van Suwinet Mail. In 2004 zal een risico-analyse worden gemaakt voor Suwinet als geheel.

### *Inlichtingenbureau*

Het IB heeft vooruitgang geboekt bij het «in control» zijn. Dat neemt echter niet weg dat verdere verbeteringen nodig zijn, zoals IB zelf ook erkent. Een belangrijk aandachtspunt voor de minister is de versterking van de organisatie, met name de bedrijfsvoering. Nog in 2004 dient een belangrijke eerste stap gezet te worden.

## *7.2 Kwaliteit gegevens*

De kwaliteit van de informatie die in de planning- en controlcyclus door het zbo wordt opgeleverd, mag niet voor twijfel vatbaar zijn. De jaarreke-

ning dient vergezeld te gaan van een accountantsverklaring omtrent de getrouwheid en rechtmatigheid. In het verslag van bevindingen gaat de accountant in op de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de informatie in het jaarverslag.

De uitvoeringsorganisaties zijn zelf bestuurlijk verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens. De minister verwacht van de organisaties dat deze de kwaliteitsborging vorm geven.

#### *CWI*

CWI constateert dat er problemen zijn met de kwaliteit van de (bestuurlijke) informatievoorziening. De juistheid en volledigheid van de bestuurlijke informatievoorziening hebben ook de bijzondere aandacht van de minister.

De minister stelt vast dat er een risico blijft bestaan ten aanzien van het proces van totstandkoming en registratie van gegevens uit de verantwoordings-, management- en stuurinformatie. CWI heeft aangegeven in de eerste helft van 2004 een nulmeting te zullen verrichten, teneinde realistische normen te kunnen formuleren omtrent volledigheid en betrouwbaarheid van de registratie van de productiegegevens. Voor zover de betrouwbaarheid en volledigheid op dit moment nog niet 100% gegarandeerd kunnen worden, is CWI gevraagd in 2004 via een plan van aanpak met duidelijk meetbare mijlpalen aan te geven welke verbeteracties in 2004 en 2005 ondernomen zullen worden opdat in 2006 deze garantie wel gegeven kan worden. CWI dient de resultaten van de eerdergenoemde nulmeting, met de daarbij geformuleerde realistische streefwaarden, in het plan van aanpak te verwerken. Tevens is CWI gevraagd daarin de activiteiten op te nemen die het in 2004 en 2005 zal ondernemen ter verbetering van de gegevensverwerking. Daarbij wordt vooral gedacht aan de verbetering van de informatiebeveiliging. Deze moet ertoe leiden dat de EDP-auditor over het jaar 2005 een positief oordeel over de opzet en de werking kan afgeven.

In 2003 zijn door CWI wel diverse maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening te borgen. Daarbij ging het onder meer om audits, kwaliteitsmetingen, onderzoek, prestatieanalyses en bijstellingen van de registratieregel.

#### *UWV*

De kwaliteit van de informatievoorziening door UWV schiet nog te kort. Het is van belang dat hierin verbeteringen optreden, omdat goede informatievoorziening van belang is voor een goede werking van het systeem van sturing, uitvoering en toezicht.

Een eerste verbetering is dat de interne accountant van UWV, zij het op een beperkt aantal onderdelen, aandacht heeft gegeven aan de ordelijke totstandkoming van informatie in het jaarverslag. Aan UWV is gevraagd op dit terrein forse inspanningen te leveren om te voldoen aan het afgesproken groeitraject naar 2005. Via de kwartaalverslagen wordt de minister op de hoogte gehouden van de vorderingen.

#### *SVB*

De staatssecretaris oordeelt positief over de kwaliteit van de informatievoorziening door de SVB. De informatie in het jaarverslag is op een ordelijke en controleerbare wijze tot stand gekomen. Wel zijn ten aanzien van de borging van de kwaliteit van de kwantitatieve stuur- en verantwoordingsinformatie nog verbeteringen wenselijk. De SVB heeft daartoe in 2003 aandacht besteed aan de versterking van de controlketen. De komende periode zal verder gewerkt worden aan het verhogen van de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie.

### *7.3 Kwaliteit verantwoording*

De kwaliteit van de verantwoording van de uitvoeringsorganisaties ontwikkelt zich, maar moet zich nog verder ontwikkelen. Dit vraagt niet alleen om een deugdelijke bestuurlijke verantwoording maar ook een actieve rol van de Raden van bestuur bij de informatievoorziening richting minister.

#### *CWI*

Bestuurlijke verantwoording vindt met name plaats over de met CWI afgesproken set van prestatie-indicatoren. Om goed inzicht te verkrijgen in de relatie tussen de te leveren inspanningen, de invloed van externe factoren en de resultaten, is CWI in 2003 gestart met het ontwikkelen van een verklaringsmodel. De minister ziet dit model met belangstelling tegemoet.

Over de verantwoording door CWI is de minister van oordeel dat deze nog niet aan de VBTB-eisen voldoet. Dit houdt in dat inzicht ontbreekt in de samenhang tussen wat is beoogd, welke activiteiten daarvoor zijn ondernomen, wat de behaalde resultaten zijn, wat de relatie is met externe factoren en wat dat heeft gekost of gaat kosten. Ook worden in de verschillende verantwoordingsrapportages nog vaak verbeteracties gemist bij constatering dat zaken niet goed lopen.

#### *UWV*

Het jaarverslag van UWV voldoet nog niet aan de VBTB-systematiek. Het is van belang dat de betrouwbaarheid en de volledigheid van de verantwoordingsinformatie in de komende periode verder verbetert en daarmee aan de VBTB-eisen voldoet, omdat dit voor een goede werking van het systeem van sturing, uitvoering en toezicht essentieel is. Uiterlijk met ingang van 1 januari 2006 moet de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de verantwoordingsinformatie volledig gegarandeerd zijn.

#### *SVB*

De opzet en inhoud van de jaarverantwoording vormen een goede basis om uit te groeien tot een bestuurlijke verantwoording. De verantwoording is helder en volgens de principes van VBTB ingevuld.

#### *BKWI*

Het jaarverslag van BKWI over 2003 is redelijk omvangrijk. Aandachtspunt voor het jaarverslag 2004 is de aansluiting tussen verantwoording van activiteiten, resultaten en financiële informatie en de omvang van het jaarverslag.

#### *Inlichtingenbureau*

De verantwoording door het Inlichtingenbureau heeft grotendeels volgens het model verantwoording plaatsgevonden. Ook de verantwoording door IB voldoet echter nog niet aan de VBTB-eisen.

### *7.4 Conclusie bedrijfsvoering en verantwoording*

De minister acht de interne bedrijfsvoering en het te versterken interne toezicht daarop van groot belang voor een aantoonbare verbetering van de prestaties van de uitvoering. Hoe hard de SUWI-organisaties ook werken aan verbetering van de bedrijfsvoering en verantwoording daarover, er dienen verbeteringen geboekt te worden.

Kern daarvan vormt de transparante en betrouwbare informatievoorziening. Deze ontwikkelt zich positief, maar moet zich vooral bij CWI en UWV nog verder ontwikkelen. Voor CWI speelt verder dat het financieel beheer weliswaar is verbeterd, maar in 2004 en 2005 nog dient te verbeteren. UWV heeft met de nulmeting en de daaropvolgende nulmeting plus



één goed zicht op de aspecten in de bedrijfsvoering die om verbetering vragen. Bij de SVB is de informatievoorziening en ook de totale bedrijfsvoering op orde. Vanaf 2004 zullen de jaarverslagen bij alle zbo's een zogeheten mededeling over de bedrijfsvoering bevatten. De SVB heeft daarin al voorzien in 2003.

De verantwoording over 2003 door de uitvoeringsorganisaties is verbeterd ten opzichte van 2002 maar voldoet, met uitzondering van de SVB, nog niet aan de VBTB-eisen.

## **8. Samenvattend oordeel per organisatie**

### *8.1 Algemeen oordeel*

De uitvoeringsorganisaties hebben zich de eerste twee jaar vanaf de start van de Wet SUWI vooral gericht op het op orde krijgen van hun eigen organisatie. Er is veel aandacht uitgegaan naar de herverdeling van taken tussen de organisaties, het op orde krijgen van de eigen organisatie en de continuering van de dienstverlening. Deze interne gerichtheid ging in de eerste fase ten koste van de ketensamenwerking. Geleidelijk aan oriënteren de organisaties zich echter niet langer uitsluitend op hun interne transformatie, maar meer en meer op samenwerking met partners in de keten. De klant komt hiermee meer centraal te staan, en vanuit dat perspectief wordt de omslag naar een activerend stelsel gemaakt. Met de totstandkoming van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 is een eerste stap gezet naar versterking van de samenwerking.

Ook de Inspectie stelt in haar Jaarverslag 2003 vast dat de uitvoeringsorganisaties de risico's over het algemeen onderkennen, maar worstelen om deze ook goed te beheersen. De doelen van de Wet SUWI zijn nog niet bereikt. De huidige stand van zaken geeft volgens de Inspectie echter voldoende vertrouwen om de organisaties de tijd te bieden om door te gaan op de ingeslagen weg.

Met de totstandkoming van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 is een eerste stap gezet ter verbetering van de samenwerking. Het Programma Ketenresultaten kan gezien worden als een belangrijke impuls voor de ketensamenwerking. De ketenpartners zijn tevens van mening dat het Programma niet op alle onderdelen eenduidig en meetbaar is. Daarbij waarschuwt de Inspectie voor een te grote interne gerichtheid van de organisaties, en pleit zij voor het investeren in de samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties.

Dit pleidooi van de Inspectie ondersteunt de stappen die de ketenpartners al aan het zetten zijn, en waarop in paragraaf 9 van deze tussenevaluatie verder ingegaan wordt.

### *8.2 Centrale organisatie werk en inkomen (CWI)*

De tegenvallende economische omstandigheden in acht genomen heeft CWI in 2003 op vele terreinen vooruitgang geboekt. Zo is de dienstverlening aan werkgevers aanzienlijk verbeterd. De ontwikkeling van werk.nl draagt in grote mate bij aan het transparant maken van de arbeidsmarkt. Verder is CWI er in geslaagd de sterk toegenomen stroom aan werkzoekenden op te vangen zonder dat de tijdigheid en volledigheid van de uitkeringsintake in gevaar zijn gekomen. Daarbij dient wel geconstateerd te worden dat de vergrote inzet van capaciteit op de uitkeringsintakes ten koste is gegaan van de bemiddeling van werkzoekenden en begin 2003 van de dienstverlening aan werkgevers.

Aan CWI is verzocht de nodige maatregelen te nemen om de door de Inspectie geconstateerde ICT-risico's te ondervangen en de minister en de Inspectie daarover – vanaf het tweede kwartaalverslag van 2004 – zo transparant mogelijk op de hoogte te houden. Dit is tevens in het bestuurlijk overleg met de Raad van bestuur aan de orde geweest.

Daarnaast zijn in de bedrijfsvoering waardevolle stappen gezet richting de voltooiing van de transformatie per 1 januari 2006.

### *8.3 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)*

UWV heeft in 2003 belangrijke stappen gezet om «werk boven uitkering» tot de centrale doelstelling van UWV te maken. Het is zichtbaar dat UWV aan het omvormen is van een organisatie gericht op het tijdig verstrekken van een correcte uitkering naar een organisatie die gericht is op werk en die als dat niet lukt zorgt voor tijdelijk inkomen. Ook op het punt van de klantgerichtheid heeft UWV belangrijke stappen voorwaarts gezet. Het is van belang dat UWV voortgaat op de ingeslagen weg.

Aandachtspunt is de afgenomen rechtmatigheid in 2003. Het streven naar een meer integrale benadering van de kwaliteit van de uitvoering mag niet ten koste gaan van de rechtmatigheid. Verder voldoet de tijdigheid van de uitkeringen in een aantal gevallen niet aan de wettelijke normen. Op beide aspecten zijn door de minister inmiddels nadere afspraken met UWV gemaakt.

Aan UWV is verzocht de nodige maatregelen te nemen om de door de Inspectie geconstateerde ICT-risico's te ondervangen en de minister en de Inspectie daarover – vanaf het tweede kwartaalverslag van 2004 – zo transparant mogelijk op de hoogte te houden. Dit is tevens in het bestuurlijk overleg met de Raad van bestuur aan de orde geweest.

In 2003 is de afstemming tussen de verschillende programma's, die van belang zijn voor de opbouw van UWV en de implementatie van SUWI, verbeterd. Duidelijk is echter ook geworden dat het een gecompliceerd proces is, dat het transformatieproces onder tijdsdruk komt te staan en dat financiële problemen dreigen. UWV is in 2003 boven het budget uitgekomen. De minister heeft inmiddels met de Raad van bestuur UWV afspraken gemaakt om deze overschrijding te compenseren.

### *8.4 Sociale Verzekeringsbank (SVB)*

De resultaten van de SVB zijn in 2003 verbeterd, met name op het gebied van rechtmatigheid, tijdigheid en inzichtelijkheid van de jaarverantwoording. De onrechtmatigheidsscores zijn binnen de wettelijke kaders gebleven. Ook op het gebied van tijdigheid zijn belangrijke verbeteringen te zien. Dit neemt niet weg dat de SVB afgelopen jaar problemen heeft gekend op het terrein van de uitkeringsverstrekking, met name door opstapeling van werkvoorraden. Dit heeft gevolgen gehad voor cliënten. Tevens is de SVB verzocht in het kader van klantgerichtheid de beslistermijnen voor beschikkingen daar waar mogelijk binnen de wettelijke termijnen te bekorten. De inspanningen van de SVB op het gebied van klantgerichte dienstverlening zijn positief. Het inzichtelijk maken van de effecten van deze inspanningen behoeft de aandacht van de SVB. Tevens dient op het gebied van klanttevredenheid nog het nodige te gebeuren om de normen te halen.

De SVB is in 2003 binnen het budget gebleven. Dat is gedeeltelijk gerealiseerd door efficiënter werken, maar voor een gedeelte ook door het uitstellen van investeringen die de doelmatigheid van de organisatie ten goede kunnen komen, bijvoorbeeld investeringen in de ICT-infrastructuur. De Raad van bestuur SVB heeft zich tot op heden gericht op de realisatie van besparingen op korte termijn. De staatssecretaris acht het van belang dat de SVB verdere stappen zet gericht op een meer substantiële en structurele verlaging van het niveau van de uitvoeringskosten.

### *8.5 Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)*

BKWI heeft in 2003 een goede bijdrage geleverd aan de uitvoering van het beheer van Suwinet (Inkijk). Tevens heeft BKWI een belangrijke bijdrage

geleverd aan het faciliteren van de totstandkoming van werkproceskoppelingen en ICT in de keten. De bestuurlijke ophanging van BKWI bij één van de partijen (BKWI is onderdeel van CWI, maar is daar afzonderlijk gepositioneerd) is in dit kader geen beletsel gebleken.

#### *8.6 Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten (IB)*

Het Inlichtingenbureau heeft de kerntaken als knooppunt voor elektronische gegevensuitwisseling tussen gemeenten en andere partijen binnen en buiten het SUWI stelsel uitgevoerd en daarmee is een eerste stap in de vooruitgang geboekt. Het beheer van de huidige samenloopdetectie ten behoeve van gemeenten heeft het Inlichtingenbureau goed verricht. De interne bedrijfsvoering is nog een aandachtspunt bij de relatief nieuwe organisatie.

De samenloopsignalen leveren een bijdrage aan het handhavingsbeleid van gemeenten, maar de kwaliteit van de samenloopsignalen behoeft verdere verbetering om het handhavingsbeleid adequaat vorm te kunnen geven en gemeenten in staat te stellen besparingen op de kosten van sociale zekerheid te realiseren.

Verdere aandachtspunten zijn de sturing en beheersing van de nieuwbouw van het sectorloket systeem (SLOG-project), waarmee het Inlichtingenbureau haar kerntaak van de gegevensuitwisseling met gemeenten in het SUWI stelsel pas ten volle zal kunnen realiseren in 2005. De projectmatige inrichting en beheersing van het project waaronder de vastlegging van de interne communicatie, projectvoortgang, bewaken van mijlpalen, de beveiligingseisen en aansturing van de ICT leverancier behoeven volgens de Inspectie meer aandacht.

Het Inlichtingenbureau heeft nog een lange weg te gaan om uit te groeien van beheerorganisatie tot een organisatie die gemeenten maximaal ondersteunt door detectie van samenloop met veel nieuwe bronnen en elektronische aan- en aflevering van gegevens met andere uitvoeringsorganisaties. Een degelijke, samenhangende aanpak van dit groeitraject door het IB in samenwerking met de VNG, gemeenten en SZW is een punt van aandacht.

#### *8.7 Gemeenten*

In het kader van deze tussenevaluatie is niet gekeken naar het totale functioneren van gemeenten op het SZW-terrein, maar primair naar die aspecten die verband houden met de Wet SUWI. Dit betreft de bijdrage van gemeenten aan de ketensamenwerking en de ICT-ondersteuning daarvan en de totstandkoming van de reïntegratiemarkt.

##### *WWB en ketensamenwerking*

Door de invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) per 1 januari 2004 is ook de positie van gemeenten in de SUWI-keten veranderd. Het belang van gemeenten bij het zo snel mogelijk weer aan het werk krijgen van een bijstandsgerechtigde is immers toegenomen, en daarmee ook de eisen die gemeenten aan CWI's stellen. Gemeenten hebben daarbij uiteraard een eigen verantwoordelijkheid.

In 2003 hebben gemeenten veel tijd en energie gestoken in de voorbereiding op de implementatie van de WWB. Dit blijkt van invloed te zijn op investeringen van gemeenten in de ketensamenwerking. Positief is dat CWI en UWV betrokken worden bij de implementatie van de WWB. De Kamer ontvangt binnenkort overigens het plan van aanpak voor de evaluatie van de WWB.

Ook de samenwerking tussen CWI en gemeenten en UWV en gemeenten krijgt steeds meer vorm. Deze samenwerking krijgt mede vorm in het ontstaan van bedrijfsverzamelgebouwen in de meeste gemeenten waar een CWI gevestigd is.

### *ICT*

De minister reguleert en financiert de minister de beheer- en ondersteuningsorganisaties voor het gegevensverkeer zoals het BKWI en het IB. Hiermee zijn de randvoorwaarden gecreëerd waarbinnen CWI, UWV en de gemeenten tot afspraken over ICT-voorzieningen kunnen komen. Voor gemeenten is het Inlichtingenbureau ingesteld als schakelpunt voor gegevensuitwisseling. De nieuwbouw en aanpassing van het Inlichtingenbureau tot sectorloket voor gemeenten ligt op schema. De Inspectie bevestigt dit beeld.

Onder meer voor het creëren van één gemeentelijk aanspreekpunt op het terrein van keten-ICT, is medio 2003 besloten tot de oprichting van het Coördinatiepunt ICT-regie gemeenten. Dit coördinatiepunt is ondergebracht bij Divosa en wordt de komende twee jaar voor 50% gesubsidieerd door SZW. Het Coördinatiepunt ICT-regie gemeenten heeft sinds januari 2004 een succesvolle start gemaakt.

### *Reïntegratiemarkt*

Gemeenten zijn naast UWV de tweede grote opdrachtgever op de reïntegratiemarkt en daarmee ook een belangrijke vormgever van de markt. Het aandeel van gemeenten op de markt kenmerkt zich niet alleen door een groot aantal verschillende vragers, maar ook door een grote diversiteit in de wijze van aanbesteding, opdrachtverlening en begeleiding van de uitvoering. De Inspectie toont zich vooralsnog kritisch over de bijdrage van gemeenten aan de totstandkoming van de reïntegratiemarkt. In het derde trendonderzoek naar de werking van de reïntegratiemarkt, dat in de tweede helft van 2004 wordt gepresenteerd, zal blijken hoe het aandeel van gemeenten in de reïntegratiemarkt zich heeft ontwikkeld en welke trends waarneembaar zijn.

### *8.8 Raad voor Werk en Inkomen (RWI)*

Vooruitlopend op de integrale evaluatie van SUWI in 2006, waarin ook de taken van RWI aan de orde komen, zijn in een apart traject dit voorjaar de werkzaamheden van de RWI geëvalueerd. Over de conclusies van deze evaluatie is de Tweede Kamer per brief van 29 april 2004 door de minister geïnformeerd. Uit de evaluatie blijkt dat de RWI haar kerntaak (advisering over arbeidsmarkt, reïntegratiemarkt en werk en inkomen) goed heeft uitgevoerd. Mede op basis van de evaluatie heeft het kabinet besloten de RWI in gewijzigde vorm te handhaven, waarbij vooral een rol in de advisering over decentraal arbeidsmarktbeleid resteert.

De RWI heeft de minister specifiek geadviseerd over de accenten die naar het oordeel van de RWI in 2005 zouden moeten worden gelegd in de uitvoering. Dit advies is meegenomen in de prioriteiten die in paragraaf 9 zijn benoemd.

## **9. Visie op het SUWI-stelsel eind 2005**

In de voorgaande paragrafen is vanuit diverse invalshoeken teruggeblikt op de resultaten na twee jaar SUWI. In deze paragraaf worden de conclusies die in de oordeelsvorming zijn getrokken vertaald naar acties voor de komende twee jaar. De implementatie van de Wet SUWI dient immers op 1 januari 2006 grotendeels te zijn afgerond. Dit gegeven is leidend bij de aansturing van de uitvoeringsorganisaties in 2004 en 2005. Voorafgaand aan de daarbij te leggen accenten wordt eerst een aantal ontwikkelingen in en rond het SUWI-stelsel geschetst die van invloed zijn op de koers tot eind 2005.

### *9.1 Relevante ontwikkelingen*

Met de invoering van de wet SUWI in 2002 is het denken over het stelsel

uiteeraard niet gestopt. In de afgelopen twee jaar is vooral hard gewerkt aan het opbouwen van de nieuwe of vernieuwde organisaties en aan de samenwerking tussen die organisaties. In dit proces worden uiteraard ervaringen opgedaan die binnen de organisaties tot bijsturing hebben geleid, maar ook ervaringen die hebben geleid tot andere accenten in de aansturing door SZW.

Vermeldenswaardig in dit kader is de brief aan de Tweede Kamer van 30 maart 2004 over versterking van aansturing en toezicht op de uitvoeringsorganisaties. Transparantie, volledige en betrouwbare informatie, heldere rollen, duidelijke spelregels en soberheid vormen hiervan de sleutelwoorden. Deze nieuwe aanpak met heldere kaders voor de uitvoering moet leiden tot een aantoonbare verbetering van de prestaties van de uitvoering.

Daarnaast zijn inmiddels belangrijke wijzigingen in wetgeving doorgevoerd of in verregaande mate voorbereid:

- Er wordt hard gewerkt aan de voorbereiding van de overheveling van de premie-inning door UWV aan de Belastingdienst en een nieuwe polisadministratie (de wetsvoorstellen Walvis en WFSV). Dit heeft grote gevolgen voor de uitvoering.
- Door de invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) per 1 januari 2004 is het (financiële) belang van gemeenten bij het zo snel mogelijk (weer) aan het werk krijgen van een bijstandsgerechtigde toegenomen. De wijze waarop de poortwachtersfunctie door CWI wordt ingevuld is daardoor voor de gemeente van nog groter gewicht geworden. Dat zal ertoe leiden dat hierover tussen gemeenten en CWI over en weer steeds scherpere afspraken zullen worden gemaakt. Ook de relatie tussen UWV en gemeenten is belangrijk, aangezien de gemeenten een nog groter belang hebben bij een goede invulling van de reïntegratieverantwoordelijkheid van het UWV.
- In het Hoofdlijnen Akkoord van het kabinet zijn ingrijpende voorstellen opgenomen op het gebied van de werknemersverzekeringen. Beoogd is afschaffing van de vervolgitkering WW en aanscherping van de polisvoorwaarden voor de WW. Daarnaast is er een fundamentele herziening van de WAO ophanden. De gevolgen zullen niet alleen voor UWV, maar ook voor gemeenten en CWI aanzienlijk zijn.

Deze ontwikkelingen maken duidelijk dat de uitvoeringsorganisaties opereren in een zeer dynamische omgeving. Het vraagt om het combineren van de inspanningen ter optimalisering van de uitvoering en de samenwerking daarbij, met aandacht voor de implementatie van nieuw activerend beleid. Dit vergt van alle ketenpartners een actieve betrokkenheid bij de verdere vormgeving en optimalisering van het SUWI-stelsel. Hoezeer hierbij ook accenten worden verlegd, de drie hoofddoelen van de Wet SUWI – werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid – blijven onverkort van kracht.

### *9.2 Intensivering ketensamenwerking op lokaal en regionaal niveau*

Voor de ketensamenwerking geldt dat na twee jaar SUWI, mede op basis van zowel best practices als knelpunten in de praktijk, ervoor gekozen wordt de samenwerking opnieuw richting te geven. Op dit moment bestaat er een goed inzicht in de mogelijkheden van ketensamenwerking op lokaal en regionaal niveau. Dit inzicht dient als basis voor de koers en agenda voor de komende jaren. Duidelijk is dat de ketensamenwerking zich vooral lokaal en regionaal ontwikkelt en moet blijven ontwikkelen. De keten is daar waar de klant hem ontmoet. Daar waar belemmeringen in de dienstverlening aan de klant bestaan dienen deze, indien mogelijk, te worden weggenomen. Hierbij wordt het enthousiasme, de deskundigheid

en de betrokkenheid van de medewerkers van UWV, CWI en gemeenten benut. Daar waar mogelijk moet voorkomen worden dat dwingende, landelijke kaders een effectieve lokale en regionale samenwerking belemmeren of ontmoedigen.

Eind 2003 is het experimenteerartikel in de Wet SUWI opgenomen. Dit artikel is nader uitgewerkt in het besluit experimenten SUWI en bevat de voorwaarden waaronder geëxperimenteerd kan worden met de onderlinge taakverdeling ten aanzien van de bemiddeling en de uitkeringsintake. De voorbereidingen bij de ketenpartners zijn inmiddels in volle gang. Het besluit is op 7 april 2004 gepubliceerd. Op dit moment wordt op een aantal locaties gewerkt aan een plan van aanpak voor experimenten. Op een aantal locaties worden inmiddels voorbereidingen getroffen voor experimenten, waarin onder andere een door CWI ontwikkeld nieuw concept voor de fasering, de bemiddeling en de uitkeringsintake: de «Route A/B» zal worden beproefd.

Aan de ketenpartners is gevraagd een visie op de toekomst van de ketensamenwerking te geven. Hun bijdrage wordt gelijktijdig met deze tussen-evaluatie SUWI aan de Kamer aangeboden. De ketenpartners willen als één keten opereren, aansluitend en aanvullend aan elkaar, zonder dubbelingen. Daarbij geven zij een aantal gemeenschappelijke uitgangspunten weer, die aansluiten bij de doelen van de Wet SUWI. Het hoofddoel van SUWI, werk boven inkomen, is ook voor de ketenpartners het startpunt. Ketenpartners zijn daarbij elkaars poortwachter. De samenwerking in de keten staat ten dienste van de klant, waarbij de klant de dienstverlening krijgt die aansluit bij zijn situatie en verantwoordelijkheid. De klant ontmoet de keten op lokaal en regionaal niveau. Daar moet de ketensamenwerking zich verder ontwikkelen, uiteraard binnen landelijke kaders. Het optimaliseren van de samenwerking wordt gecombineerd met de introductie van nieuw activerend beleid via de WWB, WW, WAO (zie paragraaf 9.1). Dit beleid heeft gevolgen voor de gehele keten. Het uitvoeren van ketenbrede impactanalyses is daartoe essentieel.

