

Vergaderjaar 2006–2007

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 294

BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 september 2006

Medio augustus hebben wij de tweede kwartaalverslagen 2006 van de SUWI-organisaties UWV, CWI, SVB, BKWI en IB ontvangen. Zoals gebruikelijk sturen wij u de kwartaalverslagen toe met de door u gevraagde voortgangsrapportage¹. Tevens doe ik u een verkennende studie toekomen van de Inspectie Werk en Inkomen naar de preventiequote en informeer ik u, zoals toegezegd in het AO SUWI van 7 september jl., over het percentage van de stijging van het aantal ingediende vacatures bij CWI¹.

De tweede kwartaalverslagen en de voortgangsrapportage geven een beeld van de uitvoering halverwege 2006. In bijlage 1 zijn de prestatie-indicatoren van UWV, CWI en SVB over het eerste halfjaar van 2006 opgenomen.

Op het gebied van verbetering van de dienstverlening wordt door de uitvoeringsorganisaties veel inzet gepleegd.

UWV meldt in het tweede kwartaalverslag de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2005. Ik heb u dit onderzoek bij brief op 28 juni 2006 doen toekomen (TK 26 648, nr. 282). De klanttevredenheidscijfers voor zowel de uitkeringsgerechtigden als de werkgevers vertonen een lichte daling ten opzichte van het jaar 2003 (uitkeringsgerechtigden: van 6,5 naar 6,3, voor werkgevers van 5,2 naar 5,0). UWV neemt op grond van de uitkomsten van het onderzoek gerichte maatregelen om de klanttevredenheid te verbeteren, zoals het verbeteren van het telefoniebeleid. De eerste resultaten betreffende de klanttevredenheid over de re-integratiecoaches zijn positief. De re-integratiecoach wordt door de cliënt gemiddeld met een 8 gewaardeerd.

CWI rapporteert in het tweede kwartaalverslag over het waarderingscijfer werkzoekenden. Deze kwam uit op 5,7. CWI heeft een aantal verbetermaatregelen opgesteld zoals het verhogen van de kwaliteit en de

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

frequentie van de contactmomenten met de klant. CWI heeft tevens gerapporteerd over het waarderingscijfer werkgevers. Deze kwam uit op een 6,9. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen.

Verder is op basis van vijf klantprincipes (bereikbaarheid en toegankelijkheid, tijdigheid, persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng, houvast en evenwichtige behandeling) onderzoek gedaan naar de klantgerichtheid in de SUWI-keten. Persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng zijn verreweg de belangrijkste klantprincipes. Het meest positief wordt geoordeeld over de bereikbaarheid en toegankelijkheid. Op basis van het onderzoek zullen in ketenverband concrete verbeteracties worden opgesteld.

Bij zowel SVB, CWI als UWV is een daling van het aantal klachten te zien. Voor de SVB geldt dat vooral het aantal klachten over de behandelingsduur zijn afgenomen ten opzichte van het eerste kwartaal. SVB zet in op verdere verbetering via het vernieuwingsprogramma SVB Tien. Ook bij CWI zet de dalende tendens van het aantal klachten door. In 2005 zijn er in totaal 1078 klachten ingediend. In het eerste kwartaal bedroeg het aantal klachten 191 en in het tweede kwartaal bedroeg het aantal klachten 157.

UWV kende eind 2005 en begin 2006 een sterke stijging van het aantal klachten. In het eerste kwartaal 2006 kreeg UWV 8 011 klachten. In het tweede kwartaal is dit aanzienlijk afgenomen tot 5 138. Zowel de stijging als de huidige daling zijn in belangrijke mate herleidbaar tot de invoeringsproblemen van het nieuwe Ziektewetsysteem. In het eerste kwartaal waren er ruim 3 400 ZW-klachten, in het tweede kwartaal is dit aantal gedaald tot ruim 2 000.

Het absoluut aantal klachten bij UWV ligt nog wel te hoog. Om dit te verlagen neemt UWV maatregelen zoals de invoering van een actief voorschotbeleid en de instelling van klachtambassadeurs. Over de invoeringsproblemen bij het nieuwe Ziektewetsysteem zal ik u, conform mijn toezegging in het AO SUWI van 7 september jl., voor 10 oktober nader informeren.

