

Vergaderjaar 2003–2004

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 82

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 18 september 2003

1. Inleiding

Hierbij doen wij u toekomen:

- a. het Kwartaalbericht Arbeidsmarkt September 2003 (inclusief bijlage);¹
- b. de verslagen over het tweede kwartaal 2003 van de SUWI-organisaties UWV, CWI, SVB, BKWI, IB;¹
- c. de zesde voortgangsrapportage SUWI.

In het Kwartaalbericht Arbeidsmarkt September 2003 zijn de algemene arbeidsmarktgegevens opgenomen die in de periode tot september 2003 beschikbaar zijn gekomen. Op het terrein van reïntegratie is onder andere gebruikgemaakt van informatie uit de kwartaalverslagen van CWI en UWV. In het Kwartaalbericht September komen de verschillen met het Kwartaalbericht Arbeidsmarkt Juni aan de orde. In aanvulling op het voorgaande Kwartaalbericht zijn in dit Kwartaalbericht gegevens over de WAO-populatie opgenomen. Als bijlage ontvangt u de belangrijkste bevindingen van het onderzoek over de voortijdige uitval uit reïntegratietrajecten.

De verslagen van de SUWI-organisaties geven inzicht in de ontwikkelingen in de uitvoering van het beleid op het gebied van arbeidsmarkt, reïntegratie en sociale zekerheid. Wij vinden het daarbij van belang nogmaals² te melden dat de kwartaalverslagen, in tegenstelling tot de jaarverslagen gebaseerd zijn op deels niet gevalideerde informatie. De voor de validatie benodigde tijd zou er namelijk toe leiden dat een belangrijke doelstelling, het hebben van een actueel inzicht in de stand van zaken in de uitvoering, niet wordt gerealiseerd.

De informatie uit het Kwartaalbericht en uit de kwartaalverslagen van de SUWI-organisaties wordt – waar relevant – in samenhang gepresenteerd.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

² Zie ook szw0300388.

De voortgangsrapportage SUWI biedt informatie over de voortgang van de implementatie van SUWI. Voor u ligt inmiddels de zesde voortgangs-

rapportage. De voortgangsrapportage is opgesteld conform de (gewijzigde) procedure regeling grote projecten¹ en de informatiewens van de Vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer². De zesde voortgangsrapportage bestrijkt de periode van 1 januari 2003 tot 1 juli 2003. De rapportage sluit aan op de vijfde voortgangsrapportage die u op 21 mei 2003 is aangeboden.³

2. Samenvatting Kwartaalbericht Arbeidsmarkt September 2003

Werkloosheid en werkgelegenheid

De werkloosheidsontwikkeling is nog steeds zorgwekkend. In het tweede kwartaal van 2003 loopt vooral de jeugdwerkloosheid fors op. Overigens is dit een bekend verschijnsel in de zomerperiode, omdat veel jongeren op zoek zijn naar vakantiewerk of een eerste baan na afronding van hun studie.

De ontwikkeling van de werkloosheid hangt nauw samen met de aanhoudende stagnerende groei. Het tweede kwartaal 2003 is het derde kwartaal op rij waarin sprake is van negatieve economische groei. Dit resulteert in een groeiend aantal ontslagaanvragen (vooral via de kantonrechter) en een afnemend aantal vacatures, met als resultaat een oplopende werkloosheid en een lagere netto-participatie.

Uitkeringen

Het aantal lopende WW-uitkeringen is de laatste 12 maanden fors gestegen, van 177 duizend ultimo tweede kwartaal 2002 naar 242 duizend ultimo tweede kwartaal van dit jaar. Gegevens over de Abw lopen een halfjaar achter bij de cijfers van de WW en betreffen het kalenderjaar 2002. In dat jaar is het aantal Abw-uitkeringen aan personen jonger dan 65 jaar aanvankelijk gedaald, maar in het laatste kwartaal weer gestegen tot 320 duizend.

Reïntegratie

In de periode tussen het vorige Kwartaalbericht en deze editie, is geen nieuwe kwantitatieve informatie beschikbaar gekomen over de Sluitende Aanpak.

UWV meldt dat het plaatsingspercentage voor het contractjaar 2001 inmiddels de norm van 40 procent heeft overschreden. Het plaatsingspercentage voor het contractjaar 2002 blijft echter achter bij de ontwikkeling van contractjaar 2001. UWV noemt de teruglopende arbeidsmarkt als belangrijkste verklaring.

De instroom in de WAO daalt snel: in de eerste helft van 2003 zijn circa 26 procent minder nieuwe uitkeringen verstrekt ten opzichte van de eerste helft van 2002. De uitstroom is toegenomen met 3,7 procent.

CWI rapporteert dat zowel het aantal ingediende vacatures als het aantal vervulde vacatures met voorwerk van CWI achterblijft bij de norm. De achterstand ten opzichte van de norm is in het tweede kwartaal echter wel verkleind ten opzichte van de achterstand in het eerste kwartaal. Daarnaast ligt de preventiequote WW ruim beneden de norm en voor de Abw ruim boven de norm. Beide quotes zijn evenwel gestegen ten opzichte van het eerste kwartaal.

3. De uitvoering door de SUWI-organisaties in het tweede kwartaal 2003

3.1 Algemeen

De tweede kwartaalverslagen 2003 van de SUWI-organisaties zijn in vergelijking met de eerste kwartaalverslagen 2003 informatiever

¹ Kamerstukken II, 2001–2002, 28 247, nr. 1.

² Brieven van 25 mei 2000 (47-00-SZW) en 23 april 2002 (24-02-SZW).

³ Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 69.

geworden. De kwartaalverslagen moeten uitgroeien naar een volwaardige bestuurlijke verantwoording waaruit expliciet blijkt dat problemen door de Raden van bestuur worden onderkend en met daadkracht worden opgepakt. Wij hebben daarom de Raden van bestuur verzocht in de volgende kwartaalverslagen helder aan te geven welke maatregelen genomen worden om onverhoopt achterblijvende resultaten alsnog op het beoogde niveau te brengen. De betrouwbaarheid van informatie is daarbij een blijvend punt van aandacht.

Een volgende belangrijke stap in de verbetering van de kwaliteit is het rapporteren aan de hand van een sluitende set van prestatie-indicatoren. Met de goedkeuring van de jaarplannen 2004 zal ook duidelijkheid bestaan over de voor 2004 geldende prestatie-indicatoren.

3.2 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

UWV meldt positieve ontwikkelingen ten aanzien van de instroom in de WAO en het bevorderen van reïntegratie van de trajecten aanbesteed in contractjaar 2001 en lopend tot 2004 (zie onder 2 *reïntegratie*). Het aantal plaatsingen uit aanbestedingstrajecten uit het contractjaar 2002 blijft, zoals gemeld, achter. Gelet op de looptijd van de trajecten, van 2002 tot medio 2005, is het echter nog te vroeg om hierover een definitieve uitspraak te doen.

Verder heeft UWV de werkvoorraden WW aanzienlijk teruggebracht, ondanks de forse toename van de WW-instroom.

UWV schrijft in het tweede kwartaalverslag 2003 dat de in de nul-plus-één-meting gesignaleerde risico's een plaats hebben gekregen in de planning- en controlcyclus. UWV zal in de toekomstige jaarplannen en verantwoordingsverslagen expliciet aandacht besteden aan bekende en nieuwe risico's en de borging daarvan.

In het eerste kwartaalverslag ontbrak de toegezegde informatie over maatregelen naar aanleiding van het rapport «In de fuik. Turken en Marokkanen in de WAO». In het huidige verslag maakt UWV melding van maatregelen die de claimbeoordeling en het reïntegratietraject verbeteren voor deze groepen.

Met de brief van 27 augustus jl. hebben wij u het IWI-rapport «openstaande posten»(szw0300538) toegestuurd. In die brief is verwezen naar de actuele stand van zaken openstaande posten zoals opgenomen in het tweede kwartaalverslag 2003. Op basis hiervan blijkt dat de ongelabelde posten met ruim 100 miljoen euro zijn gedaald tot 56,4 miljoen euro. Hiermee ligt het niveau van de ongelabelde posten onder de norm van 0,3 procent. Nu is het zaak dat UWV ook de gelabelde posten verder terugdringt.

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 de afgelopen tijd overleg gevoerd met de opdrachtgevers over de afbouw van de uitvoering van de andere taken. Dit heeft ertoe geleid dat met alle opdrachtgevers overeenstemming is bereikt over de beëindiging van de andere taken. In het algemeen kan die beëindiging op relatief korte termijn plaatsvinden. Over de wijze waarop vindt nader overleg plaats. Alleen voor de naast- en bovenwettelijke regelingen WW voor de Overheids- en Onderwijssector is ervoor gekozen de andere taken te continueren tot uiterlijk 1 januari 2008. De datum van 1 januari 2008 is gekoppeld aan de geplande datum van integratie van het USZO-WW-systeem met het UWV-systeem.

3.3 Centrale organisatie werk en inkomen

De prestaties van CWI op het gebied van belangrijke SUWI-doelstellingen zoals het beperken van de uitkeringsinstroom en het bewerkstelligen van tijdige en volledige overdracht van uitkeringsaanvragen aan de ketenpartners zijn in het tweede kwartaal van 2003 verbeterd. Het marktbreik vacatures is echter achtergebleven.

De preventiequote WW is in het tweede kwartaal 2003 verbeterd ten opzichte van het eerste kwartaal, maar blijft sterk achter bij de norm. Een verbetering van deze quote is zeer gewenst. Ook ten aanzien van het handhavingsbeleid zal CWI de komende periode stappen moeten zetten. CWI heeft aangegeven dat zij op koers is met betrekking tot het financieel beheer. Van de drie te doorlopen fasen heeft CWI de tweede fase doorlopen en heeft daarmee een deel van de noodzakelijke kwaliteitsverbetering gerealiseerd¹. Wat betreft de transformatie geeft CWI aan dat de activiteiten in het eerste halfjaar achtergebleven zijn ten opzichte van de planning. Op korte termijn zal ik hierover met de Raad van bestuur van CWI in overleg treden.

3.4 Bureau keteninformatisering werk en inkomen

Uit het kwartaalverslag van BKWI blijkt dat het bureau op koers ligt wat betreft de in het jaarplan voorziene activiteiten. Het gebruik van SUWInet-Inkijk vertoont een stijgende lijn, nu ook gemeenten op de Inkijk zijn aangesloten. De verbetering van de «performance» van deze voorziening heeft onze aandacht. Een groot aantal activiteiten van BKWI vindt plaats in het kader van het Programma Ketenresultaten 2003–2004.

3.5 Samenwerking in de keten van werk en inkomen

In de vijfde voortgangsrapportage en in onze brief van 21 mei 2003 hebben wij u uitvoerig geïnformeerd over het Programma Ketenresultaten 2003–2004. De afspraken die tussen de ketenpartners zijn gemaakt in het Programma Ketenresultaten 2003–2004 worden op dit moment nader uitgewerkt. Bij de vaststelling van het Programma hebben we met UWV en CWI afgesproken dat zij in hun kwartaalverslagen over de voortgang van de uitvoering van het programma rapporteren. We constateren dat ook op dit punt sprake is van een groeitraject.

3.6 Sociale verzekeringsbank

De SVB meldt in het tweede kwartaalverslag een verdere daling van de onrechtmatigheid Anw. Echter, de onrechtmatigheid Anw ligt nog steeds boven de norm en blijft daarom onze aandacht houden. De Raad van bestuur SVB is gemeld, dat voortzetting van de positieve ontwikkeling van het onrechtmatigheidscijfer van de Anw noodzakelijk is.

3.7 Inlichtingenbureau

In het tweede kwartaalverslag 2003 heeft IB aangegeven dat alle gemeenten hun basisgegevens aanleveren voor de bestandsvergelijking bij UWV, Belastingdienst en IBG.

Naast het leveren van bovenstaande samenloopsignalen ten behoeve van de signalering van witte fraude werkt IB aan de inventarisatie van wensen van gemeenten in het kader van het nog door uw Kamer te behandelen voorstel voor een nieuwe Wet werk en bijstand en de voorbereiding van de bouw van het sectorloket voor gemeenten.

¹ Zie ook Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 63.

4. De positie van de cliënt en doelmatigheid binnen SUWI

4.1. De positie van de cliënt

Zowel UWV, CWI als SVB voeren periodiek cliënttevredenheids-onderzoeken uit. Hierop gaan zij in de kwartaalverslagen in. UWV is gevraagd in de volgende kwartaalverslagen aan te geven op welke wijze de invloed van de cliënt op zijn of haar reïntegratietraject wordt gewaarborgd.

Met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) is de afspraak gemaakt om de mogelijkheden van de positionering van een werkherkansingsadviseur in de uitvoeringsstructuur te verkennen. UWV en de VNG zijn om advies gevraagd en zullen betrokken worden bij het onderzoek, dat naar verwachting in november zal worden afgerond.

4.2 Doelmatigheid

Wat betreft de doelmatigheid van de vijf organisaties geldt dat zij in het tweede kwartaalverslag 2003 hebben aangegeven te voorzien dat het resultaat voor 2003 op of binnen het vooraf gestelde niveau zal uitkomen. De begroting CWI 2003 is inmiddels vastgesteld (szw0300541). Zoals eerder aangegeven heeft CWI daarnaast begin dit jaar gevraagd om aanvullend budget in verband met stijgende volumina. Wij hebben aangegeven dat op dat moment onvoldoende inzicht bestond over 2003 om het gevraagde aanvullende budget al dan niet toe te kennen en afgesproken dat de beslissing op basis van de gegevens over het eerste halfjaar zal worden genomen. We zullen in latere berichtgeving hierop terugkomen.

