

Vergaderjaar 2007–2008

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 343

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 oktober 2007

1. Inleiding

Hierbij bieden wij u de veertiende voortgangsrapportage SUWI aan, waarin op de door u gewenste wijze over SUWI wordt gerapporteerd. De veertiende voortgangsrapportage is grotendeels gebaseerd op de halfjaarverslagen 2007 van de SUWI-organisaties. Wij hebben tevens het overzicht met de prestatie-indicatoren van het UWV, de CWI en de SVB toegevoegd. Deze geven op hoofdlijnen de prestaties tot en met juni 2007 in kwantitatieve vorm weer. Als bijlagen bij deze brief treft u aan:

- Overzicht van prestatie-indicatoren UWV, CWI en SVB;¹
- de veertiende voortgangsrapportage SUWI;¹
- de halfjaarverslagen 2007 van UWV, CWI, SVB, BKWI en IB;¹
- de afschriften van de brieven aan UWV, CWI, SVB, BKWI en IB inzake het inhoudelijke oordeel over de halfjaarverslagen 2007;¹
- het ketenklanttevredenheidsonderzoek¹.

2. Stand van zaken SUWI

De veertiende voortgangsrapportage SUWI en de scores op de prestatie-indicatoren (zie bijlage) laten zien dat de SUWI-organisaties ook in 2007 voortgang hebben geboekt om de doelen SUWI dichterbij te brengen. Op diverse onderdelen zijn de prestaties van de uitvoeringsorganisaties verbeterd. De cijfers in deze voortgangsrapportage onderschrijven onze reactie op de in 2006 uitgevoerde Evaluatie SUWI.

Zo zijn er op het terrein van werk boven uitkering mooie prestaties neergezet. De Centrale organisatie voor Werk en Inkomen (CWI) zal net als vorig jaar de doelstelling van 95 000 vervulde vacatures behalen. In het eerste halfjaar van 2007 zijn door de CWI's 57 100 vacatures vervuld. De scores op de preventiequote Wwb en de uitstroombquotes WW en Wwb zijn wederom gestegen. Tot slot zit de CWI met een score van 22% op de

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

preventiequote WW ruim boven de streefwaarde van 19%. In 2006 zat de CWI voor deze prestatie-indicator nog onder de gestelde norm.

Op het terrein van werk boven uitkering heeft het Uitvoeringsinstituut Werknemers-verzekeringen (UWV) voor 2007 als doelstelling geformuleerd om 27 500 klanten te plaatsen door de inzet van een re-integratietraject. In het eerste halfjaar van 2007 heeft het UWV 13 000 klanten geplaatst. Het UWV verwacht de doelstelling voor dit jaar te halen. Tevens zit het UWV met een score van 93% in dit eerste halfjaar op de re-integratieaanbodquote WW ruim boven de norm van 90%. Helaas blijft het plaatsingspercentage WW nog beneden de norm.

Rechtmatigheid en tijdigheid zijn eveneens aspecten die iets zeggen over de effectiviteit van SUWI. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) blijft goed presteren op zowel het gebied van rechtmatigheid als tijdigheid. Bij het UWV is de score voor wat betreft rechtmatigheid voor verbetering vatbaar. De financiële rechtmatigheid zit met een voorlopige score van 98,6% in 2007 nog onder de norm van 99%.

Ook ten aanzien van doelmatigheid scoren de SUWI-organisaties goed. Volgens de evaluatie SUWI heeft het UWV de afgesproken taakstelling van 25% in 2006 gerealiseerd. De SVB heeft geen taakstelling opgelegd gekregen maar heeft toch een kostendaling van 12% weten te realiseren. De CWI tenslotte zal naar verwachting dit jaar de afgesproken taakstelling van 20% realiseren.