Naast klanttevredenheid zijn ook aspecten als werk boven uitkering, juiste en tijdige uitkeringsverstrekking en doelmatigheid belangrijke aandachtspunten.

Voor de SVB geldt dat de tijdigheid verder is verbeterd. Nog niet op alle punten wordt volledig aan de, voor 2006 aangescherpte, normen voldaan. Op grond van de tussentijdse meting van de rechtmatigheid mag verwacht worden dat SVB ook voor 2006 aan de rechtmatigheidseisen zal voldoen.

Tot de taken van CWI behoort onder meer het voorkomen van instroom naar de WWB en de WW en het bevorderen van de uitstroom uit de WWB en WW. Om de resultaten van CWI op dit terrein te meten, worden de prestatie-indicatoren preventiequote en uitstroomquote gebruikt. De realisaties tot en met medio 2006 liggen boven de streefwaarden, met uitzondering van de preventiequote WW. Zo zorgt de invoering van E-intake er onder andere voor dat cliënten die afzien van aanvragen van een uitkering niet meer in beeld komen. Bij het CWI geldt dat de volledige en tijdige overdracht van gegevens voor WW en WWB ruimschoots boven de normen voor 2006 liggen, met uitzondering van de tijdigheid WWB. Als belangrijkste oorzaak hiervan geeft CWI aan dat met een aantal gemeenten afspraken zijn gemaakt voor een langere termijn van aanlevering van dossiers dan de 8-dagen termijn. Het realiseren van deze afwijkende termijn is niet in de meting meegenomen.

UWV laat een wisselend beeld zien ten aanzien van de bereikte prestaties. Een aantal prestaties-cijfers zijn in het eerste halfjaar 2006 nog niet

beschikbaar. De tijdigheid WW voldoet UWV net als het eerste kwartaal ruimschoots aan de norm. De tijdigheid ZW loopt inmiddels op, maar voldoet door de problemen bij de implementatie van het ziekwetproces niet aan de norm. Ook de re-integratieaanbodquote neemt toe. UWV verwacht hier eind 2006 voor de nieuwe instroom aan de norm te kunnen voldoen. UWV ligt met het aantal verwachte plaatsingen op schema (13 956 halverwege 2006 op een verwacht totaal van 27 500 voor heel 2006). De plaatsingspercentages 2006 komen, vanwege de doorlooptijd van trajecten, met vertraging beschikbaar. Door het bieden van meer maatwerk, onder meer door inzet van de re-integratiecoaches en het scholingsprotocol, wordt ingezet op een verdere verbetering van de passendheid van het aangeboden traject voor de uitkeringsgerechtigde. UWV verwacht voor 2006 een rechtmatigheidsscore boven de 97% te behalen. De huidige cijfers over de rechtmatigheid over het eerste halfjaar 2006 (ruim 98%) moeten als voorlopig worden beschouwd. Pas de meting over een heel jaar geeft een voldoende betrouwbaar beeld. Ik ben met UWV in gesprek om te bezien waar de mogelijke knelpunten zitten voor wat betreft de rechtmatigheid enerzijds en een klantgerichte dienstverlening anderzijds.

Op grond van de halfjaarscijfers is de verwachting dat de uitvoeringsorganisaties in 2006 binnen budget blijven

WIA

Zoals toegezegd in het Algemeen Overleg van 14 september jl. over de CAO-ontwikkeling, bericht ik u uiterlijk 16 oktober 2006 over de prognoses WIA.

Herbeoordelingsoperatie

In het 2e kwartaalverslag is tevens informatie opgenomen over de voortgang van de herbeoordelingsoperatie. In de eerste zes maanden van 2006 heeft UWV ruim 56 300 herbeoordelingen afgerond. UWV geeft aan de herbeoordelingsoperatie naar verwachting niet per 1 juli volledig te kunnen afronden. Hierover ben ik met UWV in gesprek. Ik heb u hierover bij brief van 29 augustus 2006 geïnformeerd. In oktober informeer ik u nader over de stand van zaken betreffende de voortgang van de herbeoordelingsoperatie.

