

Vergaderjaar 2009–2010

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 421

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 december 2009

Hierbij doen wij u toekomen:

- jaarplannen 2010 van UWV, SVB, RWI, IB en BKWI;¹
- de goedkeuringsbrieven aan deze organisaties met ons oordeel over de plannen;¹
- Ketenprogramma 2010 van de samenwerkingspartners UWV, VNG en Divosa, verenigd in het Algemeen Ketenoverleg (AKO), en onze reactiebrieven hierop.¹

Wij hebben de jaarplannen 2010 van UWV, SVB, RWI, IB en BKWI goedgekeurd en de budgetten voor 2010 vastgesteld. In deze brief informeren wij u over ons oordeel over de plannen. Ook maken wij van de gelegenheid gebruik u de rapportage van IWI «In dienst van de burger» aan te bieden.

In 2010 zullen de organisaties zich verantwoorden over de uitvoering van hun voorgenomen activiteiten via tussentijdse verslagen en het jaarverslag. De prestatie-indicatoren vormen hiervoor een belangrijke basis. De prestatie-indicatoren zijn van normen voorzien en verwerkt in de jaarplannen. De overzichten met prestatie-indicatoren van UWV, SVB en de ketenpartijen zijn opgenomen in **bijlage 1** bij deze brief.¹

Ketensamenwerking/geïntegreerde dienstverlening

Het is positief dat het AKO in het ketenplan 2010, voor het eerst, bij alle ketenprestatie-indicatoren streefwaarden heeft benoemd. Deze normen worden opgenomen in het gezamenlijke ketenjaarplan van de afzonderlijke werkpleinen. De samenwerkende partijen zullen zich gezamenlijk inspannen om voor de klanttevredenheid werkzoekenden/werkgevers een 7 als streefwaarde te hanteren.

De invoering van de geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen gaat sinds 2008 gestaag vooruit, maar vergt meer tijd dan aanvankelijk gepland. Zoals we u gemeld hebben bij het aanbieden van de tussentijdse

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

verslagen van de SUWI-zbo's d.d. 7 december 2009, wordt de oorspronkelijke deadline 1 januari 2010 niet gehaald. Wij vinden het van belang de geïntegreerde dienstverlening zo snel mogelijk te realiseren. Wij zullen er bij de ketenpartners op aan blijven dringen om alles in het werk te stellen om de invoering op alle werkpleinen in 2010 te voltooien. Wij hebben het AKO gevraagd hoe zij dit concreet gaan invullen.

UWV

Het UWV jaarplan 2010 staat voor een belangrijk deel in het teken van de economische crisis. De oplopende werkloosheid heeft tot een sterke toename van het werkaanbod bij UWV geleid. De inspanningen van UWV zijn onontbeerlijk om de problemen op de arbeidsmarkt het hoofd te kunnen blijven bieden. UWV speelt ook een centrale rol bij diverse stimuleringsmaatregelen die het kabinet in het kader van de crisis heeft getroffen, zoals de onlangs verlengde deeltijd-WW. Cruciaal daarbij is het zo snel mogelijk aan het werk helpen van met werkloosheid bedreigde werknemers. Wij stellen de inspanningen van UWV om dit te kunnen realiseren erg op prijs.

In het jaarplan beschrijft UWV de activiteiten die het verricht om de instroom in de Wajong te verkleinen en de participatie van Wajonggerechtigden te verhogen. De inzet van UWV om de werkgeversdienstverlening op dit terrein te intensiveren achten wij noodzakelijk.

Het ambitieniveau van de prestatie-indicatoren is voor 2010 grotendeels gelijk gebleven aan 2009. Ten aanzien van vier prestatie-indicatoren heeft het UWV de norm zelfs verhoogd (klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden, arbeidsuitstroom WW, transparantiebereik werkzoekenden (CV's) en tijdige gegevenslevering aan derden). Gegeven het feit dat UWV ook in 2010 met een stijgend werkaanbod te maken heeft, zijn wij positief over het ambitieniveau van UWV volgend jaar.

De verwachtingen voor de herstelkansen van vangnetters ZW heeft UWV neerwaarts moeten bijstellen. Dit heeft zijn oorzaak in de crisis, waardoor de samenstelling van deze groep aanzienlijk is gewijzigd (minder zieke uitzendkrachten, met een gunstig uitstroomprofiel, en meer zieke werklozen en andere groepen, met een ongunstiger uitstroomprofiel). UWV heeft korte termijn maatregelen genomen om de afname van de uitstroom tegen te gaan.