De ketenpartners hebben vijf gezamenlijke en samenhangende ambities geformuleerd, die verder zullen worden uitgewerkt:

1. Gezamenlijk definiëren van ketenprestatie-indicatoren, waardoor zichtbaar en meetbaar gemaakt wordt of de keten naar behoren presteert. De prestatie-indicatoren per organisatie moeten daarbij niet met elkaar in tegenspraak zijn en elkaar juist versterken. In 2005 gaan de ketenpartners werken met gezamenlijke prestatie-indicatoren voor de keten.
2. Afstemmen van ICT-investeringen. Wezenlijk is dat de ketenpartners hun eigen ICT-inspanningen nadrukkelijk afstemmen en beslissingen nemen die ook in het belang van de andere ketenpartners en de keten als geheel zijn. Uitgangspunt bij ICT is dat zo veel mogelijk één keer informatie door de klant gegeven hoeft te worden.
3. Gezamenlijke aanpak van reïntegratie voor de verschillende doelgroepen (zowel bijstand, werklozen als arbeidsongeschikten), waarbij ketenpartners gezamenlijk hun financiële middelen kunnen inzetten.
4. Vorming van bedrijfsverzamelgebouwen. De ketenpartners geven aan dat de ketensamenwerking merkbaar wordt gestimuleerd als partijen bij elkaar op een locatie gehuisvest zijn.
5. Gezamenlijke handhaving. Er wordt groot belang gehecht aan de ontwikkeling en toepassing van klantprofielen en risico-analyses.

De bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa dient te worden beschouwd als een belangrijke basis voor de nu volgende fase van ketensamenwerking. De uitgangspunten en ambities worden door de ketenpartners gezamenlijk geconcretiseerd in een nieuw ketenprogramma. In dat programma worden duidelijke prioriteiten gesteld, omdat weliswaar alles

moet maar niet alles tegelijk kan. Bij het maken van afspraken over de koers tot 2006 is de meetbaarheid van de resultaten een belangrijk aandachtspunt. Van belang is dat de ketenpartners de resultaten van de initiatieven meten en op basis hiervan bijsturen en elkaar aanspreken en bijsturen. Op lokaal en regionaal niveau zullen de afspraken in prestatiecontracten vastgelegd moeten worden.

Het nieuwe programma wordt verankerd in de jaarplannen van CWI en UWV voor 2005. Via de jaarplannen en bestuurlijke overleggen wordt de ketensamenwerking door de bewindslieden gevolgd en bijgestuurd. Daarnaast heeft de minister een voorwaardescheppende rol: het dusdanig stellen van de kaders dat er optimale mogelijkheden voor samenwerking worden geboden.

#### *ICT-ondersteuning*

Door op lokaal en regionaal niveau te experimenteren ligt de nadruk niet op het realiseren van een (nieuw) «grand-design» voor de keteninformatisering. Het vraagt juist om een stapsgewijze ontwikkeling en optimalisatie die gebruik maakt van de ontwikkelde functionaliteiten van Suwinet, en die aansluit op het groeipad van de interne ontwikkelpaden van de zbo's.

Voor de toekomst biedt de ingebruikname van Sonar, het heringerichte IB en de systeem-integratie van UWV een steviger basis voor elektronische gegevensuitwisseling dan voorheen aanwezig. Daarbij richten de partijen zich in toenemende mate op het perspectief van de cliënt. Hierbij wordt aangesloten en gebruikgemaakt van breder ingezette initiatieven die de elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven faciliteren (waaronder de door BKWI ondersteunde ontwikkeling van de Nieuwe Authenticatievoorziening). Het door UWV, CWI, SVB, IBG (Informatie Beheer Groep), CVZ (College voor zorgverzekeringen) en de Belastingdienst uitgebrachte manifest «Innovatie in uitvoering», benadrukt het belang van verdere ontwikkeling van de keteninformatisering. SZW heeft hierbij een structurerende, sturende en faciliterende rol, met name door inbreng ten behoeve van de sector in interdepartementale besluitvorming en het zorgdragen voor passende wetgeving.

#### *9.3 Overige accenten per organisatie*

Naast de hierboven genoemde koerswijziging voor de ketensamenwerking zijn ook per organisatie prioriteiten te onderkennen. Deze sluiten mede aan op eerder in deze tussenevaluatie geconstateerde aandachtspunten.

##### *Prioriteiten CWI*

- *Werkgeversbenadering:* Vanaf het tweede kwartaal van 2003 heeft CWI forse verbetering aangebracht in de dienstverlening richting werkgevers. Maar aanscherping hiervan is nog nodig. CWI is gevraagd meer aandacht te besteden aan de vraagzijde van de arbeidsmarkt (vacature-offensief).
- *Dienstverlening werkzoekenden:* In het afgelopen jaar heeft CWI belangrijke stappen gezet om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Van CWI wordt verwacht dat de elektronische dienstverlening verder wordt ontwikkeld, waarbij werk.nl de basis vormt.
- *Doelmatigheid:* CWI dient de overeengekomen bezuinigingsdoelstelling te realiseren en ook de noodzakelijke werkzaamheden gericht op transformatie binnen het daarvoor toegekende budget te realiseren.
- *Financieelbeheer:* afronden van de daarvoor opgestelde plateau-planning.
- *Handhaving:* CWI wordt gevraagd het handhavingsbeleid concreet uit

te werken, waarbij de nadruk ligt op activiteiten op terreinen van preventie en controle.

- *Kwaliteit van de (bestuurlijke) verantwoordingsinformatie:* CWI is gevraagd zodanige activiteiten te ontwikkelen dat in 2006 de garantie gegeven kan worden dat de betrouwbaarheid en volledigheid van de gegevens 100% gegarandeerd kunnen worden.

#### *Prioriteiten UWV*

- *Resultaatgerichtheid:* UWV dient verder te gaan met het verleggen van de focus van proces naar resultaat. Het gaat dan vooral om de uitkomsten van de claimbeoordeling in combinatie met op reïntegratie gerichte activiteiten.
- *Klantgerichtheid:* Het is van belang dat UWV zich omvormt van een op bulkprocessen gerichte organisatie naar een organisatie die maatwerk levert in die gevallen waarin dat zinvol en haalbaar is.
- *WIA:* Het is van groot belang dat het wetsvoorstel WIA op 1 januari 2006 in werking kan treden. UWV wordt verzocht haar plannen zodanig in te richten dat dit mogelijk is. *Walvis/WFSV:* Om dit te kunnen realiseren zal UWV, uitgaande van tijdig gereed komen van wetgeving, eind 2005 klaar moeten zijn met de implementatie, inclusief het migratiescenario voor de overgang van de huidige verzekerdenadministraties naar de polisadministratie.
- *Kwaliteit van de uitvoering:* UWV dient maatregelen te nemen ter verbetering van de rechtmatigheid van de uitvoering van de WW en REA.
- *Doelmatigheid:* UWV dient de overeengekomen bezuinigingsdoelstelling te realiseren en ook de noodzakelijke werkzaamheden gericht op transformatie binnen het reguliere budget te realiseren.

#### *Prioriteiten SVB*

- *Keten:* de aansluiting van de SVB in de keten van werk en inkomen is van belang. De SVB zoekt daartoe in samenwerking met de SUWI-organisaties aansluiting bij de totstandkoming van faciliteiten die informatie-uitwisseling in de keten mogelijk maken, waaronder Suwinet. Tevens betekent aansluiting bij de keten van werk en inkomen dat gegevensuitwisseling tussen SVB en gemeenten in het kader van de Anw en AOW met onvolledig pensioen gestructureerd plaatsvindt.
- *Kwaliteit van de uitvoering:* de SVB heeft de kwaliteit van de uitvoering in 2003 aanzienlijk verbeterd op het gebied van tijdigheid en rechtmatigheid, maar op bepaalde punten zijn nog verbeteringen te realiseren. Onder andere internationale tijdigheid, het voorkomen van de vorming van werkvoorraden en de aanpassing van de beslistermijnen binnen de wettelijke termijnen vormen aandachtspunten.
- *Klantgerichtheid:* SVB wordt gevraagd procesmatige waarborgen te ontwikkelen om tijdige afhandeling van aanvragen en mutaties te bewerkstelligen. Tevens moet SVB nog de nodige stappen zetten om de klant centraal te stellen (onder andere door het verkorten van de beslistermijnen voor het afgeven van een beschikking) en de uitkomsten van klanttevredenheid op gewenst niveau te krijgen.
- *Doelmatigheid:* De SVB is gevraagd plannen uit te werken en op te nemen in de begroting 2006-2009 voor een substantiële verbetering van de efficiency (in het kader van de SUWI-doelstelling doelmatigheid en van innovatie en modernisering).

#### *Prioriteiten BKWI*

- *Suwinet:* BKWI dient te borgen dat eind 2005 een stabiel en bedrijfszeker Suwinet operationeel is, dat de beheerorganisatie hiervoor gestroomlijnd is en dat de informatiebeveiliging adequaat is.
- *Ondersteuning keten:* BKWI wordt gevraagd de toekomstgerichte



afspraken die de ketenpartners maken met betrekking tot ketenprocessen en ICT voor 2004 en 2005, met de ketenpartners te vertalen in concrete activiteiten.

*Prioriteiten IB*

- *Ondersteuning keten*: Groeitraject naar organisatie die gemeenten maximaal en adequaat ondersteunt bij fraudebestrijding via bestandsvergelijkingen en de elektronische gegevensuitwisseling met andere uitvoeringsorganisaties.

## **10. Toekomstige rapportages**

Net als de tussenevaluatie SUWI 2004 zal ook de tussenevaluatie 2005 een geïntegreerde rapportage betreffen over de voortgang bij het bereiken van de effecten van de Wet SUWI en de bijdrage van de individuele actoren daaraan. Op grond van de uitwerking van de motie-Verburg met betrekking tot prestatiecontracten (Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 100) zal in de tussenevaluatie 2005 bijzondere aandacht worden gegeven aan de ketensamenwerking. In 2004 wordt de Kamer onder meer met de kwartaalverslagen van de zbo's en de 8e Voortgangsrapportage implementatie SUWI over de voortgang geïnformeerd.

Nadat per 1 januari 2006 de implementatie van de Wet SUWI grotendeels voltooid is zal later dat jaar een integrale evaluatie volgen. In deze integrale evaluatie wordt antwoord gegeven op de centrale vraag of de SUWI-doelstellingen worden bereikt. Het gaat hier dan om effectiviteit (werk boven uitkering), klantgerichtheid en doelmatigheid van de uitvoering. De mate waarin deze effecten zijn bereikt wordt daarbij uiteraard afgezet tegen de bijdrage die de diverse actoren daaraan geleverd hebben. En het zal ook aanleiding zijn om conclusies te trekken over eventueel gewenste aanpassingen in de wet- en regelgeving.

Uiteraard hebben de minister en de staatssecretaris continu aandacht voor de realisatie van de beleidsdoelen en kunnen eventuele knelpunten waar nodig tussentijds tot aanpassing van beleid en aansturing leiden. De beoogde effecten van SUWI staan hierbij echter voorop.

Bij de behandeling van de SZW-begroting 2004 (december 2003) heeft de minister toegezegd de ontwikkeling van de Belgische Kruispuntbank te leggen naast de ontwikkeling van de ICT-ondersteuning van de SUWI-keten. Hiermee wordt aan deze toezegging voldaan.

#### *De Belgische Kruispuntbank*

De Belgische «Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid» is vanaf 1991 ingesteld (het voorbereidingstraject is in 1986 gestart) om dienstverlening aan burgers en ondernemingen te verbeteren en de administratie te vereenvoudigen. Dit betreft zowel de uitvoering van sociale voorzieningen als publieke zorgregelingen (dus breder dan het SUWI-domein). Gegevens worden in België decentraal bijgehouden en opgeslagen door de meer dan 2000 instellingen die betrokken zijn bij de uitvoering van sociale voorzieningen en zorgregelingen. De Kruispuntbank heeft tot taak informatiebeheer en -uitwisseling tussen Belgische instellingen van sociale zekerheid te coördineren.

#### *Overeenkomsten in doelstellingen*

Bij vergelijking van de ontwikkeling van de Belgische Kruispuntbank met de ontwikkeling van gegevensverkeer in het SUWI-domein in Nederland, zien we verschillen en overeenkomsten. Grote overeenkomsten zitten in de doelstellingen. In beide landen staat het streven naar een doeltreffender en efficiënter uitvoering die minder administratieve lasten veroorzaakt bij burgers en bedrijven centraal. De uitgangspunten zijn in beide landen vergelijkbaar:

- basisregistraties waarin belangrijke, veelvuldig benodigde persoonsgegevens eenmalig voor een reeks van instellingen worden vastgelegd;
- hergebruik van die gegevens door andere instanties via een elektronische infrastructuur voor gegevensverkeer;
- sectorale knooppunten in deze infrastructuur die zorgen voor een efficiënte en transparante routing van gegevens (bijvoorbeeld het Inlichtingenbureau als knooppunt voor gemeenten).;
- waarborgen voor de kwaliteit van de gegevens, de integriteit ervan en bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- uitwisseling van gegevens op basis van een uniek persoonsnummer;
- de plek van internettechnologie, standaards, afspraken en gestructureerde grootschalige gegevensstromen in de infrastructuur, en
- een faciliterende beheerorganisatie.

#### *Uitwerking in Nederland, verschillen met België*

Voor eenmalige vastlegging en hergebruik van gegevens van burgers zijn een stelsel van authentieke registraties en een adequate infrastructuur voor elektronische gegevensuitwisseling en dienstverlening nodig. In de uitwerking van de algemene lijnen in beide landen zitten verschillen. Zeer opvallend is dat de Kruispuntbank in België wettelijk vanaf 1991 operationeel is, volgens een regime waarbij burgers mogen weigeren gegevens te verstrekken indien andere instellingen in de sector reeds over die gegevens beschikken. De Kruispuntbank heeft zich vanaf 1986 kunnen ontwikkelen volgens een vast concept, waarin stapsgewijs partiële stelselhervormingen in België zijn ingepast. Zo is na een proef vanaf 2001 een verplichte eerstedagsmelding voor dienstverbanden in 2003 in België in het concept en met gebruik van bestaande principes en infrastructuur geïntegreerd. In Nederland hebben vooral het Rinis-initiatief en de omvattende SUWI-operatie voor een andere route van migratie gezorgd. Onderstaand wordt nader ingegaan op enkele centrale lijnen in de Nederlandse aanpak.

### *Infrastructuur: Rinis en Suwinet*

Bepalend voor organisatorische vormgeving in Nederland is het Rinis-initiatief van organisaties in de sociale zekerheid en de Belastingdienst geweest. Kern van Rinis is dat participerende organisaties en sectoren mogen deelnemen aan het gegevensnetwerk van Rinis als zij zich houden aan de protocollen en standaards van Rinis. Hiermee werden mogelijkheden geschapen voor grootschalig hergebruik van gegevens. De volgende organisaties wisselen via Rinis gegevens uit: UWV, SVB, Stichting Inlichtingenbureau, Belastingdienst, IBG, Zorgverzekeraars en Zorgkantoren, Dienst Justitiële Inrichtingen, Gerechtsdeurwaarders en het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen. In 2003 zijn ongeveer 55 miljoen berichten uitgewisseld via Rinis. Het publieke gegevensverkeer loopt voor een belangrijk deel via Rinis. Zo is het Inlichtingenbureau het sectorloket dat gemeenten koppelt aan de Rinis-infrastructuur.

Bij de vormgeving van BKWI en Suwinet is door het departement als de uitvoerende organisaties goed gekeken naar de Belgische ervaringen. Waar toepasbaar in de Nederlandse context is dus geleend en geleerd van de bureaus. Met de Wet SUWI is de eenmalige vastlegging en hergebruik van gegevens als leidend basisprincipe ingevoerd (zie ook het Beleidsplan ICT van januari 2001). Vanaf 2002 begint dit principe ook binnen het bredere domein van de overheidsinformatievoorziening in Nederland vaste voet aan de grond te krijgen. Om eenduidige, transparante en gestandaardiseerde gegevensuitwisseling te bevorderen zijn de inrichting en het gebruik van Suwinet verankerd in de Wet SUWI, waarbij nadere uitwerking in de Regeling SUWI plaatsvindt (onder andere in de bijlagen XII «Gegevensregister SUWI», XIII «Stelselontwerp Suwinet» en XIV «Beveiliging Suwinet»). Voor de SUWI-samenwerking is de Suwinet-infrastructuur een belangrijk instrument voor facilitering van eenmalige vastlegging en hergebruik van gegevens. Suwinet voorziet in koppeling van sectorale netwerken, en een drietal functionaliteiten om gegevens uit te wisselen: Inkijk, Meldingen (berichtenverkeer met gebruikmaking van Rinis) en Mail. Om optimale dienstverlening aan cliënten te bevorderen is de functie van CWI van belang, als eenduidig en herkenbaar loket voor de cliënt. Via Suwinet-Inkijk zijn reeds geregistreerde gegevens bij UWV en gemeenten te raadplegen.

### *Vorming van basisregistraties*

De wetsvoorstellen Walvis en WFSV beogen de vereenvoudiging van begrippen en totstandkoming van een polisadministratie als authentieke registratie per 1 januari 2006. Voorzien is in uniforme en geïntegreerde elektronische aangifte van werknemers voor loonbelasting, premieheffing werknemersverzekeringen en het ziekenfonds. Eveneens zal in dat kader een eerstedagsmelding worden ingevoerd. Invoering van de polisadministratie betekent een belangrijke slag in stroomlijning en herstructurering van de informatiehuishouding in het sociale domein. Het kabinet beoogt daarnaast de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA) en het Basis Bedrijvenregister (BBR) als authentieke registraties te positioneren. Voor de GBA is de inrichting van de Landelijk Raadpleegbare Deelverzameling een belangrijke stap om toegankelijkheid te optimaliseren. In SUWI-verband loopt een pilot om CWI/Suwinet hierop aan te sluiten.

### *Authenticatie en identificatie*

Een belangrijk aspect bij communicatie met en met betrekking tot burgers en bedrijven is «weten om wie het gaat». Het sofinummer is als unieke zoekleutel in gebruik. Het is het voornemen van de minister van SZW om gefaseerd toe te groeien naar een situatie waarin alle personen met toegang tot de arbeidsmarkt en sociale verzekeringen zich op eenduidige

en gestandaardiseerde wijze kunnen identificeren met een Nederlands (identiteits)document voorzien van een sofinummer.

Op het vlak van infrastructuur is een elektronische Overheids Toegangsvoorziening (eOTV) voorzien, een gemeenschappelijke set van voorzieningen om authenticatie bij het inloggen door burgers mogelijk te maken voor in beginsel alle overheidsdiensten die via internet toegankelijk worden. Momenteel loopt een door BKWI ondersteunde proef met de Nieuwe Authenticatievoorziening (NAV), die als een eerste versie van de eOTV te beschouwen is.

#### *Conclusie*

De conclusie op basis van bovenstaande vergelijking op hoofdlijnen is dat in beide landen dezelfde doelen worden beoogd en voor een groot deel dezelfde principes voor de informatievoorziening worden gehanteerd. Zo willen beide landen eenmalige aanlevering van gegevens door burgers en bedrijven en hergebruik ervan door publieke uitvoerders via een stelsel van basisregistraties en een gestandaardiseerde en beveiligde infrastructuur. De verschillen zitten hem vooral in de wijze van organiseren: België heeft één kruispuntbank als spil tussen de sectoren en instituten, in Nederland is gekozen voor meer integratie per sector (bijv. Suwinet) en koppeling van deze sectoren (bijvoorbeeld via Rinis, Inlichtingenbureau gemeenten). België is eerder gestart en is daardoor een stuk verder met de realisering van de doelen. Het belang dat aan een goed presterende overheid wordt gehecht staat in beide landen niet ter discussie.

INHOUDSOPGAVE

	<b>Pagina</b>		<b>Pagina</b>	
<b>1. Inleiding</b>	<b>54</b>	7.2	ICT	79
1.1	54	7.3	Communicatie	82
1.2	54	7.3.1	Terugblik	82
1.3	54	7.3.2	Vooruitblik	84
1.4	56	7.4	Cliëntenparticipatie	85
		7.4.1	Terugblik	85
<b>2. Organisatie</b>	<b>56</b>	7.4.2	Vooruitblik	87
<b>3. Wetgeving</b>	<b>57</b>	<b>8. Raad voor Werk en Inkomen</b>		<b>88</b>
3.1	57	<b>9. Reïntegratiemarkt</b>		<b>89</b>
3.2	58	9.1	Terugblik	89
<b>4. Uitvoeringsinstituut Werknemers- verzekeringen</b>	<b>59</b>	9.2	Vooruitblik	91
4.1	59	<b>10. Handhaving en fraudebestrijding</b>		<b>93</b>
4.2	63	10.1	Terugblik	93
4.3	65	10.2	Vooruitblik	95
<b>5. Centra voor Werk en Inkomen</b>	<b>67</b>	<b>11. Doelmatigheid en doeltreffendheid</b>		<b>97</b>
5.1	67	11.1	Algemeen	97
5.2	70	11.2	Jaarverantwoording 2003	98
5.3	71	11.3	Prestatie-indicatoren	98
		11.4	Financieel beheer	98
<b>6. Gemeenten</b>	<b>73</b>	11.5	Kostprijsmodel	99
6.1.	73	<b>12. Financiële aspecten</b>		<b>100</b>
6.2	75	12.1	Uitvoeringskosten	100
<b>7. Samenwerking kolommen</b>	<b>79</b>	12.2	Subsidieregelingen	102
7.1	79	<b>Bijlagen</b>		
		1.	Stand van zaken toezeggingen	<b>103</b>

## 1. Inleiding

### 1.1 Algemeen

Dit is de zevende voortgangsrapportage Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI), die in het kader van de procedureregeling grote projecten van de Tweede Kamer is opgesteld. De Kamer ontvangt deze rapportage, zoals aangekondigd bij brief van 14 juni 2002 (szw0 200 429), rond de derde woensdag in mei 2004, samen met de jaarverslagen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), de Sociale verzekeringsbank (SVB), het Inlichtingenbureau (IB), het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), de Raad voor werk en inkomen (RWI) en de Inspectie Werk en Inkomen (IWI). Tevens ontvangt de Kamer dan de tussenevaluatie SUWI 2004. De voortgangsrapportage SUWI vormt een weergave van de stand van zaken van de implementatie van SUWI. Een oordeel van de minister hierover is opgenomen in andere producten die op de derde woensdag in mei naar de Kamer worden verzonden. Gezien de veelheid aan informatie is enige overlap tussen de diverse rapportages in deze «meizending» onvermijdelijk.

### 1.2 Verantwoordingstijdvak

Deze voortgangsrapportage bestrijkt de periode vanaf 1 juli 2003 tot 1 januari 2004 (de peildatum). Belangrijke wijzigingen die na 1 januari 2004 zijn opgetreden, zijn ook vermeld.

In onderstaande tabel wordt aangegeven wanneer de Kamer 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
Vijfde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 69	01-07-2002 tot 01-01-2003
Zesde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 82	01-01-2003 tot 01-07-2003

### 1.3 Doel en opzet van de rapportage

De voortgangsrapportage is opgezet volgens de gewijzigde procedure-regeling grote projecten (Kamerstukken II, 2001–2002, 28 247, nr. 1). Daarnaast wordt met de voortgangsrapportage tegemoetgekomen aan de informatiebehoefte van de Kamer, zoals deze is weergegeven in de brief van 23 april 2002 (kenmerk: 24-02-SZW) van de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geeft aan op een negental onderwerpen inzicht te willen verkrijgen in de voortgang van de realisatie van de planning, de financiële ontwikkelingen en in volumeontwikkelingen. Deze negen onderwerpen komen overeen met de onderwerpen die de Kamer bij de start van het groot project SUWI in 2000 heeft genoemd (Kamerstukken II, 1999–2000, 26 448, nr. 11) en vormden het uitgangspunt van de vierde voortgangsrapportage van 20 september 2002, de vijfde voortgangsrapportage van 21 mei 2003 en de zesde voortgangsrapportage van 18 september 2003.

De zevende voortgangsrapportage sluit zoveel mogelijk aan bij de zesde voortgangsrapportage. Er wordt ingegaan op de ambities voor 1 januari

2006, de ambities voor 1 januari 2005, de ambities voor 1 januari 2004 en de realisatie per 1 januari 2004. Zoals in de vijfde voortgangsrapportage vermeld, is de ambitie voor 1 januari 2006 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 2003 tot 1 januari 2004. Tevens wordt ingegaan op belangrijke wijzigingen die na 1 januari 2004 zijn opgetreden. 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 afgesloten.<sup>1</sup>

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van en verwezen naar de jaarverslagen van UWV, CWI, SVB, IB en BKWI.

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).

Met ingang van de vierde voortgangsrapportage wordt in de rapportage geen informatie geboden over de ontvlechting van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Communicatie met de Kamer over de ontvlechting van Arbeidsvoorziening vindt separaat plaats.

De vaste commissie wenst ten slotte geïnformeerd te worden over de stand van zaken van 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 de hoofdstukken over UWV en CWI (hoofdstuk 4 en 5) en het onderdeel ICT in hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen) 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) en de «Rapportage Nul-plus-één meting» (szw0300388). 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» (szw03400132).

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.

---

<sup>1</sup> Omwille 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 zevende voortgangsrapportage sluit aan bij de indeling van de vorige voortgangsrapportages. 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.

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 (Kamerstukken II, 1999-2000, 26 448, nr. 11) opgestelde informatiebehoefte nader uitgewerkt. De daarin genoemde onderwerpen zijn terug te vinden in de volgende hoofdstukken:

1. Het samenvoegen van de uitvoeringinstellingen tot één uitvoeringsorgaan werknemersverzekeringen:
  - hoofdstuk 4 UWV
  - hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen
2. De vorming van Centra voor werk en inkomen (CWI):
  - hoofdstuk 5 CWI
  - hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen
3. ICT-programma SUWI:
  - hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen
4. Reïntegratie en sociale activering:
  - hoofdstuk 9 Reïntegratiemarkt
  - hoofdstuk 4 UWV
  - hoofdstuk 5 CWI
  - hoofdstuk 6 Gemeenten
5. De inrichting van het bestuurlijk en toezichtskader:
  - hoofdstuk 3 Wetgeving
  - hoofdstuk 8 RWI
  - toezichtskader opgenomen in het jaarplan en het jaarverslag IWI (jaarverslag IWI wordt gelijktijdig met deze voortgangsrapportage aan Kamer aangeboden)
6. De vormgeving van cliëntenparticipatie:
  - hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen
  - hoofdstuk 4 UWV
  - hoofdstuk 5 CWI
  - 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
  - hoofdstuk 12 Financiële aspecten
9. NV KLIQ
  - komt niet terug (zie vierde voortgangsrapportage)

## 2. Organisatie

### *Algemeen*

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

Inmiddels heeft de organisatie rondom SUWI vaste vorm gekregen. Er zijn op dit punt, in tegenstelling tot voorgaande voortgangsrapportages SUWI, dan ook geen verdere bijzonderheden te melden.



### 3. Wetgeving

#### 3.1 Terugblik

In de laatste twee voortgangsrapportages SUWI is aangegeven dat de wet- en regelgeving met betrekking tot SUWI, nagenoeg compleet is. Voor zover regelgeving nog ontbreekt heeft dit een bijzondere reden, die in de vijfde voortgangsrapportage is toegelicht. Onderdelen van het regelgevingcomplex SUWI waarvan eerder is aangegeven dat van inwerkingtreding wordt afgezien, komen hierna niet meer terug.