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

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
M. Rutte

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	7
1.1 Algemeen	7
1.2 Verantwoordingsstijdvak	7
1.3 Doel en opzet van deze rapportage	7
2. Organisatie	8
3. Wetgeving	9
3.1 Terugblik	9
3.2 Vooruitblik	10
4. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	11
4.1 Terugblik	11
4.2 Vooruitblik	14
4.3 Beheersing van de risico's	16
5. Centra voor Werk en Inkomen	17
5.1 Terugblik	17
5.2 Vooruitblik	20
5.3 Beheersing van de risico's	21
6. Gemeenten	23
6.1. Terugblik	23
6.2 Vooruitblik	24
7. Samenwerking kolommen	26
7.1 Programma Ketenresultaten	27
7.2 ICT	27
7.3 Communicatie	29
7.3.1 Terugblik	29
7.3.2 Vooruitblik	30
7.4 Cliëntenparticipatie	31
7.4.1 Terugblik	31
7.4.2 Vooruitblik	32
8. Raad voor Werk en Inkomen	33
9. Reïntegratiemarkt	34
9.1 Terugblik	34
9.2 Vooruitblik	36
10. Handhaving en fraudebestrijding	37
10.1 Terugblik	37
10.2 Vooruitblik	39
11. Doelmatigheid en doeltreffendheid	40
11.1 Algemeen	40
11.2 Prestatie-indicatoren	41
11.3 Financieel beheer	41
12. Financiële aspecten	42
12.1 Uitvoeringskosten	42
12.2 Subsidieregelingen	43
Bijlagen	
1. Stand van zaken toezeggingen	44

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit is de zesde 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 (szw0200426), rond de derde dinsdag in september 2003, samen met de tweede kwartaalverslagen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), de Sociale verzekeringsbank (SVB) het Inlichtingenbureau (IB) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Kwartaalbericht Arbeidsmarkt September 2003.

1.2 Verantwoordingstijdvak

Deze voortgangsrapportage bestrijkt de periode vanaf 1 januari 2003 tot 1 juli 2003 (de peildatum). Belangrijke wijzigingen die na 1 juli 2003 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

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 brieven van 23 april 2002 (kenmerk: 24-02-SZW) en 25 mei 2000 (kenmerk: 47-00-SZW) van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De vaste commissie voor 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 (in de brief van 25 mei 2000, kenmerk: 47-00-SZW) en vormden het uitgangspunt van de vierde voortgangsrapportage van 19 september 2002 en de vijfde voortgangsrapportage van 21 mei 2003.

De zesde voortgangsrapportage sluit zoveel mogelijk aan bij de vijfde voortgangsrapportage. Er wordt ingegaan op de ambities voor 1 januari 2006, de ambities voor 1 januari 2004 en de realisatie tot 1 juli 2003. 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 januari 2003 tot 1 juli 2003. In de paragraaf «Vooruitblik» wordt informatie gegeven over de nadere planning en wordt ingegaan op eventuele maat-

regelen. Deze informatie is ook terug te vinden in het planningsoverzicht waarmee de hoofdstukken worden afgesloten.¹

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van en verwezen naar de kwartaalverslagen 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, CWI (hoofdstuk 4 en 5) en de paragraaf «ICT» (paragraaf 7.2) 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.

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 het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Het project Steunpunt SUWI Gemeenten (SSG), ter ondersteuning van de gemeenten bij de verdere implementatie van SUWI, is op 31 december 2002 afgerond. Voor twee doorlopende activiteiten is in de periode van 1 januari tot 31 mei 2003 de projectorganisatie Steunpunt Keten Samenwerking (SKS) in het leven geroepen. Het gaat hierbij om

¹ Omwille van de toegankelijkheid is in hoofdstuk 7 Samenwerking Kolommen een planningsoverzicht opgenomen na de betreffende paragraaf (voor zover van toepassing).

informatiseringsprocessen voor de intake en overdracht van klanten en de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen. De activiteiten zijn vanaf 1 juni 2003 ondergebracht in de lijnorganisatie.

Algemeen Ketenoverleg

In de vijfde voortgangsrapportage is een beschrijving gegeven van het Algemeen Ketenoverleg en het gezamenlijk opgestelde Programma Ketenresultaten. In hoofdstuk 7.1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de voortgang van het Programma Ketenresultaten.

In de vijfde voortgangsrapportage is tevens melding gemaakt van de opzet van het Platform, Proces en ICT, dat de operationele aansturing van het programma rond processen en ICT verzorgt (zie hiervoor hoofdstuk 7.2).

3. Wetgeving

3.1. Terugblik

Zoals vermeld in de vijfde voortgangsrapportage SUWI is de wet- en regelgeving met betrekking tot SUWI, afgezien van «regulier onderhoud», vrijwel afgerond. Het aantal vermeldenswaardige feiten met betrekking tot wet- en regelgeving c.a. over de afgelopen periode is dan ook beperkt. Een deel daarvan betreft regelgeving die niet was voorzien.

Per 1 juni 2003 (en aangevuld op 1 juli 2003) is de Raad van advies SVB benoemd. Gelijkzeitig is voorzien in een Regeling vergoedingen voorzitter en leden Raad van advies SVB (Stcrt. 2003, 106).

De Raad van advies UWV is per 1 juni 2003 met twee personen aangevuld en daarmee nu compleet.

De rechtspositieregelingen van de voorzitter Raad van bestuur UWV, lid Raad van bestuur UWV, voorzitter Raad van bestuur CWI en lid Raad van bestuur CWI zijn alle gepubliceerd in Stcrt. 2001, nr. 249. De Raad van bestuur SVB is per 1 januari 2003 benoemd. De rechtspositieregeling voorzitter Raad van bestuur SVB en rechtspositieregeling lid Raad van bestuur SVB zijn gepubliceerd in Stcrt. 2003, nr. 22.

De inkomens van de bestuurders zullen voortaan in de jaarverslagen van de desbetreffende ZBO's worden gepubliceerd.¹

Het Besluit SUWI is bij besluit van 16 augustus 2003 (Stb. 2003, 333) m.i.v. 17 augustus 2003 gewijzigd op het punt van reïntegratie. Voor reïntegratiebedrijven en arbodiensten geldt nu een meldingsplicht indien zich de situatie voordoet dat een persoon onvoldoende meewerkt aan zijn reïntegratie. Deze wijziging is volgens voorschrift voorgelegd aan het Parlement. Daarnaast wordt met het wijzigingsbesluit onder andere geregeld dat de zgn. werkgeverssubsidies aan een maximum kunnen worden gebonden.

Met een wijziging van de Regeling SUWI (Regeling van 26 augustus 2003, Stcrt. 2003, 168) resp. Besluit maximum subsidiebedrag werkgevers (besluit UWV van 25 augustus 2003, Stcrt. 2003, 165) is inmiddels van deze mogelijkheid gebruikgemaakt.

Bij eerdergenoemd besluit van 16 augustus 2003 (Stb. 2003, 333) is tevens een wijziging aangebracht in het Besluit taakuitoefening Inspectie Werk en Inkomen. De wijziging strekt ertoe de periode waarop de voortgangsrapportage van de inspecteur-generaal aan de secretaris-generaal betrekking heeft in overeenstemming te brengen met de periode die op het ministerie van SZW wordt toegepast bij de begrotingsuitvoeringsrapportage; op basis daarvan wordt de uitputting van de begroting en de voortgang van de werkzaamheden van de dienstonderdelen bewaakt. Dit betekent

¹ Zie ook bijlage «stand van zaken toezeggingen».

wijziging van de geldende kwartaalrapportage in een viermaandelijke rapportage.

Via wijziging van de Regeling SUWI (Stcrt. 2003, 126) is een voorziening getroffen voor de vergoeding van de leden van de – tijdelijke – ontslagcommissie CWI. Gelet op de in de overgangssituatie gevraagde en te vragen inzet is het noodzakelijk gebleken voor de voorzitter en de leden van de commissie in zowel een aanwezigheidsvergoeding als een vergoeding voor reis- en verblijfskosten te voorzien. De regeling werkt terug tot en met 1 januari 2003.

Een andere recent geëffectueerde wijziging van de Regeling SUWI (Stcrt. 2003, 115) heeft betrekking op de voorschriften met betrekking tot rapportage over uitbestedingen door de «SUWI-instanties».

Bij regeling van 10 juli 2003 (Stcrt. 2003, 134) is, gelet op artikel 127 lid 4 van de Invoeringswet SUWI, de Regeling afwikkeling Arbeidsvoorzieningsorganisatie na SUWI gewijzigd. Geregeld wordt dat de rijksbijdrage voor uitgaven voor liquidatie en afwikkeling van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie wordt vastgesteld aan de hand van de jaarrekening over het betrokken kalenderjaar, in plaats van – zoals voorheen was geregeld – aan de hand van de begroting.

3.2. Vooruitblik

Vooraf zij opgemerkt dat aan een aantal aanvankelijk aangekondigde AmvB's en ministeriële regelingen, waarvan in de vijfde voortgangsrapportage SUWI is geconcludeerd dat deze om uiteenlopende redenen niet meer aan de orde zijn, in deze paragraaf geen aandacht meer wordt geschonken.

Wetgeving

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

Ten aanzien van de niet in werking getreden bepalingen in de WW, de Wet REA en de WIW betreffende de invoering van een persoonsgebonden reïntegratiebudget, is het voornemen deze bepalingen definitief niet in werking te laten treden. Dit hangt samen met de visie van het kabinet op het instrument persoonsgebonden reïntegratiebudget, waarover de Tweede Kamer bij brief van 1 juli 2003 (szw0300438) is geïnformeerd. Het onderwerp is derhalve niet langer in het planningsoverzicht van wet- en regelgeving opgenomen.

Op het terrein van SUWI-gerelateerde wetgeving is een aantal nieuwe initiatieven te melden. De belangrijkste daarvan zijn het nog in te dienen wetsvoorstel betreffende het onderbrengen van de Wsw-indicatie bij CWI, het experimenteerartikel SUWI en andere vooral technische wijzigingen van de Wet SUWI, die onderdeel uitmaken van het wetsvoorstel Invoeringswet Wet werk en bijstand, alsmede aanvulling van enkele bepalingen inzake het gegevensverkeer, die zijn opgenomen in het wetsvoorstel Verzamelwet sociale verzekeringen 2003. Laatstgenoemd wetsvoorstel bevat tevens een aantal andere niet beleidsinhoudelijke correcties en wijzigingen in de Wet SUWI. Daarnaast kan gewezen worden op het wetsvoorstel Wet Financiering Sociale Verzekeringen met bijbehorende Invoeringswet, waarop in hoofdstuk 4 nader wordt ingegaan.

Algemene maatregelen van bestuur

Uit de Wet SUWI is de delegatiebevoegdheid uit artikel 62 lid 3, nog niet ingevuld (het bij of krachtens algemene maatregel van bestuur stellen van

regels omtrent het gebruik van Suwinet door de minister en de Inspectie Werk en Inkomen). In de vijfde voortgangsrapportage SUWI is gemeld dat de mogelijke invulling hiervan wordt gezien. Dit proces is thans nog gaande.

Ministeriële regelingen

Omzetting van de voormalige Lisv-Regeling aanvraagtermijnen Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten naar een ministeriële regeling kan eerst plaatsvinden na een nog te realiseren aanpassing van artikel 39 van de Wet REA. Het wetsvoorstel Verzamelwet sociale verzekeringen 2003, waarin deze aanpassing is opgenomen, is op 26 juni 2003 bij de Tweede Kamer ingediend (Kamerstukken II, 2002–2003, 28 978, nr. 2).

In de vijfde voortgangsrapportage SUWI is gemeld dat met RWI nog overleg plaatsvindt over de wijze van verantwoorden. Dit had voornamelijk betrekking op het gezamenlijk vaststellen van prestatie-indicatoren. Over dit onderwerp vindt thans geen overleg meer plaats in afwachting van de evaluatie van de taken van RWI (zie ook hoofdstuk 8). Gelet hierop is dit onderwerp buiten het hierna opgenomen planningsoverzicht gehouden.

Planning Wetgeving

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
SUWI-wetgeving		<ul style="list-style-type: none"> Vervallen aantal artikelen Arbeidsvoorzieningswet 1996 op nader te bepalen tijdstip Voortgang lopende SUWI-gerelateerde wetsvoorstellen 	n.v.t.
Besluit SUWI		<ul style="list-style-type: none"> Wijziging Besluit SUWI i.v.m. onder andere meldingsplicht reïntegratie-bedrijven en maximering werkgevers-subsidies (N.B. gerealiseerd bij besluit van 16 augustus 2003, Stb. 2003, 333) Wijziging Besluit SUWI ter invulling van delegatiebevoegdheid ex artikel 62 lid 3 op nader te bepalen tijdstip 	
Regeling SUWI			<ul style="list-style-type: none"> Wijziging Regeling SUWI m.b.t. vergoeding ontslagcommissie CWI Wijziging Regeling SUWI m.b.t. eisen rapportage uitbestedingen Wijziging Regeling afwikkeling Arbeidsvoorzieningsorganisatie na SUWI is geëffectueerd Regeling vergoedingen voorzitter en leden Raad van advies SVB is geëffectueerd
Div. ministeriële regelingen		Vaststellen ministeriële regeling o.b.v. voormalige Lisv-Regeling aanvraagtermijnen Wet REA (in afwachting van wijziging artikel 39 Wet REA via bij de Tweede Kamer ingediende Verzamelwet)	

4. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

4.1 Terugblik

Organisatie, besturing- en dienstverleningsconcept

- Huisvesting

De effectivering van het vestigingsbeleid neemt een aantal jaren in beslag. De realisatie van de huisvesting van back-offices, front-offices en callcenters gebeurt zoveel mogelijk in de periode 2003–2005 met, waar strikt noodzakelijk, een uitloop naar 2010. In 2003 is eveneens gestart met de ontwikkeling van de huisvestingsplannen in de regio, binnen de regie van het Masterplan huisvesting en onder gefaseerde advisering van de ondernemingsraad.

- Klantencontact

In de structuur van UWV zijn uiteindelijk twee centrale klantencontact-

centra voorzien. In de vijfde voortgangsrapportage is al gemeld dat conform de planning in maart de pilot is gestart in Assen, waarin, gefaseerd, de spontane telefonische klantcontacten voor de regio Noord worden ondergebracht.

Werkgevers worden op diverse manieren geïnformeerd: telefonisch, via factsheets, via de helpdesks en via Internet. Deze aanpak wordt positief beoordeeld, zo blijkt uit het tweede kwartaalverslag van UWV. De meeste vragen van werkgevers hadden betrekking op het beperken van instroom en het bevorderen van de uitstroom WAO.

- Klachtenprocedure

UWV heeft de achterstanden bij het Centraal Klachtenbureau ingelopen en de werkvoorraad van door te leiden klachten teruggebracht naar nul. Schriftelijke klachten worden sinds eind mei binnen 24–72 uur doorgeleid, telefonische klachten binnen 24 uur. Het aantal klachten dat bij de Nationale Ombudsman binnenkomt, is sterk gestegen in het eerste halfjaar van 2003. In juni is gestart met de verbetering van de procesgang rond deze klachten.