Het aandeel verlaagde en beëindigde uitkeringen bedraagt tot en met juni 2006 36,3 %. 78% van de cliënten die een verlaagde of beëindigde uitkeringen krijgen als gevolg van de herbeoordeling, is binnen 8 weken na de beschikking aangemeld bij een re-integratiebedrijf. Het opstellen van de re-integratievisie gebeurt vrijwel altijd binnen 4 weken na de beschikking. UWV werkt aan het verbeteren van de doorlooptijd vanaf het opstellen van de re-integratievisie tot de aanmelding bij een re-integratiebedrijf. Om ervoor te zorgen dat iedereen die na een ASB-herbeoordeling recht heeft op een WW- of TRI-uitkeringen, deze sneller ontvangt, ondersteunt de arbeidsdeskundige de betrokken cliënt bij de aanvraag. De aanvragen worden – anders dan gebruikelijk niet via CWI, maar rechtstreeks naar de behandelende afdeling gezonden. In het verslag over het derde kwartaal zal UWV rapporteren over de tijdigheid van de beslissing en betaling van TRI-/WW-uitekeringen, aansluitend op de herbeoordeling.

Over de inzichten ten aanzien van de bereikte resultaten van re-integratie van herbeoordeelde cliënten van wie de uitkering is verlaagd of ingetrokken, heb ik u bij brief van 26 april 2006 (26 448, nr. 266) geïnformeerd. De cijfers hierover heeft UWV opgenomen in het halfjaarverslag 2006.

Werkgeversdienstverlening

CWI heeft het prestatieniveau werkgeversdienstverlening verder heeft weten uit te bouwen. Dit komt onder andere tot uitdrukking in de vooruitgang in de matching. Het aantal door werkgevers ingediende vacatures is eveneens gestegen.

In het Algemeen Overleg van 7 september jl. over de implementatie SUWI heeft uw Kamer gevraagd om in plaats van absolute getallen een percentage aan te geven van de stijging van het aantal door werkgevers ingediende vacatures en een percentage aan te geven dat het aantal door werkgevers ingediende vacatures in relatie tot de totale vacaturemarkt uitdrukt. Er is sprake van een stijging van 5% van het aantal ingediende vacatures in het eerste halfjaar van 2006 ten opzichte van het eerste halfjaar 2005. Voor 2006 wordt ernaar gestreefd om ruim 24% van de vacatures van de totale te verwachte vacaturemarkt door werkgevers bij CWI te laten indienen met het verzoek hiervoor geschikte kandidaten voor te dragen.

IWI rapport preventiequote

De Inspectie Werk en Inkomen heeft onderzoek verricht naar welke inspanningen CWI ter preventie uitvoert van een WW- of WWB-uitkering en wat deze inspanningen opleveren. De conclusie is dat de CWI-vestigingen de preventie uitvoeren in lijn met het landelijk beleid CWI. Dit bestaat uit drie onderdelen: het vinden van werk voor de cliënt, handhaving en het wijzen van cliënten op hun rechten en plichten.

Uit het onderzoek blijkt dat als een cliënt zijn afspraak met CWI niet nakomt, hij/zij wordt uitgeschreven en geen beroep kan doen op een uitkering. Dit gegeven wordt toegerekend aan de preventiequote. Het inzicht geven in de reden van het niet nakomen van de afspraak door de cliënt is echter niet mogelijk.

IWI geeft verder aan dat de belangrijkste oorzaken van het niet halen van de preventie is dat de zoektijd te kort is om een succesvolle match tot stand te brengen of dat persoonlijke omstandigheden een actieve bemiddeling naar werk in de weg staan. De dienstverlening voor vroegmelders verschilt per vestiging Bij collectieve ontslagen wordt bij alle vestigingen vroegtijdig geanticipeerd.

Ik heb aan CWI gevraagd meer inzicht te verschaffen in de reden waarom een cliënt geen uitkering aanvraagt. Ik heb daartoe met CWI afgesproken dat in aanvulling op de gegevens van de preventiequotes wordt aangegeven welk deel van de preventiequote kan worden toegerekend aan het vinden van werk. Ik zal u bij toezending van het jaarverslag 2006 hierover informeren.

Het is mij verder bekend dat een verlenging van de zoektijd in de periode dat nog geen uitkering is verleend – zoals bijvoorbeeld in het kader van de WWB mogelijk is – ertoe leidt dat de kans van het vinden van werk in die periode toeneemt. Praktisch alle gemeenten hebben met CWI maatwerkafspraken gemaakt over de termijn van overdracht van het intake-dossier, waardoor meer ruimte ontstaat om cliënt naar werk toe te leiden in de periode dat nog geen uitkering is verleend.