#### *Wetgeving*

De aanpassingen in de Wet SUWI van de afgelopen periode, betreffen in hoofdzaak (voor een belangrijk deel technische) wijzigingen voortvloeiende uit andere wetgevingsoperaties. Belangrijkste daarvan zijn de Wet werk en bijstand (WWB, Stb. 2003, 375), die tot aanpassing heeft geleid van zowel de Wet SUWI als het Besluit SUWI en de Regeling SUWI, en de Verzamelwet sociale verzekeringen 2003 (Stb. 2003, 544), waarmee de Wet SUWI is gewijzigd. In de Verzamelwet is onder meer geregeld dat de voorheen in artikel 62, derde lid, Wet SUWI opgenomen verplichte delegatie is omgezet in een facultatieve bepaling («bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld»). Dit is overeenkomstig de oorspronkelijke bedoeling van deze delegatiebepaling.

#### *Nadere regelgeving*

Het Besluit SUWI is gewijzigd bij besluit van 16 augustus 2003, Stb. 2003, 333 en bij besluit van 10 oktober 2003, Stb. 2003, 388. Eerstgenoemde wijziging is al toegelicht in de zesde voortgangsrapportage SUWI. Laatstgenoemde wijziging is een technische wijziging die voortvloeit uit de inwerkingtreding van de WWB.

Eind 2002 waren al verantwoordingsmodellen 2003 vastgesteld, maar deze waren niet in regelgeving verankerd (zie de brief aan de Tweede Kamer van 20 september 2002, Kamerstukken II, 26 448, nr. 57). Om onduidelijkheid te voorkomen is besloten deze alsnog formeel vast te stellen (bij regeling van 15 december 2003, Stcrt. 2003, 249). Naast enkele noodzakelijke aanvullingen is van de gelegenheid gebruikgemaakt om gebleken dubbelingen in de uitvraag van gegevens eruit te halen. De modellen die in september 2002 naar de Tweede Kamer en de zelfstandige bestuursorganen (zbo's) zijn gestuurd, zijn hiermee vervallen. De verantwoording (kwartaal- en jaarverslagen) en de in de Regeling SUWI gespecificeerde beleidsinformatie vormen samen het totaaloverzicht van de reguliere informatieverstrekkingen van de zbo's aan de minister.

UWV verstrekt aan verzekerden en uitkeringsgerechtigden periodiek een overzicht van hun gegevens zoals die zijn opgenomen in de administratie van UWV. In artikel 3.2 Regeling SUWI is geregeld dat het statusoverzicht eenmaal per jaar wordt verstrekt. Vooruitlopend op het wetsvoorstel Vereenvoudiging sociale-verzekeringswetten, dat voorziet in beëindiging van de verstrekking van statusoverzichten, is door wijziging (bij regeling van 15 december 2003, Stcrt. 2003, 249) van de Regeling SUWI een zodanige invulling gegeven aan de periodiciteit van de toezending van statusoverzichten dat geen statusoverzichten meer hoeven te worden verzonden tot de inwerkingtreding van genoemde wet.

Bij besluit van 22 maart 2004, Stb. 2004, 132 is het Besluit experimenten SUWI vastgesteld. Dit besluit is op 7 april 2004 in werking getreden. Inhoudelijk wordt op het besluit ingegaan in hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf 7.1) van deze rapportage.

### 3.2 Vooruitblik

#### *Wetgeving*

Het vervallen van de resterende artikelen van de Arbeidsvoorzieningswet 1996 (ter «eindliquidatie» van die wet) moet op een nader te bepalen tijdstip nog worden geëffectueerd.

Lopende wetsinitiatieven met inhoudelijke SUWI-relevantie zijn momenteel met name het wetsvoorstel betreffende wijziging van de Wet sociale werkvoorziening en de Wet SUWI in verband met de overgang van de indicatiestelling voor de sociale werkvoorziening van gemeenten naar CWI en het wetsvoorstel Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) met bijbehorende Invoeringswet (zie hoofdstuk 4 UWV).

Een aantal wetsvoorstellen inhoudende relatief kleine wijzigingen in de Wet SUWI, zoals de wijziging van de WW en de Wet SUWI in verband met de vervanging van fictief arbeidsverleden en de beperking van het verzorgingsforfait (Kamerstukken II, 29 249) en de Wet basisvoorziening kinderopvang (Kamerstukken II, 28 447), is in het hierna opgenomen planningsoverzicht buiten beschouwing gelaten.

In een nog in te dienen wetsvoorstel zullen de uitkomsten van de evaluatie van de RWI worden opgenomen. Inhoudelijk wordt hierop ingegaan in hoofdstuk 8.

#### *Nadere regelgeving*

Op 15 december 2003 is de Tweede Kamer een ontwerp voor een wijziging van het Besluit SUWI en een ontwerp tot wijziging van de Regeling SUWI toegezonden. Met deze wijzigingen krijgt de cliënt de mogelijkheid een individuele reïntegratieovereenkomst (IRO) ten behoeve van hem te laten afsluiten. Definitieve vaststelling hiervan heeft nog niet plaats kunnen vinden. Zie ook hoofdstuk 9 (Reïntegratiemarkt, onderdeel UWV). In de nog vast te stellen wijziging van het Besluit SUWI wordt tevens betrokken de afschaffing van de werkgeverssubsidies ex artikel 15 Wet REA als gevolg van de Wet verlenging loondoorbetalingsverplichting bij ziekte 2003.

In het kielzog van eerdergenoemd wetsvoorstel betreffende wijziging van de Wet sociale werkvoorziening en de Wet SUWI in verband met de overgang van de indicatiestelling voor de sociale werkvoorziening van gemeenten naar CWI wordt momenteel een zogeheten Besluit uitvoering sociale werkvoorziening en begeleid werken voorbereid. Het besluit zal onder meer regels ten aanzien van de (her)indicatiestelling door CWI omvatten.

De onder 3.1 («terugblik») genoemde vaststelling van verantwoordingsmodellen is een jaarlijks terugkerende aangelegenheid. Ingaande 2004 zullen tevens de controleprotocollen formeel in regelgeving worden verankerd (als bijlage bij de Regeling SUWI).

Via de Verzamelwet sociale verzekeringen 2003 is in artikel 39 Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA) de mogelijkheid gecreëerd om regels te stellen betreffende aanvraagtermijnen. Over de concrete invulling daarvan vindt nog overleg plaats met UWV.

## Planning Wetgeving

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>SUWI-wetgeving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wijziging Wet SUWI i.v.m. Wfsv in werking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wijziging Wet SUWI m.b.t. overgang indicatie sociale werkvoorziening naar CWI in werking</li> <li>Plaatsing Wfsv in Staatsblad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vervallen resterende artikelen Arbeidsvoorzieningswet 1996 op nader te bepalen tijdstip</li> <li>Voortgang lopende SUWI-gerelateerde wetsvoorstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal wijzigingen Wet SUWI is geëffectueerd via diverse wetgevingstrajecten (o.a. WWB, Verzamelwet sociale verzekeringen 2003)</li> </ul>
<b>Besluit SUWI</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Wijziging i.v.m. individuele reïntegratie-overeenkomst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wijziging Besluit SUWI i.v.m. o.a. meldingsplicht reïntegratie-bedrijven en maximering werkgevers-subsidies</li> <li>Wijziging Besluit SUWI ter invulling van delegatiebevoegdheid ex artikel 62 lid 3 SUWI (N.B.: Deze oorspronkelijke ambitie is thans vervallen)</li> <li>Technische aanpassing i.v.m. invoering WWB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Besluit SUWI gewijzigd bij besluit van 16 augustus 2003, Stb. 2003, 333</li> <li>Besluit SUWI gewijzigd bij besluit van 10 oktober 2003, Stb. 2003, 388 i.v.m. invoering WWB</li> </ul>
<b>Besluit Experimenten SUWI</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Besluit Experimenten SUWI ingevoerd</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Besluit Experimenten SUWI in concept gereed</li> </ul>
<b>Regeling SUWI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststelling actuele verantwoordingsmodellen en controleprotocol (jaarlijks)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststelling actuele verantwoordingsmodellen en controleprotocol</li> <li>Wijziging i.v.m. individuele reïntegratie-overeenkomst</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Regeling van 15 dec. 2003, Stcrt. 2003, 249, i.v.m. o.a. het wijzigen en vaststellen WW-budgetten, wijziging verantwoording en informatieverstrekking en het niet verstrekken van statusoverzichten in 2003</li> </ul>
<b>Div. ministeriële regelingen</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststellen regeling aanvraagtermijnen Wet REA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststellen ministeriële regeling aanvraagtermijnen Wet REA (in afwachting van wijziging art. 39 Wet REA via bij de Tweede Kamer ingediende Verzamelwet)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In Verzamelwet sociale verzekeringen 2003 opgenomen wijziging van artikel 39 Wet REA is in werking</li> </ul>

## 4. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

### 4.1 Terugblik

#### *Organisatie, besturing- en dienstverleningsconcept*

- Borging van kwaliteit

UWV voert organisatiebreed een nieuwe systematiek van kwaliteitsborging in, die moet leiden tot belangrijke verbeteringen van de primaire processen op tijdigheid, volledigheid en juistheid. Hiermee wil UWV een belangrijke stap zetten in zijn dienstverleningsconcept. Gedurende 2003 zijn circa 95% van de vereiste generieke processen en kaders van het overkoepelende kwaliteitsmanagementsysteem gereed gekomen. Voor de primaire processen als AG (arbeidsongeschiktheid) en WW (werkloosheid) is het meet- en controleprogramma ingevoerd.

- Huisvesting

Het nieuwe hoofdkantoor is conform de planning betrokken. Het aantal locaties is gedaald van 171 in 2002 naar 149 in 2003. In 2003 is ook het concept voor de frontoffices ontwikkeld en één voor de inrichting van alle kantoren. De administratieve- en projectorganisatie zijn verbeterd. Bij de verdere verbetering van de aansturing en de organisatie worden de aanbevelingen van het «Deskundigenoordeel huisvestingskosten UWV» (februari 2004) betrokken.

- Klantencontact

In het dienstverleningsconcept dat UWV in 2002 heeft opgesteld, wordt voor 2005 voorzien in twee klantencontactcentra (KCC) waar spontane vragen van cliënten worden heengeleid en beantwoord. De centra moeten bijdragen in de bereikbaarheid, het eenduidig, duidelijk informeren van de klant en in de tijdige beantwoording van vragen. Het eerste klantencontactcentrum Assen voor de regio Noord is in 2003 volledig operationeel geworden en blijkt een succes te zijn. Ook de bellers van de reïntegratietelefoon komen in KCC Assen binnen. De telefonische bereikbaarheid is gestegen naar 87% (de norm is 80%) en ook het aantal vragen dat direct kon worden afgehandeld, ligt boven de norm (de norm is 60%). Bij contacten met het KCC krijgt de klant niet slechts antwoord op zijn vraag, maar wordt hij tevens ingelicht over de mogelijkheden en de te ondernemen acties.

- Klanttevredenheid

In 2003 heeft opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, waarin de waardering van de klanten van UWV wordt gemeten. De klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden is met 0,1 toegenomen in vergelijking met 2002 en voldeed met 6,5 aan de norm die UWV zich voor 2003 had gesteld. De klanttevredenheid van werkgevers en accountant- en administratiekantoren scoorde met gemiddeld 5,5 lager ten opzichte van 2002 en bleef daarmee onder de UWV-norm (6,5). Uit het tevredenheidsonderzoek van 2003 bleken vooral de informatievoorziening en een actieve persoonlijke benadering van de klant verbetering te behoeven bij de werkgevers. Deze uitkomsten heeft UWV naar beleid doorvertaald. Zo is de schriftelijke en elektronische informatievoorziening herzien. Uitgangspunt hierbij is dat de informatievoorziening vanuit het perspectief van de klant is opgezet in plaats van vanuit het bedrijf zelf.

- Klachtenprocedure

Op 1 januari 2003 is het Centraal Klachtenbureau van start gegaan. Het bureau is gemakkelijk benaderbaar door de klant, die er zowel telefonisch als schriftelijk terecht kan. De invoering verliep niet zonder hindernissen. Er waren technische problemen met het geautomatiseerde klachtenstelsel en er werd gewerkt met veel tijdelijk personeel dat nog onvoldoende ervaring had. Daarnaast sloten de registratie op het Centraal Klachtenbureau en die in de regio's niet altijd op elkaar aan. Eind 2003 zijn acties ondernomen om de dienstverlening bij het Centraal Klachtenbureau verder te verbeteren. Er wordt nu gewerkt met vast personeel, er zijn technische verbeteringen aangebracht en er heeft een bestandvergelijking plaatsgevonden tussen het Centraal Klachtenbureau en de regio's. Ook is binnen het Centraal Klachtenbureau een «monitor en analyse»-functie ingericht, waardoor inzicht kan worden verkregen in aandachtspunten. Het aantal ingediende en gegrond verklaarde klachten bij UWV is in 2003 hoger dan in 2002. Door de andere wijze van afhandeling is een vergelijking met de voorgaande jaren niet mogelijk. De cijfers over 2003 gelden daarom als een «nulmeting». Ten opzichte van het totaal aan ingediende klachten is het aantal gegrond verklaarde klachten in 2003 lager dan in 2002 (in 2003 42% van totale aantal, in 2002 57% van het totale aantal). In

2003 is tevens de procesgang rondom de afhandeling van bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten verbeterd.

*Overheadreductie als onderdeel van de bezuinigingstaakstelling van 25%*  
In het jaarverslag 2003 vermeldt UWV dat het overall plan klaar is en aan de ondernemingsraad aangeboden. Er is een vacaturestop ingesteld en er vindt reductie plaats van inhuur externen. De totale reductie van de overhead betreft 2600 banen en loopt door tot ultimo 2006. Het ministerie van SZW krijgt vóór 1 juli 2004, in samenhang met het jaarplan 2005 en het meerjarenbeleidsplan, inzicht in de afspraken met betrekking tot het sociaal plan en de financiering hiervan.

*Samenwerking met Belastingdienst: Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in socialeverzekeringswetten (Walvis) en Samenwerking UWV en Belastingdienst (SUB)*

- Walvis

Begin september 2003 is de 2e Nota van Wijziging aan de Kamer aangeboden (Kamerstukken II, 2002–2003, 28 219, nr. 10). Dit behelst een zeer ingrijpende wijziging van Walvis, waarbij het nieuwe beginsel is dat het fiscale loon als uitgangspunt gaat gelden voor het SV-loon (uitkeringsloon). Tevens is begin september 2003 het concept-Besluit dagloonregels naar de Kamer gezonden (voorhangprocedure; Kamerstukken II, 2002–2003, 28 219, nr. 11).

Half januari 2004 is de 3e Nota van Wijziging aan de Kamer aangeboden. Deze regelt de gevolgen van het uitstel naar 2006 van de inwerkingtreding van het wetsvoorstel Levensloopregeling.

- Samenwerking UWV en Belastingdienst (SUB)

Het zogenoemde aprilrapport van UWV en Belastingdienst, waarin het voorstel om de collecterende functie van UWV aan de Belastingdienst over te dragen nader is uitgewerkt, is op 1 juli 2003 aan de Tweede Kamer aangeboden.

De onderliggende wetgeving van de SUB-operatie – Wet financiering sociale voorzieningen (Wfsv) en Invoeringswet Wfsv – is op 1 december 2003 ter advisering aan de Raad van State voorgelegd. De Raad van State heeft 16 maart 2004 het advies over deze wetsontwerpen uitgebracht («de Raad plaatst enkele kanttekeningen en adviseert het voorstel en de toelichting op de genoemde punten aan te passen en aan te vullen»).

#### *Cliëntenparticipatie*

De cliëntenraden zijn volledig operationeel en geven gevraagd en ongevraagd advies en verstrekken signalen vanuit het cliëntenveld. Zo hebben de raden onder meer geadviseerd over de inrichting van de nieuwe frontoffice-locaties, de opzet van het klantencontactcentrum, en het uniformeren en verduidelijken van UWV-voorlichtingsmateriaal. In december 2003 heeft de tweede landelijke conferentie voor alle cliëntenraden plaatsgevonden met als thema «Reïntegratie, hoe maak je er een succes van?». UWV verwerkt de ingebrachte adviezen en klantsignalen in het interne beleid.

#### *Wet verbetering poortwachter/beperking instroom*

De instroom in de WAO is ten opzichte van 2002 met 28% gedaald. Het aantal nieuwe uitkeringen was in 2003 26 071 lager dan in 2002. UWV heeft zich voor 2003 ten doel gesteld om de instroom in de WAO te verminderen met 3% door middel van een strikte uitvoering van de poortwachterfunctie. Nader onderzoek van UWV moet (kwantificeerbaar) inzicht geven in het aandeel van UWV in de spectaculaire daling. Het ministerie van SZW verwacht het onderzoeksresultaat in het eerste half jaar van 2004.

### *Casemanagement*

Zie hoofdstuk 6 (Gemeenten, onderdeel bedrijfsverzamelgebouwen). De uitkomsten van de UWV-evaluatie met betrekking tot de ondersteuning, logistiek en besturing van het nieuwe werkproces komen aan de orde in het onderdeel «vooruitblik».

### *ICT*

UWV geeft in haar jaarverslag 2003 aan dat het fusieproces op schema ligt, maar dat deze gezien de complexiteit van de gehele operatie aan continue prioriteitstellingen en bijsturing onderhevig is. Binnen dit kader moeten de resultaten op het gebied van ICT worden beschouwd. Er zijn veel voorbereidingen getroffen en het denkwerk is afgerond. Het ICT-beleid is vastgelegd in het document «Van UWV-Kompas naar ICT-koers», dat de veranderprogramma's voor de periode 2002–2005 en daarna beschrijft.

De doelstellingen van het ICT-programma zijn volgens UWV grotendeels gerealiseerd, met een beperkte vertraging op onderdelen. Deze vertragingen hebben voor alsnog geen gevolgen voor andere veranderprogramma's. Uit de in mei 2003 uitgebrachte rapportage Nul-plus-éénmeting geeft UWV aan dat de in de Nulmeting van 2002 gesignaleerde risico's op het gebied van informatiemanagement en gegevensverkeer in voldoende mate zijn beheerst. Met betrekking tot de informatiebeveiliging zijn de meeste noodzakelijke maatregelen gerealiseerd. De uniformering van processen vordert gestaag evenals het beperken van het aantal ondersteunende systemen. Zo is bij AG het GUO-systeem in 2003 succesvol overgebracht naar één van de doelsystemen en bij WW zal in 2004 met de convergentie van Cadans 80% van de organisatie Ontslagwerkloosheid gebruik maken van één geautomatiseerd systeem. Ter verbetering van de continuïteit van de informatievoorziening zijn kwaliteitsafspraken met leveranciers vastgelegd in serviceniveaovereenkomsten (SNO's). Zie ook hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT).

### *Ontvlechting andere taken*

Conform de breed gedragen opvattingen, zoals die naar voren kwamen tijdens de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel dat geleid heeft tot de Wet SUWI, is door UWV in 2003 verder overleg gevoerd met de opdrachtgevers in het private domein<sup>1</sup> over de beëindiging van de uitvoering van de bedrijfstakeigen regelingen. Dit heeft ertoe geleid dat per 1 januari 2004 de uitvoering is beëindigd voor drie opdrachtgevers, te weten BEON (Bakkerijen), Stichting Controle Orgaan bij de CAO in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en Stichting Beheer Horeca-secretariaten. Met de Stichting Fondsenbeheer Waterbouw (Baggerbedrijf), Relan Pensioenen, Interpolis Mens en Werk verzekeringen (Relan Zekerheid), Achmea inkomensverzekeringen, Achmea Gakverzekeringen, SFB CAO-regelingen, SFB-pensioenen en A en O services is UWV overeengekomen dat de andere taken per 1 januari 2005 zullen worden beëindigd. Dan vervalt in verband met wijziging in wet- en regelgeving ook de andere taak (vergoeding huishoudelijke hulp) ten behoeve van het College voor Zorgverzekeraars (CVZ).

Voor wat betreft de andere taken op het terrein van de boven- en naastwettelijke WW voor de sector Overheid- en Onderwijspersoneel (sector O&O) hebben de ministeries van SZW en BZK (als coördinerend ministerie voor het Verbond Sectorwerkgevers Overheid (VSO)) en UWV afgesproken de uitvoering van de bovenwettelijke WW en de wachtgelden door UWV tot uiterlijk 1 januari 2008, conform de huidige condities, te continueren. In 2004 zijn er in verschillende werkgroepen constructieve besprekingen gevoerd tussen respectievelijk UWV, ABP en Loyalis voor de contracten tot 1 april 2004 en UWV en VSO voor de contracten tussen 1 april 2004 en 1 januari 2008. De besprekingen tussen UWV, ABP en

---

<sup>1</sup> Voor de SVB continueert UWV de andere taken.

Loyalis verlopen volgens planning en zijn in april 2004 afgerond. De besprekingen tussen UWV en VSO zijn nog in volle gang. Ten aanzien van zowel de andere taken op het terrein van de bovenwettelijke Arbeidsongeschiktheid (Invaliditeitspensioen (IP) en Herplaatsingstoelage (HPT)) als op het terrein van de premie- en gegevensincasso ten behoeve van de sector O&O geldt dat er door UWV werkgroepen zijn opgericht met als taak uit te werken op welke wijze de ontvlechting het meest efficiënt en klantgericht kan worden uitgevoerd. De uitkomsten daarvan worden op dit moment door het ministerie van SZW op haalbaarheid bestudeerd. Het streven is voor 1 juli 2004 hierover uitsluitend te geven.

Opdrachtgeverschap reïntegratie (*zie hoofdstuk 9 Reïntegratiemarkt*)

#### 4.2 Vooruitblik

##### *Organisatie, besturing- en dienstverleningsconcept*

- Borging van kwaliteit.

Eind 2004 moet 70% van het kwaliteitsmanagementssysteem aantoonbaar op ISO certificeerbaar niveau zijn. Om de voortgang te toetsen zijn hiervoor in het jaarplan 2004 duidelijke mijlpalen aangegeven. De voortgang zal via de kwartaalrapportages in 2004 worden gecheckt.

- Huisvesting

In de brief van 30 maart 2004 aan de Tweede Kamer over versterking sturing en toezicht zbo's SUWI is aangegeven hoe de aansturing en het toezicht op onder meer UWV wordt versterkt. UWV moet zorgdragen voor een uitgebreider en meer doorzichtige verantwoording met betrekking tot het huisvestingsbeleid. UWV zal met voorrang een meerjarenplan huisvesting opstellen en dit ter beoordeling aan de minister voorleggen. Een nadere uitwerking daarvan zal plaatsvinden in een op te stellen «jaarplan huisvesting». Deze documenten zullen gekoppeld worden aan respectievelijk het meerjarenbeleidsplan en het jaarplan van UWV. Dit betekent dat deze documenten vóór 1 oktober 2004 beschikbaar zullen zijn. De planning van UWV is gericht op 1 juli 2004. Deze nieuwe aanpak maakt beslissingen beduidend transparanter dan nu het geval is, omdat thans een beleidskader als referentiepunt ontbreekt.

- Klantencontact

Het klantencontactcentrum Goes gaat in maart 2004 van start. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen met het KCC Assen. Het streven is in 2004 zeker 70% van alle spontane contacten in de regio's Noord- en Zuidwest Nederland via deze centra af te handelen. UWV wil deze cliëntencontacten zodanig afhandelen dat de klant niet alleen antwoord krijgt op de gestelde vragen, maar ook zicht krijgt op de wegen die hij verder kan/moet bewandelen. Hierdoor wordt mede de efficiency in de backoffices vergroot.

- Klanttevredenheid

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2003 blijkt dat de tevredenheid van klanten toeneemt met een actieve persoonlijke benadering en met een goede informatievoorziening. Het beleid van UWV is daarop gericht. De werkwijze bij de WW, waar klantmanagers persoonlijk contact hebben met de klant, wordt ook bij AG ontwikkeld. Hierbij wordt de lijn doorgetrokken uit de pilots Reïntegratie en Langdurig Arbeidsongeschikten. In 2004 zal UWV ook klanttevredenheidsenquêtes houden bij procesvernieuwingen. De uitkomsten hiervan kunnen weer als input worden gebruikt in het transformatieproces.

- Klachtenprocedure

UWV heeft zich tot doel gesteld 99% van de klachten in beginsel direct af te handelen en anders deze binnen 24 uur over te dragen aan de verantwoordelijken teneinde deze klachten binnen drie weken af te handelen. Ook zal in 2004 de structurele terugkoppeling van klachtsignalen naar het primaire proces worden ingericht, waardoor de kwaliteit en cliëntgerichtheid van de processen kunnen worden verbeterd. Verder zal UWV behalve kwantitatieve informatie ook kwalitatieve informatie gaan verstrekken over de afhandeling.

*Overheadreductie als onderdeel van de bezuinigingstaakstelling van 25%*

Conform de planning is de implementatie in 2004 gestart en zal deze per 2007 zijn afgerond.

*Samenwerking met de Belastingdienst: Walvis en SUB*

- Walvis

Op 29 april 2004 heeft de Tweede Kamer ingestemd met het wetsvoorstel Walvis. Het ministerie van SZW streeft ernaar dat Walvis in werking treedt per 1 januari 2005. Voor de uitvoering door UWV betekent dit dat UWV per 1 januari 2005 het nieuwe loonbegrip volgens Walvis hanteert bij de premie-inning van de werknemersverzekeringen (in het kader van de gefaseerde invoering van Walvis en SUB gaat pas een jaar later, per 1 januari 2006, de premie-inning zelf over naar de Belastingdienst). De voorbereiding van UWV op de wijziging per 1 januari 2005 verloopt goed.

- Samenwerking UWV en Belastingdienst (SUB)

De wetsvoorstellen Wfsv en Invoeringswet Wfsv voorzien de gehele SUB-operatie van een wettelijke grondslag. De Raad van State heeft inmiddels advies over deze wetsontwerpen uitgebracht. De wetsvoorstellen zijn op 22 april 2004 aan de Tweede Kamer aangeboden. Zoals voorgesteld in het aprilrapport van UWV en Belastingdienst wordt gekozen voor een gefaseerde invoering (in 2005 en 2006) van wetgeving, voorzieningen en processen. Dit om de operatie en de risico's beheersbaar te houden. In totaal zullen als gevolg van Walvis/SUB bij UWV een kleine 3000 banen verdwijnen; hiervan gaan er ongeveer 800 over naar de Belastingdienst. Deze personele wijzigingen zullen in de periode 2004–2011 worden gerealiseerd.

*Casemanagement*

Naar aanleiding van de UWV-evaluatie met betrekking tot ondersteuning, logistiek en werkproces wordt de bestaande dienstverlening aan WW-cliënten uitgebreid met een reïntegratiecoach voor elke klant die begeleiding nodig heeft. Daarnaast wordt samen met CWI en gemeenten een diagnose-instrument ontwikkeld dat bijdraagt aan het bieden van maatwerk aan de klant.

In het kader van project «Werk boven uitkering» is UWV bezig het klantmanagement AG vorm te geven, eveneens naar het model van de reïntegratiecoach. De arbeidsdeskundige wordt het enige aanspreekpunt voor de klant met betrekking tot reïntegratieaspecten.

Zie verder hoofdstuk 6 (Gemeenten, onderdeel bedrijfsverzamelgebouwen).

**ICT**

In 2004 moet worden begonnen met het daadwerkelijk implementeren van de toekomstige informatiehuishouding. Zoals vastgelegd in de veranderstrategie van 2002 heeft het borgen van de going concern ook in 2004 en verder de hoogste prioriteit. Daarnaast worden de geplande infrastructurele verbeteringen uitgevoerd en gaan het convergeren en uitfaseren van systemen verder. UWV zal de komende tijd geconfronteerd worden met wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving. De



veranderstrategie zal hierop aangepast moeten worden, waardoor een aantal nader te bepalen projectdoeleinden herijkt zal worden. Het is hierbij van belang dat UWV het overzicht houdt en ervoor zorg draagt dat de belangrijkste doelstellingen gerealiseerd worden, zoals het tijdig opleveren Polisadministratie, het verkrijgen van goedkeurende verklaring op het gebied van Informatie beveiliging en privacy, het toewerken naar doelsystemen en het realiseren gegevensuitwisseling in de keten.