Overheadreductie als onderdeel van de bezuinigingstaakstelling van 25 procent

Ter verhoging van de doelmatigheid zullen de kosten van staf en ondersteunende activiteiten (overhead) worden teruggebracht. In 2002 is daartoe een kwantitatieve analyse uitgevoerd. Vervolgens heeft UWV bekeken hoe de overhead er in de toekomst zou moeten uitzien. Bij deze analyse is rekening gehouden met de overdracht van de premieheffing eninning naar de Belastingdienst en met de hoofdlijnen van de toekomstige organisatie- en besturingsstructuur (zoals opheffen van divisies, herinrichting front- en back-offices en mogelijke uitbesteding van taken). Dit leidt tot een reductie van 2600 banen op een totaal van 5200. (Deze reductie staat los van de personele gevolgen van Walvis/SUB.)

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

- Walvis

In het tweede kwartaal is een 2e nota van wijziging (NvW) voorbereid. Deze nota van wijziging is zeer ingrijpend. Het oorspronkelijke uitgangspunt van Walvis (het uitkeringsloon) wordt losgelaten. Het nieuwe uitgangspunt is het fiscale loon. De 2e NvW is aan UWV en IWI voorgelegd voor een uitvoeringstoets, resp. toezichtbaarheidstoets. De 2e NvW is begin september aan de Kamer aangeboden (Kamerstukken II, 2002–2003, 28 219, nr. 10).

- Samenwerking met Belastingdienst (SUB)

In het zogenoemde aprilrapport is het voorstel om de collecterende functie van UWV over te dragen aan de Belastingdienst nader uitgewerkt. Dit rapport is op 1 juli 2003 aan de Tweede Kamer aangeboden. In het tweede kwartaal is het masterplan SUB in concept opgesteld. Verder is de onderliggende wetgeving (Wet financiering sociale voorzieningen (WFSV) en Invoeringswet WFSV) opgesteld en ter advisering aan diverse organen gezonden. Tevens is in het afgelopen kwartaal geïnventariseerd welke gegevens UWV als gevolg van Walvis op moet nemen in de polisadministratie ten behoeve van de uitvoering van de WW, WAO en ZW.

Casemanagement

Ultimo 2002 waren er op 80 CWI-locaties 100 tot 110 casemanagers (in

een onderhuursituatie) werkzaam. Ultimo juni 2003 zijn er verspreid over 88 CWI-locaties 243 werkplekken voor casemanagers gerealiseerd.

ICT

In het kader van de uniformering van de informatiehuishouding moet een groot aantal systemen worden uitgefaseerd. Daarvoor zijn doelsystemen geselecteerd waarin andere systemen zullen worden geïntegreerd. In het tweede kwartaal is met succes het WAO systeem van het voormalige GUO overgebracht naar een dergelijk doelsysteem. In het tweede kwartaal-verslag 2003 schat UWV overigens in dat zij de eigen doelstelling voor 2003 van 10 procent uitfasering t.o.v. 2002 niet zullen halen. Hierover wordt overleg gevoerd met UWV.

Cliëntenparticipatie

Vanaf het tweede kwartaal zijn alle cliëntenraden actief aan de gang. Maandelijks wordt een rapportage klantsignalen en een overzicht van lopende en afgeronde adviestrajecten opgeleverd. Tot nu toe is geadviseerd over de pilots reïntegratie langdurig WAO-gerechtigden, de landelijke Reïntegratietelefoon, heroriëntatie klantmanagement WW en de opzet van de klanttevredenheidsonderzoeken. De afvaardiging (van twee leden) van de cliëntenraad UWV naar de Landelijke cliëntenraad is geëffectueerd.

Hiermee heeft UWV het onderdeel cliëntenparticipatie van zijn dienstverleningsconcept gerealiseerd.

Wet verbetering poortwachter/beperking instroom

De WAO instroom daalt. In het eerste halfjaar zijn circa 26 procent minder nieuwe uitkeringen verstrekt ten opzichte van de eerste helft van 2002. UWV heeft in het jaarplan 2003 de ambitie opgenomen om, middels een strikte uitvoering van de Wet verbetering poortwachter, de instroom te verminderen met 3 procent. Op dit moment onderzoekt UWV of in de totale vermindering van de instroom de effecten van de eigen activiteiten geïsoleerd en meetbaar kunnen worden gemaakt. De resultaten van het onderzoek worden verwacht in 2004.

Claim Beoordelings- en Borgingssysteem (CBBS)

Het evaluatieonderzoek door de Universiteit van Maastricht is in augustus afgerond. Volgens UWV blijkt uit het onderzoek dat de introductie van de nieuwe beoordelingssystematiek niet tot andere uitkomsten van de claimbeoordeling heeft geleid. Daarnaast is volgens UWV nog steeds sprake van een dalende trend in het relatieve aandeel volledig arbeidsongeschikten bij de beoordeling einde wachttijd, ten gevolge van een strikte uitvoering van het Schattingsbesluit.

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 de afgelopen tijd overleg gevoerd met de opdrachtgevers in het private domein¹ over de afbouw van de uitvoering van de andere taken. Dit heeft ertoe geleid dat met de opdrachtgevers overeenstemming is bereikt over de beëindiging van de andere taken. Voor BEON (Bakkerijen), Stichting Fondsenbeheer Waterbouw (Baggerbedrijf) en Stichting Beheer Horecasecretariaten zullen deze taken al per 1 januari 2004 (of met ingang van het premiejaar 2004) niet meer door UWV worden uitgevoerd.

Met Relan Pensioenen, Interpolis Mens en Werk verzekeringen (Relan Zekerheid), Achmea inkomensverzekeringen, Achmea Gakverzekeringen, SFB CAO-regelingen, SFB-pensioenen, A en O services, Stichting Controle Orgaan bij de CAO in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en

¹ Voor de SVB continueert UWV de andere taken.

College voor Zorgverzekeraars (CVZ) is UWV overeengekomen dat de andere taken per 1 januari 2005 zullen worden beëindigd.

Over de andere taken op het terrein van de bovenwettelijke Arbeidsongeschiktheid (Invaliditeitspensioen (IP) en Herplaatsingstoelage (HPT)) ten behoeve van de sector Overheids- en Onderwijspersoneel (sector O&O) is afgesproken dat eventuele nieuwe regelingen op dit terrein niet door UWV (voor het ABP) zullen worden uitgevoerd. Voor het zittende bestand is overeengekomen dat er nader onderzoek zal worden verricht, mede in relatie tot de voornemens m.b.t. de invulling van het nieuwe WAO-stelsel/bovenwettelijke regelingen en de invoering van een nieuw systeem voor de ziektewet (genaamd Luzifer).

Daarnaast voert UWV andere taken uit voor het ABP op het terrein van de premie- en gegevensincasso. Hierover is afgesproken dat bij de overheveling van de incasso van premies en gegevens ten behoeve van de naast- en bovenwettelijke regelingen voor de werkgevers in de sector O&O het wettelijk kader voor toegestane activiteiten voor Pensioenfondsen, zoals op te stellen op basis van de aanbevelingen van de Commissie Staatsen, het uitgangspunt zal vormen. Vastgesteld is dat het wenselijk is als de afbouw van deze (andere) taak in tijd gelijk loopt met de overdracht van de premieheffing voor het wettelijk domein aan de belastingdienst (SUB) en de invoering van de wet Walvis (geplande datum van invoering is 1 januari 2006).

Ten aanzien van de andere taken op het terrein van de boven- en naastwettelijke WW voor de sector Overheids- en Onderwijspersoneel 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. De datum van 1 januari 2008 is gekoppeld aan de geplande datum van de integratie van het USZO-WW-systeem met het UWV-systeem. Door te kiezen voor de datum van 1 januari 2008 kan de komende jaren nog geprofiteerd worden van de huidige geïntegreerde uitvoering voor de Sector O&O en kunnen de overheidswerkgevers binnen het VSO, in overleg met CAO-partners, zich oriënteren op de voorgenomen ingrepen in de WW en de eventuele gevolgen daarvan voor de huidige bovenwettelijke regelingen. Op deze wijze worden de kosten van ontvlechting geminimaliseerd.

Opdrachtgeverschap reïntegratie

Volgens UWV laat de evaluatie van de eerste aanbestedingsronde zien dat resultaatfinanciering en het «no cure, no pay»-beginsel in het bijzonder niet leiden tot extreme verschuivingen in prijzen, doorlooptijden, plaatsingspercentages en het percentage niet gestarte trajecten voor die aanbieders die al ervaring hebben met de doelgroep. Het prijsniveau ligt nagenoeg op gelijke hoogte als in 2002. Ook leidt het beginsel niet tot uitsluiting van bedrijven. Voor alle doelgroepen en op alle tranches hebben zich voldoende aanbieders gemeld. De tweede aanbesteding voor de doelgroepen ontslagwerkelozen is onder gelijke beleidsuitgangspunten in juni van start gegaan. (Zie hoofdstuk 9.)

4.2 Vooruitblik

Organisatie, besturings- en dienstverleningsconcept

Ultimo 2003 moet de nieuwe systematiek van kwaliteitsborging in de gehele organisatie zijn ingevoerd. Via monitoring en strakke, contractueel vastgelegde, afspraken wordt de kwaliteitsverbetering van de primaire

processen op onder meer tijdigheid, volledigheid, juistheid bewerkstelligd. Dit is tevens een belangrijke stap in het dienstverleningsconcept.

- Huisvesting

Het streven is de uitvoering van het masterplan huisvesting in de tweede helft van 2003 volledig in uitvoering te nemen. De voornaamste contracten voor zowel het hoofdkantoor als de nieuwe regiovestigingen moeten in deze periode geheel of grotendeels zijn afgerond. Ook is voorzien in een investeringsplan hiervoor. Voor 1 oktober 2003 wordt de Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de huisvestingskosten van UWV.

- Klantencontact

Eind 2003 wordt de nu lopende actie klantencontactcentrum in Assen geëvalueerd. De ervaringen zullen worden benut bij de definitieve inrichting in 2004 van de twee centra in Assen en Goes. In september wordt het klanttevredenheidsonderzoek 2003 opgeleverd.

Overheadreductie als onderdeel van de bezuinigingstaakstelling van 25 procent

Eind 2003 worden de conclusies getrokken uit de analyse over de gewenste stafomvang in de nieuwe organisatie. Dan is duidelijk op welke wijze en onder welke sociaal plan afspraken over de reductie vanaf 2004 gemaakt zullen worden.

Samenwerking met Belastingdienst: Walvis en SUB

- Walvis

De Kamer heeft aangegeven een nader verslag te zullen uitbrengen op de 2e NvW Walvis.

- Samenwerking met Belastingdienst (SUB)

De Belastingdienst en UWV hebben aan de Tweede Kamer voorgesteld om samen met het ministerie van SZW en het ministerie van Financiën een presentatie over Walvis en SUB te geven aan de Vaste Commissie van SZW. Deze presentatie staat voor 24 september as. gepland.

Met de SER wordt overleg gevoerd over het positioneren van de heffingsbijdrage op basis van de Wet op de ondernemingsraden. Deze heffing is thans bij UWV ondergebracht.

Na verwerking van de adviezen van Actal, UWV en IWI zullen de wetsontwerpen WFSV en Invoeringswet WFSV in het daartoe gebruikelijke traject worden gebracht. Deze wetsvoorstellen zullen de gehele SUB operatie van een wettelijke grondslag voorzien.

In de wetsvoorstellen is, zoals voorgesteld in het aprilrapport, gekozen voor een gefaseerde invoering van wetgeving, voorzieningen en processen. Zo blijven de operatie en de risico's beheersbaar.

In totaal zullen er als gevolg van Walvis/SUB circa 2940 banen verdwijnen. Hiervan gaan circa 800 banen over naar de Belastingdienst. Deze personele wijzigingen zullen in de periode 2004–2011 worden gerealiseerd.

Casemanagement

Eind 2003 wordt de ondersteuning, logistiek en de besturing van het nieuwe werkproces geëvalueerd.

ICT

UWV analyseert de impact van het Hoofdlijnenakkoord op de activiteiten zoals vastgelegd in de ICT Koersnota en op de (ICT) projecten van het veranderprogramma 2003–2006. De eventuele consequenties zijn voor 1 oktober bekend, wanneer het uiteindelijke veranderprogramma samen met het jaarplan 2004 aangeboden wordt aan de minister.

Ontvlechting andere taken

In de komende periode zullen in goed overleg tussen UWV en de verschillende opdrachtgevers nadere afspraken gemaakt worden over de wijze waarop de afbouw en de eventuele overdracht van de andere taken op de afgesproken tijdstippen, plaats zal vinden.

4.3 Beheersing van risico's

Nulmeting Ernst & Young

De in de Nulmetingen gesignaleerde risico's zijn belegd binnen de organisatie en worden gemonitord als onderdeel van de reguliere planning- en controlecyclus. De voortgang wordt opgenomen in de verantwoordingsverslagen aan SZW.

In het eerste halfjaar zijn de doelstellingen uit het jaarplan 2003 met betrekking tot het wegwerken van achterstanden en het terugbrengen van de openstaande ongelabelde posten tot een aanvaardbaar niveau alle binnen de gestelde termijn of zelfs eerder gerealiseerd. Conform de planning worden op korte termijn afspraken gemaakt met UWV over het verder terugdringen van gelabelde openstaande posten (zie ook het IWI rapport dat op 27 augustus aan de Tweede Kamer is aangeboden). In het UWV jaarplan is verder opgenomen dat de achterstanden bij de wettelijke herbeoordelingen in 2003 worden teruggebracht tot een aanvaardbaar niveau. Uit het tweede kwartaalverslag van UWV blijkt dat de achterstand al deels is weggewerkt. In het tweede halfjaar zal UWV de activiteiten intensiveren.

Nul-plus-één meting van Ernst & Young

In het vervolg op de Nulmeting uit 2002 heeft UWV een Nul-plus-één meting laten uitvoeren door Ernst & Young (szw0300388). Daarin wordt geconstateerd dat de in de Nulmeting gesignaleerde risico's in voldoende mate beheerst worden door UWV. Ernst & Young geeft daarbij aan dat deze beheerste risico's dienen te worden gemonitord als onderdeel van het reguliere management control. UWV heeft de aanbevelingen, onder andere periodieke monitoring van de huisvesting en éénduidige regie op het veranderprogramma, van Ernst & Young overgenomen. Alle geconstateerde risico's zijn toebedeeld aan een verantwoordelijke lijnmanager en hebben geleid tot actie. Het risicomanagement (voor de al bekende, maar ook voor eventuele nieuwe risico's) heeft binnen UWV een duidelijke plaats in de normale planning- en controlecyclus.