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

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
H. A. L. van Hoof

Prestatie-indicatoren UWV – realisatie eerste halfjaarverslag 2006

<i>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</i>	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	Eerste kwartaal 2006	Eerste halfjaar 2006
1. Juistheid beoordeling reïntegratie-verslag	70%	n.b.	70%	n.b.	n.b.
2. Percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken	n.v.t.	n.v.t.	75%	n.b.	n.b.
<i>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</i>	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	Eerste kwartaal 2006	Eerste halfjaar 2006
3. Tijdigheid WW (beschikkingen op aanvraag binnen 8 weken genomen)	90%	94%	90%	95%	95%
4. Tijdigheid WIA <10 weken	n.v.t.	n.v.t.	n.b.	n.b.	n.b.
5. Tijdigheid ZW (beschikkingen op aanvraag binnen 4 weken genomen)	85%	93% uitzendkr 61% overig	90%	40%	49%
6. Rechtmatigheid	99%	98,8%	99%	n.b.	> 97%
7. Compliance	60%	>75%	60%	n.b. n.b.	
8. Afdoening fraudegevallen	n.v.t.	n.v.t.	95%	97%	97%
<i>Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie/uitstroom</i>	norm 2005	realisatie 2005	Norm 2006	Eerste kwartaal 2006	Eerste halfjaar 2006
9. Plaatsingspercentage	n.v.t.	n.v.t.	30% AG 40% WW	31% (2002) 32% (2002)	32% (2002) 33%(2002)
10. Reïntegratie aanbodquote WW	n.v.t.	n.v.t.	90%	73%	77%
<i>Resultaatgebied 4: klantgericht</i>	norm 2005	realisatie 2005	Norm 2006	Eerste kwartaal 2006	Eerste halfjaar 2006
11. Uitkomsten klanttevredenheids-onderzoek werknemersscore	6,0	6,3	6,5	n.b.	n.b.
<i>Resultaatgebied 5: efficiency</i>	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	Eerste kwartaal 2006	Eerste halfjaar 2006
12. Efficiënte uitvoeringsprocessen (efficiencyverbetering)	18% bezuinigd eind '05 t.o.v. '01	Binnen budget	25% bezuinigd eind '06 t.o.v. '01	Binnen budget	Binnen budget

Toelichting

Ad 1. Juistheid beoordeling reïntegratieverslag

De score voor de juistheid van de toetsing van het reïntegratieverslag is nog niet beschikbaar. Hieraan liggen technische oorzaken ten grondslag. Voorzover er reïntegratieverslagen zijn getoetst heeft dit in ongeveer 6% van de gevallen geleid tot afwijzing vanwege inadequate reïntegratie-inspanningen door de werkgever ofwel onvolledig reïntegratieverslag. Naar verwachting van UWV is het eerst vanaf het 3e kwartaal mogelijk om een reëel beeld te geven van de juistheid van het toetsingsproces.

Ad 2. Percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken

Een score voor de herstelde vangnetgevallen is als gevolg van de problemen bij de implementatie van het nieuwe Ziektewetsysteem nog niet beschikbaar. In het derde kwartaalverslag zal UWV een resultaat melden.

Ad 3. Tijdigheid WW

De tijdigheidsscore WW voldoet met 95% ruimschoots aan de norm van 90.

Ad 4. Tijdigheid WIA

Bij de WIA is nog sprake van een aanloopfase. Er doen zich dan ook startproblemen voor met als gevolg langer dan beoogde doorlooptijden, waardoor de duur van de claimbeoordelingen negatief wordt beïnvloed. In veel

gevallen moet extra informatie worden opgevraagd bij medisch specialisten of de werkgever. Ook de interne gegevensoverdracht verloopt nog niet optimaal. Om de snelheid te bevorderen heeft UWV extra personeel ingezet, worden er aan meer medewerkers opleidingen gegeven en wordt strikt gestuurd op een afhandelingstermijn van 10 weken na ontvangst van de aanvraag. Cliënten zonder een werkgeversbetaling krijgen een voorschot, indien zij vier weken na datum einde wachttijd nog geen beslissing hebben gehad. Cijfers over tijdigheid zijn nog niet betrouwbaar genoeg en zullen in het derde kwartaalverslag worden opgenomen.