*Naar verwachting komen op korte termijn het wide area en het local area network gereed, is de kantoorautomatisering UWV breed geüniformeerd en wordt een aantal systemen binnen de processen AG, WW, ZW, Bezwaar en Beroep uit bedrijf genomen. Daarnaast wordt ten behoeve van de klantencontactcentra de telefonie gedigitaliseerd en kunnen de frontoffices gebruik maken van de documentaire informatievoorziening.*

Zie ook hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT).

#### *Ontvlechting andere taken*

Per 1 januari 2004 is de uitvoering beëindigd voor drie opdrachtgevers, te weten BEON (Bakkerijen), Stichting Controle Orgaan bij de CAO in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en Stichting Beheer Horeca-secretariaten. In 2004 richt UWV zich op de nazorg voor deze drie ex-opdrachtgevers. Met de Stichting Fondsenbeheer Waterbouw (Baggerbedrijf), Relan Pensioenen, Interpolis Mens en Werk verzekeringen (Relan Zekerheid), Achmea inkomensverzekeringen, Achmea Gakverzekeringen, SFB CAO-regelingen, SFB-pensioenen, A en O services, en College voor Zorgverzekeraars (CVZ) is UWV overeengekomen dat de andere taken per 1 januari 2005 zullen worden beëindigd. UWV richt zich in 2004 op een zorgvuldige voorbereiding van deze beëindigingen.

*Opdrachtgeverschap reïntegratie* (zie hoofdstuk 9 Reïntegratiemarkt)

#### *4.3 Beheersing van risico's*

De transformatie van UWV is een gecompliceerd proces dat zich over meerdere jaren uitstrekt bij een voortdurend wijzigend stelsel van sociale verzekeringen. Daarnaast dient UWV het going concern te waarborgen, Walvis/SUB moet worden ingevoerd, de samenwerking in de keten moet worden gerealiseerd en de bezuinigingstaakstelling dient jaarlijks te worden gehaald. UWV herijkt met regelmaat de fusiekoers die in Kompas 2005 is uitgezet en legt de nadere uitwerking ervan jaarlijks vast in het jaarplan. Ten behoeve van een eenduidige aansturing door de Raad van bestuur zijn in 2003 de ruim 100 verschillende projecten ondergebracht in samenhangende programma's die gezamenlijk het Veranderprogramma UWV vormen. Mede door deze herschikking sluiten de verantwoordingsrapportages niet geheel op elkaar aan, waardoor een voldoende inzicht in de voortgang ontbreekt. Het is positief dat UWV in zijn jaarverslag 2003 vermeldt dat het fusieproces op schema ligt, tegelijkertijd echter zijn er signalen (zoals onderuitputting van deelprojectbudgetten) dat de voortgang en de afronding in 2005 onder druk komen te staan, temeer daar 2004 tevens het jaar is van de implementatie en realisatie van vele activiteiten.

Afgesproken is dat UWV bij de indiening van het conceptjaarplan 2005 een overzicht verstrekt van de nog noodzakelijke activiteiten in het kader van de transformatie in 2005 en volgende jaren, waarbij ook inzicht wordt verstrekt in de planning van deze activiteiten, de daaraan verbonden kosten en de financiering ervan.

De achterstanden bij de herbeoordelingen zijn teruggebracht van 79 900 naar 8 900. Tevens zijn ultimo 2003 zowel de gelabelde als de ongelabelde

**Planning UWV**

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Organisatie-, besturing- en dienstverlenings-concept</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompasagenda 2005 gerealiseerd</li> <li>• Lopende implementatie vestigingsbeleid op basis van nieuw master-plan</li> <li>• Alle bedrijfsprocessen ISO gecertificeerd</li> <li>• Klanttevredenheidscores op gewenst niveau</li> <li>• KCC's geoperationaliseerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdere implementatie Kompasagenda 2005</li> <li>• Herijking vestigingsbeleid op basis van nieuw master-plan</li> <li>• 70% van het kwaliteitmanagement-systeem aantoonbaar op ISO certificeerbaar niveau</li> <li>• Klanttevredenheidscores op gewenst niveau</li> <li>• 70% van alle spontane contacten via KCC's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdere implementatie Kompasagenda 2005</li> <li>• Implementatie vestigingsbeleid, nieuw hoofdkantoor betrokken</li> <li>• Sociaal plan m.b.t. overheadreductie</li> <li>• Verdere implementatie dienstverlenings-concept</li> <li>• Kwaliteitmanagement ingevoerd</li> <li>• Verbeteren klanttevredenheidsscores</li> <li>• Pilot KCC afgerond</li> <li>• Verdere implementatie eerste fase klachtenprocedure UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdere implementatie Kompasagenda 2005</li> <li>• Implementatie vestigingsbeleid, nieuw hoofdkantoor betrokken</li> <li>• Sociaal plan m.b.t. overhead-reductie afgesloten, nog niet ontvangen</li> <li>• 95% van generieke processen van kwaliteits-systeem gereed</li> <li>• Klanttevredenheidsscore voor uitkeringsgerechtigden gehaald. De norm voor werkgevers is niet gehaald.</li> <li>• Implementatie KCC Assen voltooid</li> <li>• De klachtenprocedure UWV is ingevoerd, daarmee is doelstelling gerealiseerd</li> </ul>
<b>Samenwerking Belastingdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start gefaseerde invoering van de samenwerking met Belastingdienst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In werking treding Walvis per 1 januari 2005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiening wetsontwerpen Wfsv en Invoeringswet Wfsv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wetsontwerp Wfsv en Invoeringswet Wfsv per 1 december 2003 bij Raad van State</li> </ul>
<b>Casemanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernieuwde dienstverlening (reintegratiecoach) WW en AG volledig ingevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstverlening casemanagement WW en AG vernieuwd: invoering reïntegratiecoach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoering case-management WW gerealiseerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoering case-management WW gerealiseerd en geëvalueerd</li> </ul>
<b>ICT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitfasering AG-systemen afgerond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitfasering WW loopt door tot 2007</li> <li>• ZW-systeem geoperationaliseerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie uitfasering AG- en WW-systemen conform UWV- doelstelling</li> <li>• Implementatie uitfasering AG- en WW-systemen conform UWV- doelstelling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WAO-systeem GUO is uitgefaseerd</li> </ul>
<b>Poortwachter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10% vermindering instroom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outcome prestatie-indicator vastgesteld op basis van onderzoek Poortwachter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3% vermindering instroom WAO gerealiseerd</li> <li>• Onderzoek Poortwachter afgerond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3% vermindering instroom WAO gerealiseerd</li> <li>• Onderzoek Poortwachter is in 2004 afgerond</li> </ul>
<b>Andere taken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beëindiging uitvoering andere taken, behalve op het terrein van de naast- en bovenwettelijke WW voor de Sector O&amp;O</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beëindiging uitvoering andere taken, behalve die voor de Sector O&amp;O</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met de diverse opdrachtgevers afgerond</li> <li>• Afspraken vastgelegd in overeenkomsten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met diverse opdrachtgevers waarvan de uitvoering van de andere taken voor 1 januari 2004 was voorzien, afgerond. Met de rest van de opdrachtgevers zijn de besprekingen in volle gang.</li> </ul>
<b>Opdrachtgeverschap reïntegratie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledige resultaat-financiering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdere invoering «no cure no pay»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geleidelijke invoering «no cure no pay»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geleidelijke invoering van «no cure no pay» beginsel ingevoerd en geëvalueerd</li> </ul>

## 5. Centra voor Werk en Inkomen

### 5.1 Terugblik

In de tweede helft van 2003 heeft CWI op een aantal terreinen belangrijke verbeteringen geboekt. Het nieuwe dienstverleningsconcept richting werkgevers en het daarop gebaseerde vacatureoffensief zijn succesvol gebleken. Het marktbreik vacatures en het aantal vervulde vacatures laten in de tweede helft van het jaar een duidelijke stijging zien. De bemiddeling van werkzoekenden is over heel 2003 achtergebleven bij de norm, maar de verslechterende economische situatie is hier voor een groot deel debet aan. Klantprofielen zijn vertaald in prioriteit dienstverlening en geïmplementeerd. Het bevorderen van de zelfwerkzaamheid komt steeds beter uit de verf. Een belangrijk instrument hierbij is werk.nl dat in het afgelopen jaar veel geraadpleegd is zowel door werkgevers als werknemers.

CWI is momenteel verder bezig met de verfijning van haar kostenmodel. In het verfijnde kostenmodel wil CWI een duidelijker onderscheid tussen de input (normen voor kosten en behandelzeiten, fte's), het model (parameters en berekening) en de output (kosten). (Zie ook hoofdstuk 11 Doelmatigheid en doeltreffendheid).

#### *Overdracht dossiers*

Het percentage tijdig aan de ketenpartners overgedragen dossiers is in de tweede helft van 2003 ten opzichte van de eerste helft voor de dossiers WW gestegen en voor de Abw stabiel gebleven. In beide gevallen wordt de norm gehaald. Voor wat betreft het aantal volledig overgedragen dossiers zijn de prestaties in het derde en vierde kwartaal aanzienlijk gestegen. Zowel voor de Abw als voor de WW wordt de norm gehaald.

	Realisatie t/m 4e kwartaal 2003	Norm
% tijdig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	81,1% (1e helft 2003 76,0%)	80%
% tijdig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen Abw	95,6% (1e helft 2003 95,4%)	80%
% volledig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	90,1% (1e helft 2003 83,0%)	80%
% volledig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen Abw	86,6% (1e helft 2003 75,2%)	80%

#### *Klanttevredenheidsonderzoek*

In het derde kwartaal 2003 zijn de resultaten van het onderzoek naar de tevredenheid over de vacaturebehandeling bij werkgevers beschikbaar gekomen. De algemene waardering was een rapportcijfer van 7,1, net boven de streefwaarde van 7,0. De algemene waardering verschilt niet per district, bedrijfsgrootte of sector. Het meest tevreden zijn werkgevers over de klantgerichtheid van CWI-medewerkers, de snelheid van werken en het nakomen van afspraken. Verbetering is nog gewenst in het tussentijds op de hoogte houden van de werkgevers en het rekening houden met specifieke wensen. De meeste bedrijven geven aan bij nieuwe vacatures opnieuw een beroep te zullen doen op CWI.

In het vierde kwartaal 2003 zijn de resultaten van het klanttevredenheids-onderzoek werkzoekenden beschikbaar gekomen. Uit dit onderzoek, waarbij op alle vestigingen in totaal bijna 14 000 werkzoekenden zijn geënquêteerd, bleek dat de klanttevredenheid was afgenomen ten opzichte van 2002. In 2002 gaven de klanten CWI een 7,2 en in 2003 een 6,7. Positief scorende aspecten zijn de bereikbaarheid van de

CWI-vestigingen, de vriendelijkheid van de CWI-medewerkers en het gebruik van begrijpelijke taal. Ook aspecten die gerelateerd zijn aan de internetsite werk.nl zijn verbeterd. Het minst tevreden waren de klanten over de mogelijkheden van het vinden van een baan. Andere aspecten die verbeterd moeten worden, zijn initiatief tonen als een klant dat verwacht, het goed door adviseurs aan elkaar doorgeven van de informatie, uniformiteit in de advisering en een goede klant- en dossierkennis.

CWI geeft aan dat de tegenvallende conjunctuur een van de redenen is voor de afname van de tevredenheid. Hierdoor kan minder vaak aan de verwachtingen van klanten (namelijk het vinden van werk) tegemoet worden gekomen. Een andere verklaring ligt volgens CWI in de kwaliteit van de dienstverlening door de medewerkers, die nog kan worden verbeterd.

### *ICT*

Zoals eerder in de zesde voortgangsrapportage SUWI is gemeld, zijn voor de realisatie van de lange termijn architectuur (spoor 2) twee projecten opgestart: Herstructurering Vacature Service (HVS) en Sonar/Werk&Inkomen (W&I). HVS richt zich op het verbeteren van het matchen van werkzoekenden en vacatures, waarmee de beperkingen van het huidige Primair Gemeenschappelijk Informatiesysteem (PGI) worden opgeheven. De oplevering van de Adviseurs Bemiddelingsdiensten (ABS) heeft vier maanden vertraging opgelopen, waardoor het in oktober 2003 is opgeleverd. Vervolgens zijn er beschikbaarheids- en productieproblemen ontstaan bij de ingebruikname door alle vestigingen. Vanaf 19 december 2003 zijn beide problemen door uitbreiding van de machinecapaciteit, aanpassing van de programmatuur en wijziging van de opstartprocedure verholpen. Sindsdien is er sprake van een stabiele situatie waarbij de systemen continu beschikbaar zijn. Het eerder ontstane productieverlies is inmiddels ingelopen.

Daarnaast is gewerkt aan het project Sonar/W&I. Doel van dit project is het ontwikkelen van een nieuw informatiesysteem dat de primaire processen werk en inkomen van CWI optimaal ondersteunt. Het beoogde projectresultaat kan worden samengevat als een goed geteste, breed gedragen, geaccepteerde, eenvoudig te doorgronden en bruikbare applicatie, gerealiseerd met behulp van standaardsoftware. Eind september 2003 heeft CWI het contract met de leverancier afgesloten voor de realisatie en oplevering van de applicatie. Inmiddels heeft de leverancier op 1 februari 2004 een eerste versie van het systeem opgeleverd. Na een beoordeling en het doorvoeren van een aantal verbeteringen en nieuwe wensen (gebruikersvriendelijkheid) is de proeftuin eind februari 2004 geaccepteerd. Het resultaat is een werkbare applicatie die de basis is voor de volgende proeftuin fase 2. Deze fase omvat het realiseren van een aantal werkproceskoppelingen met bedrijfssystemen van ketenpartijen en loopt tot 1 mei 2004.

Tevens is CWI gestart met de voorbereiding van het elektronisch op afstand invullen, versturen en verwerken van aanvraagformulieren voor werk en inkomen, kortweg E-intake genoemd. De mogelijkheden van E-intake voor CWI worden in de vorm van een ontwikkelproject verkend. Reden van ontwikkeling is dat het voor CWI een belangrijk uitgangspunt is om ten behoeve van een vraag- en klantgerichte benadering de dienstverlening via verschillende kanalen aan te bieden (multichanneling). De dienstverlening via internet maakt hiervan onderdeel uit. Inmiddels is in 2003 een pilot met de WW-aanvraag gerealiseerd en op vier vestigingen beproefd. De planning is dat eind 2004 de WW-aanvraag via internet beschikbaar is voor (potentiële) klanten van CWI. De digitale formulieren worden steeds verder verbeterd. Ook in 2004 zullen er in overleg met de

ketenpartners UWV en gemeenten met enige regelmaat aanpassingen plaatsvinden.

Zie ook hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT).

#### *Personele aspecten en huisvesting*

De gemiddelde bezettingsgraad over heel 2003 was 99,1% (streefwaarde 98,0%). In het eerste halfjaar was de gemiddelde bezetting 97,9%.

In 2003 had de flexschil een omvang van 18,1% (streefwaarde 10%). De flexschil is het percentage tijdelijke medewerkers dat door CWI wordt ingezet om het werkaanbod te kunnen uitvoeren. De overschrijding is veroorzaakt door het feit dat CWI de stijgende klantstromen voor een belangrijk deel heeft opgevangen met de inhuur van flexkrachten. Deze keuze is gemaakt uit oogpunt van personele flexibiliteit.

Voor de ontwikkeling van de bedrijfsverzamelgebouwen wordt verwezen naar hoofdstuk 6 (Gemeenten).

#### *SNO's*

Overleg met UWV over de totstandkoming van de serviceniveau-overeenkomst (SNO) voor 2004 is nog gaande. Waarschijnlijk zal de SNO 2003 worden verlengd met eventuele aanscherping van de omschrijving van de wederkerigheid in informatievoorziening (terugkoppeling over kennisgevingen en reïntegratieadviezen) en een geschillenregeling. Waarschijnlijk zullen in verband met de afhankelijkheid van (nog) op te stellen lokale verordeningen in het kader van de Wet werk en bijstand (WWB) met gemeenten op veel plaatsen geen specifieke afspraken worden gemaakt. Overwogen wordt om de looptijd van de SNO's uit 2003 te verlengen tot een datum in 2004 en na het gereedkomen van de gemeentelijke verordeningen in het kader van de WWB een prestatiecontract (zie hieronder) af te sluiten voor de resterende periode van dit jaar en het jaar 2005.

Het onderzoek onder ketenpartners over de dienstverlening van CWI heeft onder meer geleid tot aanpassingen in het reïntegratieadvies en de gewijzigde procedure rond kennisgevingen. Het organiseren van feedback op deze producten is bedoeld om ook tot kwaliteitsverbetering (en dus grotere tevredenheid) te leiden.

Tijdens het Algemeen Overleg van 11 maart 2004 is de Kamer akkoord gegaan met de invulling van de motie Verburg over het omzetten van SNO's in prestatiecontracten (zie ook hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen, paragraaf 7.1).

#### *Cliëntenparticipatie*

Per 1 juni 2003 is de centrale cliëntenraad CWI van start gegaan. In de maanden september en oktober 2003 werd een groot aantal leden van de decentrale cliëntenraden benoemd, waardoor ook in de districten de cliëntenparticipatie kon starten. Op 5 november 2003 werd voor alle benoemde leden een startconferentie cliëntenparticipatie CWI gehouden. Tijdens deze conferentie is van gedachten gewisseld over de positie van de cliëntenraden, de contacten met de achterban, de te behandelen thema's en de ondersteuning van de cliëntenraden. De centrale cliëntenraad komt eenmaal per kwartaal bijeen en voert dan overleg met de Raad van bestuur van CWI. Onderwerpen die in 2003 aan de orde zijn gekomen, waren onder meer de overgang van de indicatiestelling Wsw (Wet sociale werkvoorziening), het jaarplan CWI 2004, de positie van cliënten en klanttevredenheidsonderzoeken.

### *Interne controlcyclus*

De vernieuwde Beleid- en Controlecycclus is in 2003 geïmplementeerd in de gehele organisatie en wordt meer en meer onderdeel van de dagelijkse routine van CWI. Het is een blijvend aandachtspunt voor CWI. In 2004 moet blijken of de genomen maatregelen het beoogde effect hebben.

### *Fasering*

In de achterliggende jaren is de effectiviteit van de fasering vanuit verschillende invalshoeken en optieken aan de orde gesteld, onder meer in het IBO-rapport «Aan de slag» van 2001 (waarin wordt gepleit voor een vorm van «profiling»), de Meibrief 2003 van het ministerie van SZW (waarin aan de zbo's de financiële en beleidsmatige kaders geschetst worden voor het jaar 2003) en het rapport «Voorspellende waarde van fasering» van TNO Arbeid (2003). CWI is in de tweede helft van 2003 in overleg met ketenpartners gestart met de ontwikkeling van een meer effectieve en doelmatige aanpak voor de huidige fasering. Uitgangspunt is dat iedereen bemiddelbaar is (route A) tenzij er omstandigheden zijn die dat belemmeren (route B). Men komt in route B als gevolg van bepaalde persoonlijke omstandigheden (nu fase 4) of als gemeente/UWV daadwerkelijk een reïntegratietraject beschikbaar hebben voor de cliënt of de doelgroep waartoe hij behoort. Verder komt een cliënt in route B als hij na afloop van route A (variërend van 3 tot 9 maanden) geen werk heeft gevonden.

## *5.2 Vooruitblik*

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

Naar aanleiding van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek (dat gedetailleerde informatie op vestigingsniveau bevat) heeft CWI alle vestigingen direct gevraagd om verbetermaatregelen te treffen. Deze maatregelen hebben onder meer betrekking op de interne overdracht van gegevens, meer algemene kennis bij alle medewerkers en een betere bereikbaarheid.

### *ICT*

De ontwikkelingen in 2004 zullen een voortzetting betekenen van de ontwikkelingen in 2003.

De landelijke uitrol van Sonar (belangrijk onderdeel van het primaire systeem van CWI) begint volgens planning in oktober 2004. De landelijke uitrol loopt door tot medio 2005. Het is de bedoeling dat met de implementatie van Sonar ook de gegevenskoppeling naar gemeenten in het kader van de ketensamenwerking gerealiseerd gaat worden.

Zie hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT) voor meer details over de ontwikkeling van de ondersteuning door ICT bij CWI.

De Herstructurering van de Vacature Service (als tweede onderdeel van het primaire systeem samen met Sonar) zal eind 2004 afgerond worden, zodat het samen met het nieuwe systeem voor werk en inkomen beschikbaar zal zijn bij de landelijke uitrol naar alle vestingen.

Verdere ontwikkelingen in 2004 zijn de uitbreiding van dienstverlening via internet en de verbetering van de site werk.nl. De verwachting is dat de ontwikkeling van werk.nl samen met de uitbreiding van dienstverlening via internet doorloopt tot in 2005.

Op dit moment kan de werkzoekende via internet (www.werk.nl) op een gebruiksvriendelijke en laagdrempelige wijze een CV opstellen en zichzelf aanbieden. De ontwikkeling van werk.nl is daarmee nog niet afgerond.

Met name aan de kant van de werkgevers moet nog het nodige gebeuren als het gaat om achtergrondinformatie over het vinden van geschikt personeel, het omgaan met personeel, werven en selecteren enz. Daar-

naast hebben werkgevers weinig kennis van specifieke doelgroepen op de arbeidsmarkt. Het eindresultaat dient een op internet operationele vacature- en sollicitantenbank te zijn met de mogelijkheid om te matchen zonder tussenkomst van CWI.

De digitalisering van het aanvraagformulier, zodat de klant dat direct via internet kan invullen en aanvragen, zal voorlopig nog op kleine schaal worden verkend. De verwachting is dat eind 2004 de WW-aanvraag via het internet (ook wel E-intake genoemd) al beschikbaar zal zijn. In de digitale formulieren zullen met enige regelmaat en in overleg met ketenpartners UWV en gemeentelijke sociale diensten verdere verbeteringen worden doorgevoerd.

#### *Personele aspecten en huisvesting*

CWI is in 2003 begonnen met het opstellen van competentieprofielen voor het personeel. Ook is het project «Kwaliteitsslag management en medewerkers» gestart. Het doel van dit project is dat voor alle managers en medewerkers die het gewenste niveau niet kunnen bereiken er voor ultimo 2003 (managers) c.q. ultimo 2004 (medewerkers) een vervangings- dan wel exitprocedure is gestart. In 2004 is het proces van start gegaan waarbij adviseurs werk en inkomen van CWI worden gecertificeerd voor diverse onderdelen van hun taak. Zie voor bedrijfsverzamelgebouwen, hoofdstuk 6 (Gemeenten).

#### *SNO's*

De huidige SNO's zullen omgezet moeten worden in prestatiecontracten (zie hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen, paragraaf 7.1).

#### *Cliëntenparticipatie*

Er zijn geen nieuwe ontwikkelingen te verwachten in 2004.

#### *Interne controlcyclus*

Ook ten aanzien van de interne controlcyclus zijn geen nieuwe ontwikkelingen te verwachten, maar wordt vooral gewerkt aan de verdere implementatie.

#### *Fasering*

Het nieuwe model van routing A/B wordt in 2004 door middel van experimenten verder uitgewerkt.

### *5.3 Beheersing van de risico's*

De transformatieprojecten verlopen volgens planning. Er is een aantal projecten dat bijzondere aandacht verdient. Daarbij gaat het om financieel beheer, ICT en betrouwbaarheid gegevens. Voor wat betreft het onderwerp financieel beheer wordt verwezen naar hoofdstuk 11 Doelmatigheid en doeltreffendheid.

#### *ICT*

Zoals hiervoor is aangegeven verloopt de uitvoering van het ICT-project Sonar volgens planning. Belangrijkste risico's bij dit project zijn evenwel een mogelijke uitloop van de doorlooptijden en overschrijding van budget. Om dit risico te beperken maakt CWI gebruik van een externe auditor om risico's tijdig in beeld te krijgen. Een ander risico voor de acceptatie van Sonar is gelegen in de overgang in denkwijze en werkwijze die voor gebruik van het systeem nodig is. CWI heeft hiervoor de nodige maatregelen genomen. Om de gewenning van de medewerkers maximaal te doen zijn, is onder meer voorzien in een uitgebreide opleiding van 2 dagen voor alle adviseurs en een dag werken met het systeem in een proefomgeving op de vestiging zelf. Door het uitgebreid testen van de tussentijdse resultaten door gebruikersgroepen, het aanpassen van het

systeem op basis van wensen van gebruikers en het uitvoeren van performancetesten op een aantal momenten gedurende het project wordt rekening gehouden met de aspecten die van belang zijn voor de gebruikers van het systeem.

#### *Kwaliteit/betrouwbaarheid gegevens*

Er zijn in 2003 diverse maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening te borgen. Daarbij ging het onder meer om audits, kwaliteitsmetingen, onderzoek, prestatieanalyses en aanscherping van de registratieregels. CWI voert hiervoor ook samen met UWV audits en kwaliteitsmetingen uit. In 2004 wordt de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening verder verbeterd door het vaststellen van streefwaarden, door het opstellen van procesbeschrijvingen voor signaallijsten en door het invoeren van een uniforme werkwijze voor de toepassing van de signaallijsten. In 2004 voert CWI een nulmeting uit naar de toepassing van de registratierichtlijnen. Nieuwe ICT-projecten als Sonar en HVS kunnen ook een bijdrage leveren aan de betrouwbaarheid van gegevens. Een risico hierbij is wel dat de bestandsvervuiling van het huidige systeem bij de conversie naar het nieuwe systeem ook daarin terecht komt.

#### **Planning CWI**

<i>Onderwerp</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2006</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2005</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2004</i>	<i>Realisatie per 1 januari 2004</i>
<b>ICT</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie van Werk en Inkomen (W&amp;I): 2004/ begin 2005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie van Herstructureren Vacature Service (HVS): 2003</li> <li>• Efficiënter maken van registratieproces door moderne technieken</li> <li>• Implementatie E-intake</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstverleningsconcept voor werk-zoekenden geïntroduceerd</li> <li>• Mogelijkheden van E-intake voor CWI worden in de vorm van een ontwikkelproject verkend</li> <li>• Werkzoekende kan via internet een CV opstellen en plaatsen</li> </ul>
<b>Poortwachtersrol</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verder ontwikkelen routing A/B model</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantprofielen zijn vertaald in prioriteit dienstverlening en geïmplementeerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CWI is, in overleg met de ketenpartners, gestart met het zoeken naar andere mogelijkheden om werkzoekenden in te delen</li> <li>• Klantprofielen zijn vertaald in prioriteit dienstverlening en geïmplementeerd</li> </ul>
<b>SNO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SNO's omzetten in prestatie-contracten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SNO's 2004 zijn afgesloten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met UWV over SNO's nog gaande</li> <li>• Gevolgen WWB voor SNO's worden gezien</li> </ul>
<b>Cliëntenparticipatie</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteringen in de dienstverlening n.a.v. klanttevredenheids-onderzoeken zijn geïmplementeerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regeling cliëntenparticipatie werk-zoekenden is ook decentraal geoperationaaliseerd</li> <li>• Decentrale raden functioneren</li> <li>• Klanttevredenheids-onderzoek onder werkgevers afgerond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decentrale raden zijn ingevuld</li> <li>• Klanttevredenheids-onderzoeken zijn afgerond</li> </ul>



Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
Personele aspecten en huisvesting			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extern efficiency-onderzoek uitgevoerd</li> <li>• Medewerkers zijn opgeleid m.b.t. functie van poortwachter en kwaliteitsslag</li> <li>• Certificeringssysteem wordt ingevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Twee extern efficiency-onderzoeken zijn uitgevoerd</li> <li>• Personeel is opgeleid m.b.t. functie van poortwachter en kwaliteitsslag</li> <li>• Certificeringssysteem wordt ingevoerd</li> </ul>

## 6. Gemeenten

### 6.1 Terugblik

#### *Reïntegratie en klantmanagement*

Tijdens het Algemeen Overleg van 18 december 2003 is aan de Kamer toegezegd dat de Regeling WWB wordt versoepeld om tegemoet te komen aan praktische bezwaren van gemeenten, met name in relatie tot de kleinere contracten. Voor het gedeelte van het budget waarvoor geen uitbestedingsverplichting geldt (een bedrag van € 100 000 en 30 procent van het resterende reïntegratiebudget) wordt tevens bepaald dat gemeenten niet aan de aanbestedingsregels conform artikel 4.1, tweede lid, van het Besluit SUWI hoeven te voldoen. De Europese aanbestedingsregels blijven overigens wel van toepassing.