Planningsoverzicht UWV

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
Organisatie-, besturings- en dienstverleningsconcept	<ul style="list-style-type: none"> • Kompasagenda 2005 gerealiseerd • Implementatie vestigingsbeleid • Klanttevredenheid-scores op gewenst niveau • Klantencontact-centra geoperationaliseerd • Klachtenprocedure ingevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere implementatie Kompasagenda 2005 • Implementatie vestigingsbeleid, nieuw hoofdkantoor betrokken • Sociaal plan m.b.t. overhead-reductie • Verdere implementatie dienstverleningsconcept • Kwaliteitsmanagement ingevoerd. • Verbeteren klanttevredenheid-scores • Pilot Klantencontactcentrum afgerond • Verdere implementatie eerste fase klachtenprocedure UWV 	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere implementatie Kompasagenda 2005 • Masterplan huisvesting • Ontwikkeling plannen per regio • Verdere implementatie dienstverleningsconcept • Invoering kwaliteitsmanagement • Verbeteren klanttevredenheid-scores • Pilot klantencontactcentrum gestart in Assen • Achterstanden bij centraal klachtenbureau ingelopen. Werkvoorraad nul. • Start verbetering klachten bij nat.ombudsman
Samenwerking Belastingdienst	Gefaseerde invoering samenwerking met Belastingdienst	Indiening wetsontwerpen WFSV en invoeringswet WFSV	Nota van wijziging m.b.t. nieuw uitgangspunt fiscaal loon ingediend bij Kamer (uitvoeringstoets aangevraagd). Concept masterplan SUB opgesteld
Casemanagement		Invoering casemanagement gerealiseerd: 300 fte case-management werkzaam op CWI-vestigingen	243 werkplekken gerealiseerd op 88 CWI-locaties
ICT	Uitfasering AG systemen gerealiseerd. Implementatie uitfasering WW loopt door tot 2007. ZW-systeem geoperationaliseerd.	Implementatie uitfasering AG en WW systemen conform UWV-doelstelling. Ontwikkeling innovatie en uniformering ZW	Begonnen met uitfasering. WAO systeem ex GUO
Cliëntenparticipatie			Cliëntenraden geven advies. Doelstelling gerealiseerd
Poortwachter	10% vermindering WAO-instroom	<ul style="list-style-type: none"> • 3% vermindering instroom WAO gerealiseerd. • Onderzoek Poortwachter afgerond. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poortwachter implementatie laatste fase afgerond. (Toetsen reïntegratieverslagen). • Onderzoek naar meting effecten van inspanningen UWV in kader van Poortwachter
CBBS			Evaluatie onderzoek CBBS
Andere taken	Afbouw andere taken gerealiseerd	Start afbouw van de andere taken	<ul style="list-style-type: none"> • Per opdrachtgever projectplan: overdracht/ontvlechtingsovereenkomst • Resultaten impactanalyse over gevolgen UWV
Opdrachtgeverschap reïntegratie	Volledige resultaatfinanciering.	Geleidelijke invoering no cure no pay	<ul style="list-style-type: none"> • Geleidelijke invoering no cure no pay. • Eerste UWV evaluatie van beleid uitgevoerd

5. Centra voor Werk en Inkomen

5.1 Terugblik

In de eerste helft van 2003 heeft CWI wederom flinke stappen gezet op het pad van verdere professionalisering van de organisatie. Het betreft stappen op het gebied van van financieel beheer, de automatisering en de inrichting van de dienstverlening. Zo is er een nieuw dienstverlenings-

concept voor werkzoekenden geïntroduceerd, een nieuwe sturings- en afreksystematiek geïmplementeerd, is de dienstverlening naar werkgevers in het project «Focus op werk» gebundeld en is hard gewerkt aan de voorbereidingen van de uitvoering van het Vacature-offensief en het plan van aanpak jeugdwerkloosheid. Tevens heeft CWI aangegeven dat het kostenmodel gedynamiseerd is door de invloed van de conjunctuur op de diverse kostensoorten in het model op te nemen.

Het percentage tijdig aan de ketenpartners overgedragen dossiers is in het tweede kwartaal ten opzichte van het eerste kwartaal voor de dossiers WW gestegen en voor de Abw stabiel gebleven. Voor de WW wordt echter de norm nog niet gehaald. Voor wat betreft het aantal volledig overgedragen dossiers zijn voor zowel de WW als de Abw de percentages gestegen. Voor de Abw ligt die echter nog onder de norm (zie ook het tweede kwartaalverslag CWI).

	Realisatie t/m 1 juli 2003	Norm
% tijdig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	76,0% (1e kwartaal 73,9%)	80%
% tijdig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen Abw	95,4% (1e kwartaal 96,0%)	80%
% volledig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	83,0% (1e kwartaal 81,4%)	80%
% volledig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen Abw	75,2% (1e kwartaal 74,0%)	80%

De activiteiten die CWI onderneemt om de gestelde normen te halen die gelden voor het tijdig overdragen van de dossiers WW en het volledig overdragen van de dossiers Abw, zijn onderwerp van overleg in het Algemeen Ketenoverleg (AKO).

Klanttevredenheidsonderzoek

De voor 2003 opgestelde planning van het klanttevredenheidsonderzoek gaat uit van onderzoek onder ketenpartners in het voorjaar, onder werkzoekenden in juni en onder werkgevers in het najaar 2003.

In het tweede kwartaal zijn de resultaten beschikbaar gekomen van het onderzoek naar de klanttevredenheid onder ketenpartners (UWV en gemeenten) over de dienstverlening van CWI, in het bijzonder in relatie tot de SNO's. Vier onderwerpen uit de SNO's staan in het onderzoek centraal:

- uitkeringsaanvraag en de overdracht van gegevens (uitkeringsintake);
- reïntegratieadvies (output van de kwalificerende intake);
- kennisgevingen verwijtbaar gedrag;
- samenwerking met CWI in het regionaal ketenoverleg (REKO).

De eerste drie onderwerpen hebben betrekking op CWI-diensten, bij het vierde onderwerp staat de samenwerking van CWI met de ketenpartners in het REKO centraal.

Op het onderzoek hebben 194 UWV-respondenten en 286 GSD-respondenten gereageerd.

Het algehele oordeel over CWI komt voor UWV uit op een 6,2 en voor de GSD op een 5,9. In juni jl. heeft een onderzoek onder werkzoekenden plaatsgevonden. De resultaten daarvan zijn nog niet bekend.

ICT

Zoals eerder in de vijfde voortgangsrapportage is gemeld, zijn voor de realisatie van de langetermijnarchitectuur (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 PGI worden opgeheven. In de afgelopen periode heeft de oplevering van de Adviseurs Bemiddelingsservice (ABS) 4 maanden vertraging opgelopen waardoor het niet in mei/juni, maar in september/oktober opgeleverd zal

worden. Reden hiervoor ligt bij de ICT-leverancier. Door CWI is inmiddels een nieuwe planning van het realisatietraject HVS opgesteld en zijn ter zake doende maatregelen doorgevoerd waarmee CWI de regie over het traject heeft versterkt. De vertraging van het project is onderwerp van overleg tussen het ministerie van SZW en CWI.

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. In september 2003 zal CWI een contract met een leverancier af sluiten voor realisatie en oplevering van de applicatie. Op het moment van afsluiten van dat contract start de volgende fase (fase 3, de testfase).

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.

Op dit moment kan de werkzoekende via Internet (*www.werk.nl*) al klantgegevens invullen en aan de hand van een klantprofiel op een gebruiksvriendelijke en laagdrempelige wijze een CV opstellen en plaatsen. Bedoeling is om dit in de toekomst uit te breiden naar de inkomenscomponent, zodat de werkzoekende via Internet (*www.werk.nl*) zelf kan toetsen of in aanmerking wordt gekomen voor een uitkering en on-line een aanvraag voor een uitkering WW of Abw kan worden gedaan.

E-intake is een nieuw concept van dienstverlening waarmee CWI en klanten nog nauwelijks ervaring hebben. Daarom zal op beperkte schaal worden begonnen en het concept langzaam worden uitgebouwd.

Personele aspecten en huisvesting

De gemiddelde bezetting ten opzichte van de toegekende formatie 2003, aangevuld met extra FTE's als gevolg van de incidentele inzet tot 2006 in grote steden, volume-effecten en het uitvoeren van projecten voor etnische minderheden, bedraagt in het eerste halfjaar 97,9 procent bij een norm van 98,0 procent. In het eerste kwartaal kwam de bezettingsgraad nog uit op 96,4 procent.

In het tweede kwartaal 2003 hebben werkgevers- en vakorganisaties overeenstemming bereikt over de CAO 2003–2004. De nieuwe accenten in de arbeidsvoorwaarden zijn een weerslag van enerzijds de ontwikkeling die CWI doormaakt in de noodzakelijke groei naar een meer flexibele en resultaatgerichte bedrijfsvoering en anderzijds de maatschappelijke ontwikkeling naar een gevarieerd pakket aan arbeidsvoorwaarden.

Voor de ontwikkeling van de bedrijfsverzamelgebouwen wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

SNO's

In de afgelopen periode is de SNO UWV 2002–2004, in overleg met de districten van CWI, de regio's van UWV en de Raden van bestuur CWI en UWV op de volgende onderdelen aangepast:

- a. de klachtenregeling is gewijzigd;

- b. de prestatie-indicatoren zijn verwoord en verhelderd;
 - c. de wederkerigheid van de uitkeringsintake, kennisgeving en reïntegratieadvies is verbeterd;
 - d. de overlegstructuur is aangepast.
- Aansluitend zijn de aanpassingen vertaald in operationele procesafspraken.

Cliëntenparticipatie

Op het terrein van de cliëntenparticipatie hebben zich ten opzichte van de vorige verslagperiode geen nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De fase van voordragen van kandidaten voor de decentrale raden is nog niet afgerond (het streven is dit in september 2003 te realiseren).

Interne controlecyclus

Het werken volgens een eenduidig besturingsconcept en een Beleid- en Controlcyclus heeft hoge prioriteit voor CWI. De B&C-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.

Fasering

In de Regeling SUWI is opgenomen dat een evaluatie van het instrument fasering wordt uitgevoerd. Vanaf 1 januari 1999 zijn de Arbeidsbureaus c.q. de Centra voor Werk en Inkomen verplicht om het instrument van de kansmeter toe te passen bij de fasering van werkzoekenden. Het instrument is landelijk ontwikkeld en uniform geïmplementeerd. De kansmeter bestaat uit een vragenlijst die wordt gebruikt om de afstand tot de arbeidsmarkt van de werkzoekende te bepalen. Op basis van de antwoorden wordt de werkzoekende ingedeeld in een van de vier fasen.

In de achterliggende vier jaar is de effectiviteit van de fasering/kansmeter 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 overleg met de ketenpartners, gestart met het zoeken naar andere mogelijkheden om werkzoekenden in te delen.

5.2 Vooruitblik

Klanttevredenheidsonderzoek

De resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek onder werkzoekenden zullen in de tweede helft van 2003 opgeleverd worden. In het najaar van 2003 zal CWI een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder werkgevers.

ICT

Zoals eerder vermeld is CWI (op beperkte schaal) met de E-intake begonnen. Aangezien de impact van E-intake voor het proces en voor de organisatie groot is, is het gewenst E-intake beheerst te introduceren. De implementatie zal als volgt verlopen:

- ontwikkeling van een pilotversie (streefdatum gereed is vierde kwartaal 2003);
- beschikbaar stellen uitsluitend via de beursvloer in een beperkt aantal CWI-vestigingen (streefdatum gereed is eveneens vierde kwartaal 2003);
- op basis van gebruikservaringen beginnen van een landelijke uitrol;

- beschikbaar stellen via Internet.

In het najaar 2003 start CWI met de ontwikkeling van een portfolio voor werkzoekenden. Een portfolio omvat het persoonlijke c.v. van de werkzoekende met daarin opgenomen onder andere zijn/haar competenties, kwalificaties en (werk)ervaring.

Personele aspecten en huisvesting

In het tweede halfjaar van 2003 wordt de meting van de arbeidsproductiviteit verder ontwikkeld. Aspecten die aan de orde komen zijn onder andere de relatie met het ziekteverzuim, de werkelijk aanwezige bezetting en de prestaties van CWI.

SNO's

De uitkomsten van het onderzoek onder de ketenpartners over de dienstverlening van CWI, met name in relatie tot de SNO's, zullen worden verwerkt en zo nodig leiden tot aanpassingen. Daarnaast zullen de SNO's aangepast moeten worden aan de gevolgen van de Wet Werk en Bijstand (Wwb).

Cliëntenparticipatie

Het streven is dat de decentrale cliëntenraden in september 2003 van start zullen gaan. Deze raden richten zich op zaken waarover de vestigingsmanagers CWI kunnen beslissen. De raden overleggen tenminste vier maal per jaar met de districtmanager die namens de vestigingsmanagers in het district het overleg voert.

Interne controlcyclus

Door de Raad van bestuur is bepaald dat na afloop van de volgende ronde van monitorgesprekken, die in september plaatsvindt, een evaluatie zal plaatsvinden door het externe adviesbureau dat het proces begeleidt. Een opzet van de evaluatie is ondertussen gemaakt. De uitkomsten van de evaluatie zullen in oktober/november aan de Raad van bestuur worden aangeboden.

Fasering

CWI werkt op dit moment, in nauwe afstemming met de ketenpartners, aan een vereenvoudiging van de fasering, waarbij twee routes worden onderscheiden: route A (de «kortste weg naar werk» voor direct bemiddelbaren) en route B (overdracht naar ketenpartners van de niet direct bemiddelbaren). Over de toekomst van de fasering zullen CWI en de ketenpartners de komende maanden nader overleg met SZW voeren.

5.3 Beheersing van de risico's (zie hoofdstuk 11)

Kwaliteit/betrouwbaarheid gegevens

De betrouwbaarheid van de gegevens is een belangrijk punt. CWI streeft naar een constante verbetering van de betrouwbaarheid van de realisatie- en productiecijfers. In dat kader worden definities van prestatie-indicatoren verbeterd. Zo is in de afgelopen periode de definitie van de preventiequote zodanig aangepast dat het beter aansluit bij het denken in termen van «outcome».