SVB

Wij zijn positief over het jaarplan 2010 van SVB. De afgelopen jaren heeft SVB de kwaliteit van de dienstverlening steeds naar een hoger niveau weten te tillen. SVB heeft de streefwaarden voor 2010 gelijkgesteld aan 2009. Wij vinden dit begrijpelijk gezien alle ontwikkelingen die zich voordoen op het SVB-terrein, zowel beleidsmatig als financieel. Wij hebben waardering voor de aanpak van het veranderprogramma SVB10.

IB en BKWI

Het Inlichtingenbureau (IB) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) richten zich ook in 2010 op het faciliteren van de SUWI-organisaties, gemeenten en derden op het terrein van de (elektronische) gegevensuitwisseling. Wij vinden het positief dat IB in zijn jaarplan aangeeft hoe het in 2010 de gegevensuitwisseling van gemeenten met de ketenpartners en de werkpleinen ondersteunt. BKWI zal in 2010 een

belangrijke bijdrage blijven leveren aan de inrichting van de dienstverlening op de werkpleinen, zowel aan werkzoekenden als werkgevers.

RWI

Het jaarplan van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) geeft een goed beeld van de plannen voor 2010 en laat voldoende ruimte om tijdens het jaar in te springen op actuele ontwikkelingen, zoals dat de afgelopen jaren waardevol is gebleken.

IWI-rapportage «In dienst van de burger»

De rapportage betreft een onderzoek naar de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van zowel UWV, SVB en de gemeenten afzonderlijk, als de sector werk en inkomen als geheel.

IWI stelt vast dat de kwaliteit van de dienstverlening per organisatie verbetert. Elke organisatie heeft hier een eigen programma voor. Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening die in samenwerking tussen de organisaties tot stand komt, is volgens IWI verbetering mogelijk.

IWI concludeert dat de dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen als geheel, en specifiek op de werkpleinen, minder wordt gewaardeerd dan de dienstverlening van de afzonderlijke organisaties. De initiatieven op het gebied van kwaliteitsverbetering worden vooral per organisatie vormgegeven, en lokaal waar het de werkpleinen betreft.

Volgens IWI kan de landelijke aansturing door UWV en de lokale aansturing door gemeenten de ontwikkeling van integrale dienstverlening op de werkpleinen bemoeilijken. IWI bepleit meer verbinding tussen wat de afzonderlijke organisaties ondernemen en wat ze op het niveau van de sector werk en inkomen gezamenlijk willen bereiken.

Onze reactie op de IWI-rapportage

De afgelopen jaren is ingezet op de verdere verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. De klanten van UWV en SVB zijn toenemend tevreden over de dienstverlening. Uit de wijze waarop samenwerking in de keten van werk en inkomen is vormgegeven en in wetgeving is vastgelegd, spreekt een visie op dienstverlening die past binnen de rijksbrede ambitie van één effectieve overheid in dienst van de burger. Een verdere verbetering van de dienstverlening blijft echter prioriteit.

Voor 2010 hebben wij ambitieuze, reële afspraken over de prestaties op het gebied van klantgerichtheid gemaakt. De streefwaarden 2010 voor SVB borgen een uitstekend niveau van dienstverlening. UWV streeft er naar in 2010 de klanttevredenheid op het niveau van 2009 te handhaven (werkgevers) of te verhogen (uitkeringsgerechtigden). Daarnaast werken beide organisaties verder aan de verbetertrajecten SVB10 en Vernieuwing.

Met IWI onderschrijven wij het belang van betere ketensamenwerking. Naar aanleiding van de evaluatie SUWI in 2007 heeft het kabinet de regie bij het bepalen van de richting van de dienstverlening aan burgers versterkt. De fusie van UWV en CWI was een belangrijke stap, de intensieve ketensamenwerking tussen (het nieuwe) UWV en gemeenten een belangrijke vervolgstap. In de SUWI-wetgeving is verplichte samenwerking tussen UWV en gemeenten vastgelegd, met de nadruk op integrale dienstverlening. UWV heeft samen met VNG en Divosa gemeenschappelijke klantprincipes en streefwaarden voor klanttevredenheid geformuleerd. Dit alles geeft invulling aan de door IWI bepleite centrale visie, met

ruimte op het niveau van het werkplein om beslissingen te nemen die passen bij de lokale situatie.

De eerste resultaten van de geïntegreerde dienstverlening over de afgelopen maanden zijn positief. Een belangrijk onderdeel van geïntegreerde dienstverlening is de vaste contactpersoon. Uit het onderzoek «klantgerichtheid werkzoekenden» blijkt dat dit meerwaarde oplevert voor de klant. Personen met een vaste contactpersoon geven gemiddeld een hogere waardering (6,9) voor de totale dienstverlening dan personen zonder vaste contactpersoon (6,1).

Als boven aangegeven zijn we er echter nog niet. De bevindingen van IWI sterken ons in de overtuiging dat we moeten blijven inzetten op de ketensamenwerking.

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

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
J. Klijnsma