Inmiddels is artikel 6 van de Regeling WWB gewijzigd (zie hoofdstuk 3 Wetgeving). Dit is gepubliceerd in de Staatscourant (3 februari 2004, nr. 22) en gemeenten zijn hierover geïnformeerd in de verzamelbrief (februari 2004) en via het SZW-gemeenteloket.

In het najaar van 2003 is een handreiking uit- en aanbesteden van reïntegratieactiviteiten gepubliceerd.

In oktober 2003 heeft Stimulansz de handreiking resultaatfinanciering gepubliceerd en verspreid onder gemeenten. Naar aanleiding van het derde trendrapport reïntegratiemarkt, dat in het najaar 2004 gepubliceerd wordt, zal worden bezien in hoeverre er behoefte bestaat onder gemeenten voor een pilot resultaatfinanciering. In maart 2004 heeft het ministerie op 6 plaatsen in het land, in combinatie met de ketendagen, workshops belegd over uit- en aanbesteden. De workshops gingen zowel over de regelgeving (inclusief Europese aanbestedingsregels) als over mogelijke oplossingen voor knelpunten in de aanbestedingspraktijk van gemeenten. De workshops werden goed bezocht.

In de Tweede Voortgangsrapportage Agenda voor de Toekomst (die op 19 december 2003 naar de Tweede Kamer is verzonden) is geconcludeerd dat klantmanagement een brede ingang heeft gevonden bij gemeenten. Vrijwel alle gemeenten zijn met klantmanagement bezig of starten binnen enkele maanden hiermee.

Zie voor de werkhkansingsadviseur hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf 7.4).

De SVB en de gemeenten hebben afspraken gemaakt over de eenduidige gegevensaanlevering met betrekking tot reïntegratie van personen met een uitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet (Anw) en personen van 65 jaar en ouder met een onvolledige AOW-uitkering. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft op 30 maart 2004 een advies gegeven over de inhoud van de circulaire gegevens-uitwisseling SVB-gemeenten. Het advies houdt in dat deze gegevens-uitwisseling voor de omschreven doelgroepen, gegrond kan worden op

de publiekrechtelijke taak van gemeenten. Gemeenten moeten hierbij wel de afweging maken of voldaan is aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Daarnaast geldt de informatieplicht op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

#### *Wet werk en bijstand*

De Wet werk en bijstand (WWB) is per 1 januari 2004 in werking getreden en kan een nieuwe impuls geven aan een «SUWI-gerichte» uitvoering door gemeenten.

Zie voor het experimenteerartikel hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf 7.1).

#### *Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG)*

Op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft in mei 2004 een inventarisatie naar de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen plaatsgevonden. Dit in plaats van de in de vorige voortgangsrapportage aangekondigde BVG-monitor. Er is sprake van een bedrijfsverzamelgebouw indien CWI, UWV en gemeente(n) (een deel van) hun klantcontacten (frontoffice) in samenwerking op de locatie van het CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen (dit kan de locatie van de gemeente of van het UWV zijn of een nieuw te huren/bouwen locatie). Deze dienstverlening kan zijn aangevuld met de diensten van andere (al dan niet commerciële) dienstverleners op het gebied van werk en inkomen. Bij 110 gemeenten waar een CWI is gevestigd, is de voortgang van de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen geïnventariseerd. In 33 van deze gemeenten bevonden zich in totaal 37 operationele bedrijfsverzamelgebouwen. In twee van deze 37 BVG-en is de samenwerking tussen alle partners weliswaar goed vormgegeven, maar staat bij de ene locatie de inhuizing van UWV en bij de andere locatie de inhuizing van de kerngemeente op korte termijn gepland. Op dit moment kennen van de 37 operationele bedrijfsverzamelgebouwen er 7 een dienstverleningsconcept waarin alle klantcontacten van de kerngemeente, het CWI en het UWV (casemanagement WW) in het bedrijfsverzamelgebouw plaatsvinden.

#### *Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA's)*

Van 2001 tot en met 2003 is de totstandkoming van Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid (RPA's) gestimuleerd met de Tijdelijke stimuleringsregeling RPA's. Dit heeft ertoe geleid dat er momenteel een landelijk dekkend netwerk is van 27 platforms.

Sinds eind 2003 de Tijdelijke stimuleringsregeling RPA's is beëindigd dienen regionale arbeidsmarktpartijen zelf te zorgen voor financiering van deze platforms. In het merendeel van de RPA-regio's hebben de gemeenten en de provincie's inmiddels afspraken gemaakt over de financiering van het RPA of bevinden zich in een proces dat daartoe zal leiden. De afspraken tussen gemeenten onderling en gemeenten en provincies hebben vooral betrekking op een periode van twee tot drie jaren.

#### *Het Coördinatiepunt ICT gemeenten (CP)*

Het Coördinatiepunt is vanaf 1 januari 2004 van start gegaan. Begin april 2004 is het bedrijfsplan opgeleverd. Dat plan wordt door het ministerie van SZW in het kader van de subsidiebeschikking beoordeeld. Accenten in het plan liggen met name op het terrein van ketensamenwerking.

#### *Cliëntenparticipatie*

Elke gemeente moet op grond van artikel 47 van de WWB vastleggen op welke manier bijstandsgerechtigden worden betrokken bij de uitvoering van deze wet in de gemeente. Het gaat dan om zaken die te maken hebben met het beleid op het gebied van werk en inkomen en de uitvoering van het beleid. Zij moeten hiervoor een verordening cliëntenparticipatie opstellen. Met deze verordening cliëntenparticipatie wordt tot

uitdrukking gebracht dat cliëntenparticipatie onmisbaar is in een uitvoering waarin de cliënt centraal staat. In de verordening moet in ieder geval staan hoe vaak en op welke wijze er overleg wordt gevoerd, hoe de deelnemers aan het overleg onderwerpen voor de agenda van het overleg kunnen aandragen en hoe de deelnemers de informatie krijgen die nodig is om het overleg te kunnen voeren. De verordening moet uiterlijk 1 januari 2005 zijn vastgesteld, maar het kan ook eerder.

## 6.2 Vooruitblik

### *Reïntegratie en klantmanagement*

Het opdrachtgeverschap reïntegratie van gemeenten is een aandachtspunt voor de toekomst, waarbij het voor het najaar 2004 geplande derde trendrapport reïntegratiemarkt een belangrijke mijlpaal vormt.

Het proces van invoering van klantmanagement is nog niet volledig uitontwikkeld. Gemeenten zijn nog zoekende naar de vorm van klantmanagement die het beste past bij de eigen organisatie. Nadat een model is gekozen en ingevoerd, vinden regelmatig nog bijstellingen plaats. Gemeenten die hebben gekozen voor een model waarbij de klantmanager taken op het terrein van activering en inkomen uitvoert, doen soms een stap terug naar een minder integraal model. Terwijl gemeenten die met afzonderlijke werk- en inkomensconsulenten werken juist stappen zetten naar een meer integraal model. Het thema klantmanagement zal vanuit het ministerie van SZW op de agenda van het overleg met G26 en met andere gemeenten blijven staan. Op deze wijze kunnen gemeenten inzicht krijgen in elkaars werkwijze en ervaringen, en hiervan leren.

Naar aanleiding van het advies van het College Bescherming Persoonsgegevens kan op korte termijn en op verzoek van individuele gemeenten, de SVB verzocht worden om bepaalde gegevens te verstrekken mits aan de voorwaarden van de WBP is voldaan. Om structurele uitwisseling mogelijk te maken via het Inlichtingenbureau (IB) zullen SVB en gemeenten zo snel als mogelijk afspraken moeten maken. Streven is om vanaf 2005 via IB de gegevens te verspreiden.

### *Het Coördinatiepunt ICT gemeenten (CP)*

Het Coördinatiepunt is voor twee jaar ingesteld en door het ministerie van SZW en Divosa gefinancierd. Aan het einde van de periode wordt een evaluatie uitgevoerd.

### *Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en)*

Naast de 37 reeds operationele BVG-en wordt momenteel gewerkt aan de realisatie van 33 BVG-en. Deze worden gezamenlijk vormgegeven door de kerngemeente, UWV, CWI en soms regiogemeenten. Daarnaast is in 41 gemeenten het besluit genomen over te gaan tot ontwikkeling van een bedrijfsverzamelgebouw – waaronder één gemeente waar vier CWI's zijn gevestigd en waar dus eventueel 4 bedrijfsverzamelgebouwen zouden kunnen worden ontwikkeld (totaal leidend tot 44 BVG-en). Wanneer daarbij de zes gemeenten worden geteld die nog geen definitief besluit hebben genomen, betekent dit dat er uiteindelijk tot 120 bedrijfsverzamelgebouwen in 105 gemeenten in Nederland zou kunnen worden gekomen. Vijf gemeenten hebben definitief besloten niet over te gaan tot de vestiging van een bedrijfsverzamelgebouw binnen de gemeentegrenzen. De verwachting is dat eind 2004 het aantal van 37 gestegen zal zijn tot 52 bedrijfsverzamelgebouwen in 46 gemeenten.

Uiteindelijk is de verwachting dat iets meer dan de helft van het totaal aantal bedrijfsverzamelgebouwen op termijn een dienstverleningsconcept kent waarin alle directe klantcontacten van CWI, UWV en één of meer

gemeenten zijn ondergebracht. Daarbij wordt de dienstverlening van UWV in het kader van de WAO buiten beschouwing gelaten. Dit betekent overigens niet automatisch dat de eventuele niet-kerngemeenten die partij zijn bij het CWI ook al hun klantcontacten afhandelen in het bedrijfsverzamelgebouw. Binnen 36 CWI- regio's zullen wel alle klantcontacten van alle in de regio aanwezige ketenpartners op het BVG plaatsvinden. Het gaat hier om zowel BVG-en waar de CWI-regio binnen een kerngemeente valt als BVG-en waarbij alle binnen de CWI-regio horende gemeenten volledig participeren.

- Participatie UWV in BVG-en

Tijdens het Algemeen Overleg van 11 maart 2004 is toegezegd in te gaan op de participatie van UWV in BVG-en. UWV is van mening dat alle klantmanagers WW werkzaam moeten zijn op een CWI-locatie of een bedrijfsverzamelgebouw. Dat is immers de plek waar een WW-gerechtigde zich moet melden voor het aanvragen van een uitkering. Deze beleidslijn zal eind 2004 voor alle klantmanagers WW gerealiseerd zijn, zodat dan alle directe klantcontacten in het kader van de WW op een CWI-locatie of in een BVG plaatsvinden. Op totaal 102 CWI- of BVG-locaties voert UWV inmiddels het klantmanagement WW gedeeltelijk of geheel uit. Volgens de inventarisatie die in opdracht van de staatssecretaris heeft plaatsgevonden, voert UWV op dit moment op 11 BVG-en alle klantencontacten WW uit en op 25 BVG-en een deel van de klantcontacten WW. Op 1 BVG wordt de huisvesting per 1 juli 2004 gerealiseerd. Daarnaast heeft UWV aangegeven dat op ongeveer 66 CWI's klantmanagers WW werkzaam zijn.

Anders dan bij de WW is CWI niet het eerste loket voor de arbeidsgehandicapte. De dienstverlening voor arbeidsgehandicapten wordt geconcentreerd in 27 frontoffices, die zo gesitueerd zijn dat een goede bereikbaarheid voor de klant gewaarborgd is. De maximale reisduur voor arbeidsgehandicapten naar een UWV-vestiging mag niet groter zijn dan 1 uur. In Gouda draait momenteel een pilot rond de samenwerking van keuringsartsen van UWV en gemeente. Verder geeft UWV in Den Bosch en Apeldoorn vorm aan de huisvesting van AG-klantmanagement in het BVG. In Apeldoorn wordt gekeken naar mogelijkheden om te komen tot gezamenlijke diagnose en handhaving. Recent heeft UWV besloten dat ook de dienstverlening aan arbeidsgehandicapten op een locatie van CWI zal plaatsvinden, indien dit in het kader van de activering voor de klant van belang is. Deze recente ontwikkeling in het dienstverleningsconcept van UWV moet nog verder worden uitgewerkt en vervolgens geïmplementeerd.

Op 6 BVG-locaties bevindt zich momenteel een servicedesk WAO. Deze zullen op termijn opgaan in de functie werkherkansingsadviseur (zie hoofdstuk 7 Samenwerking kolommen, paragraaf 7.4) en volgens planning verder worden uitgerold. UWV werkt aan de ontwikkeling van een geïntegreerd klantmanagement WW en AG. Dit zal uiteindelijk moeten leiden tot één klantmanager die zowel dienstverlening levert aan WW- als aan AG-klanten.

#### *Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA's)*

In 2004 ondersteunt het ministerie van SZW de RPA's met de Tijdelijke subsidieregeling projecten Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid. Deze subsidieregeling, met een subsidieplafond van € 1 miljoen, is 1 januari 2004 in werking getreden. Deze regeling heeft tot doel een financiële bijdrage te verstrekken in de kosten van de door RPA's geïnitieerde projecten, gericht op het verbeteren van de employability van de beroepsbevolking, het oplossen van knelpunten met betrekking tot de personeelsvoorziening of het bevorderen van de arbeidsparticipatie van aanbod-

reserve. Op 1 maart 2004 is de indientermijn voor subsidieaanvragen in dit kader gesloten. Bijna alle RPA's hebben subsidieaanvragen ingediend.

Ook anderszins zet het ministerie van SZW zich actief in voor het behoud van het netwerk van RPA's. Zo zal het ministerie van SZW samen met een aantal goed draaiende RPA's het belang van deze platforms gaan communiceren. Daarnaast werken het ministerie van SZW en de VNG aan de totstandkoming van een gemeenschappelijke beleidsagenda voor het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid. Bij de voorbereiding van deze agenda wordt gebruik gemaakt van de expertise van de RPA's, en ook op de beleidsagenda zal aandacht uitgaan naar de rol van RPA's.

#### *Cliëntenparticipatie*

Vanuit het project WIS (WWB Implementatie Steunpunt) worden gemeenten in 2004 gefaciliteerd bij het opstellen van de verordening cliëntenparticipatie door middel van een handreiking c.q. checklist. Ook zal de verordening aandacht krijgen binnen de gemeentelijke WWB-regiotteams. Deze teams kunnen vooral voorzien in de behoefte aan uitwisseling van best practices en tips over het opzetten van cliëntenparticipatie en het vinden van «goede» vertegenwoordigers.

Daarnaast zal het ministerie van SZW in 2004 een project van de Landelijke cliëntenraad en de Alliantie voor sociale rechtvaardigheid ondersteunen. Dit project richt zich op voorlichting en scholing van cliëntenraden en cliëntgroepen op gebied van de WWB.

Verder worden in 2004 cliëntenorganisaties betrokken bij de Ronde Tafelconferentie over armoede en sociale uitsluiting die van 17 oktober tot en met 19 oktober 2004 te Rotterdam wordt gehouden in het kader van het EU-voorzitterschap van Nederland.

## Planning Gemeenten

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Invoering WWB</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Invoering WWB per 1 januari 2004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>WWB is per 1 januari 2004 ingevoerd</li> </ul>
<b>Opdrachtgeverschap reïntegratie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Professioneel opdracht-geverschap reïntegratie volledig gerealiseerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestructureerde gegevenslevering tussen SVB en gemeenten vindt plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeenten gaan gedurende 2003 over tot het hanteren van de aanbestedings-regels SUWI voor reïntegratie</li> <li>Gestructureerde gegevenslevering tussen SVB en gemeenten</li> <li>Pilot resultaat-financiering van start</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdens het Algemeen Overleg van 18-12-2003 is bepaald dat voor gemeenten de aanbestedingsregels SUWI worden versoepeld</li> <li>Gemeenten en SVB hebben afspraken gemaakt over gegevenslevering; advies van CPB is binnen</li> <li>N.a.v. 3e trendrapport reïntegratie-markt bezien of pilot resultaat-financiering van start gaat</li> </ul>
<b>Klantmanagement</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verder uitontwikkelen klantmanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle gemeenten hebben een vorm van klantmanagement en hanteren klantvolgsysteem</li> <li>Follow up advies Landelijke cliëntenraad inzake werkherkansingsadviseur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vrijwel alle gemeenten zijn gestart met vorm van klantmanagement</li> <li>Zie hoofdstuk 7.4</li> </ul>
<b>Bedrijfsverzamelgebouwen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verdere BVG-vorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verdere BVG-vorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimulering BVG-vorming conform Programma Ketenresultaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventarisatie BVG-vorming</li> </ul>
<b>Regionale platforms</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimulering handhaving landelijk dekkend netwerk RPA's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ter beschikking stellen van € 1 miljoen voor RPA's en ontwerpen subsidieregeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per 1 januari kunnen RPA's een beroep doen op de subsidieregeling projecten</li> </ul>
<b>ICT gemeenten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afhankelijk van evaluatie medio 2005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoering van de kerntaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coördinatiepunt ICT geeft namens de gemeenten invulling aan:</li> <li>ketenafspraken met CWI en UWV over gegevens en ICT</li> <li>gegevensstandaardisatie gemeenten</li> <li>vertalen van wetwijzigingen (zoals de WWB) naar eisen voor ICT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coördinatiepunt ICT is gestart</li> </ul>
<b>Cliënten-participatie</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeenten faciliteren bij implementatie artikel 47 WWB</li> <li>Eenmalige impuls ten aanzien van cliëntenparticipatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verankering in WWB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de WWB (Stb. 2003, 375) is de verplichting opgenomen voor gemeenten tot opstellen verordening cliëntenparticipatie, per 1 januari 2005 (artikel 47 WWB)</li> </ul>

## 7. Samenwerking kolommen

In dit hoofdstuk passeren thema's de revue die voor de SUWI-keten van belang zijn: ICT, communicatie en cliëntenparticipatie. Allereerst wordt kort ingegaan op het Programma Ketenresultaten.

### 7.1 Programma Ketenresultaten

De voortgang van de afspraken die tussen de ketenpartners gemaakt zijn in het Programma Ketenresultaten 2003–2004 worden in het Algemeen Ketenoverleg (AKO) besproken. Over de voortgang rond de processen en ICT wordt via het Platform Proces en ICT gerapporteerd. Momenteel wordt in het Algemeen Ketenoverleg gewerkt aan een vernieuwd Programma Ketenresultaten tot 2006.

Dit zal tot nieuwe afspraken tussen de verschillende partijen leiden. Deze afspraken zullen op lokaal of regionaal niveau nader uitgewerkt worden in prestatiecontracten. De Kamer is op 11 maart 2004 akkoord gegaan met de invulling van de motie Verburg over het omzetten van SNO's in prestatiecontracten. De vernieuwde prestatiecontracten zullen aan deze invulling moeten voldoen. Dit wordt via het Algemeen Ketenoverleg gevolgd.

Bij Nota van Wijziging via de Invoeringswet Wet werk en bijstand is de mogelijkheid tot experimenteren aan SUWI toegevoegd (art. 82a Wet SUWI). Op basis van dit artikel kunnen andere (innovatieve) vormen van samenwerking tussen de ketenpartners die niet binnen de wettelijke kaders passen in de praktijk worden beproefd. Er is een algemene maatregel van bestuur opgesteld, waarin de randvoorwaarden voor de experimenten zijn uitgewerkt. Het Besluit experimenten SUWI (Stb. 2004, 132) is op 7 april 2004 in werking getreden.

Op dit moment wordt op diverse locaties gewerkt aan een plan van aanpak voor experimenten. Zodra meer zicht is op de inhoud van de experimenten, wordt de Kamer hierover geïnformeerd. Hiermee zal ook voldaan worden aan de toezegging gedaan tijdens de behandeling van de Wet werk en bijstand (WWB) om de Kamer te informeren over de wijze waarop in Amsterdam experimenten worden ingevuld.

### 7.2 ICT

#### *Stand van zaken en perspectief*

In het onderdeel «Werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning» van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 zijn afspraken neergelegd met CWI, UWV en VNG over te bereiken resultaten op de volgende onderdelen:

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

De uitvoering van dit programmaonderdeel wordt in opdracht van het Algemeen Ketenoverleg aangestuurd door het Platform Proces en ICT. De partijen worden ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI).

*Ad 1:* Naast de Inkijk (die het raadplegen van gegevens bij andere partijen ondersteunt) vindt er op dit moment nog geen elektronische overdracht van gegevens plaats. In het kader van het Programma Ketenresultaten is afgesproken om de koppelingen Intake WWB (voorheen Abw) en WW, melding einde uitkering door UWV en gemeenten aan CWI, Reïntegratieadvies, Kennisgeving van verwijtbaar gedrag en Intake IOAW (nader) uit te werken respectievelijk te verbeteren en te uniformeren en te implementeren voor het einde van 2004, waar mogelijk ondersteund met ICT. Voor

de koppeling CWI met sociale diensten respectievelijk CWI met UWV is de stand van zaken als volgt.

- *CWI-sociale diensten:*

In 2003 zijn de ketenprocessen functioneel uitgewerkt voor de modulaire inrichting van de Abw/WWB-uitvraag, voor de rapportage reïntegratieadvies en de kennisgevingen verwijtbaar gedrag aan gemeenten. Deze koppelingen, de elektronische overdrachten daarin en de aanpassing van socialedienst-applicaties voor ontvangst van gegevens worden verder uitgewerkt parallel aan de ontwikkeling van Sonar. Streven is eind 2004 de koppelingen technisch gereed te hebben, zodat deze aansluitend en afgestemd op de landelijke uitrol van Sonar landelijk in gebruik kunnen worden genomen. Op dat moment is ook het Inlichtingenbureau (IB) beschikbaar als sectorloket («schakelpunt») voor gemeenten. De uitrol van Sonar loopt volgens planning door tot medio 2005. Afgestemd hierop zal de landelijke ingebruikname van de koppelingen worden gepland door het Coördinatiepunt ICT gemeenten. Vanwege de geringe volumes in de IOAW is deze koppeling gedeprimeerd; de koppeling «melding van einde WWB-uitkering van gemeenten aan CWI» wordt ondersteund met de reeds beschikbare gegevens in de Inkijk op GSD-gegevens (gemeentelijke sociale diensten).

- *CWI-UWV:*

In 2003 zijn de ketenprocessen functioneel uitgewerkt voor de rapportage reïntegratieadvies, de vooraankondiging WW en bij de kennisgevingen verwijtbaar gedrag aan UWV. De vooraankondiging WW (inclusief elektronische verzending) zal medio 2004 landelijk functioneren. De rapportage reïntegratieadvies en de kennisgevingen verwijtbaar gedrag worden in 2004 technisch gereedgemaakt, en in het eerste halfjaar van 2005 landelijk in gebruik genomen. De aanpak van het reïntegratieadvies en de kennisgeving is gekoppeld aan de realisatie van het project Sonar bij CWI. In dit kader wordt tussen CWI, BKWI (coördinatie en facilitering) en UWV nauw samengewerkt. De Intake WW wordt in 2004 hervormgegeven tot een klantvriendelijker modulaire inrichting. Het realiseren van de digitale uitwisseling in de aanvraag WW wordt in afwijking van de oorspronkelijke planning niet in 2004, maar op een later tijdstip opgepakt. Dit om de oplossingsrichting aan te kunnen laten sluiten bij de modulaire aanvraagset en de bredere context van Sonar en de E-intake van CWI en het uitfaseren van de ICT-stelsels van UWV. De melding van einde WW-uitkering van UWV aan CWI wordt ondersteund met de reeds beschikbare gegevens in de Inkijk op UWV-gegevens.

*Ad 2:* In het kader van het Programma Ketenresultaten is afgesproken om de Suwinet-Inkijk verder te verbreden en te verbeteren.<sup>1</sup> Hierin zijn op dit moment de volgende belangrijke mijlpalen bereikt:

- het verbeteren van de performance en beschikbaarheid van Suwinet-Inkijk; deze is nog niet optimaal, alhoewel wel al de nodige verbeteringen zijn ingevoerd. Per 1 oktober zal door de partijen volledig aan de afgesproken niveaus (in de onderlinge «Service Level Agreement» (SLA)) worden voldaan;
- uitbreiding van gebruik bij UWV, gemeenten en CWI tot bijna 19 000 medewerkers;
- het inrichten van een meetinstrumentarium om het gebruik van Inkijk te monitoren en het realiseren van een structurele testomgeving;
- het realiseren van inkijk op gegevens van de gemeentelijke sociale diensten (bij IB) voor geautoriseerde medewerkers van CWI, UWV en gemeenten;
- gerealiseerde nieuwe overzichten in Suwinet-Inkijk voor een vijftal processen bij gemeenten en UWV;
- het realiseren van een raadpleegvoorziening op het Verificatie Identiteitsdocumenten Systeem (VIS) en op de Landelijke Raadpleegbare Deelverzameling van de GBA (in pilotvorm te gebruiken). Inmid-

---

<sup>1</sup> In het Stelselontwerp Suwinet (Regeling SUWI) zijn de volgende drie Suwinet-functionaliteiten voorzien:

- Inkijk; organisaties kunnen met gebruikmaking van webtechnologie gegevens benaderen die bij bepaalde andere aangesloten partijen geregistreerd staan. Het initiatief voor een inkijkactie ligt bij de ontvangende (handmatig raadplegende of geautomatiseerde 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 via het besloten Suwinet.



dels zijn ook aan GBA-zijde voorbereidingen gereed, zodat na integraal testen de voorzieningen in gebruik kunnen worden genomen. Naar mogelijke verdere functionele verbetering van de Inkijk vindt momenteel onderzoek plaats.

De besloten Suwinet-mail zal volgens planning per 1 juli 2004 bij CWI en UWV en gemeenten technisch gerealiseerd en beschikbaar zijn. Dit levert de mogelijkheid voor medewerkers van deze organisaties om afgeschermd van het internet te communiceren via e-mail.

Voor de technische inrichting van het berichtenverkeer met RINIS (in te zetten in de diverse werkproceskoppelingen) loopt een proeftuin, die in september 2004 een beproefd concept voor realisatietrajecten zal opleveren. Vooruitlopend hierop wordt de Vooraankondiging WW (zie boven) ondersteund met directe koppeling van netwerken zonder RINIS.

#### *Ad 3: Randvoorwaarden*

Als ondersteunende instrumenten voor samenwerking zijn in het Ketenprogramma de ontwikkeling van een gemeenschappelijke architectuur opgenomen (d.w.z. een set gedeelde uitgangspunten en referenties voor proces en ICT), en procedures voor het gecoördineerd doorvoeren van wijzigingen in werkprocessen en ICT (releasebeleid) nodig. Het project architectuur is minder voortvarend aangepakt dan de planning in het ketenprogramma aangaf.