CWI heeft extern onderzoek laten uitvoeren door Cap Gemini Ernst & Young naar de registratie van de productiecijfers. Aanleiding was een geconstateerd verschil tussen het aantal klanten dat zich bij CWI meldt voor intensieve dienstverlening en het aantal diensten dat werd ingezet. In het opgestelde rapport wordt inzichtelijk gemaakt hoe de registratie van productiecijfers verloopt en welke effecten optreden in de dienstverlening als de klantstromen toenemen zonder dat er extra personeel beschikbaar komt. Inmiddels is de personele formatie uitgebreid ten gevolge van de

volumestijgingen. De bevindingen van dit onderzoek worden door de Raad van bestuur in samenhang behandeld met de eindrapportages van de efficiencyonderzoeken. Enkele conclusies uit het onderzoek zijn:

- Naar de waarneming van de onderzoekers geeft de registratie van het aantal klanten per klantgroep, na de correctie op de registratie van «oude» klanten in 2002, een redelijk getrouw beeld van de werkelijkheid. Vestigingsmanagers sturen op een correcte registratie van de klantgroepen. De registratie van het aantal verleende diensten aan de klantgroepen geeft naar de waarneming van de onderzoekers een minder getrouw beeld van de werkelijkheid. De indruk van de onderzoekers is dat het aantal geregistreerde diensten lager ligt dan het werkelijke aantal.
- De onderzoekers hebben geen opzet waargenomen bij het onjuist of onvolledig registreren van de dienstverlening.

CWI geeft aan bij voortduring bezig te zijn met de verbetering van de kwaliteit van de vastgelegde gegevens. Enkele initiatieven – mede n.a.v. het onderzoek van Cap Gemini Ernst & Young – op dit gebied zijn:

- Het uitvoeren van audits naar de registratie in het werkproces;
- Het uitvoeren van kwaliteitsmetingen met de ketenpartners naar de uitkomsten van gezamenlijke prestatie-indicatoren;
- Het verduidelijken van de registratierichtlijnen;
- Het wekelijks analyseren van verschillen tussen vestigingen in de prestaties en de productiecijfers;
- Het opstellen van benchmarks om vestigingen met elkaar te vergelijken;
- Het ontwikkelen van kwaliteitslijsten in het Management Informatie Portal (MIP);
- Het houden van monitorgesprekken.

Voor de stand van zaken met betrekking tot de verbetermaatregelen die door CWI genomen zijn op het terrein van het financieel beheer (naar aanleiding van een onderzoek uitgevoerd door KPMG) wordt verwezen naar hoofdstuk 11 van deze voortgangsrapportage.

Planningsoverzicht CWI

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
ICT	Implementatie van Werk en Inkomen (W&I): 2004/begin 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie van Herstructureren Vacature Service (HVS): 2003. • Efficiënter maken van registratie-proces door moderne technieken. • Implementatie E-intake. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afgeronde systeemtest. • Afgeronde integratie- en performancetest. • Dienstverleningsconcept voor werkzoekenden geïntroduceerd. • Een nieuwe sturings- en afreken-systeem geïmplementeerd. • Kostenmodel gedynamiseerd door de invloed van de conjunctuur op de diverse kostensoorten in het model op te nemen. • Mogelijkheden van E-intake voor CWI worden in de vorm van een ontwikkel-project verkend. • Werkzoekende kan via internet klantgegevens invullen en een CV opstellen en plaatsen
Personele aspecten en huisvesting		<ul style="list-style-type: none"> • Extern efficiency-onderzoek uitgevoerd. • De medewerkers zijn opgeleid m.b.t. functie van poortwachter en kwaliteitsslag. • Certificeringssysteem wordt ingevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er is overeenstemming bereikt over de CAO 2003–2004. • Opleiding van medewerkers is onderdeel van kwaliteitsslag. In de afgelopen periode zijn 90 opleidingen/trainingen waaraan 1074 werknemers deelnamen, afgerond.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
Poortwachtersrol		<ul style="list-style-type: none"> Klantprofielen zijn vertaald in prioriteit dienstverlening en geïmplementeerd 	<ul style="list-style-type: none"> Poortwachtersrol is vastgelegd in referentiewerkproces. De dienstverlening naar werkgevers is verder geconcretiseerd. Nieuw dienstverleningsconcept voor werkzoekenden geïmplementeerd. CWI is, in overleg met de ketenpartners, gestart met het zoeken naar andere mogelijkheden om werkzoekenden in te delen.
SNO's		<ul style="list-style-type: none"> SNO's 2004 zijn afgesloten 	<ul style="list-style-type: none"> SNO's 2003 zijn voor het overgrote deel afgesloten
Cliëntenparticipatie		<ul style="list-style-type: none"> Regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden is ook decentraal geoperationaliseerd. Decentrale raden functioneren 	<ul style="list-style-type: none"> Regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden gereed en gepubliceerd. Centrale cliëntenraad is van start gegaan. Decentrale raden zijn nog niet ingevuld.
Meet- en rapportagesystemen		<ul style="list-style-type: none"> Klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers afgerond 	<ul style="list-style-type: none"> De meetssystemen op het terrein van productie, financiën en personeel zijn ingesteld. Het adequaat registreren is een ontwikkelingsproces

6. Gemeenten

6.1. Terugblik

Ondersteuning gemeenten

Per 1 juni 2003 is het Steunpunt Keten Samenwerking (SKS) gestopt met de ondersteuningsactiviteiten voor gemeenten (CWI en UWV). Eén van de laatste producten van SKS is het rapport «Werken aan de winkel», over de praktijk van ketensamenwerking, dat in mei 2003 is uitgebracht. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid blijft de ketenpartners ondersteuning bieden op het gebied van een aantal ketenprocessen/ICT, BVG en samenwerking. De handreikingen en rapporten die SKS (en voorheen Steunpunt SUWI Gemeenten, SSG) heeft opgeleverd, blijven beschikbaar.

Reïntegratie en klantmanagement

In de vijfde voortgangsrapportage SUWI is aandacht besteed aan de stand van zaken met betrekking tot het gemeentelijk opdrachtgeverschap. Sindsdien is geen nieuw feitenmateriaal beschikbaar gekomen. Begin 2003 zijn enkele handreikingen ten behoeve van gemeenten gepubliceerd, de «Handreiking Inkoop en Innovatie en de Handreiking regionaal inkopen, deel 2».

Tijdens het Algemeen Overleg op 4 december 2002 is de Tweede Kamer toegezegd een onderzoek te laten uitvoeren naar de mogelijkheid de cliënt een actieve rol te geven bij reïntegratie. Het toegezegde rapport «Mogelijkheden voor een actieve rol van de cliënt bij reïntegratie» is de Tweede Kamer bij brief van 1 juli 2003 toegezonden (szw0300438). De rol van de klantmanager in de feitelijke uitvoeringspraktijk bij gemeenten (en UWV) komt in het rapport uitgebreid aan de orde (zie ook hoofdstuk 3.2).

Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG)

Op dit moment zijn 13 officiële BVG-en operationeel. In 2002 zijn er 8 BVG-en geopend en in dit jaar tot nu toe 5, namelijk Zierikzee, Tholen, Den Burg, Soest en Purmerend. Daarnaast zijn er ook nog 20 locaties die een

CWI plus hebben (op deze locaties zijn casemanagers van het UWV en de gemeente operationeel).

Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA)

In het eerste kwartaal van 2003 is een evaluatie uitgevoerd naar het functioneren van de RPA's. Het evaluatierapport is 21 mei 2003 aan de Kamer aangeboden (bijlage bij Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 69). Per 1 januari 2004 wordt de instituutfinanciering van de RPA's beëindigd. De Tweede Kamer is dit per brief van 19 juni 2003 medegedeeld (Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 73).

Gegevensoverdracht tussen CWI en gemeenten

In de vijfde voortgangsrapportage SUWI is ten aanzien van de gegevensoverdracht tussen CWI en gemeenten een continue doorontwikkeling met nieuwe releases aangekondigd. Voor dit onderwerp zie hoofdstuk 5 (CWI).

6.2. Vooruitblik

Reïntegratie en klantmanagement

In de eerste evaluatie van de Wet SUWI is geconcludeerd dat gemeenten goede vorderingen maken met de vormgeving van de aanbesteding conform de vereisten van SUWI. Wel is daarbij aangegeven dat het van belang is de ontwikkelingen te blijven volgen. Het opdrachtgeverschap reïntegratie van gemeenten is dus een aandachtspunt voor de toekomst, waarbij het voor najaar 2004 geplande derde «Trendrapport» een belangrijke mijlpaal vormt.

Bij de eerste evaluatie van de Wet SUWI is tevens melding gemaakt van een mogelijk nog op te starten pilot resultaatfinanciering. De voorbereidingen voor de start zijn inmiddels ter hand genomen.

Naar aanleiding van een door de Landelijke cliëntenraad uitgebracht advies over een «werkherkansingsadviseur», waarover de Tweede Kamer bij brief van 1 juli 2003 (szw0300438), is geïnformeerd, heeft de minister van SZW de Vereniging van Nederlandse Gemeenten om een reactie gevraagd vanuit het perspectief om verbetermogelijkheden in de eigen werkwijze van gemeenten te betrekken. Een overeenkomstig verzoek is gedaan aan het UWV.

Overigens blijft – conform het gestelde in de vijfde voortgangsrapportage SUWI – als ambitie gelden dat gemeenten die klantmanagement nog niet hebben geïmplementeerd en nog geen klantvolgsysteem hanteren, dit in 2003 alsnog realiseren.

In de vijfde voortgangsrapportage SUWI is melding gemaakt van gevoerd overleg met SVB, VNG en gemeenten over een concreet voorstel voor een eenduidige gegevenslevering aan alle gemeenten in het kader van de overdracht van Anw-gerechtigden. Overeenkomstig de daar vermelde afspraak is het de bedoeling dat de gestructureerde gegevenslevering voor 1 januari 2004 van start gaat.

Wet Werk en Bijstand

De Wet Werk en Bijstand (Wwb) kan een nieuwe impuls geven aan een «SUWI-gerichte» uitvoering door gemeenten. In de SUWI-wet zal een juridische basis worden opgenomen om te experimenteren (zie ook hoofdstuk 7.1). Binnen randvoorwaarden kan hiermee de taakverdeling tussen partijen, waaronder met betrekking tot de Wwb, beter worden afgestemd op regionale/lokale behoeften. Hiermee wordt bevorderd dat de uitvoering van de Wwb en de Wet SUWI in de praktijk optimaal op elkaar aansluiten. Het belang daarvan, juist ook vanwege de afhankelijkheid van gemeenten (en UWV) van een adequate taakuitoefening door

CWI, is in de Parlementaire behandeling van de Wwb expliciet aan de orde geweest. Niet de mogelijkheid van financiële sancties en evenmin gedwongen samenwerking, maar investeren in op vertrouwen gefundeerde samenwerking is het antwoord daarop. Bij onverhoopt disfunctioneren van een CWI-vestiging ten koste van een adequate uitvoering van de Wwb, dient de Raad van bestuur CWI slagvaardig in te grijpen. Gebeurt dat niet, dan zal de minister van SZW de voorzitter van de Raad van bestuur CWI hierop aanspreken.

De verplichtingen met betrekking tot het opdrachtgeverschap reïntegratie blijven gehandhaafd. Wel zal in de nadere regelgeving worden opgenomen dat een bedrag van € 100 000 per gemeente wordt vrijgesteld van de verplichte aanbesteding. In het kader van de ondersteuning van gemeenten bij de uitvoering van de Wwb zal ook een handreiking «uit- en aanbesteden» in het kader van de Wwb verschijnen. Hierin wordt ook aandacht besteed aan het toepassen van resultaatfinanciering, waardoor gemeenten de effectiviteit van de inzet van reïntegratiemiddelen kunnen vergroten.

ICT Gemeenten

In het Bestuurlijk Overleg SZW/VNG/Divosa van 10 juli 2003 is besloten tot de oprichting van het Coördinatiepunt ICT-gemeenten. Deze organisatie moet voor de bijna 500 sociale diensten lijn gaan brengen in de ICT-ontwikkelingen en de elektronische gegevensuitwisseling met SUWI-partijen als CWI en UWV.

De kerntaken van het Coördinatiepunt zijn:

- Zorgen voor en namens gemeenten voor ketenafstemming met ketenpartners (werkprocessen, gegevens, ICT);
- Zorgen voor gegevensstandaardisatie binnen de gemeentelijke kolom (gegevenswoordenboek);
- Zorgen voor het systematisch vertalen van wetwijzigingen (zoals de Wwb) naar eisen voor ICT (bijv. rekenregels, gegevensmodellen).

Het Coördinatiepunt wordt voor 2 jaar ingesteld en door SZW en Divosa gefinancierd. Aan het einde van de periode wordt een evaluatie uitgevoerd.

Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en)

CWI geeft in zijn tweede kwartaalverslag 2003 aan in de tweede helft van 2003 nog ongeveer 18 BVG-en te zullen realiseren. Het totaal aantal geplande BVG-en is 122. De meeste daarvan zullen eind 2006 zijn gerealiseerd.

Periodiek wordt door middel van een BVG-monitor gerapporteerd over de voortgang van het aantal BVG-en. De eerstvolgende monitor is voorzien in oktober 2003.

In het Programma Ketenresultaten 2003–2004 zijn actiepunten opgenomen om de BVG-vorming verder te stimuleren. Ketenpartners moeten afspraken met elkaar kunnen maken over een taakverdeling die bijdraagt aan de doelstellingen van werk boven uitkering en klantgerichtheid. Om te zorgen dat dit mogelijk is binnen de SUWI-regelgeving is in het wetsvoorstel Wwb een bepaling opgenomen die het mogelijk maakt bij algemene maatregel van bestuur te regelen dat ketenpartners de mogelijkheid hebben bepaalde beleidsexperimenten uit te voeren.

Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA)

In de eerder genoemde brief van 19 juni 2003 (Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 73) is de Tweede Kamer medegedeeld, dat voor het jaar 2004 € 1 miljoen beschikbaar wordt gesteld aan de RPA's.¹ De middelen zijn bedoeld voor de uitvoering van door RPA's geïnitieerde projecten. Een

¹ Hangende de uitkomst van de stemming over de motie van mevr. Noorman-den Uyl over het afbouwen van de stimuleringsregeling Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid (Kamernummer II, 2002–2003, 26 448, nr. 75).

subsidiereregeling op grond waarvan middelen kunnen worden aangevraagd, wordt voor 1 januari 2004 opgesteld.