Ad 5. Tijdigheid ZW

De tijdigheid ZW bedraagt over het eerste halfjaar 49% (en 40% over het eerste kwartaal). Dit is duidelijk lager dan in 2005 (66%). Dit houdt verband met de prioriteit die is gegeven aan het wegwerken van de achterstanden die ontstaan zijn door de problemen bij de invoering van het nieuwe Ziektewetstelsel september 2005. UWV geeft aan dat eind april de achterstanden zijn ingelopen en er sprake is van een normale werkvoorraad van circa 4 weken. Van de sinds maart 2006 ingediende ZW-aanvragen is tot nu toe 71% binnen 4 weken afgehandeld en 87% binnen 6 weken. UWV verwacht een score van 85% binnen 4 weken eind 2006.

Ad 6. Rechtmatigheid

Het UWV verwacht een rechtmatigheidsscore te halen van ruim 97%. De realisatie in 2006 zou daarmee lager uitvallen dan in 2005. Deze lagere score wordt voornamelijk veroorzaakt door de WW en de TRI. Ten aanzien van de WW wordt deze negatieve score vooral veroorzaakt door onvolkomenheden met betrekking tot de handhaving van de sollicitatieplicht. Ten aanzien van de TRI vormen de belangrijkste onvolkomenheden de toepassing van de aftrekregeling.

Ad 7. Compliance

De meting onder uitkeringsgerechtigden over de bekendheid met verplichtingen vindt plaats in de tweede helft van 2006.

Ad 8. Afdoening fraudegevallen

UWV heeft 97% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie. Dit ligt boven de norm van 95%.

Ad 9. Plaatsingspercentage

UWV meldt dat de plaatsingspercentages voor AG (norm 30%) 32% voor contractjaar 2002, 26% voor contractjaar 2003 en 15% voor contractjaar 2004 zijn. Voor de WW (norm 40%) bedragen de plaatsingspercentages op dit moment 33% voor contractjaar 2002, 32% voor 2003, en 22% voor 2004. De definitieve plaatsingspercentages kunnen pas berekend worden als alle trajecten van een contractjaar zijn afgesloten. Hierdoor zullen de plaatsingspercentages voor de jaren 2003 en 2004 nog toenemen.

Ad 10. Re-integratieaanbodquote WW

Onder re-integratie activiteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject verstaan als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de re-integratiecoach worden aangeboden. Met deze quote wordt aangesloten bij de CWI-indicator «bemiddelingsaanbodquote». Over het eerste halfjaar 2006 bedraagt de voorlopige score voor

de reïntegratieaanbodquote WW 77%. Hiermee wordt de norm van 90% nog niet gehaald. UWV geeft aan dat dit in belangrijke mate komt door de onvolledige overdracht door CWI van cliënten met een uitkeringsduur WW van 6 maanden of meer. U heeft UWV gevraagd zodanige afspraken met CWI te maken dat de norm gehaald kan worden. Inmiddels werkt UWV met een noodoplossing om dit probleem voor cliënten op te lossen. UWV verwacht vanaf oktober 2006 de doelstelling van 90% te realiseren. Gemiddeld zal het lager uitvallen (verwachting UWV: 82%).

Ad 11. Klanttevredenheid

UWV voerde in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidonderzoek uit. Dit onderzoek is op 28 juni 2006 naar de Tweede Kamer gestuurd (26 448, nr. 282).

De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden ten opzichte van het vorige onderzoek is licht gedaald (van 6,5 in 2003 naar 6,3 in 2005). Ook de tevredenheid van werkgevers en administratie- en accountantskantoren is ten opzichte van 2003 gedaald met 0,5 punt naar respectievelijk 5,0 en 5,2. UWV zet diverse verbetermaatregelen in.

UWV heeft tot slot ook een eerste klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten van de re-integratiecoaches. De scores zijn positief. Zo worden de coaching en communicatie door de cliënten gewaardeerd met een 8.