Op basis van een inventariserende voorfase, voorzien in het plan van aanpak, werken de ketenpartners momenteel een referentiearchitectuur uit voor de keten. Planning is deze per mei 2004 op te leveren. Het project releasebeleid is in 2003 succesvol afgerond, zodat er een staande organisatie is voor afstemming rond ketenstandaards en -voorzieningen in relatie tot kolom-eigen componenten.

#### *Beheersing risico's*

Ketenbrede afstemming op het vlak van procesontwikkeling en informatisering is een belangrijke voorwaarde om risico's tegen te gaan. De ketenpartners nemen hun verantwoordelijkheid op dit punt door samenwerking in het Platform Proces en ICT, dat in opdracht van het Algemeen Ketenoverleg de voortgang van (realisatie van) afspraken in het kader van het Programma Ketenresultaten bewaakt en daarover rapporteert.

Om consistent zicht te hebben op de staat van de beveiliging rond Suwinet hebben de partijen een gezamenlijke (concept)audit-richtlijn vastgesteld, die gebruikt is voor de voorgeschreven audits over 2003. Op basis hiervan zal de richtlijn geëvalueerd worden en moeten worden ontwikkeld tot een definitieve versie. De organisaties hebben nog geen goedkeurende verklaring voor de beveiliging van en gebruik van Suwinet weten te krijgen. Dit aspect behoeft dus de nodige verbetering. Ter ondersteuning van gemeenten zijn er in 2003 handreikingen en hulpmiddelen ontwikkeld om beveiligings- en privacybeleid te ondersteunen.

## Planning ICT

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Inkijk voorzieningen op bestanden SUWI-partijen</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op basis van vervolgonderzoek te definiëren</li> <li>• SLA door alle partijen nageleefd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbreidings- en verbeter-plan Inkijk gerealiseerd</li> <li>• Inkijk op Abw-gegevens bij IB gerealiseerd</li> <li>• Suwi-ML-standaard Inkijk-breed geïmplementeerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbreiding en verbeteringen gerealiseerd (performance, functionele overzichten, Inkijk op IB)</li> </ul>
<b>Uitwerking werkprocess koppelingen; functionaliteiten ten behoeve van uitwisseling van berichten</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketenprogramma:</li> <li>• Intake Abw en WW, melding einde uitkering, reïntegratieadvies, kennisgeving verwijtbaar gedrag en Intake IOAW verbeteren: eind 2004</li> <li>• Beveiligde Suwinet-mail bij CWI en UWV: 1 juli 2004</li> <li>• Geautomatiseerde berichten: 1 december 2004</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkproces koppelingen in uitvoering</li> <li>• Intake IOAW gedeprioriteerd</li> <li>• Elektronische overdracht WW-intake op een later tijdstip op te pakken</li> <li>• Ontwikkeling Mail op schema</li> </ul>
<b>Architectuur voor gegevensverkeer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architectuur ontwikkeld</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste fase voorzien in plan van aanpak gereed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan van aanpak gereed; eerste fase (referentie-architectuur) gestart</li> </ul>
<b>Releasebeleid</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketenbreed wijzigings- en releasebeheer operationeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketenbreed wijzigings- en releasebeheer operationeel</li> </ul>
<b>Suwi-breed beveiligings- en privacybeleid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goedkeurende verklaring op EDP-audit</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beveiliging georganiseerd en ingericht conform Regeling SUWI</li> <li>• Goedkeurende verklaring op EDP-audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenschappelijke audit-richtlijn gereed</li> <li>• Geen goedkeurende verklaringen op EDP-audit</li> <li>• Hulpmiddelen voor gemeenten ontwikkeld</li> </ul>

### 7.3 Communicatie

#### 7.3.1 Terugblik

##### *CWI*

In oktober 2003 is het eerste nummer van het CWI-bedrijfsblad Mensen-Werk uitgekomen. Het blad is inmiddels gevestigd en alom gewaardeerd. De afgelopen zes maanden is – naast adverteren – met regelmaat *free publicity* ingezet om de activiteiten van CWI onder de aandacht te brengen van werkgevers en werkzoekenden. De brochurereeks van CWI (voor werkgevers en werkzoekenden) is begin 2004 geheel vernieuwd.

##### *UWV*

In de tweede helft van 2003 is UWV gestart met campagnematige (advertenties, radio en tv) commercials over functionele onderwerpen. Dat wil zeggen, onderwerpen die direct verwant zijn aan de dagelijkse werkzaamheden van UWV en die van direct belang zijn voor verzekerden, werkge-

vers en werknemers in Nederland. De campagne die in september 2003 gestart is, had tot doel om de mogelijkheden van de reïntegratietelefoon van UWV onder de aandacht te brengen van mensen met een WAO- of Wajong-uitkering. Doel was om degenen die zich afvroegen of ze in staat waren om werkzaamheden te verrichten, contact te laten opnemen met UWV. Om vervolgens binnen een korte periode samen in kaart te brengen wat de eventuele mogelijkheden nog zijn en, indien mogelijk, een reïntegratietraject te starten.

Om klanten directer toegang tot de organisatie te bieden zijn in 2003 een Centraal Klachtenbureau en een Klantencontactcentrum ingericht. Het Klantencontactcentrum is in 2003 bijna 320 000 keer gebeld, vaak met vragen over de betaling van de uitkering. De reïntegratietelefoon, die in september 2003 landelijk van start is gegaan, blijkt te voorzien in de behoefte van klanten om zelf initiatief te nemen en keuzes te kunnen maken. In de laatste 4 maanden van 2003 ontving UWV bijna 22 000 telefoontjes, met 7 000 klanten heeft UWV een vervolggesprek over reïntegratie gevoerd.

De doelstelling is gehaald om op 1 januari 2004 de «monobranding» te voltooien, dat wil zeggen dat alleen nog de naam UWV wordt gebruikt in de externe communicatie. Communicatie-uitingen kregen allemaal dezelfde huisstijl en hetzelfde logo. Ook is een belangrijke start gemaakt met één schrijfstijl. Folders, brochures, formulieren en brieven werden opgeschoond, samengevoegd en geüniformeerd.

#### *Keten*

Vanaf september 2003 zijn vier maandelijks afleveringen van de Ketenkrant verschenen; een elektronische nieuwsbrief waarin ketenpartners elkaar op de hoogte stelden van nieuwe interne ontwikkelingen die voor de samenwerking met de andere partners van belang zijn. Bij de evaluatie begin 2004, is geconcludeerd dat de Ketenkrant te weinig toevoegde aan reeds bestaande media van de ketenpartners. Besloten is, voortaan nieuwsberichten over ketensamenwerking via de bestaande media te verspreiden en de Ketenkrant niet verder voort te zetten.

Om dezelfde reden – weinig toegevoegde waarde ten opzichte van bestaande sites en zelfs verwarring ten opzichte van bestaande sites – is uiteindelijk eind 2003 afgezien van het introduceren van een portalsite «werk en inkomen». Besloten is een basisverhaal over de keten van werk en inkomen toe te voegen aan de bestaande sites.

Eind 2003/begin 2004 is een discussie gestart over de samenwerking op communicatiegebied tussen ketenpartners en het ministerie van SZW in de komende jaren, nu de eerste jaren van implementatie van SUWI achter ons liggen. Centraal daarin staat welke rol het bestaande Communicatie Keten Overleg (CKO, waarin ketenpartners en het ministerie van SZW zijn vertegenwoordigd) kan gaan spelen.

In maart 2004 organiseerden het ministerie van SZW, CWI, UWV, BKWI, Divosa en VNG zes regionale ketendagen ter bevordering van de samenwerking in de keten: ketenpartners brachten elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, wisselden ervaringen uit en leerden elkaar weer beter kennen. In totaal bezochten zo'n 800 medewerkers en bestuurders van vooral CWI, UWV en gemeenten de ketendagen. De ideeën en afspraken die volgden uit de workshops en netwerkklanches zijn gepresenteerd aan de staatssecretaris en zullen ook aan het Algemeen Ketenoverleg worden voorgelegd.

### 7.3.2 Vooruitblik

#### *CWI*

Voor het komende jaar is een (landelijk en regionaal) communicatieprogramma opgezet om de relatie met werkgevers te verbeteren. De redactionele formule van het Arbeidsmarktjournaal wordt gewijzigd opdat het blad voor een ruimere kring van lezers (waaronder grote werkgevers en beleidsmakers en bestuurders) interessant wordt. Ook de jaarlijkse publicaties over arbeidsmarktonderzoek worden met dat oogmerk aangepast. De vacaturesite [werk.nl](http://werk.nl) wordt fors verbeterd en geïntegreerd met [cwinet.nl](http://cwinet.nl). Voor de interne communicatie wordt het intranet geherstructureerd.

#### *UWV*

Ook in 2004 zal UWV zich, over functionele onderwerpen, tot het Nederlandse publiek richten. In mei zal de externe UWV-campagne zich toespitsen op preventie. Met name werkgevers in het MKB zullen op het grote belang van preventieve activiteiten worden gewezen. Nadruk zal worden gelegd op de vele mogelijkheden om hun financiële risico's in verband met ziekte en arbeidsongeschiktheid zelf te beïnvloeden. In de campagne zullen advertenties, radio- en tv-commercials worden ingezet. Een te ontwikkelen rekenmodule op de UWV-site maakt eveneens prominent onderdeel uit van de campagne. Het vervolg op deze campagne, die in mei/juni met uitloop in juli 2004 zal lopen, wordt momenteel ontwikkeld. Deze zal zich waarschijnlijk gaan richten op «gezond werken» en zal hoogstwaarschijnlijk na de zomervakantie 2004 van start gaan.

Momenteel wordt door UWV samen met CWI onderzocht hoe beide organisaties een gezamenlijk magazine kunnen uitbrengen voor WW-gerechtigden. Gedacht wordt aan halfjaarlijkse uitgave die door de CWI-kantoren verspreid zou kunnen worden.

Het internet van UWV wordt verder ontwikkeld in de richting van een vraaggestuurde en gepersonaliseerde site waarop een klant in 2006 ook transacties kan verrichten.

#### *Keten*

De komende periode zal de samenwerking op communicatiegebied en met name de rol van het CKO daarin, nader worden uitgewerkt. In ieder geval wordt het CKO een rol toebedacht in het uitwisselen en afstemmen van de verschillende campagnes/communicatieactiviteiten van de ketenpartners en het ministerie van SZW. Verder zal het vanuit de keten eenduidig communiceren met de klant (het klantperspectief centraal stellen) aandachtspunt blijven vormen.

Ook zal een nadere aanpak worden ontwikkeld om nieuws over de ketensamenwerking tussen de verschillende redacties van de ketenpartners optimaal uit te wisselen.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004*	Realisatie per 1 januari 2004
Communicatie UWV, CWI, SZW, gemeenten		<p>CWI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitvoering communicatie programma werkgevers</li> <li>• vernieuwing Arbeidsmarkt-journaal/publicaties arbeidsmarktonderzoek</li> <li>• werk.nl en cwinet.nl</li> </ul>	<p>CWI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vernieuwing brochurereeks</li> <li>• nieuw bedrijfsblad uitbrengen</li> </ul>	<p>CWI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brochurereeks vernieuwd</li> <li>• blad MensenWerk uitgebracht</li> </ul>
		<p>UWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitvoering functionele campagnes (preventie)</li> <li>• tot stand brengen WW-magazine</li> <li>• verbeteren internet UWV</li> </ul>	<p>UWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• functionele campagnes om UWV te positioneren</li> <li>• Centraal Klachtenbureau en Klantencontactcentrum</li> <li>• monobranding afronden</li> </ul>	<p>UWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• campagnes over functionele onderwerpen, (reïntegratie-telefoon)</li> <li>• Centraal Klachtenbureau en Klantencontactcentrum gerealiseerd</li> <li>• monobranding voltooid</li> </ul>
		<p>Keten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• goed werkend systeem van uitwisseling van berichten tussen redacties in werking</li> <li>• nieuwe rol CKO gedefinieerd en akkoord</li> </ul>	<p>Keten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• portal «werk en inkomen» on line</li> <li>• Ketenkrant aantal keer verschenen</li> </ul>	<p>Keten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• besloten portal niet verder te ontwikkelen</li> <li>• Ketenkrant is 4x verschenen, na evaluatie geen voortzetting</li> </ul>

\* Deze kolom «ambitie per 1 januari 2004» wijkt enigszins af van de kolom «ambitie per 1 januari 2004» uit de zesde voortgangsrapportage SUWI. Dit vanwege een verbeterd inzicht in de activiteiten.

## 7.4 Cliëntenparticipatie

### 7.4.1 Terugblik

#### *Landelijke cliëntenraad*

In september 2003 heeft de minister in een Algemeen Overleg toegezegd de mogelijkheden te verkennen van een functioneel onafhankelijke werkherkansingsadviseur. In vervolg hierop hebben de Landelijke cliëntenraad (LCR), UWV, CWI en Divosa de minister een voorstel voor verdere uitwerking voorgelegd. In een brief naar de Tweede Kamer heeft de minister op 12 februari 2004 laten weten dat hij, in samenspraak met de staatssecretaris, heeft besloten in te stemmen met deze verdere uitwerking. Er is een werkgroep, bestaande uit LCR, UWV, CWI en Divosa, geformeerd welke de functietypering voor een werkherkansingsadviseur verder zal uitwerken, gericht op invoering per 1 juli 2004. De werkherkansingsadviseur wordt ingevoerd door het inrichten van een servicedesk. De servicedesk heeft tot doel de klant zodanig te ondersteunen dat deze de regie over zijn eigen reïntegratie kan nemen. De nadruk ligt hierbij op de oriëntatiefase van de klant op reïntegratie.

In de LCR hebben niet het wettelijk voorgeschreven aantal van 6, maar 9 landelijke organisaties zitting. Tijdens het Algemeen Overleg van 6 november 2003 heeft de minister toegezegd het punt van het maximale aantal leden van de cliëntenraad in het periodiek overleg met de LCR te bespreken en de Tweede Kamer te informeren over de uitkomst van het gesprek. De minister heeft de LCR opgeroepen het aantal landelijke organisaties, overeenkomstig hetgeen bepaald in de wet, terug te brengen naar 6, voordat het volgend overleg met hem plaatsvindt. Hierbij is toege-

zegt dat het punt van de samenstelling van de LCR meegenomen zal worden in de evaluatie SUWI in 2006.

In een brief van februari 2004 aan de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de LCR onder meer aangegeven graag deel te nemen aan het ketenoverleg, dat periodiek plaatsvindt tussen UWV, CWI, VNG, Divosa en het ministerie van SZW. Het Algemeen Ketenoverleg en de LCR zullen 1 of 2 keer per jaar met elkaar overleggen.

De ketenpartners hebben besloten tot het organiseren van een ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek. De LCR zal worden betrokken bij het organiseren van het onderzoek.

Op 1 april 2004 heeft de tweede jaarlijkse conferentie van de LCR plaatsgevonden, met als thema «rechten en plichten in de sociale zekerheid». De Ab-Harrewijn rede is uitgesproken door dhr. Bakker (D66) en de Cliënt-in-Beeld prijs is uitgereikt aan het Bureau Cliëntentelefoon Heerlen, die met name inspanningen verricht om allochtone uitkeringsgerechtigden te bereiken.

#### *Laagdrempelige informatievoorziening*

In de brief van 12 februari 2004 heeft de minister de Tweede Kamer laten weten dat, naast de reguliere informatie- en adviestaken, met de invoering van een werkherkansingsadviseur mede invulling wordt gegeven aan de motie Noorman-Den Uyl om laagdrempelige informatievoorziening te realiseren binnen bedrijfsverzamelgebouwen of CWI-vestigingen (Kamerstukken II, 2001–2002, 27 588, nr. 33).

#### *Projecten «De Klant Centraal»*

Een aantal aanbevelingen uit «De Klant Centraal», onder meer met betrekking tot onafhankelijke en flexibele informatievoorziening, is verwerkt in de verkenning naar de werkherkansingsadviseur.

#### *Cliëntenparticipatie bij UWV, CWI, SVB en gemeenten*

Zie voor de voortgang van cliëntenparticipatie bij UWV, CWI en gemeenten de betreffende hoofdstukken (respectievelijk hoofdstuk 4, 5 en 6).

De cliëntenraad SVB heeft nu een voorlopig samenstellingsmodel. Eind 2003 is een werkgroep van de cliëntenraad begonnen met de voorbereiding van een advies over een definitief ontwerp voor het samenstellingsmodel.

Naar aanleiding van uitvoeringsproblemen rondom de Anw, heeft de SVB een plan van aanpak opgesteld, met daarin verbeteracties die moeten leiden tot het terugdringen van de werkvoorraad. Tevens heeft de SVB instructies opgesteld voor medewerkers ten behoeve van klanten die met een terugvordering zijn of worden geconfronteerd.

De tijdigheid van het call-center bij de SVB is sterk verbeterd in 2003. Naar verwachting zal in 2004 80% van de telefoontjes binnen 20 seconden beantwoord worden. Ook zijn er inspanningen verricht om de meeste vragen binnen het call-center af te handelen.

De SVB is met een nieuwe vorm van klachtenmanagement gestart, waarbij iedere uiting van ontevredenheid als «klacht» wordt geregistreerd, behandeld en geanalyseerd, zodat hieruit lering wordt getrokken en waar mogelijk de dienstverlening wordt verbeterd. Relatief veel klachten in 2003 hadden betrekking op de afhandelingsduur, het uitblijven van een reactie en de behandelingswijze.

In 2003 is een op onderdelen vernieuwd klantcommunicatiebeleid geïmplementeerd. Dit betekent onder meer dat het profiel van de SVB duide-

lijker wordt gemaakt voor de klant. Op die manier weet de klant wat hij van de SVB mag verwachten. Er zijn kaders opgesteld voor de communicatie met de verschillende doelgroepen, zodat activiteiten op het gebied van dienstverlening en klantcommunicatie veel gericht per doelgroep kunnen worden ingezet.

#### 7.4.2 Vooruitblik

##### *Landelijke cliëntenraad*

Het streven is dat met ingang van 1 juli 2004 op 20 tot 30 locaties (bedrijfsverzamelgebouwen en CWI+locaties) werkherkansingsadviseurs werkzaam zijn. Op 1 januari 2005 zijn volgens plan op 60 locaties werkherkansingsadviseurs actief. Hierna is een verdere uitrol onderwerp van overleg. Op 1 juli 2005 vindt een tussenevaluatie over met name het functioneren van de werkherkansingsadviseurs plaats. Op 1 juli 2006 volgt een evaluatie over met name functioneren, nut en noodzaak van de werkherkansingsadviseurs, en de relatie tussen de werkherkansingsadviseurs en de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties.

Binnen de LCR zal bekeken worden welke landelijke organisaties terug zullen treden om het aantal vertegenwoordigers terug te brengen van 9 naar het wettelijke aantal van 6. Het punt van de samenstelling van de LCR zal meegenomen worden in de evaluatie SUWI 2006.

In het derde kwartaal van 2004 zullen de resultaten van het ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek bekend worden.

#### **Planning Cliëntenparticipatie**

<i>Onderwerp</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2006</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2005</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2004</i>	<i>Realisatie per 1 januari 2004</i>
<b>Landelijke cliëntenraad (LCR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitrol werkherkansingsadviseur onderwerp van overleg</li> <li>• Tussenevaluatie werkherkansingsadviseur gehouden</li> <li>• Samenstelling LCR wordt meegenomen in evaluatie SUWI 2006</li> <li>• Voortzetting activiteiten m.b.t. ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek</li> <li>• AKO en LCR overleggen periodiek (1 tot 2 keer per jaar) met elkaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkherkansingsadviseurs op zo'n 60 locaties (BVG of CWI+) werkzaam</li> <li>• Aantal landelijke organisaties in LCR teruggebracht van 9 naar 6</li> <li>• Resultaten ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek 2004 bekend</li> <li>• AKO en LCR overleggen periodiek (1 tot 2 keer per jaar) met elkaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkenning werkherkansingsadviseur afgerond</li> <li>• Aantal landelijke organisaties in LCR teruggebracht van 9 naar 6</li> <li>• Rol LCR in ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek</li> <li>• 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 beleidsvragen op het terrein van werk en inkomen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LCR, UWV, CWI en Divosa hebben voorstel uitwerking werkherkansingsadviseur opgeleverd, waarmee de minister heeft ingestemd. Kamer is hierover geïnformeerd</li> <li>• Aantal landelijke organisaties in LCR is niet teruggebracht naar 6</li> <li>• De LCR zal worden betrokken bij ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek</li> <li>• Overleg met alle partijen vindt periodiek plaats</li> <li>• LCR wil rol in ketenoverleg</li> </ul>
<b>Informatiefunctie in bedrijfsverzamelgebouw (motie Noorman)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitrol werkherkansingsadviseur onderwerp van overleg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkherkansingsadviseurs op zo'n 60 locaties (BVG of CWI+) werkzaam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laagdrempelige informatievoorziening voor cliënten voor handen in bedrijfsverzamelgebouw of CWI-vestigingen (uitwerking van het Programma Ketenresultaten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan Kamer is meegedeeld dat met de invoering van de werkherkansingsadviseur mede invulling wordt gegeven aan de motie Noorman</li> </ul>

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Projecten «De Klant Centraal»</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanbevelingen van projecten «De Klant Centraal» mogelijk vertaald in plannen uitvoerders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een aantal aanbevelingen is verwerkt in de verkenning naar de werkerkansingsadviseur</li> </ul>
<b> Cliëntenraad SVB (zie voor cliëntenraden UWV, CWI en gemeenten resp. hfd. 5, 6, 7)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliëntenraad in definitieve samenstelling operationeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliëntenraad SVB heeft geadviseerd over definitief samenstellingsmodel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliëntenraden brengen onder meer adviezen uit aan bestuursorganen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliëntenraad SVB in voorlopige samenstelling is operationeel. Vertegenwoordigers voor LCR zijn verkozen. Cliëntenraad SVB onderzoekt definitief samenstellingsmodel.</li> </ul>

## 8. Raad voor Werk en Inkomen

De Tweede Kamer is bij brief van 4 juli 2003 (Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 79) en 29 september 2003 (Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 86) geïnformeerd over het voornemen om de taken van de RWI te evalueren. Bij brief van 29 april 2004 (AAM/BR/04/31785-B) is het evaluatieonderzoek RWI aan de Tweede Kamer toegezonden.

Teneinde de gebleken waarde van met name coördinatie, overleg en expertisevorming inzake decentraal arbeidsmarktbeleid te behouden, wenst het kabinet per saldo de RWI in gewijzigde vorm te handhaven. De (groeïende) complementariteit van de advies- en overlegtaak van de RWI met de SER wordt verder aangescherpt en als convenant tussen deze organen en de minister vormgegeven. Het kabinet acht het voorts noodzakelijk om het aantal taken van de RWI te verminderen en de werkwijze aan te passen. Het opstellen van het jaarlijkse beleidskader kan vervallen, waardoor de voorstellen en adviezen van de RWI beter in de tijd kunnen worden gespreid en afgestemd worden op de beleidsagenda. Daarnaast kunnen taken vervallen die niet direct samenhangen met de centrale overlegtaak en ook elders kunnen worden belegd. Hiervoor is een wetswijziging nodig (zie hoofdstuk 3 Wetgeving). Deze standpuntbepaling laat onverlet dat de evaluatie van de RWI onderdeel zal zijn van de integrale evaluatie van de Wet SUWI, in 2006. Bij die evaluatie zullen de taken van de RWI met betrekking tot advisering, overleg en coördinatie alsmede de rol als expertisecentrum aan de orde komen.

De Tweede Kamer heeft op 7 november 2003 een afschrift van het jaarplan en de begroting 2004 van de RWI ontvangen (AAM/BR/04/75671-1). De minister heeft het budget voor 2004 vastgesteld op € 9 325 789. Voor de in de nabije toekomst voor de RWI resterende taken zal naar verwachting de helft van de huidige formatie volstaan. In dat kader zal ook het benodigde budget voor de RWI nader worden bepaald.

De RWI heeft de minister in de achterliggende periode de derde en vierde kwartaalrapportage toegestuurd. De RWI heeft tevens de jaarstukken over 2003 ingediend. Deze worden bij de verantwoording (op de derde woensdag in mei) samen met het oordeel van de minister van de Tweede Kamer gestuurd. Op 20 april 2004 heeft de RWI het Beleidskader 2004 uitgebracht en aan de minister aangeboden. De kabinetsreactie hierop is in voorbereiding.

De Stimuleringsregeling Vacaturevervulling door Werklozen en met werkloosheid bedreigde Werknemers (SVWW) is inmiddels beëindigd. In 2002 zijn 43 projecten toegekend en in 2003 zijn 56 projecten toegekend. De



projecten hebben een looptijd tot uiterlijk 2006 en zullen worden uitgefincierd.

## Planning RWI

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Beleidskader RWI</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactie op beleidskader over jaar 2004 (regulier)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactie op beleidskader over jaar 2003 (regulier)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactie op beleidskader over jaar 2003 (regulier)</li> </ul>
<b>SVWW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitfinanciering lopende projecten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitfinanciering lopende projecten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitfinanciering lopende projecten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitfinanciering lopende projecten</li> </ul>

## 9. Reïntegratiemarkt

### 9.1 Terugblik (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)

#### *Resultaten aanbestedingsprocedure UWV 2001 en 2002*

De aanmeldperiode voor het contractjaar 2001 liep van 1 januari 2001 tot 1 april 2002. De laatste trajecten zijn op 31 maart 2004 geëindigd. De doelstelling (plaatsing minimaal 30% respectievelijk 40% van de in traject genomen AG- en WW-klienten) is ruimschoots gehaald: van de bijna 66 000 door reïntegratiebedrijven in traject genomen klienten werden er tot 1 januari 2004 26 575 geplaatst. Voor arbeidsongeschikten is het plaatsingsresultaat tot dusver 39% en voor ontslagwerklozen 46%.

De aanmeldperiode voor het contractjaar 2002 startte op 1 april 2002. De einddatum van de trajecten verschilt per doelgroep, doch uiterlijk op 30 juni 2005. Het aantal plaatsingen is in deze fase van het contract 2002 nog beperkt en het is nog te vroeg om hieruit conclusies te trekken. Wel ligt het aantal plaatsingen lager (12% AG, 10% WW) dan ten tijde van het contract 2001 het geval was. Dit is mede het gevolg van de teruglopende arbeidsmarkt. De gemiddelde trajectprijs bedraagt zowel voor AG als voor WW ruim € 4 000.

#### *Aanbestedingsprocedure UWV 2003*

Per 1 juli 2003 is UWV gestart met een kwartaalsgewijze aanbesteding op basis van resultaatfinanciering: de aanbesteding gebeurt gedeeltelijk volgens de «no cure no pay» systematiek en gedeeltelijk volgens de «no cure less pay» systematiek. De resultaatfinanciering heeft niet geleid tot belangrijke mutaties in de prijzen en/of geoffreerde plaatsingspercentages. Er zijn vooralsnog geen indicaties dat reïntegratiebedrijven ingeval van «no cure no pay» klienten niet in traject nemen. UWV stuurt ook sterk op het voorkomen van dergelijk gedrag. Het uitvalpercentage mag maximaal 10% bedragen.

Wel was in 2003 nog sprake van grote administratieve lasten bij zowel de aanbieders als UWV. Bij de aanbesteding per 1 juli 2004 is echter al een belangrijke administratieve vereenvoudiging doorgevoerd. Resultaten over de aanbesteding van 2003 zijn nog niet bekend. De aanbestedingsprijs varieert tussen € 3 400 voor ontslagwerklozen en € 5 250 voor jong-(arbeids)gehandicapten.