Cliëntenparticipatie

Met de toekomstige Wwb wordt de zorgplicht voor cliëntenparticipatie explicieter verankerd dan in de huidige Abw. De gemeenteraad stelt bij verordening regels over de wijze waarop cliënten of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van de Wwb. Hierbij moet in elk geval worden geregeld dat er periodiek overleg wordt gevoerd tussen de gemeenteraad en cliënten of hun vertegenwoordigers, waarbij laatstgenoemde agendapunten moeten kunnen aandragen en alle voor het overleg benodigde informatie ontvangen.

Planning Gemeenten

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
Steunpunt Ketensamenwerking (SKS)			<ul style="list-style-type: none"> • SKS beëindigd met ingang van 1 juni 2003. • Afronding producten SKS, w.o. rapport Werken aan de winkel.
Invoering Wwb		<ul style="list-style-type: none"> • Invoering Wwb per 1 januari 2004 	<ul style="list-style-type: none"> • Wetsvoorstel is ingediend bij de Tweede Kamer
Opdrachtgeverschap reïntegratie	<ul style="list-style-type: none"> • Professioneel opdrachtgeverschap reïntegratie volledig gerealiseerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenten gaan gedurende 2003 over tot het hanteren van de aanbestedingsregels SUWI voor reïntegratie. • Gestructureerde gegevenslevering tussen SVB en gemeenten. • Pilot resultaat-financiering van start. 	
Klant-management		<ul style="list-style-type: none"> • Alle gemeenten hebben een vorm van klantmanagement en hanteren klantvolgsysteem. • Follow up advies Landelijke cliëntenraad 	
Bedrijfsverzamelgebouwen		<ul style="list-style-type: none"> • Stimulering BVG-vorming conform programma ketenresultaten 	
Regionale platforms		<ul style="list-style-type: none"> • Ter beschikking stellen van € 1 miljoen voor RPA's en ontwerpen subsidieregeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie functioneren RPA's. • Besluit beëindiging Tijdelijke stimuleringsregeling RPA's
ICT gemeenten	Afhankelijk van evaluatie medio 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Coördinatiepunt ICT geeft namens de gemeenten invulling aan: <ul style="list-style-type: none"> • ketenafspraken met CWI en UWV over gegevens en ICT; • gegevensstandaardisatie gemeenten; • vertalen van wetwijzigingen (zoals de Wwb) naar eisen voor ICT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuurlijke afspraak SZW – VNG over oprichting Coördinatiepunt ICT gemeenten
Cliëntenparticipatie		<ul style="list-style-type: none"> • Verankering in Wwb 	

7. Samenwerking Kolommen

In dit hoofdstuk passeren thema's de revue die voor de SUWI-keten van belang zijn: ICT, communicatie en cliëntenparticipatie.

7.1 Programma Ketenresultaten

De afspraken die tussen de ketenpartners gemaakt zijn in het Programma Ketenresultaten 2003–2004 worden op dit moment nader uitgewerkt. In het Algemeen Ketenoverleg wordt de voortgang besproken. Over de voortgang rond de processen en ICT wordt via het Platform Proces en ICT gerapporteerd.

De afspraken uit het Programma Ketenresultaten 2003 – 2004 hebben een landelijk karakter en worden op lokaal of regionaal niveau nader uitgewerkt in zogenaamde SNO's. Een SNO dient ten minste afspraken te bevatten over het gezamenlijk verrichten van metingen naar de prestaties, de wijze van verantwoording en de wijze waarop garant gestaan wordt voor laagdrempelige en toegankelijke informatie aan klanten. Daarmee heeft de SNO het karakter van een prestatiecontract, op de naleving waarvan de partners elkaar kunnen aanspreken. Om de naleving van de in de SNO opgenomen afspraken te versterken, kan bijvoorbeeld worden voorzien in een alternatieve vorm van geschillenbeslechting, zoals arbitrage of mediation, waar een al dan niet bindend advies uit komt. Een andere mogelijkheid is een verplichting tot overleg tussen partijen, indien blijkt dat de afspraken niet worden nageleefd. Hierbij kan worden bepaald dat binnen twee weken een oplossing moet worden gevonden. Deze, en wellicht nog andere mogelijkheden, zullen nader worden verkend in het kader van de uitwerking van de motie Verburg (nr. 77).

Bij Nota van Wijziging is via de Invoeringswet Wet werk en bijstand een experimenteerartikel aan SUWI toegevoegd (art. 82a Wet SUWI). Op basis van dit artikel kunnen andere vormen van (innovatieve) samenwerking tussen de ketenpartners die niet binnen de wettelijke kaders passen in de praktijk worden beproefd. Op dit moment wordt een amvb opgesteld, waarin in overleg met de ketenpartners de randvoorwaarden voor de experimenten worden uitgewerkt. Conform de toezegging in de Kamer gedaan tijdens de behandeling van de Wwb, wordt de Kamer geïnformeerd over de wijze waarop in Amsterdam experimenten worden ingevuld.

7.2 ICT

Stand van zaken en perspectief

Zoals in de vorige voortgangsrapportage aangegeven, zijn in het kader van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 bestuurlijke afspraken gemaakt met CWI, UWV en VNG over te bereiken resultaten in de keten. In het onderdeel «Werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning» van het Programma zijn afspraken neergelegd over:

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

De uitvoering van dit programmaonderdeel wordt in opdracht van het Algemeen Ketenoverleg (AKO) aangestuurd door het Platform Proces en ICT. De voorbereidingen van het gegevensverkeer tussen de SUWI-partijen en het beheer van de functionaliteiten daarvoor (Suwinet) worden ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI).

Ad 1: Op dit moment is tussen CWI, UWV en gemeenten voor de intake een handmatige procedure operationeel. Aan CWI-zijde zijn digitale formulieren in gebruik; de output hiervan wordt voornamelijk nog in papieren vorm aan de ketenpartners overgedragen. In het kader van het Programma Ketenresultaten is afgesproken om de koppelingen Intake Abw en WW, melding einde uitkering 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. Thans vindt hiervan de functionele uitwerking plaats (uit te wisselen gegevenssets en berichtenspecificaties). Aansluitend wordt de gewenste wijze van ICT-ondersteuning uitgewerkt.

Ad 2: In het kader van het Programma Ketenresultaten is afgesproken om de Suwinet-Inkijk verder te verbreden en verbeteren.¹ Dit betreft de performance en kwaliteit van gegevens, en uitbreiding van de functionaliteit met nieuwe overzichten en nieuwe bronnen (de Landelijk Raadpleegbare Directory (LRD) van het GBA – vooralsnog in een pilot – en het Verificatie Informatie Systeem (VIS) – verificatie van indentificatiedocumenten – bij Bureau Krediet Registratie). In de eerstvolgende release van Inkijk wordt het VIS aangesloten. De aansluiting van de LRD is voorbereid, deze kan plaatsvinden zodra aan GBA-zijde de noodzakelijke voorbereidingen zijn uitgevoerd. Inlogproblemen zijn inmiddels aanmerkelijk afgenomen. Bij het IB geregistreerde Abw-gegevens worden ontsloten ten behoeve van de CWI. In het najaar is een nieuwe release gepland die de nodige functionele en technische verbeteringen bevat.

Daarnaast is afgesproken om per 1 juli 2004 de besloten Suwinet-mail bij CWI en UWV in gebruik te nemen. De voorbereidingen hiervoor zijn in een vergevorderd stadium. Voor gemeenten wordt in het najaar een plan opgesteld voor de uitrol van Mail.

Voor de technische inrichting van het berichtenverkeer loopt een proeftuin, die in september een beproefd concept voor realisatietrajecten zal opleveren. De toepassing van dit mechanisme (evenals van Inkijk en Mail) wordt uiteraard betrokken bij de functionele uitwerking van de diverse werkproceskoppelingen.

Ad 3: Randvoorwaarden

Voor de samenwerking in het kader van SUWI tussen organisaties als CWI, UWV en de gemeenten is een aantal organisatorische randvoorwaarden van groot belang. Voor de afstemming van proces en ICT is een gemeenschappelijke architectuur, d.w.z. een set gedeelde uitgangspunten en referenties voor proces en ICT een hulpmiddel. Ook zijn procedures voor het gecoördineerd doorvoeren van wijzigingen in werkprocessen en ICT nodig (releasebeleid). In het kader van het Programma Ketenresultaten 2003/2004 is afgesproken om voor 1 juni 2003 een gezamenlijk plan gereed te hebben voor het opstellen van een proces- en informatie-architectuur. Dit plan is opgeleverd; het voorziet in een eerste fase waarin uitwerking plaatsvindt van de architectuur van de werkproceskoppelingen en waarin tevens de scope, op te leveren producten en fasering in het vervolgtraject worden uitgewerkt.

Met betrekking tot releasebeleid hebben de partijen gewerkt aan concrete vertaling van eerder afgesproken uitgangspunten in procedures en samenwerkingsafspraken voor wijzigingsbeheer. Dat betreft de werkwijze bij ontwikkelingen binnen organisaties of in de keten die mogelijke gevolgen hebben voor de ketensamenwerking, -standaarden en (ICT)-voorzieningen. Het al bij BKWI operationele Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen heeft hierin een faciliterende rol.

Beheersing risico's

Ketenbrede afstemming op het vlak van procesontwikkeling en informatisering is een belangrijke voorwaarde om risico's tegen te gaan. In het kader van het genoemde Programma Ketenresultaten hebben de ketenpartners afgesproken om een Platform Proces en ICT in te richten. Dit Platform bewaakt de voortgang van (realisatie van) afspraken in het kader van het Programma Ketenresultaten en rapporteert hierover aan het Algemeen Ketenoverleg (AKO). Tevens verzorgt het platform de aansturing van BKWI waar het gaat om de inhoud en afbakening van ketenprojecten

¹ 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.

uit het Programma. De ketenpartners nemen aldus hun verantwoordelijkheid in het kader van de procesgerichte samenwerking. Zoals (naar aanleiding van de voorgeschreven EDP-audits over gebruik en inrichting van Suwinet door de ZBO's over het jaar 2002) reeds in de vorige voortgangsrapportage aangegeven, zijn nog verbeteringen door te voeren in de formulering en implementatie van het Suwinet-beveiligingsbeleid binnen de organisaties op basis van de normen neergelegd in de Regeling SUWI (Bijlage XIV). Zoals ook door BKWI gesignaleerd (in een advies naar aanleiding van de genoemde EDP-audits), is een voorwaarde voor samenhangende beeldvorming over de beveiliging een uniforme wijze van auditing door de partijen op basis van een gemeenschappelijke verantwoordingsrichtlijn. De partijen leggen hier momenteel de laatste hand aan.

Planning ICT

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003, inclusief eventuele maatregelen
Inkijk voorzieningen op bestanden SUWI-partijen		<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreidings- en verbeterplan Inkijk gerealiseerd. • Inkijk op Abw-gegevens bij IB gerealiseerd. • Suwi-ML Inkijk-breed geïmplementeerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Inkijk op CWI, UWV operationeel. • Inkijk op IB (Abw-gegevens) in afronding. • Gemeenten op Inkijk aangesloten.
Uitwerking werkproces-koppelingen; functionaliteiten ten behoeve van uitwisseling van berichten	<ul style="list-style-type: none"> • Cf. ketenprogramma Intake Abw en WW, melding einde uitkering, reïntegratieadvies, kennisgeving verwijtbaar gedrag en Intake IOAW verbeteren: eind 2004. • Beveiligde Suwinet-mail bij CWI en UWV (1 juli 2004). • 1 december 2004 geautomatiseerde berichten 	Realisatie van geautomatiseerde ondersteuning van een drietal werkproceskoppelingen, te weten: <ul style="list-style-type: none"> • intake Abw (CWI → gemeenten); • intake WW (CWI → UWV); • melding einde uitkering met reden (UWV/GSD → CWI) ultimo 2004 	Functionele beschrijving van intake Abw, WW, melding einde uitkering, reïntegratieadvies, kennisgeving verwijtbaar gedrag voor belangrijk deel gereed. CWI gebruikt digitale formulieren
Ontwikkeling architectuur voor gegevensverkeer	Architectuur ontwikkeld	Eerste fase plan van aanpak gereed	Plan van aanpak gereed; eerste fase gestart (werkproceskoppelingen)
Releasebeleid		Ketenbreed wijzigings- en release-beheer operationeel	Algemene uitgangspunten vastgesteld. Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen bij BKWI operationeel. Uitwerking procedures in uitvoering.
Suwi-breed beveiligings- en privacybeleid		Beveiliging georganiseerd en ingericht cf. Regeling SUWI; goedkeurende verklaring op EDP-audit	Technisch beveiligingspakket operationeel. Organisatiespecifiek beveiligingsbeleid en -implementatie onvoldoende; gemeenschappelijke audit-richtlijn in voorbereiding

7.3 Communicatie

7.3.1. Terugblik

CWI

Binnen CWI is de campagne CWWIJ ten behoeve van de medewerkers van CWI ontwikkeld en is een formule ontwikkeld voor een bedrijfsblad (eerste editie verschijnt in oktober 2003).

UWV

In het tweede kwartaal van 2003 heeft UWV voor het eerst de cijfers van de WAO-instroom bij grote werkgevers bekend gemaakt. De publicatie betrof het instroompercentage van circa 3600 werkgevers met meer dan 250 werknemers, gegroepeerd per sector. UWV heeft alle werkgevers die in de publicatie waren opgenomen, vooraf geïnformeerd.

UWV is bezig met een overgang van «dualbranding» (merknaam UWV gecombineerd met de naam van een van de voormalige uitvoeringsinstellingen) naar «monobranding». Om uiteindelijk alle huisstijldragers van «monobranding» te voorzien is het project UNIEK gestart. Daarmee worden alle brieven, folders, brochures en formulieren van UWV visueel geüniformeerd en waar mogelijk verbeterd. Ook wordt een reductie van het aantal huisstijldragers gerealiseerd. In mei is daarnaast een nieuw relatiemagazine van UWV gelanceerd: UWV Signaal.

Een centraal meldpunt voor klachten en een pilot voor een nieuw in te richten klantcontactcentrum zijn in de eerste helft van 2003 van start gegaan. In twee toekomstige klantcontactcentra moet in de toekomst het merendeel van de ongeplande klantcontacten van UWV worden opgevangen.