Ad 12. Efficiënte uitvoeringsprocessen

Vanwege het temporiseren van de transformatie/bezuinigingsdoelstelling is het percentage efficiency (t.o.v. 2001) in 2005 gelijk aan het percentage in 2004. UWV is in 2005 binnen de begroting gebleven. Voor 2006 is het percentage efficiency 25% (t.o.v. 2001). Het eerste halfjaar 2006 is UWV binnen budget gebleven.

Prestatie-indicatoren CWI – eerste halfjaarverslag 2006

<i>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</i>	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	Eerste kwartaal 2006	Eerste halfjaar 2006
1. Preventiequote WW	20%	20,1%	20%	17,9%	18,3%
2. Preventiequote WWB	45%	48%	46%	51,2%	50,7%
3. Uitstroomquote (WW en WWB fase 1)	55%	59,3% (WW) 60% (WWB)	52% (WW) 40% (WWB)	62% (WW) 56,4% (WWB)	66,4% (WW) 62,4% (WWB)
4. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	82 000	90 891	95 000	24 686	53 814
<i>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</i>					
5. Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	99,2% (WW) 99% (WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	99,2% (WW) 99% (WWB)	91,1% (WW) 98,9% (WWB)
6. Tijdigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	80% (WW) 96% (WWB)	86,5% (WW) 93,2% (WWB)	80% (WW) 95% (WWB)	83,2% (WW) 91,4% (WWB)	85,4% (WW) 91,8% (WWB)
7. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	63,5%	90%	–	90,3%
8. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	64,6%	90%	–	95,5%
<i>Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie</i>					
9. Aantal ingediende vacatures	220 000	292 480	230 000	–	161 548
10. Transparantiebereik	–	–	60%	–	62,3%
<i>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</i>					
11. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI / werkzoekenden	7	7	7	–	5,7
12. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7	7,3	7	–	6,9
13. Klanttevredenheid bij CWI van intermediairs	7	6,6	–	–	–
<i>Resultaatgebied 5: efficiency</i>					
14. Efficiencytaakstelling	€ 65 mln.	€ 65 mln.	€ 69 mln.	–	–

Toelichting

Ad 1 & 2 Preventiequote WW en WWB

Verschil tussen streefwaarden preventiequote WW en WWB

N.a.v. het grote verschil tussen de streefwaarden preventiequote voor de WW en WWB: Het WW-dossier moet binnen acht werkdagen na melding aan UWV worden overgedragen. De WWB kent meer mogelijkheden om de termijn van acht dagen te verlengen. Dit biedt CWI de mogelijkheid om bij de WWB een periode in te lassen tussen de melding en het moment van de feitelijke aanvraag, waardoor er meer kans van slagen is om mensen uit de uitkering te houden.

Uit de door CWI gegeven analyse preventiequote WW blijkt dat de daling van de quote voor een belangrijk deel te wijten is aan:

- Werklozen vinden makkelijker een baan en hoeven geen beroep te doen op CWI. Diegene die zich wél melden hebben een wat grotere afstand tot de arbeidsmarkt;
- Met de invoering van de E-intake komen cliënten die afzien van het aanvragen van een uitkering niet meer in beeld.

Ad 3 & 4 Uitstroomquote

Uit het tweede kwartaalverslag blijkt dat CWI niet rapporteert volgens de afgesproken norm, uitgaande van A/B routing in het jaarplan 2006. Een beoordeling van de realisatie is dan ook moeilijk. Het is wél mogelijk om de realisatie uit het tweede kwartaal te vergelijken met de realisatie over 2005, omdat deze laatste ook op fase 1 cliënten is gebaseerd. De realisatie van de uitstroomquote WW laat in het tweede kwartaal een stijging zien van 7,1% ten opzichte van het jaar 2005. De uitstroomquote WWB is dit halfjaar eveneens gestegen ten opzichte van 2005 (2,4%).

Ad 5 Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake

De volledigheid WW bedraagt over het eerste halfjaar 2006 91,1% ten opzichte van een streefwaarde van 85%. Van de WWB-dossiers is 98,8% volledig overgedragen aan gemeenten. Een dossier is conform de afgesproken definitie met de ketenpartners volledig, wanneer op het begeleidende overdrachtsformulier is aangegeven welke relevante gegevens en bewijsstukken in het dossier aanwezig zijn en welke nog ontbreken.