#### *Evaluatie aanbestedingsprocedure UWV 2003*

UWV heeft eind maart 2004 een TNO-rapport gepresenteerd met de evaluatie van de aanbestedingsprocedure 2003. Sinds medio 2003 besteedt UWV niet meer jaarlijks, maar ieder kwartaal aan. Reïntegratiebedrijven worden door middel van «no cure no pay» (voor doelgroepen met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt) respectievelijk «no cure less pay» (voor doelgroepen met een wat grotere afstand tot de arbeidsmarkt)

meer geprikkeld om de reïntegratie van cliënten tot een succesvol einde te brengen. Daarmee wordt tevens een efficiëntere en effectievere inzet van reïntegratiemiddelen beoogd. TNO concludeert dat met de nieuwe aanbestedingsprocedure een belangrijke kwaliteitsslag zowel ten aanzien van het Programma van eisen als in het kader van de professionalisering en deregulering van de procedure is geboekt. Daarnaast is de procedure transparanter geworden, met name in de offertefase. TNO constateert ook dat de aanbesteding in vier rondes met verschillende doelgroepen het voor reïntegratiebedrijven eenvoudiger heeft gemaakt om te offren. Bovendien is in de aanbestedingen expliciet ruimte gelaten voor nieuwe toetreders. Door TNO worden de volgende knelpunten in de aanbestedingsprocedure geconstateerd: de omvang van het Programma van eisen, het ontbreken van een standaard format voor geleverde prestaties, de inzet van scholing, en onvoldoende aandacht voor de samenstelling van doelgroepen.

#### *Aanbestedingsprocedure UWV 2004*

UWV heeft bij de aanbestedingen per 1 januari 2004 met 17 reïntegratiebedrijven contracten gesloten voor de reïntegratie van ruim 8 300 cliënten. Hierbij gaat het om reïntegratietrajecten voor diverse doelgroepen, met variërend een tamelijke grote tot een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt. De trajectprijzen lopen uiteen van ruim € 3 200 tot bijna € 8 000 en zijn gebaseerd op «no cure less pay».

UWV heeft bij de aanbestedingen per 1 april 2004 met 24 reïntegratiebedrijven contracten gesloten voor de reïntegratie van ruim 9 500 cliënten. Hierbij gaat het om reïntegratietrajecten voor allochtone cliënten en cliënten die ondanks een eerder reïntegratietraject niet aan het werk zijn gekomen (zogenoemde tweede-kanstrajecten). De reïntegratiebedrijven ontvangen een vergoeding op basis van «no cure less pay».

#### *Individuele reïntegratieovereenkomst (IRO)*

Met de Tweede Kamer is meerdere malen gesproken over de uitwerking van de individuele reïntegratieovereenkomst (IRO). De Tweede Kamer heeft twee moties aangenomen die betrekking hebben op de IRO en het Persoonsgebonden reïntegratiebudget (PRB). De Tweede Kamer wordt separaat geïnformeerd over de uitvoering van deze moties.

#### *Informatievoorziening reïntegratie*

In 2003 zijn met UWV afspraken gemaakt over verfijning van de informatievoorziening in het kader van de kwartaalrapportages. De meeste afspraken zijn inmiddels in deze rapportages opgenomen. In een Algemeen Overleg met de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 17 december 2002, is toegezegd om de informatiestromen rondom het reïntegratieproces op elkaar af te stemmen. In de afspraken in het kader van de kwartaalrapportages is hieraan invulling gegeven. Zo bevatten de kwartaalverslagen onder meer gegevens over de claimbeoordeling, de reïntegratieinspanningen, en sanctiebeleid bij onvoldoende meewerken aan reïntegratie. De kwartaalverslagen geven hiermee een actueel en integraal beeld van de stand van zaken rondom het reïntegratieproces.

#### *Opdrachtgeverschap reïntegratie 2e spoor*

Het aantal aangevraagde basissubsidies bedroeg in 2003 703, waarvan er 322 zijn toegekend. Het gemiddelde bedrag was € 3 352. De basis- en plaatsingssubsidies zijn per 1 januari 2004 afgeschaft.

#### *Transparantie (onder meer facilitering opdrachtgevers)*

De RWI heeft, op verzoek van de minister in het kader van de goedkeuringsbrief bij jaarplan en begroting 2004 van de RWI, een brief gestuurd met de activiteiten van de RWI met betrekking tot de transpa-

rantie van de reïntegratiemarkt. De reactie van de staatssecretaris op deze brief volgt binnenkort. De reïntegratiemonitor van de RWI, die een overzicht geeft van zo'n 700 bedrijven die actief zijn op de markt voor reïntegratiediensten, is inmiddels geactualiseerd op basis van de jaarlijkse vragenlijst. Alle bedrijven zijn nu ingedeeld naar vier categorieën: reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven, scholingsinstituten en arbo-diensten. Nieuw is dat externe gecertificeerde arbodiensten aan de monitor zijn toegevoegd. Verder is de zoekfunctie verbeterd. Naar aanleiding van het voorstel van de RWI in het Beleidskader 2003 om te starten met een pilot voor een landelijk meldpunt waar gemeenten hun aanbestedingen en achteraf de gunning vrijwillig kunnen melden, is de VNG verzocht dit voorstel uit te werken.

#### *Kwaliteitskeurmerk Borea*

Eind 2003 hebben 51 bedrijven het kwaliteitskeurmerk behaald. De stichting Borea Keurmerk Reïntegratie heeft eind 2003 ook een tweede publieke benchmark gepubliceerd over de gemiddelde scores die de 51 bedrijven die aan het keurmerk deelnemen in de eerste helft van 2003 hebben behaald. De deelnemende bedrijven hebben gegevens aangeleverd voor 10 prestatie-indicatoren, uitgesplitst naar vier opdrachtgeverscategorieën (UWV, gemeenten, werkgevers/verzekeraars en overige). Het is de tweede benchmark van de Stichting Borea keurmerk Reïntegratie. De eerste rapportage had betrekking op de periode 1 juli 2002–30 september 2002.

Met betrekking tot uitvoering van de motie Huizinga over het bevorderen van het Borea Keurmerk Reïntegratie is aan gemeenten voorlichting gegeven over het keurmerk en wordt in een aantal onlangs afgesloten tweede fase arboconvenanten verwezen naar het keurmerk.

#### *9.2 Vooruitblik (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)*

##### *Aanbestedingsprocedure UWV*

In het tweede kwartaal 2004 verwacht UWV de definitieve plaatsingsresultaten van de aanbestedingsprocedure 2001 en 2002 te kunnen melden (zie «terugblik»).

De huidige situatie is dat UWV kortcyclische trajecten inkoop. Dit geeft zowel UWV als de reïntegratiebedrijven de mogelijkheid tijdig in te spelen op de ontwikkelingen op de reïntegratiemarkt. UWV wil meer ruimte bieden voor innovatie. In tegenstelling tot 2003 zal daarom in 2004 maximaal 70% van de in te kopen trajecten via de aanbestedingsprocedure worden ingekocht.

Over de bevindingen van TNO en de voorstellen van UWV om de aanbestedingsprocedure in de toekomst verder te verbeteren, vindt nog overleg plaats tussen het ministerie van SZW en UWV. UWV zal per 1 juli 2004 een nieuwe aanbesteding doen, waarbij tevens een aanzienlijke administratieve lastenverlichting is doorgevoerd naar aanleiding van de uitkomst van een taskforce met BOREA. Zo hoeven bedrijven bepaalde informatie nog maar eenmaal aan te leveren. Het Programma van eisen wordt teruggebracht tot de informatie die direct aan de opdrachten is gerelateerd.

##### *Transparantie (onder meer facilitering opdrachtgevers)*

De RWI heeft eind april 2004 het oordeel van publieke opdrachtgevers (grotere gemeenten en UWV) over de kwaliteit van de dienstverlening van individuele reïntegratiebedrijven aan de reïntegratiemonitor toegevoegd. Daarnaast bereidt de RWI de prestatiebenchmark voor.

##### *Kwaliteitskeurmerk Borea*

Momenteel zijn 23 nieuwe bedrijven, in het kader van de derde ronde

kwaliteitskeurmerk reïntegratie, bezig met het rapporteren van hun resultaten met het doel het keurmerk tussen maart en mei 2004 te verwerven. Driekwart van deze nieuwe bedrijven behoort tot de kleinere bedrijven.

#### *Tendrapport 2004*

Om zicht te krijgen op de werking van de reïntegratiemarkt laat het ministerie van SZW tweejaarlijks een tendrapport<sup>1</sup> vervaardigen. In het najaar 2004 verschijnt de volgende editie. In de onderwerpkeuze zal rekening gehouden worden met de, in het kader van de parlementaire behandeling van de Wet werk en bijstand voor 2006, toegezegde evaluatie van de werking van de reïntegratiemarkt.

---

<sup>1</sup> De voorgaande rapporten waren: Mevissen et al., *Op weg naar volwassenheid: Tweede inventarisatie van de stand van zaken op de markt voor reïntegratiediensten*, november 2002, en Dijk et al., *Een markt in ontwikkeling?: Eerste inventarisatie van de stand van zaken op de markt voor reïntegratiediensten*, oktober 2000.

## Planning Reïntegratiemarkt

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Aanbestedingsprocedure UWV</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanpassing in de aanbestedings-procedure, gericht op lastenverlichting voor zowel UWV als reïntegratiebedrijven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 aanbestedingen in het contractjaar 2003, leidend tot 30% duurzame plaatsingen AG, 40% duurzame plaatsingen WW</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Per 1 juli en 1 oktober 2003 zijn aanbestedingen gedaan, medio oktober 2003 is de derde aanbesteding per 1 januari 2004 aangekondigd. De doelstelling uit het contractjaar 2001 (30% plaatsingen AG, 40% plaatsingen WW per 1 april 2004) is reeds bereikt.</li></ul>
<b>Notitie marktwerking</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluatie effectiviteit en resultaatfinanciering in 2005</li></ul>			
<b>Facilitering opdrachtgevers</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publieke prestatie-benchmark volledig operationeel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Start van publieke benchmark</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ervaringenbank operationeel op niveau van reïntegratie-bedrijven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicatie oordeel publieke opdrachtgevers over kwaliteit dienstverlening individuele reïntegratiebedrijven eind april 2004 gerealiseerd</li></ul>
<b>Keurmerk</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Breed draagvlak bij opdrachtgevers en reïntegratiebedrijven voor het keurmerk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een verdere verbreding van het draagvlak voor het keurmerk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een aanzienlijke groep bedrijven voert het keurmerk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 51 bedrijven voeren het keurmerk</li></ul>

## 10. Handhaving en fraudebestrijding

### 10.1 Terugblik

#### *Integrale Rapportage Handhaving*

Met de brief van 17 december 2003 heeft de staatssecretaris de Integrale Rapportage Handhaving 2002 van het ministerie van SZW aan de Tweede Kamer aangeboden. In de brief en de rapportage wordt een samenhangend beeld geschetst van de uitvoering in 2002 van het handhavingbeleid van het ministerie van SZW. Het kader voor dit beleid vormde de Fraudnota 1998–2002. Voor de periode 2003–2006 wordt het kader gevormd door het handhavingprogramma 2003–2006 van het ministerie van SZW. Om de Kamer zo actueel mogelijk te informeren wordt in de rapportage ook een vooruitblik op de uitvoering van het handhavingbeleid in 2003 geschetst.

#### *UWV*

In de tweede helft van 2003 heeft UWV conform het handhavingprogramma van het ministerie van SZW de werkzaamheden afgerond, waardoor het UWV-onderdeel Internationaal Bureau voor Fraude-informatie vanaf 1 januari 2004 diensten kan verlenen aan gemeenten. Hiermee wordt de grensoverschrijdende gegevensuitwisseling ten behoeve van gemeenten structureel ingebed bij het UWV. In 2003 heeft UWV, in lijn met het handhavingprogramma, fysieke controles uitgevoerd. UWV heeft het beoogde aantal van 4500 fysieke controles per ultimo 2003 gerealiseerd. Ten aanzien van de bestrijding van identiteitsfraude is UWV in 2003 gestart met de uitvoering van een aantal maatregelen. Dit omvat onder meer invoering van verbeterde mogelijkheden voor documentherkenning door baliemedewerkers, alsmede de opleiding in documentherkenning. UWV heeft verder bijna 1000 onjuist geregistreerde dienstverbanden

vastgesteld in zijn verzekerdenadministratie, 138 processen verbaal opgemaakt, 407 rapporten over misbruik van sofi-nummers en 285 rapporten premiefraude opgemaakt. In december 2003 heeft UWV een landelijke controleactie bij werkgevers uitgevoerd gericht op identiteitsfraude. De actie betrof werkgevers waarbij het vermoeden bestond dat misbruik van identiteitsbewijzen is gemaakt. Van de aangetroffen identiteitsbewijzen bleek bijna 70% niet in orde te zijn (41% vervalst en 21% gestolen).

#### *CWI*

CWI heeft vanaf het derde kwartaal 2003 handhaving in brede zin, dus ook gericht op de gehele keten van werk en inkomen, opgepakt. Er zijn pilots gestart met gemeenten, er is een inventarisatie gemaakt van alle noodzakelijke handhavinginstrumenten en er wordt een samenhangend beleid ontwikkeld. Bij CWI maakt het aspect documentherkenning deel uit van de interne opleiding van CWI die betrekking heeft op Abw en WW, alsmede van de basisopleiding nieuwe medewerkers CWI.

#### *Verbetering M&O-beleid*

UWV heeft in 2003 het Verbeterplan Handhaving verder uitgevoerd. In zijn jaarverslag 2003 laat UWV weten dat rond fraude, preventie en opsporing UWV een eigen primair proces heeft gepositioneerd. De Bijzondere gevalsbehandeling is daarvan onderdeel en de uitvoering op 17 locaties is in 2003 voorbereid. Invoering vindt plaats in 2004. Nieuwe werkprocessen worden «handhavingsproof» ingericht op grond van een ontwikkeld normatief kader.

#### *Samenwerking en aansturing sociale recherche bij gemeenten*

In oktober 2001 bedroeg het aantal intergemeentelijke sociale recherche organisaties 123. Op grond van diezelfde Tijdelijke stimuleringsregeling intensivering opsporing en controle Abw is 19 keer subsidie verleend ten behoeve van de totstandkoming of uitbreiding van opsporingssamenwerkingsverbanden. Hiermee is het aantal intergemeentelijke sociale recherche organisaties nu teruggebracht tot 80. Dit is een belangrijke schaalvergroting, waardoor efficiënter opgespoord kan worden. Vanaf eind april 2003 hebben 44 gemeenten gebruik gemaakt van de mogelijkheid om subsidie te krijgen ten behoeve van de uitbreiding van de opsporings- en controlecapaciteit in het kader van de Tijdelijke stimuleringsregeling intensivering opsporing en controle Abw. Dit vertegenwoordigt 67,5 formatieplaatsen extra voor controle in Nederland en 21 voor opsporing.

#### *SIOD*

De SIOD heeft in 2003 in totaal 223 fraudemeldingen ontvangen. Door de SIOD zijn 68 opsporingsonderzoeken afgerond in 2003. Hiermee heeft SIOD zijn doelstelling van 65 opsporingsonderzoeken gerealiseerd. Deze opsporingsonderzoeken hebben tot 84 processen-verbaal geleid. Per 31 december 2003 waren er daarnaast 31 lopende opsporingsonderzoeken. 119 fraudemeldingen zijn in 2003 retour gezonden. Per 31 december 2003 liep in 37 fraudesignalen nog een onderzoek van het Regionaal Fraudeloket. Ook ten aanzien van de geplande analyserapporten (28) heeft de SIOD zijn doelstelling gehaald (38 rapporten uitgebracht). Met betrekking tot de digitale onderzoeken heeft de SIOD uiteindelijk 50 van de 70 geplande onderzoeken in 2003 afgerond. Voor de bestrijding van identiteitsfraude is een optimale kwaliteit van de GBA als frontoffice voor persoonsgegevens een belangrijke randvoorwaarde. Uit in ieder geval twee SIOD-onderzoeken is gebleken dat er onjuiste registraties in de GBA voorkomen.

Uit de SIOD-pilot identiteitsfraude is verder gebleken dat het ontbreken van on line inzichtmogelijkheden in CWI- en UWV-bestanden voor vertraging in verificatiemogelijkheden zorgt. Voorts is gebleken dat er behoefte

bestaat om te investeren in de expertise-ontwikkeling op het terrein van de identiteitsfraude bij de SIOD.

#### *Inlichtingenbureau (IB)*

Per 1 april 2003 zijn alle 489 gemeenten aangesloten op het landelijke systeem van het Inlichtingenbureau. Het systeem vergelijkt gegevens van bijstandsccliënten bij gemeentelijke sociale diensten, de Belastingdienst (Pilot is gestart in december 2003, landelijk beschikbaar in het tweede kwartaal van 2004), het UWV en de Informatie Beheer Groep in het kader van handhaving en fraudebestrijding door gemeentelijke sociale diensten. Alle gemeenten zijn nu in staat om met behulp van de elektronische signalen die het Inlichtingenbureau maandelijks aanlevert het gemeentelijke handhavingsbeleid inzake de bestrijding van witte fraude in te vullen en vorm te geven. De gemeenten beschikken nu ook over een inijkmogelijkheid om samenloopsignalen te bekijken in de database van het Inlichtingenbureau.

Het Inlichtingbureau heeft de Europese aanbesteding van de nieuwbouw (inclusief Sectorloketfunctie) eind 2003 afgerond. Tevens zijn twee haalbaarheidsstudies verricht naar twee bronnen, te weten detentie en Zorgverzekeraars (zie «vooruitblik»).

#### *10.2 Vooruitblik*

##### *Integrale Rapportage Handhaving*

Eind 2004 zal de Integrale Rapportage Handhaving over de uitvoering in 2003 worden afgerond en aan de Kamer gezonden. Tijdens het Algemeen Overleg op 18 maart 2004 heeft de Kamer verzocht om een vervroeging van deze Integrale rapportage. De staatssecretaris heeft daarop laten weten de mogelijkheden van een vervroeging te willen bezien. Naar aanleiding van het verzoek van de Kamer wordt hier nog het volgende gemeld.

In de voortgangsrapportages SUWI wordt de Kamer onder meer geïnformeerd over handhaving in SUWI in het algemeen. De informatie is voor een belangrijk deel gebaseerd op de meest recente verantwoordingsrapportages van de SUWI-organisaties, inclusief de jaarverslagen 2003. Hierbij wordt opgemerkt dat er een groeipad geldt voor de verantwoording door de SUWI-organisaties. De jaarverslagen 2003 worden tegelijk met deze voortgangsrapportage SUWI aan de Kamer aangeboden. Die bevatten een kwalitatief én een kwantitatief beeld over de uitvoering van het handhavingsbeleid in 2003. De Sociale Verzekeringsbank verantwoordt zich in 2003, naast een kwalitatieve invulling in het jaarverslag 2003, via een separate handhavingsrapportage. Deze rapportage zal worden nagezonden met de eerste kwartaalverslagen. Dit betekent dat de Kamer met de jaarverslagen 2003 van de SUWI-organisaties en de aanvullende rapportage van de SVB beschikking krijgt over kwantitatieve en kwalitatieve handhavingsinformatie over 2003, die ook voor de Integrale Rapportage Handhaving 2003 zal worden gebruikt. Wat betreft de overige uitvoeringsorganen in het SZW-domein (gemeenten, Arbeidsinspectie en Agentschap SZW) zal nog worden nagegaan op welke wijze de Kamer in eerder stadium geïnformeerd kan worden dan via de Integrale Rapportage Handhaving.

##### *UWV*

In 2004 zal UWV verder uitvoering geven aan het handhavingprogramma van het ministerie van SZW. Dit omvat onder meer de uitvoering van fysieke controles, de aanpak van zwarte fraude door een vergrote inzet van de opsporingscapaciteit en de toepassing van een doelgroepenbeleid in combinatie met een risicomodel, de deelname aan het landelijke dekkend netwerk van interventieteams en de bestrijding van identiteitsfraude. In dat kader zal UWV de maatregelen die in 2003 zijn gestart

verder uitvoeren en afronden. In de loop van 2004 zal UWV ook een uitvoerig onderzoek doen naar de oorzaken van non-afdoening op zaaks-niveau. Dit onderzoek vloeit voort uit de zorgwekkende stijging van het percentage van werkgeversfraudezaken die niet gesanctioneerd worden.

#### *CWI*

CWI zal in 2004 het accent leggen op het signaleren van identiteitsfraude en fraude met sofi-nummers. Daarbij zal CWI gebruik maken van Machine-Readable-Zone-techniek (scanning van ID-documenten) en van het Verificatie Identiteitsdocumenten Systeem (controle op vermiste en gestolen documenten). Verder voert CWI in 2004 de pilot Hoogwaardig handhaven (met 7 gemeenten) uit. In 2004 zal ook het programma Handhaving worden voortgezet. Handhaving zal onderdeel zijn van de opleidingsactiviteiten. Een training documentherkenning voor baliemedewerkers wordt in 2004 in het hele land ingezet.

#### *Verbetering M&O-beleid UWV*

Uniformering van de primaire werkprocessen maakt deel uit van het Veranderprogramma UWV, zoals dat is neergelegd in Kompas 2005. Het fusieproces voorziet een aantal belangrijke stappen in de éénwording en streamlijning van de organisatie. Dit betreft onder meer de uniformering van de werkprocessen en de beperking van het aantal ondersteunende systemen. De ontwikkelingen op het gebied van uniformering van primaire werkprocessen zullen een positief effect hebben op de toetsing van misbruik derdengegevens.

#### *SIOD*

De formatieve sterkte van de SIOD komt in 2004 uit op 315 fte. In 2004 wil de SIOD – net als in 2003 – 65 strafrechtelijke onderzoeken uitvoeren. De digitale recherche zal 50 digitale onderzoeken uitvoeren in 2004. De strategisch analisten zullen 9 themaonderzoeken opleveren. De operationeel analisten zullen naar verwachting 35 analyserapporten uitbrengen over 2004. In de loop van 2004 zal de Wet SUWI worden aangepast, waardoor de informatiepositie van de SIOD helderder wordt geregeld en aansluiting op de CWI en UWV-systemen geregeld kan worden.

#### *Inlichtingenbureau (IB)*

De nieuwbouw van het Inlichtingenbureau is begin 2004 gestart. Met het nieuwe systeem zal het Inlichtingenbureau niet alleen in staat zijn om de huidige dienstverlening te ondersteunen, maar om ook de gegevensbronnen in het kader van handhaving uit te breiden en de elektronisch berichten tussen gemeenten en SUWI-partijen te ondersteunen (sectorloketfunctie).

Zie hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT) voor de ondersteuning van de elektronische gegevensuitwisseling van de gemeentelijke sociale diensten door het Inlichtingenbureau met andere SUWI-organisaties.

In voorbereiding op de realisatie van nieuwe gegevensuitwisselingen in het kader van fraude zijn onderzoeken verricht naar de haalbaarheid en opzet van gegevensuitwisseling tussen gemeenten en Justitie en de Zorgverzekeraars via het Inlichtingenbureau. Daar is uit naar voren gekomen dat de aansluiting met Justitie een positieve bijdrage levert aan handhaving, terwijl die met Zorgverzekeraars leidt tot vermindering van de administratieve lasten bij gemeenten. Afhankelijk van de realisatie van het sectorloket moet nog nader onderzocht worden wat de mogelijke realisatiedatum van beide nieuwe bronnen zal kunnen zijn.

In het kader van de beleidsontwikkeling en de toekomst van het Inlichtingenbureau wordt onder meer een inventarisatie gedaan naar potentiële nieuwe bronnen. Op basis van die inventarisatie in het kader van de



streefbeelddiscussie van het Inlichtingenbureau zal na prioritering en nader onderzoek bepaald worden welke nieuwe bronnen via het Inlichtingenbureau zullen worden ontsloten voor 2006.

### Planning Handhaving en fraudebestrijding

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Integrale Rapportage Handhaving</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrale Rapportage Handhaving 2003 uiterlijk in 4e kwartaal 2004 naar Kamer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrale Rapportage Handhaving 2002 naar Kamer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrale rapportage is op 17 december 2003 aan Kamer gezonden</li> </ul>
<b>M&amp;O-beleid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een toereikend handhavingsbeleid bij UWV, inclusief een toereikend M&amp;O-beleid verankerd in de nieuwe uniforme werkprocessen UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borging van duurzame verbetermaatregelen in de organisatie, op basis van geüniformeerde werkprocessen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatie van de verbetermaatregelen handhaving UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2003 heeft UWV verder uitvoering gegeven aan de verbetermaatregelen</li> <li>• Nieuwe werkprocessen worden «handhavingsproof» ingericht op grond van een normatief kader</li> </ul>
<b>Samenwerkingsverbanden</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatie landelijk dekkend netwerk van gemeentelijke samenwerkingsverbanden (1 juli 2005)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn 24 aanvragen voor subsidie, in 19 gevallen is subsidie toegekend</li> </ul>
<b>SIOD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijks 60–100 onderzoeken onder handen</li> <li>• Per 1 april 2007 zal de SIOD zijn beoogde omvang van 326 fte bereiken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijks 60–100 onderzoeken onder handen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De SIOD wilde 65 opsporingsonderzoeken uitvoeren in 2003 (Handhavingarrangement 2003)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De SIOD heeft ultimo 2003 68 opsporingsonderzoeken uitgevoerd</li> </ul>
<b>Inlichtingen bureau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nadere bepaling van nieuwe bronnen op basis van onderzoek en prioritering, welke voor 2006 aangesloten worden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generiek mechanisme verwerking berichten (oftewel sectorloket) gerealiseerd door het IB</li> <li>• Huidige applicatie is gemigreerd naar het nieuwe sectorloket-systeem</li> <li>• Gerealiseerde nieuwe informatiestromen tussen gemeenten met Justitie en Zorgverzekeraars door IB</li> <li>• Berichtenverkeer en mailuitwisseling in het kader van SUWI via IB tussen gemeenten en overige SUWI-partijen (CWI, UWV) is gerealiseerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie Inlichtingen-bureau</li> <li>• Vooronderzoek uitbreiding samenloop met detectie fraude in kader van detentie afgerond</li> <li>• Integrale beleidsontwikkeling Inlichtingenbureau tot 2006</li> <li>• Nieuwbouw sectorloket opgestart (Europese aanbestedingsprocedure afgerond)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle gemeenten zijn aangesloten op het IB per 1 april 2003</li> <li>• Suwinet-Inkijk op gemeenten is gerealiseerd</li> <li>• Pilot met aansluiting Belastingdienst gestart</li> <li>• Europese aanbesteding voor nieuwbouw sectorloket afgerond en bouw gestart</li> <li>• Onderzoek naar nieuwe bronnen Justitie en Zorgverzekeraars afgerond</li> </ul>

## 11. Doelmatigheid en doeltreffendheid

### 11.1 Algemeen

De SUWI-organisaties hebben half november 2003 hun derde kwartaalverslag 2003 bij de minister ingediend. Hierin leggen de organisaties verantwoording af over de resultaten die tot en met het derde kwartaal 2003 zijn bereikt. Om een helder inzicht te krijgen in de uitvoering en om een basis te kunnen vormen voor aan- en bijsturing dienen de verslagen voldoende informatief te zijn. Wat dit betreft laten de organisaties een opgaande lijn zien. Het derde kwartaalverslag is op 27 november 2003 aan het parlement aangeboden (Kamerstuk 2003–2004, 26 448, nr. 98).

De organisaties hebben hun vierde kwartaalverslagen op 12 februari 2004 aan de minister aangeboden. Het vierde kwartaalverslag 2003 wordt gelijktijdig met deze zevende voortgangsrapportage aan het parlement aangeboden.