In de interne communicatie wordt vanzelfsprekend veel aandacht besteed aan het op termijn verdwijnen van 6300 arbeidsplaatsen bij UWV. Om de medewerkers goed te informeren over deze en andere veranderingen is de interne communicatie-infrastructuur verstevigd door de introductie van een nieuw intern communicatiemedium: UWV TV. Ook wordt een interne campagne gevoerd om het veranderingsproces verder te ondersteunen.

Keten

Vanaf begin 2003 richt de samenwerking van de ketenpartners en het ministerie van SZW op communicatiegebied zich vooral op het communiceren van het Programma Ketenresultaten 2003–2004. Daarbij worden de bestaande communicatiemiddelen van de ketenorganisaties ingezet, zoals intranet, de internetsites en periodieke bladen. In aanvulling daarop is de afgelopen periode een gezamenlijke elektronische nieuwsbrief ontwikkeld, waarin de ketenpartners elkaar over de voortgang in de ketenprocessen informeren.

Zoals in de vijfde voortgangsrapportage gemeld, is in het voorjaar van 2003, in samenwerking met CWI, UWV, VNG en Divosa, een serie regionale bijeenkomsten georganiseerd, met als thema «klantgericht samenwerken». Als laatste actie van het Steunpunt Keten Samenwerking is een «Suwi-wegwijzer» verspreid onder de ketenpartners, met contactpersonen bij de verschillende ketenpartners en SZW, handige adressen, internetsites en andere praktische informatie.

7.3.2. Vooruitblik

CWI

Vanaf het tweede kwartaal van 2003 is gestart met een campagne die werkzoekenden informeert over de rol die CWI voor hen kan spelen bij het zoeken naar werk en werkgevers bij het vinden van geschikte werkzoekenden. Verder worden dit jaar specifieke campagnes gevoerd voor herintredende vrouwen, jeugd, werkgevers (VacatureOffensief) en de landelijke banenmarkt op 27 september. De basislijn brochures voor werkzoekenden en werkgevers wordt volledig vernieuwd en aangepast aan het nieuw dienstverleningsconcept. De CWI-huisstijl wordt verder ontwikkeld. Voor de CWI-vestigingen (inclusief de vestigingen die deel uitmaken van een BVG) is een interieurontwerp ontwikkeld dat (bij wijze van pilot) medio november in het VBG Tiel zal worden gerealiseerd.

UWV

In september start UWV met een grote landelijke campagne om de zichtbaarheid van UWV te vergroten en bij te dragen aan de profilering van UWV in Nederland. Dit is tevens ter ondersteuning van de «monobranding», waarbij enkel nog de naam «UWV» gebruikt wordt. Het eerste onderwerp van de campagne vormt de landelijke invoering van de

reïntegratietelefoon. In april had UWV al bekend gemaakt dat de proef in Limburg met de reïntegratietelefoon succesvol was verlopen. Middels spotjes op tv en radio en advertenties in kranten en vakbladen worden WAO-ers die weer aan het werk willen opgeroepen de landelijke reïntegratietelefoon te bellen. Naast de reïntegratietelefoon gaat de landelijke campagne ook aandacht besteden aan de Wet Verbetering Poortwachter en het opdrachtgeverschap.

Keten

De komende periode zal maandelijks een elektronische nieuwsbrief worden geproduceerd, waarvan de eerste aflevering onlangs verschenen is. Daarin brengen de ketenpartners elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen bij hun in huis, die voor (de samenwerking met) de andere partners van belang zijn. Begin 2004 wordt de nieuwsbrief geëvalueerd en wordt besloten over voortzetting.

Tevens zal de portal internetsite «werk en inkomen» in de tweede helft van 2003 worden gelanceerd. Deze portal verschaft klanten toegang tot informatie die ketenpartners al op hun site hebben ontwikkeld. De site wordt in de eerste helft van 2004 geëvalueerd en dan wordt besloten over de voortzetting.

Planning Communicatie

<i>Onderwerp</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2006</i>	<i>Ambitie per 1 januari 2004</i>	<i>Realisatie per 1 juli 2003, inclusief eventuele maatregelen</i>
Communicatie UWV, CWI, SZW en gemeenten		<ul style="list-style-type: none"> • Specifieke campagnes bij CWI. • Interne en externe campagnes bij UWV, o.a. ook project UNIEK. • De portal «Werk en Inkomen» is online. • De elektronische nieuwsbrief voor de keten is een aantal keren verschenen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bekendheid CWI en UWV is vergroot. • De ontwikkeling van de elektronische nieuwsbrief is afgerond; productie eerste nummer is ter hand genomen. • Globale opzet van portal «Werk en Inkomen» is vastgesteld. • Werkzaamheden Steunpunt Keten-samenwerking Suwi zijn afgerond met productie Suwi-wegwijzer. • Internettekst over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden wordt later opgeleverd dan gepland. • Producten ter ondersteuning gemeenten zijn verschenen

7.4 Cliëntenparticipatie

7.4.1 Terugblik

Landelijke cliëntenraad

Op 21 mei 2003 heeft de eerste jaarlijkse conferentie van de Landelijke cliëntenraad (LCR) plaatsgevonden, waarbij zo'n 400 cliënten aanwezig waren. In het ochtendgedeelte werden lezingen uitgesproken en tijdens het middagedeelte waren er workshops over o.a. de regie bij de cliënt en de vormgeving van cliëntenparticipatie. Tevens bestond de mogelijkheid een informatiemarkt te bezoeken, waar cliëntenorganisaties en (gemeentelijke) cliëntenraden zichzelf presenteerden. Daar konden ervaringen en best-practices worden uitgewisseld. Aan het einde van de conferentie heeft de Minister de eerste Ab Harrewijn lezing uitgesproken en is aansluitend de Cliënt-in-beeld prijs uitgereikt aan de Cliëntenraad werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden Noord-West Friesland.

De afgevaardigden van UWV, CWI en SVB zijn toegetreden tot de LCR. In de voorlopige samenstelling hadden niet het wettelijk voorgeschreven aantal van 6 landelijke organisaties, maar 9 landelijke organisaties een zetel in de LCR.

Op 12 augustus 2003 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de Minister en de Landelijke cliëntenraad (LCR). Tijdens dit overleg is onder meer gesproken over het advies van de LCR inzake de werkherkansingsadviseur en het persoonsgebonden reïntegratiebudget.

Cliëntenparticipatie bij UWV, CWI, SVB en gemeenten

Zie voor de voortgang van cliëntenparticipatie bij het UWV, de CWI en de gemeenten de betreffende hoofdstukken (respectievelijk hoofdstuk 4, 5 en 6). De cliëntenraad bij de SVB adviseert inmiddels gevraagd en ongevraagd aan de Raad van bestuur SVB. De afvaardiging van twee leden aan de Landelijke cliëntenraad heeft plaatsgevonden.

In juni zijn de resultaten van het laatst gehouden klanttevredenheids-onderzoek SVB bekend gemaakt. De SVB heeft de klanttevredenheid ten aanzien van de telefonische dienstverlening, schriftelijke dienstverlening, face-to-face dienstverlening en e-mail dienstverlening gemeten. Dit is gebeurd aan de hand van een 5-punt schaal, waarbij 3,3 of hoger goed is, een score van 2,8 tot en met 3,2 voldoende is en een score van 2,7 of lager onvoldoende is. De telefonische dienstverlening (cijfer: 3,1) is verbeterd ten opzichte van 2001, al is de gewenste concernnorm nog niet gehaald. In de afgelopen anderhalf jaar is vooral de wachttijd sterk verbeterd. Bij de schriftelijke dienstverlening (cijfer: 3,1) is bij de AOW sprake van een sterke verbetering, maar bij de AKW en Anw zit deze nog niet op het gewenste niveau. Vooral ten aanzien van de Anw moeten er nog wat inspanningen worden verricht om de dienstverlening te verbeteren. Op het onderdeel face-to-face dienstverlening (cijfer: 3,5) scoort de SVB onverminderd goed. Klanten beoordelen zowel de ontvangst aan de receptie als de wachttijd als goed. Ten aanzien van de e-mail dienstverlening (cijfer: 3,0) komt het resultaat nog niet overeen met de concernstreefwaarde. Dit wordt voornamelijk verklaard doordat veel e-mails nog worden doorgestuurd naar de back office, alwaar de vraag schriftelijk wordt afgehandeld.

7.4.2 Vooruitblik

Landelijke cliëntenraad

In het overleg tussen de minister en de LCR van 12 augustus jl. is er gesproken over de betrokkenheid van cliënten bij reïntegratie en over de mogelijkheid maatwerk te leveren aan cliënten. De minister heeft met de LCR afgesproken om de mogelijkheden van de positionering van een werkherkansingsadviseur in de uitvoeringsstructuur te verkennen. Het UWV en de VNG zullen betrokken worden bij de verkenning, welke naar verwachting in november zal worden afgerond. Ook is met de LCR afgesproken dat bekeken zal worden of nog andere elementen van vraagsturing versterkt dan wel geïntroduceerd kunnen worden in de uitvoering.

Binnen de LCR zal bekeken worden welke landelijke organisaties terug zullen treden om de het aantal vertegenwoordigers terug te brengen van 9 naar het wettelijk aantal van 6.

Planning cliëntenparticipatie

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
Projecten «De Klant Centraal»		Aanbevelingen van projecten «De Klant Centraal» mogelijk vertaald in plannen uitvoerders.	Eindresultaat overgedragen aan de LCR.
Informatiefunctie in bedrijfsverzamelgebouw (motie Noorman)		Laagdrempelige informatievoorziening voor cliënten voor handen in bedrijfsverzamelgebouw of CWI-vestigingen (uitwerking van het programma ketenresultaten).	Creëren van laagdrempelige informatiefunctie in bvg opgenomen als actie in programma ketenresultaten 2003–2004.
Landelijke Cliëntenraad (LCR)		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. Rol LCR in ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek. Verkenning werkherkansingsadviseur afgerond. Aantal vertegenwoordigers landelijke organisaties teruggebracht van 9 naar 6.	Alle in de wet genoemde partijen toegetreden tot de LCR. Jaarlijkse conferentie heeft plaatsgevonden. Ab Harrewijn lezing is uitgesproken en Cliënt-in-beeld prijs uitgereikt. Functieypering werkherkansingsadviseur door LCR opgeleverd en verwerkt in brief aan de Kamer over het onderzoek naar mogelijkheden voor een actieve rol van de cliënt bij reïntegratie. Verkenning toegezegd naar mogelijke positionering werkherkansingsadviseur in uitvoeringsstructuur.
Cliëntenraad SVB (zie voor cliëntenraden UWV, CWI en gemeenten resp. hfd. 5, 6, 7)		Cliëntenraden brengen onder meer adviezen uit aan bestuursorganen.	Cliëntenraad SVB is operationeel. Vertegenwoordigers voor LCR zijn verkozen.

8. Raad voor Werk en Inkomen

Op 8 juli 2003 heeft de RWI het Beleidskader 2003 aangeboden. De kabinetsreactie daarop wordt op Prinsjesdag aan de Tweede Kamer verzonden.

De RWI heeft de conceptbegroting voor 2004 ingediend. De Minister zal het definitieve budget uiterlijk 1 december 2003 vaststellen. De RWI heeft ook de tweede kwartaalrapportage aan de Minister toegestuurd. Van de Stimuleringsregeling Vacaturevervulling door Werklozen en met werkloosheid bedreigde Werknemers (SVWW) zijn aan het eind van het tweede kwartaal van 2003 25 aanvragen toegekend en zijn nog 16 aanvragen in behandeling. De SVWW is beëindigd. Met de RWI is afgesproken dat de derde tranche van 2003 niet meer wordt opengesteld. Het subsidieplafond voor 2003 is verlaagd van € 78 miljoen naar € 54,2 miljoen. (Stcrt. 29 augustus 2003, nr. 166, p. 9 en 19).

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

Ter toelichting op het hierna opgenomen schema zij nog het volgende opgemerkt.

In de kolom «Ambitie per 1 januari 2006» is bij beleidskader RWI «p.m.» ingevuld. Dit houdt verband met de evaluatie van de taken van de RWI, waarover de Tweede Kamer bij brief van 4 juli 2003 (Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 79) is geïnformeerd.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
Beleidskader RWI	p.m.	Reactie op beleidskader over jaar 2003 (regulier)	n.v.t.
Stimuleringsregeling RWI	Uitfinanciering lopende projecten.	Per 1 september 2003 beëindigd	25 aanvragen toegekend, 16 in behandeling

9. Reïntegratiemarkt

9.1 Terugblik (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)

Resultaten aanbestedingsprocedure UWV 2001 en 2002

UWV heeft de doelstelling voor het contractjaar 2001 – 35 procent plaatsing gemiddeld voor AG en WW – op 1 juli 2003 bereikt (Persbericht UWV 16 juli 2003). Dit percentage kan nog verder stijgen, omdat op dat moment nog 16 000 trajecten uit dit contractjaar liepen. 25 500 trajecten zijn inmiddels zonder resultaat beëindigd. Gezien de maximale looptijd van de contracten (2 jaar) zullen de laatste trajecten op 1 april 2004 worden beëindigd.

Over het contractjaar 2002, dat loopt van 1 april 2002 tot 1 juli 2003, is UWV minder positief. UWV constateert een terugloop in het aantal plaatsingen van ca. 25 procent minder gemiddeld per kwartaal. Dit wordt geweten aan de teruglopende arbeidsmarkt. Voor het op 1 juli jl. gestarte contractjaar 2003 verwacht UWV dat het meer inspanning zal vergen om de verhoogde plaatsingsdoelstelling van 40 procent te halen, omdat duurzame plaatsing van een cliënt moeilijker te realiseren is. Het UWV heeft dit contractjaar over 4 aanbestedingsronden verspreid.

Uitkomsten van de 1e aanbesteding 2003 (contracten per 1 juli 2003)

UWV heeft door middel van een Quick Scan de resultaten van de 1e aanbesteding 2003 geëvalueerd. De Tweede Kamer is hierover bij brief van 28 mei jl. (Kamerstukken II, 26 448, nr. 71) geïnformeerd. Uit deze evaluatie blijkt, dat aan 14 bedrijven een opdracht is verstrekt. Zeven van de gecontracteerde bedrijven zijn nieuwe toetreders. Ongeveer 60 procent van de nieuwe trajecten zal op basis van no cure no pay worden ingezet, 40 procent (de moeilijkere doelgroepen) zal op basis van no cure less pay van start gaan.