Ad 6 Tijdigheid overdracht WWB

CWI maakt maatwerkafspraken met gemeenten over de tijdigheid van de overdracht van dossiers. Mede door de afhankelijkheid van vele lokale factoren, waarbij werk boven uitkering het uitgangspunt is, worden deze afspraken gemaakt. De tijdigheid van de overdracht blijft om deze reden achter bij de norm.

Ad 7 & 8 Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

De prestaties van CWI met betrekking tot het tijdig vaststellen van (her)indicatiebesluiten Wsw zijn in 2005 achter gebleven bij de gestelde norm. In het jaarplan CWI 2005 is als prestatie-indicator opgenomen dat 85% van de (her)indicatiebesluiten tijdig wordt vastgesteld. Aangezien de termijn voor afhandeling van de aanvragen 16 weken bedraagt, kon CWI in het jaarverslag 2005 de definitieve stand van zaken nog niet melden. De cijfers uit het jaarverslag 2005 van CWI worden derhalve als voorlopige cijfers beschouwd. De definitieve cijfers over 2005 zijn als volgt:

- prestatie-indicator tijdigheid indicatiebesluiten 63,5% (norm 85%);
- prestatie-indicator tijdigheid herindicatiebesluiten 64,6% (norm 85%);

Uit het tweede kwartaalverslag blijkt dat de tijdigheid over de in januari, februari en maart ingediende aanvragen 90,3% voor indicatiebesluiten en 95,5% voor herindicatiebesluiten bedraagt. CWI neemt vanwege het negatieve effect op de cijfers 2006, de oude dossiers uit 2005 niet mee in de realisaties 2006.

Ad 9 Aantal ingediende vacatures

In 2005 vroegen werkgevers voor ruim 292 480 vacatures om deze dienstverlening. Binnen 72 uur vindt de dienstverlening plaats en weet de werkgever of er geschikte kandidaten worden voorgedragen. In het eerste halfjaar bedroeg het door werkgevers ingediende aantal vacatures 161 548. Hiermee zit CWI al ruim over de helft voor wat betreft het behalen van de norm voor 2006.

Ad 10 Transparantiebereik

Het is de taak van CWI om zoveel mogelijk bij te dragen aan de transparantie op de arbeidsmarkt. Het markt bereik van vacatures van CWI is voor 2006 op 60% vastgesteld. Daarmee is sprake van een opwaartse lijn. De

realisatie in het eerste halfjaar 2006 is gunstig en bedraagt 62,3%. Dit percentage is het gevolg van een toename van het aantal ingediende vacatures via de vestigingen, als geplaatste vacatures op Werk.nl.

Ad 11, 12 & 13 Klanttevredenheid

In het 2e kwartaalverslag heeft CWI gerapporteerd over het waarderingscijfer werkzoekenden. Deze kwam uit op 5,7. Eén van de verbetermaatregelen die CWI heeft ingezet is het verhogen van de kwaliteit en frequentie van de contactmomenten met de klant. Het CWI heeft tevens gerapporteerd over het waarderingscijfer werkgevers. Deze kwam uit op 6,9. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan een nieuwe vacature via CWI te zullen plaatsen.

Ad 14 Efficiencytaakstelling

De efficiencytaakstelling 2005 van € 65 mln. is verwerkt in het toegekende budget 2005. In principe kan worden gesteld dat indien CWI binnen de vastgestelde begroting blijft de efficiencytaakstelling is gehaald. CWI heeft in 2005 een kostenniveau gerealiseerd van € 428,6 mln. en is binnen het toegekende budget gebleven. De efficiencytaakstelling 2006 van € 69 mln. is eveneens verwerkt in het toegekende budget 2006. CWI verwacht ook in 2006 binnen het budget te blijven.