In oktober en november 2003 hebben de SUWI-organisaties hun definitieve jaarplannen 2004 aan de minister gestuurd. Deze plannen bevatten de afspraken tussen die organisaties en de minister, waarover zij zich via de kwartaalverslagen en het jaarverslag dienen te verantwoorden. De jaarplannen 2004 zijn op 27 november 2003 aan het parlement aangeboden, inclusief het oordeel van de minister (Kamerstuk 2003–2004, 26 448, nr. 98). Hierbij is ook aangegeven welke budgetten voor de diverse organisaties zijn vastgesteld. Deze plannen zijn in een Algemeen Overleg op 11 maart 2004 met de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besproken.

### *11.2 Jaarverantwoording 2003*

CWI, UWV, SVB, BKWI en IB hebben medio maart 2004 hun jaarverslagen en jaarrekening aan de bewindslieden van het ministerie van SZW aangeboden. Voor de verantwoording is een verantwoordingsmodel en controleprotocol door het ministerie van SZW opgesteld. De met CWI, UWV, SVB en BKWI overeengekomen kaders voor de verantwoording over verslagjaar 2003 zijn in december 2003 vastgelegd in bijlagen bij de Regeling SUWI. Deze bijlagen zullen (voor zover nodig) jaarlijks geactualiseerd worden conform het met de uitvoeringsorganisaties afgesproken groeipad. In 2004 zal ook het overeengekomen kader voor de verantwoording IB formeel vastgelegd worden.

De jaarverslagen en jaarrekeningen over 2003 zijn gelijktijdig met deze zevende voortgangsrapportage aan de Kamer gezonden.

### *11.3 Prestatie-indicatoren*

In 2003 is met UWV, CWI en SVB gewerkt aan sets van prestatie-indicatoren. Deze sets zijn opgenomen in de meibrief, waarin de minister de kaders voor 2004 aangeeft. In hun jaarplannen 2004 hebben de organisaties de prestatie-indicatoren overgenomen en tevens voorzien van normen, waarover zij zich in 2004 zullen verantwoorden. De sets prestatie-indicatoren zullen worden opgenomen in de kaderbrief voor de SUWI-organisaties, waarbij de organisaties zullen worden verzocht de indicatoren op te nemen in hun jaarplan 2005 en te voorzien van realistische doch ambitieuze normen. Zo wordt zichtbaar in welke mate de SUWI-doelen worden bereikt en welke voortgang daarbij wordt geboekt. Ook voor BKWI en IB wordt gewerkt aan een set prestatie-indicatoren. Door de aard van deze organisaties zullen deze sets anders van opzet zijn en worden opgenomen in de modellen verantwoording.

### *11.4 Financieel beheer*

In 2002 is geconstateerd dat het financieel beheer van CWI en UWV nog in ontwikkeling is. Hierop volgend hebben zowel UWV als CWI een risico-analyse laten uitvoeren door een externe adviseur.

#### *UWV*

Door het UWV zijn verbetermaatregelen getroffen en gepland met betrekking tot het financieel beheer. In vervolg op de Nul-plus-één meting (szw0 300 388) is de beheersing van de risico's nu ingebed in de reguliere UWV-organisatie. IWV constateert op grond van de Nul-plus-één meting dat de opzet van de beheersing van risico's is ingebed in de reguliere UWV-organisatie, de werking van de beheersing is nog niet vastgesteld.

De Accountantsdienst UWV toetst de kwaliteit van de UWV-verantwoording door middel van audits. Aan de hand van de uitkomsten van deze audits, doet de Accountantsdienst aanbevelingen aan de Raad van bestuur, welke actie onderneemt. Uit het Verslag van bevindingen UWV 2003 van de Accountantsdienst blijkt dat er een groot aantal maatregelen genomen is om het financieel beheer te verbeteren. Deze maatregelen betreffen onder meer risico's uitgaand geldverkeer, budgetsturing, financiële afhandeling inkoop reïntegratie en mandateringsregeling.

#### *CWI*

Per brief van 22 maart 2004 (szw0400247) is het parlement ingelicht over de voortgang van de realisatie van het financieel beheer bij CWI; plateau 1 (administratie op orde) en plateau 2 (organisatie op orde). Bij de verbetering van de opzet van het financieel beheer heeft CWI een «overall» invulling gegeven aan de uitwerking van de processen en de formats, zowel op het gebied van de financiële infrastructuur als de bedrijfsvoeringsprocessen en de beheersing van de processen van de organisatie. De conclusie in de brief, die mede is gebaseerd op het IWI-rapport «Verbetering opzet financieel beheer», was dat CWI een aantal belangrijke stappen heeft gezet en maatregelen heeft genomen gedurende het jaar 2003, waarmee de grootste knelpunten zijn weggenomen in de opzet van het financieel beheer van CWI. De externe accountant van CWI heeft wat de werking betreft in zijn Verslag van bevindingen de aandacht gevraagd voor het naleven van de afgesproken procedures. Door de decentrale opbouw van de organisatie was het mogelijk dat de afgesproken procedures in de districten verschillend zijn geïnterpreteerd en derhalve verschillend zijn uitgevoerd. De administratieve organisatie was in 2003 nog niet voldoende uniform ingebed in de organisatie. CWI zal in 2004 verbeteringen doorvoeren in de werking van de plateaus 1 en 2 en tevens verder invulling geven aan plateau 3.

#### *11.5 Kostprijsmodel*

Doelmatigheid gaat om de middelen die tegenover de te leveren prestaties staan. De uitdaging is gelegen in de zoektocht naar de balans tussen doeltreffendheid én doelmatigheid. Ten einde een verantwoorde afweging te kunnen maken tussen de kwaliteit van de uitvoering en het budget dienen het ministerie van SZW en de SUWI-organisaties (UWV, CWI, SVB, BKWI en IB) een gezamenlijk onderschreven inzicht te hebben in de (meerjarige) uitvoeringskosten. Om hieraan invulling te geven, wordt samen met de organisaties een kostenmodel ontwikkeld. De beoogde kostenmodellen geven inzicht in de relatie tussen het aantal klanten en het kostenniveau. Op basis van nacalculatie van de kostenmodellen is het mogelijk (kwalitatieve) uitspraken te doen over de doelmatigheid in termen van uitputting van het budget ten opzichte van het aantal afgehandelde klanten. Het door het ministerie van SZW gewenste kostenmodel waarmee de SUWI-organisatie haar budgetaanvraag en (meerjaren-)begroting kan onderbouwen is een model waarmee de invloed van volume-, loon- en prijsmutaties meerjarig kan worden doorgerekend, waarbij rekening wordt gehouden met de variabiliteit van de kosten (vaste kosten, variabele kosten en semi-variabele kosten). De SUWI-organisaties bevinden zich in verschillende ontwikkelingsstadia. Bij CWI, SVB, BKWI en IB zal als onderbouwing van de begroting 2005 een kostenmodel worden opgesteld, dat (grotendeels) voldoet aan de wensen van het ministerie van SZW. UWV is nog niet zo ver. UWV zal voor de begroting 2005 een incrementele benadering hanteren, waarbij op basis van de begroting 2004 gecorrigeerd wordt voor volumemutaties, loon/prijs, efficiency en de effecten van nieuwe wet- en regelgeving.

## Planning Doelmatigheid en doeltreffendheid

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 januari 2004
<b>Verantwoording en controle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modellen volledig ingevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zo volledig mogelijke invoering modellen verantwoording en controle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invoering modellen verantwoording en controle met het oog op volledigheid per 2005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelverantwoording CWI, UWV, SVB en BKWI over verslagjaar 2003 vastgesteld in bijlage bij Regeling SUWI. Zal jaarlijks worden geactualiseerd.</li> </ul>
<b>Prestatie-indicatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volledige set indicatoren die voldoen aan streefwaarden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestatie-indicatoren vastgesteld en opgenomen in jaarplan 2005, waar mogelijk hogere streefwaarden (ambitieuw en realistisch)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestatie-indicatoren vastgesteld en opgenomen in jaarplan 2004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Set indicatoren opgenomen in jaarplannen 2004. Voorzien van normen.</li> </ul>
<b>Financieel beheer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel beheer op orde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel beheer op orde (routinematig werken volgens opzet van de processen en formats)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel beheer op orde (plateau 1 en 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CWI heeft «overall» invulling gegeven aan de opzet van de processen en formats op het gebied van de financiële infrastructuur, bedrijfsvoeringsprocessen en beheersing van de processen van de organisatie</li> </ul>
<b>Risico-analyse UWV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaliseren risico's UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpak risico's totstandkoming UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpak risico's totstandkoming UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risico's onder controle</li> </ul>
<b>Risico-analyse CWI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaliseren risico's CWI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpak risico's CWI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpak risico's CWI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In het jaarverslag van 2003 heeft CWI een eerste mededeling over de bedrijfsvoering gegeven. CWI heeft in 2003 een normatief referentiekader en een feitelijke beschrijving per onderdeel gerealiseerd.</li> </ul>
<b>Kostprijsmodel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begrotingen SUWI-zbo's gebaseerd op kostprijsmodel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zo volledig mogelijke invoering kostprijsmodel</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkeling van kostprijsmodellen met betrekking tot begroting 2005 in gang gezet gericht op afronding per 1-7-2004 (CWI, SVB, BKWI en IB)</li> </ul>

## 12. Financiële aspecten

### 12.1 Uitvoeringskosten

#### UWV

Voor UWV is in 2003 een budget van € 1 762,2 miljoen beschikbaar. Dit bestaat uit een regulier budget van € 1 588,7 miljoen en een vergoeding voor migratie- en transformatiekosten van € 173,5 miljoen. Tezamen met de bij Voorjaarsnota 2003 geaccordeerde gelden voor Walvis/SUB van € 23 miljoen en de vanuit 2002 gedeeltelijk doorgeschoven migratiekosten en bijdrage kosten bedrijvenregister van € 50,7 miljoen resulteert een voor UWV beschikbaar totaalbudget 2003 van € 1 835,9 miljoen. Uit de jaarrekening UWV 2003 blijkt dat UWV in totaal € 1 845,2 miljoen aan uitvoeringskosten heeft besteed. Het verschil met het toegekende budget bestaat uit kosten voor de premie-inning WAZ en invoeringskosten Wet overheidspersoneel onder de werknemersverzekeringen (WOOW) waar-

voor geen budget beschikbaar is gesteld. Om de fondsbelasting te compenseren is de minister voornemens deze kosten deels alsnog te verrekenen door een correctie toe te passen op het budget 2004 voor uitvoeringskosten UWV.

Daarnaast zijn door het UWV bijzondere baten verrekend met bijzondere lasten. De bijzondere lasten hebben betrekking op het feit dat het UWV een tweetal voorzieningen in het kader van het transformatieproces heeft moeten treffen. Met het UWV is afgesproken dat de gecreëerde voorzieningen zullen worden betrokken bij de beoordeling van het transformatieplan 2004–2006.

Overigens heeft de Raad van bestuur UWV de minister verzekerd dat de structurele besparing op de uitvoeringskosten van 25% in 2005 door de ontwikkelingen in 2003 niet in gevaar komt.

#### *CWI*

In 2003 bedroeg het budget van CWI € 361 miljoen. Voor de reguliere uitvoeringskosten is een bedrag van € 320,5 miljoen toegekend en voor de transformatieactiviteiten een bedrag van € 40,2 miljoen. Gedurende het jaar heeft CWI als gevolg van de verslechterde economische situatie te maken gehad met een toegenomen taaklast (volume). In het reguliere budget voor de uitvoeringskosten is een aanvullend budget van € 16 miljoen begrepen om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Daarnaast zijn aan CWI aanvullende budgetten toegekend voor in totaal € 11,6 miljoen in het kader van projecten.

Het exploitatiesaldo van de reguliere activiteiten bedroeg in 2003 € 41,3 miljoen. Dit exploitatiesaldo is mede ontstaan door eenmalige inverdieneffecten. CWI is toegestaan in het kader van het jaarplan 2004 een bestemmingsreserve aan te houden ter dekking van de begroting 2004.

De totale kosten met betrekking tot de transformatieprojecten 2003 bedroegen in 2003 € 17,4 miljoen. De resterende € 22,8 miljoen blijft beschikbaar voor de nog uit te voeren transformatieprojecten 2003 in 2004. Daarnaast zijn transformatieprojecten uitgevoerd die in 2002 zijn uitgesteld. De kosten hiervoor zijn voor een bedrag van € 9 miljoen ten laste van het bestemmingsfonds voor uitgestelde transformatieprojecten gebracht.

Ten slotte heeft CWI kosten gemaakt als gevolg van de boedelscheiding van de voormalige Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Met CWI is afgesproken dat CWI per 1 januari 2002 met een schone lei zou beginnen. In dit kader kan CWI over de periode 2002–2006 een bedrag van maximaal € 67,6 miljoen ten laste brengen van de middelen die in het kader van de afwikkeling van voormalig Arbeidsvoorzieningsorganisatie zijn gereserveerd. In 2003 bedroegen deze kosten € 21,7 miljoen.

#### *BKWI*

Voor BKWI bedroeg het budget voor de reguliere activiteiten € 6,1 miljoen in 2003. Daarnaast heeft BKWI in 2003 een budget voor projecten ontvangen van € 4,7 miljoen.

Met betrekking tot de reguliere activiteiten 2003 heeft BKWI een overschot gerealiseerd van € 0,2 miljoen. BKWI zal nog een aantal projecten in 2004 uitvoeren. In totaal bedroegen de uitgaven voor deze projecten € 3,6 miljoen. Daarnaast heeft BKWI in 2003 projecten uitgevoerd ten laste van het bestemmingsfonds. Deze projecten die onderdeel uitmaakten van de jaartranche 2002 zijn veelal afgerond. De uitgaven bedroegen in 2003 € 2,5 miljoen. Het restant van het bestemmingsfonds (€ 0,4 miljoen) wil BKWI inzetten voor projecten in het kader van het Veranderprogramma.

#### *SVB*

In 2003 bedroeg het SVB-budget € 225,5 miljoen. In 2003 is € 218,6 miljoen uitgegeven in het kader van de uitvoering van het jaarplan SVB. Het uitgavenverloop wordt veroorzaakt door aanzienlijk lagere personeels-

kosten, onder meer door dalend ziekteverzuim en lagere uitgaven voor automatisering door het achterblijven van investeringen.

#### *IB*

Aan het Inlichtingenbureau is in eerste instantie voor het jaar 2003 een bedrag van € 4,7 miljoen beschikbaar gesteld voor reguliere activiteiten (inclusief € 0,2 miljoen voor eenmalige projecten). Daarnaast is gedurende het jaar een bedrag van € 2,6 miljoen aan het Inlichtingenbureau ter beschikking gesteld voor de ontwikkeling van het Sectorloket in 2003–2004. In 2003 zijn in het kader van de bouw van het Sectorloket in totaal voor € 0,3 miljoen uitgaven gedaan. Het resterende bedrag van € 2,3 miljoen is in een bestemmingsfonds opgenomen.

De uitgaven ten behoeve van de reguliere activiteiten van het Inlichtingenbureau bedroegen in 2003 € 4,8 miljoen. Het verschil tussen het budget en de totale uitgaven wordt veroorzaakt door hogere contractkosten met externe leveranciers.

#### *RWI en de Landelijke cliëntenraad*

Aan de RWI is in 2003 een budget toegekend van € 9,3 miljoen, inclusief de uitvoeringskosten Stimuleringsregeling Vacaturevervulling door Werklozen en met werkloosheid bedreigde Werknemers (SVWW). In 2003 zijn de uitgaven van RWI uitgekomen op totaal € 7,1 miljoen.

Het aangepaste budget voor de Landelijke cliëntenraad bedroeg in 2003 € 0,3 miljoen. Hiervan is in 2003 een bedrag van € 0,3 miljoen gerealiseerd.

#### *Afwikkeling Veranderorganisatie SUWI*

In 2003 is naast de uitvoeringskosten van de uitvoeringsorganisaties tevens het restant van de kosten van de Veranderorganisatie SUWI afgewikkeld. Het betreft met name de eindafrekeningen van activiteiten die zijn verricht in het kader van de voorbereiding op de invoering van de Wet SUWI. Het gaat hierbij om projecten die zijn uitgevoerd in opdracht van de Veranderorganisatie SUWI en projecten die door CWI (i.o) en UWI (i.o) zijn uitgevoerd. In 2003 is een bedrag van € 8,6 miljoen betaald.

### *12.2 Subsidieregelingen*

In 2003 zijn er uitgaven gerealiseerd in het kader van de afwikkeling van de Tijdelijke stimuleringsregeling CWI en in het kader van Bedrijfsverzamelgebouwen en de Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid. In het kader van de SWI/CWI-regeling is in 2003 een bedrag van € 0,2 miljoen verstrekt. In 2003 is in het kader van de SWI/CWI-regeling een bedrag van € 0,03 miljoen teruggevorderd. In 2003 zijn beide regelingen geheel afgewikkeld.

De subsidieaanvragen in het kader van de bedrijfsverzamelgebouwenregeling zijn in 2003 op gang gekomen. In 2003 zijn 75 vervolgsubsidieaanvragen binnengekomen. Voor de subsidie was in 2003 een bedrag van € 25 miljoen gereserveerd. Hiervan is een bedrag van € 2,5 miljoen uitgegeven. Het resterende budget is doorgeschoven naar 2004. Naar verwachting zullen totaal ongeveer 120 plannen van aanpak worden beoordeeld. In 2004 zal naar verwachting het grootste gedeelte van de subsidie worden uitgekeerd.

De bijdrage aan de Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid is volledig uitgekeerd in 2003. De totale uitgaven bedroegen € 8,9 miljoen. In 2004 ondersteunt het ministerie van SZW de RPA's met de Tijdelijke subsidie-regeling projecten Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid. Deze subsidieregeling, met een subsidieplafond van € 1 miljoen, is 1 januari 2004 in werking getreden.

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken per mei 2004	Planning
<b>CWI</b>		
Informereren over conjunctuurbestendig model CWI (25/06/03)	In Jaarplan CWI 2004. Jaarplan CWI 2004 is op 27 november 2003 aan Kamer aangeboden	Afgerond
<b>UWV</b>		
Onderzoek naar relatie huisvestings- en inrichtingskosten bij UWV «door benchmark bij andere zbo's en publieke instellingen; op geaggregeerd niveau gegevens aan Kamer zenden (25/06/03)»	Onderzoek huisvestingskosten UWV is op 25 september 2003 aan Kamer aangeboden	Afgerond
Kamer ontvangt informatie over het klantcontactcentrum van UWV, waarin de aspecten «bereikbaarheid» en «samenhang met BVG» een plek krijgen (06/11/03)	Zie voor informatie over klantcontactcentra hoofdstuk 4 UWV, zevende voortgangsrapportage en jaarverslag UWV 2003	
Kamer wordt via het jaarplan UWV 2004 en de kwartaal-rapportages geïnformeerd over de planning en effecten van de reïntegratietelefoon (06/11/03)	Zie jaarplan UWV 2004 en 3e kwartaalrapportage UWV 2003 die op 27 november 2003 aan Kamer zijn aangeboden	Afgerond
Via het jaarplan UWV 2004 zal Kamer worden geïnformeerd over de klachtenbehandeling (06/11/03)	Zie jaarplan UWV 2004 dat op 27 november 2003 aan Kamer is aangeboden	Afgerond
Kamer wordt voor 1 december 2003 geïnformeerd over de stand van zaken m.b.t. ZZP-ers en eventuele wets-technische mogelijkheden op dit vlak (06/11/03)	Kamer is op 1 december 2003 schriftelijk geïnformeerd over de stand van zaken rond het wetsvoorstel inzake de Verklaring Arbeidsrelatie (VAR)	Afgerond
Kamer wordt voor 1 februari 2004 geïnformeerd over verzekeringsartsen, mede in relatie tot de afspraken zoals deze tijdens het AO van 04/11/03 (over doelgroepen) zijn gemaakt (06/11/03)	Zie jaarverslag UWV 2003	Afgerond
Kamer wordt via jaarverslag UWV 2003 geïnformeerd over de integratie van UWV. Kamer wordt tevens voorgesteld ongeveer begin februari 2003 het UWV een briefing te laten verzorgen over de integratie (06/11/03)	Zie jaarverslag UWV 2003 UWV is geweest op afspraak m.b.t. briefing	
Kamer wordt geïnformeerd over participatie UWV bij BVG-vorming (11/03/04)	Zie hoofdstuk 6 Gemeenten, paragraaf BVG-en, zevende voortgangsrapportage en Tussenevaluatie SUWI 2004	Afgerond
<b>Reïntegratie</b>		
Effecten van wijziging Besluit SUWI opnemen in voortgangsrapportage (15/05/03)	Zie 1e kwartaalverslag UWV 2004	
Individuele reïntegratieovereenkomst gaat per 1 januari 2004 in werking (al dan niet met terugwerkende kracht) (06/11/03)	Kamer wordt separaat geïnformeerd over uitvoering van de moties m.b.t. IRO	
Het onderwerp jobcoach in relatie tot kwetsbare groepen (nazorg na plaatsing) wordt bestudeerd. Hierbij zal de Commissie Werkend Perspectief om advies worden gevraagd, waarbij deze commissie wordt aangeraden de expertise van het Reïntegratiebedrijf Begeleid Werken en mogelijk de CG-Raad te benutten (06/11/03)	Het advies is aangevraagd. Naar verwachting wordt de Kamer in de tweede helft van mei 2004 geïnformeerd.	mei-04
Kamer wordt voor de begrotingsbehandeling geïnformeerd over de stand van zaken m.b.t. de vrijwillige certificatie via het BOREA-keurmerk (06/11/03)	Kamer is op 21 november 2003 schriftelijk geïnformeerd m.b.t. Borea Keurmerk Reïntegratie	Afgerond
Kamer wordt per brief geïnformeerd over invoering IRO voor 1 april 2004 (11/03/04)	Kamer is op 29 maart 2004 schriftelijk geïnformeerd m.b.t. invoering IRO	Afgerond
<b>ICT</b>		
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, zevende voortgangsrapportage)	Voortgaandeactiviteit

<b>Toezegging (+ datum)</b>	<b>Stand van zaken per mei 2004</b>	<b>Planning</b>
Overzicht van ICT-investeringen door SUWI-uitvoeringsorganisaties in SZW jaarverslag 2003 (19/06/03)	Zie Tussenevaluatie SUWI 2004	Afgerond
Bij gelegenheid van de zevende voortgangsrapportage SUWI zullen bewindslieden hun oordeel geven over de stand van zaken van ICT-ontwikkeling in de uitvoering van werk en inkomen, met name gericht op CWI (06/11/03)	Zie Tussenevaluatie SUWI 2004	Afgerond
Ontwikkelingen in België m.b.t. Kruispuntbank leggen naast hetgeen de minister onderhanden heeft (12/03)	Zie bijlage Tussenevaluatie SUWI 2004	Afgerond
<b>Clïent</b>		
1. Visie en ambities van minister t.a.v. «menselijke maat» in uitvoering (25/06/03)	Zie verkenning m.b.t. werkherkansingsadviseur	Afgerond
Kamer ontvangt voor 1 januari 2004 het standpunt van de minister m.b.t. de werkherkansingsadviseur, gericht op invoering per 1 juli 2004 (24/09/03)	Kamer is op 12 februari 2004 schriftelijk geïnformeerd m.b.t. verkenning naar de werkherkansingsadviseur	Afgerond
Kamer zal worden geïnformeerd over conclusies van besprekingen met SUWI-organisaties en LCR over maximaal aantal leden van cliëntenraden (06/11/03)	Zie hoofdstuk 7.4 cliëntenparticipatie, zevende voortgangsrapportage	Afgerond
<b>Monitoring</b>		
Wijze waarop gemeenten taken delegeren aan CWI (27/06/01)	Zie ook hoofdstuk 7.1 Programma Ketenresultaten: experimenteerartikel, zevende voortgangsrapportage	Voortgaande activiteit
Wijze van samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten (27/06/01) en overleg met deze organisaties (20/06/02)	Programma Ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7, Samenwerking kolommen, zevende voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
Huidige SNO's tussen CWI, UWV, gemeenten omzetten in prestatiecontracten uitwerking in kader WWB (25/06/03)	Zie hoofdstuk 7.1 Programma Ketenresultaten, zevende voortgangsrapportage	Afgerond
<b>Voortgangsrapportages</b>		
Voortgang van aanbevelingen Berenschot in voortgangsrapportage (20/06/02)	Programma Ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7, Samenwerking Kolommen, zevende voortgangsrapportage) en paragrafen risicobeheersing in hoofdstuk 4 UWV, 5 CWI, 6 Gemeenten en 7 Samenwerking Kolommen, paragraaf ICT, zevende voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
Kamer wordt via SUWI-rapportage geïnformeerd over de activiteiten van staatssecretaris m.b.t. in stand houden van een landelijk dekkend netwerk van RPA's, maar eerst wordt nagegaan of in huidige SUWI-rapportage daarin reeds wordt voorzien (05/02/03)	Zie hoofdstuk 6 Gemeenten, paragraaf RPA's, zevende voortgangsrapportage	Afgerond
Kamer wordt via zevende voortgangsrapportage SUWI geïnformeerd over het oordeel van IWI en minister omtrent de verbeteringen van het financieel beheer (27/11/03)	Kamer is op 22 maart 2004 schriftelijk geïnformeerd m.b.t. rapportage Verbetering opzet financieel beheer CWI». Zie ook hoofdstuk 11 Doelmatigheid en doeltreffendheid, zevende voortgangsrapportage	Afgerond
Er dient voldoende aandacht te worden besteed aan handhaving in de SUWI-rapportages (26/03/03)	Zie ook hoofdstuk 10 Handhaving en fraudebestrijding, zevende voortgangsrapportage	Voortgaande activiteit
<b>Diversen</b>		
Rechtmatigheid in kwartaalverslagen (25/06/03)	UWV is gevraagd in het 2e kwartaalverslag 2004 gericht aandacht te besteden aan de verbetering van de financiële rechtmatigheid	
Betrouwbaarheid van prestatiegegevens in kader van VBTB n.a.v. ARK-onderzoek bij jaarverslag SZW (25/06/03)	Informatie m.b.t. betrouwbaarheid van gegevens van de SUWI-organisaties, zie jaarplannen 2004 en 3e kwartaalverslagen 2003 SUWI-organisaties die op 27 november 2003 aan Kamer zijn aangeboden	Afgerond



<b>Toezegging (+ datum)</b>	<b>Stand van zaken per mei 2004</b>	<b>Planning</b>
Werkbezoek aan SIOD wordt geregeld (25/06/03)	De directeur SIOD heeft op 17 maart 2004 een presentatie gegeven	Afgerond aan de vaste commissie over de SIOD
Kamer wordt voor begrotingsbehandeling geïnformeerd over de motie Verburg (SNO's-prestatiecontracten) (06/11/03)	Kamer is op 27 november 2003 schriftelijk geïnformeerd m.b.t. uitvoering motie Verburg c.s. over prestatiecontracten ketenpartners	Afgerond
Op grond van de evaluatie Wet SUWI (mei 2005) stelt de staatssecretaris voor een principiële discussie te voeren over de kwaliteit van de samenwerking en de geleverde prestaties in relatie tot de meest wenselijke taakverdeling, in de keten van werk en inkomen. Belangrijke input hiervoor betreft ook de bevindingen van de IWI (27/11/03)		na 1-5-2005
Kamer wordt per brief geïnformeerd over de wijze waarop rechtsmatigheidsonderzoek WWB 2004 plaatsvindt (garantie op rechtmatige uitvoering WWB) (11/03/04)	Kamer is op 2 april 2004 schriftelijk geïnformeerd m.b.t. rechtsmatigheidstoezicht Abw 2003 en WWB 2004	Afgerond
Het bezien van de mogelijkheid om de Integrale Rapportage Handhaving te vervroegen, en zonodig te komen met een kwalitatief verhaal (18/03/04)	Zie voor SUWI-zbo's hoofdstuk 10 Handhaving en fraudebestrijding, zevende voortgangsrapportage	