De scores op klanttevredenheid bij het UWV, de CWI en de SVB moeten de komende jaren omhoog. Hier zijn de organisaties zich terdege van bewust en zetten fors in op verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening. Zo hebben het UWV en de SVB hiervoor veranderprogramma's als respectievelijk de Vernieuwingsagenda UWV en SVB-Tien ingezet. Ook het concept van de geïntegreerde dienstverlening bij het UWV, de CWI en de gemeenten zal bijdragen aan een dienstverlening op maat voor de klant. Wij zijn overigens verheugd dat de daling van het aantal klachten bij de SUWI-organisaties zich in 2007 doorzet. Zowel bij het UWV als bij de SVB heeft de daling zich in het eerste halfjaar doorgezet. Ook bij de CWI is het aantal klachten erg laag. In 2006 is in 749 gevallen van circa 990 000 klantcontacten bij de CWI een schriftelijke klacht ingediend.

Zoals eerder gesteld moet de kwaliteit van de dienstverlening niet alleen worden gevonden in verbeteringen in de individuele organisaties, maar juist ook in de intensivering van de ketenbrede samenwerking. Naar onze mening zijn er binnen de verschillende regio's mooie voorbeelden van ketenprestatie-indicatoren te vinden. In deze voortgangsrapportage hebben wij daarom voor het eerst lokale cijfers opgenomen in de vorm van uitstroomgegevens WW en WWB uit het project «Mensen aan het Werk» (Toonkamer Amsterdam Zuid-Oost).

Ook het Digitaal Klantdossier (DKD) geeft een impuls aan een intensievere ketensamenwerking. Het wetsvoorstel eenmalige gegevensuitvraag is zeer recentelijk door uw Kamer behandeld. Op dit moment vindt de uitvoering van een pilot plaats. Invoering van DKD is voorzien per 1 januari 2008.

In de veertiende voortgangsrapportage SUWI staan wij uitgebreid stil bij de nadere uitwerking van de Motie Heerts betreffende de beheersing van de leegstand bij de SUWI-ZBO's (Kamerstukken II, 2006/07, 26 448, nr. 321). De SUWI-ZBO's zullen een leegstandsdefinitie hanteren die aansluit bij de door de Rijksgebouwendienst gehanteerde definitie van leegstand. Kern van deze definitie is de verhuurbaarheid van de leegstaande vierkante meters. Er is dus sprake van leegstand als gesproken kan worden van fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. De Rijksgebouwendienst kan vervolgens bezien of deze verhuurbare ruimten aansluiten bij de vraag

van de diverse publieke instanties. Met ingang van het derde kwartaal 2007 zullen de SUWI-ZBO's rapporteren conform de afgesproken definities.

3. Tot slot

Wij constateren dat op alle hoofddoelstellingen (werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid) ten opzichte van de situatie vóór invoering van SUWI verbetering is gerealiseerd. Met de invoering van SUWI is dus de goede richting ingeslagen, maar er is nog wel verbetering nodig en mogelijk.

Met name de dienstverlening vanuit de keten werk en inkomen moet beter met het oog op kwaliteit en effectiviteit. De CWI, het UWV en de gemeenten moeten hun werkzaamheden beter op elkaar afstemmen, zodat de klant werkelijk met één loket wordt geconfronteerd. Geïntegreerde dienstverlening vormt de «stip op de horizon» voor de uitvoering.

Naast de ketensamenwerking zijn er natuurlijk ook nog specifieke prioritaire thema's die voor de afzonderlijke SUWI-organisaties gelden. Zo zal bij het UWV bijvoorbeeld de loonaangifteketen en de polisadministratie in 2008 verbeterd moeten worden (zie ook de integrale probleemanalyse: Kamerstukken II, 2006/07, 31 066, nr. 14). En voor de SVB is de verantwoordelijkheid voor de Algemene Kinderbijslagwet verschoven naar de programmaminister Jeugd en Gezin. De consequenties hiervan zullen hun vertaling in het jaarplan 2008 krijgen.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
J. P. H. Donner

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
A. Aboutaleb