Prestatie-indicatoren SVB – realisatie tot en met eerste halfjaar 2006

Prestatie-indicatoren SVB 2005	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	Eerste kwartaal 2006	tweede kwartaal 2006
<i>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom.</i>					
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
<i>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</i>					
1. Rechtmatigheid					
a Anw	99%	99,9%	99%	-	100%
b AKW	99%	100%	99%	-	100%
c AOW	99%	99,9%	99%	-	99,9%
2. Handhaving (kwantitatief de volgende kengetallen)					
a bekendheid met regels	Geen normstelling bij de kengetallen	n.v.t.	Geen normstelling bij kengetallen	Geen normstelling bij kengetallen	Geen normstelling bij kengetallen
b aantal fraudesignalen		3 464			
c totaal fraudebedrag		€ 8 618 000			
d afdoeningspercentage		97,4%			
e incassoratio		n.v.t.			
3. Nationale tijdigheid					
a AOW	95%	97%	98%	98%	98%
b ANW	85%	89%	95%	94%	95%
c AKW	95%	96%	95%	97%	97%
4. Internationale tijdigheid					
a AOW	85%	92%	95%	94%	95%
b ANW	85%	85%	93%	88%	89%
c AKW	85%	89%	93%	89%	91%
<i>Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie</i>					
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
<i>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</i>					
5. klanttevredenheid (a, b en c gemeten op een vijfpuntsschaal)					
a telefonische dienstverlening	3,2		3,2		-
b e-mail dienstverlening	3,1	n.v.t.	3,1		-
c schriftelijke dienstverlening ^{3,2}		3,2		-	
d afhandeling call center	85%	89,4%	85%		-
e tijdigheid call center (5 pnt schaal)	70%	66,6%	70%		-
6. Klachtenmanagement					
a Tijdigheid klachtenafhandeling	95%	96%	95%		n.v.t. in 2006
b Tevredenheid klachtenafhandeling	60%	48%	60%		
<i>Resultaatgebied 5: efficiency</i>					
7. Efficiency	1,5%	2,04%	1,5%		

Toelichting

Resultaatgebied 2: Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

1. Rechtmatigheid

Van alle in de geconsolideerde verantwoording opgenomen lasten mag niet meer dan één procent onrechtmatig zijn. Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onrechtmatigheidsscores voor de wetten Anw, AKW en AOW onder de één procent liggen.

2. Handhaving

De SVB zal in het jaarverslag 2006 rapporteren over de mate waarin SVB-klanten hun plichten kennen én over de mate waarin fraudegevallen zijn afgedaan. SVB heeft in 2005 zelfstandig onderzoek gedaan naar de

bekendheid met regels. Ten aanzien van de bekendheid met meldingsplichtingen waren de scores voor de AOW, Anw en AKW respectievelijk 81%, 91% en 85%.

Over 2005 heeft de SVB 1 809 fraudegevallen bestuurlijk afgedaan. Het betreft hier gevallen waarin de SVB zelf administratiefrechtelijk sanctioneert zonder voorafgaand strafrechtelijk onderzoek, gevallen die na strafrechtelijk (voor-)onderzoek niet tot aangifte leiden en gevallen die van strafrechtelijk (voor-)onderzoek wel tot aangifte leiden maar die door de officier van justitie worden geseponeerd.

3. Nationale tijdigheid

De streefwaarden betreffende nationale en internationale tijdigheid voor 2006 zijn hoger gesteld dan die voor 2005. Over het eerste halfjaar behalen AOW nationaal en AKW nationaal deze hogere streefwaarden voor 2006. Anw nationaal zit met 94,5% nog net onder de streefwaarde voor 2006, maar de score is wel hoger dan die in 2005. De scores voor AOW internationaal, AKW internationaal en Anw internationaal zitten nog onder de streefwaardes van 2006. Echter, ook hier is sprake van een stijging in realisatie ten opzichte van 2005. De SVB verwacht dat deze scores de komende kwartalen zich nog zullen verbeteren.

Resultaatgebied 4: klantgerichtheid

5. Klantgerichtheid

De definitieve cijfers zullen worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Resultaatgebied 5: efficiency

7. Efficiency

De prestatie-indicator efficiency geeft de besparing op de uitvoeringskosten aan ten opzichte van het voorgaande jaar. De uitvoeringskosten van de SVB laten in het eerste half jaar een onderuitputting van 2% zien. De onderuitputting doet zich voornamelijk voor bij personeel, huisvesting en bij de kosten van diensten en diversen. De personeelskosten zijn lager dan begroot omdat de bezetting van het hoofdkantoor en kantoor verzeeringen onder de formatie ligt, deels als gevolg van openstaande vacatures. De onderuitputting op de huisvestingskosten wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere onderhoudskosten.