Gegeven de uitkomsten van de Quick Scan kon het ingezette beleid worden gehandhaafd. Daarom is in juni 2003 gestart met de tweede aanbesteding 2003 die tot nieuwe contracten per 1 oktober 2003 moet leiden. Uitgangspunt hierbij is, dat het principe van volledige resultaatsfinanciering wordt ingezet voor cliënten van UWV met een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt.

Uitkomsten van de 2e aanbesteding 2003 (contracten per 1 oktober 2003)

Bij de tweede aanbesteding van het contractjaar 2003 per 1 oktober 2003 is gebleken dat er ruim voldoende aanbieders zijn. UWV heeft op de aanbesteding ruim 400 offertes ontvangen. De aanbesteding betreft een relatief gemakkelijke doelgroep WW-gerechtigden, namelijk ontslagwerklozen fase 2, ontslagwerklozen fase 3/4 en ontslagwerklozen boven 50 jaar. Het gaat hierbij om ruim 18 500 trajecten, waarvan minimaal 7 400 cliënten (40 procent, conform prestatie-indicator 2003) naar een duurzame baan moeten worden begeleid. Dit heeft geleid tot één of meer gunningen aan 15 reïntegratiebedrijven, waaronder 7 reïntegratiebedrijven die voor de betrokken doelgroepen nieuw zijn.

De gemiddelde kostprijs per traject (voor de volgens verwachting goed bemiddelbaren op basis van no cure no pay, voor de overigen op basis van no cure less pay) bedraagt € 3400 per geslaagde duurzame plaatsing. Reïntegratiebedrijven krijgen daarop nog een bonus indien de plaatsing ten minste 12 maanden duurt. Dit dwingt de reïntegratiebedrijven bovendien goede nazorg te verlenen. Ondanks de slechter wordende arbeidsmarkt en de toepassing van resultaatfinanciering, is de prijs nauwelijks hoger dan voorheen.

Facilitering opdrachtgevers

Naar aanleiding van het eerste beleidskader RWI (april 2002) heeft de minister aan het RWI een nadere uitwerking gevraagd van het RWI-voorstel om UWV en gemeenten te verplichten informatie over reïntegratietrajecten openbaar te maken. Deze uitwerking wordt in de loop van september 2003 verwacht. In het beleidskader 2003 heeft de RWI voorstellen gedaan op het terrein van de reïntegratiemarkt.

Kwaliteitskeurmerk Borea

Op 1 mei 2003 is de 2e handleiding Borea Keurmerk Reïntegratie verschenen. 12 van de 13 prestatie-indicatoren van het keurmerk zijn inmiddels ingevuld. Tot 1 juni 2003 hebben reïntegratiebedrijven opnieuw de gelegenheid gehad zich aan te melden voor deelname aan het keurmerk. Behalve de 27 bedrijven die reeds in het bezit zijn van het keurmerk hebben zich 32 nieuwe bedrijven voor deelname aan het keurmerk aangemeld. In de loop van het najaar wordt bekend aan hoeveel bedrijven het keurmerk wordt toegekend.

Informatievoorziening reïntegratie

In het tweede half jaar van 2002 is intensief gewerkt aan de operationalisatie van de door UWV beschikbaar te houden basisgegevens met betrekking tot reïntegratie. Hoewel het in de bedoeling lag dit in de vorm van een protocol in de eerste helft van 2003 gereed te hebben, is dit niet gelukt.

Persoonsgebonden reïntegratiebudget

Het kabinet heeft op 1 juli 2003 een brief naar de Tweede Kamer gestuurd over de actieve rol van de cliënt bij reïntegratie (szw0300438). UWV en gemeenten beschikken over voldoende mogelijkheden vanuit de bestaande wet- en regelgeving om maatwerk te leveren. Waar dit nog onvoldoende gebeurt, zal het aspect van maatwerk in de uitvoering versterkt moeten worden. Dit kunnen UWV en gemeenten realiseren binnen de bestaande wet- en regelgeving. Hiermee kiest het kabinet er voor geen aparte landelijke regeling voor een persoonsgebonden reïntegratiebudget in te voeren. Het experiment met het persoonsgebonden reïntegratiebudget wordt beëindigd.

Gegevensuitwisseling ten behoeve van «no shows»

Bij brief van 11 maart 2003 is aan de Tweede Kamer gemeld dat het UWV periodiek zal gaan rapporteren over het aantal ontvangen meldingen bij het niet voldoende meewerken aan reïntegratie evenals de vraag of dit heeft geleid tot het opleggen van een sanctie.

De gegevensuitwisseling ten behoeve van «no shows» wordt per 1 september 2003 uitgebreid. Dan treedt een wijziging van het Besluit SUWI in werking, waarmee geregeld wordt dat de reïntegratiebedrijven niet alleen op verzoek maar ook uit eigen beweging gegevens over de mate van medewerking moeten verstrekken aan UWV.

Evaluatie Besluit Starterskrediet Arbeidsgehandicapten

In het Algemeen Overleg van 4 december 2002 over de vierde voortgangs-

rapportage SUWI is aan de hand van het eindrapport van onderzoeksbureau Research voor Beleid het Besluit Starterskrediet Arbeidsgehandicapten (BSA) geëvalueerd. De conclusie was dat er – gezien de geringe omvang van het aantal aanvragen bij UWV – alle aanleiding was te bezien of de uitvoering van deze regeling samengevoegd kon worden met het Besluit bijstand zelfstandigen, dat door de gemeenten wordt uitgevoerd. Inmiddels wordt met het UWV en een aantal gemeenten overlegd over de overdracht van de uitvoering van het BSA via een mandateringsconstructie en een pilot in twee of drie gemeenten. Uiteindelijk moet er een landelijk dekkend netwerk van (ca. 15 à 20) gemeenten komen om de hele uitvoering over te nemen.

9.2 Vooruitblik (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)

Aanbestedingsprocedure 2003

In oktober 2003 start de derde aanbesteding en in januari 2004 de vierde en laatste uit het contractjaar 2003. Gezien de uitkomst van de Quick Scan bij de 1e aanbesteding en de ervaringen bij de tweede aanbestedingsronde wordt een nieuwe Quick Scan niet nodig geacht. Wel zal UWV eind 2003 door een onafhankelijk bureau onderzoek laten doen naar de effecten van het nieuwe beleid met betrekking tot marktwerking en resultaatfinanciering op de aanbestedingsprocedure. Die rapportage zal nog in het voorjaar van 2004 aan de Tweede Kamer worden aangeboden. De bevindingen zullen gebruikt worden als input voor de vaststelling van het bestek van de aanbestedingsprocedure 2004.

Facilitering opdrachtgeverschap

De ervaringenbank kan vanaf begin 2004 gerealiseerd worden: de informatie komt beschikbaar op het niveau van reïntegratiebedrijven. Vanzelfsprekend wordt deze informatie regelmatig geactualiseerd. Naar aanleiding van het binnenkort te verwachten advies van de RWI met betrekking tot de vormgeving van transparantie, zal het kabinet in de loop van het najaar een standpunt innemen.

Kwaliteitskeurmerk Borea

Een derde ronde aanmelding moet voor 1 december 2003 plaatsvinden. Tevens geeft Borea in tweede helft van dit jaar invulling aan de laatste nog ontbrekende prestatie-indicator van het keurmerk, namelijk de toegevoegde waarde per interventie.

Informatievoorziening reïntegratie

Vooralsnog verwacht SZW komend najaar het protocol beleids- en verantwoordingsinformatie alsnog te kunnen vaststellen. Daarnaast worden met UWV afspraken gemaakt over de periodiek te leveren statistische (verantwoordings- en beleids)informatie. Uitgangspunten daarbij zijn het Model Verantwoording UWV en het jaarplan UWV 2003.

Opdrachtgeverschap reïntegratie 2e spoor

Uit oogpunt van doelmatigheid wordt per 1 september 2003, mede op verzoek van UWV, de subsidieregeling (basis- en plaatsingssubsidie) aangepast voor werkgevers die een arbeidsgehandicapt geworden werknemer buiten het eigen bedrijf willen herplaatsen. De wijziging heeft onder meer betrekking op het begrenzen van de subsidiabele bedragen, op het beperken van de mogelijkheid om buiten het eigenlijke traject om subsidie te verkrijgen voor andere trajectonderdelen dan in het trajectplan is aangegeven en op het opnemen van een begroting bij de subsidieaanvraag. UWV heeft momenteel nog geen informatie over aantallen gevallen waarin basis- respectievelijk plaatsingssubsidies zijn verleend, noch over de hoogte van de subsidies.

Evaluatie Besluit Starterskrediet Arbeidsgehandicapten

Volgens de huidige planning zal op 1 november a.s. in twee gemeenten worden gestart met een pilot voor nieuwe gevallen, terwijl op 1 januari 2004 de overige gemeenten van start moeten gaan. Op of omstreeks 1 april 2004 zouden ook alle lopende gevallen moeten overgaan naar de gemeenten. Gegeven de beperkte samenhang met SUWI blijft dit onderwerp verder buiten beschouwing.

Planning Reïntegratiemarkt

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003
Aanbestedingsprocedure UWV	Ontwikkeling naar een transparante markt, volledige resultaatfinanciering, waarvan 70% op basis van no cure no pay, 40% duurzame plaatsingen AG, 60% duurzame plaatsingen WW	2 aanbestedingen in het contractjaar 2003, leidend tot 30% duurzame plaatsingen AG, 40% duurzame plaatsingen WW	Aanbesteding voor het jaar 2003, inclusief aanscherping begrip duurzame plaatsing
Facilitering opdrachtgevers	Publieke prestatiebenchmark operationeel (start per 1-1-2005)	<ul style="list-style-type: none">• Ervaringenbank operationeel op niveau van reïntegratiebedrijven• Nader voorstel RWI m.b.t. publieke prestatiebenchmark en voorbereiding gegevensuitvraag	<ul style="list-style-type: none">• Start implementatie ervaringenbank• Haalbaarheidsstudie ervaringenbank gereed; RWI gevraagd om voor 1 juli met een voorstel te komen• Voorlichtingsbijeenkomst MKB
Keurmerk	Breed draagvlak bij opdrachtgevers en reïntegratiebedrijven voor het keurmerk	Een aanzienlijke groep bedrijven voert het keurmerk	Enkele reïntegratiebedrijven hebben keurmerk
Notitie marktwerking	Evaluatie effectiviteit resultaatfinanciering en marktwerking in 2005		
Opdrachtgeverschap reïntegratie 2e spoor			Werkgever krijgt verantwoordelijkheid voor reïntegratie 2e spoor
Persoonsgebonden reïntegratiebudget		De experimenten worden afgerond.	Evaluatierapport is op 1 juli 2003 aan de Tweede Kamer aangeboden.
Informatievoorziening reïntegratie		<ul style="list-style-type: none">• Gegevens uit informatiesysteem MIR• Reguliere rapportagesVerkrijgen van voldoende inzicht in aantallen en hoogte basis- en plaatsings-subsidies	Implementatie verbeteringen van registratie van reïntegratie door het UWV (voortkomend uit evaluatie reïntegratiemonitor) <ul style="list-style-type: none">• Reguliere rapportages

10. Handhaving en fraudebestrijding

10.1 Terugblik

Integrale rapportage handhaving

In het Algemeen Overleg over Handhaving op 26 maart 2003 heeft de Kamer laten weten voortzetting van de «Integrale Rapportage Handhaving» op prijs te stellen. Naar aanleiding van het verzoek van de Kamer heeft de staatssecretaris toegezegd dat de jaarlijkse opstelling van de «Integrale Rapportage Handhaving» zal worden voortgezet zolang dit noodzakelijk is. Op basis van onder meer de jaarverslagen 2002 van UWV, SVB en CWI wordt thans gewerkt aan de Integrale Rapportage SZW over 2002.

UWV

In het eerste en tweede kwartaalverslag 2003 heeft UWV verslag gedaan over de uitvoering van de handhavingsmaatregelen die zijn aangekondigd in het Handhavingsprogramma SZW 2003–2006. Deze maatregelen zijn conform het tijdpad van het Handhavingsprogramma gestart. Een belangrijk aantal van deze maatregelen kent een doorlooptijd tot 2006.

CWI

In het tweede kwartaalverslag rapporteert CWI over de voorbereiding om te komen tot een (meer) geïntegreerde aanpak van de verschillende geplande en lopende projecten op het terrein van fraudebestrijding. (Zie vooruitblik.)

Verbetering M&O-beleid

Op verzoek van SZW heeft UWV een Verbeterplan Handhaving 2002–2003 toegezonden. Daaruit blijkt welke acties UWV heeft gestart en zal starten naar aanleiding van de bevindingen van IWI (rapport «De sociale verzekeringen 2001»). De verschillende maatregelen heeft UWV opgenomen in zijn jaarplan 2003 en in zijn meerjarenbeleidskader Handhaving. In het verbeterplan is door UWV ook de stand van zaken weergegeven. In een reactie aan UWV heeft SZW laten weten, dat blijvende aandacht voor de verbeteringen in de opzet en uitvoering van het M&O-beleid binnen UWV noodzakelijk is. Daarbij is het van belang dat in het verleden geconstateerde tekortkomingen bij de uitvoeringsinstellingen worden doorvertaald naar duurzame verbetermaatregelen voor UWV. Over de uitvoering van het verbeterplan heeft UWV in het eerste en tweede kwartaalverslag 2003 gerapporteerd.

Samenwerking en aansturing sociale recherche bij gemeenten

De subsidieregeling stimulering samenwerkingsverbanden opsporing gemeenten is bijgesteld en is in mei 2003 opnieuw gepubliceerd. Op 1 augustus 2003 konden de laatste aanvragen door gemeenten worden ingediend. In totaal zijn 24 aanvragen ingediend.

SIOD

De SIOD is per 1 januari 2002 gestart. Thans is de eerste opbouwfase afgerond en staat de SIOD op de rails. De aanpak van zware, georganiseerde criminaliteit op het SZW terrein heeft mede vorm gekregen door het afronden van enkele grote onderzoeken met internationale aspecten door de SIOD.

De SIOD heeft in het eerste halfjaar van 2003, 126 fraudemeldingen ontvangen (132 fraudemeldingen over héél 2002).

In de eerste helft van 2003 heeft het Regionaal Fraudeloket (RFL) na analyse 85 fraudemeldingen retour gezonden naar de melder (indien bekend). Per 31 juli 2003 waren nog 36 fraudemeldingen in onderzoek bij het RFL. De SIOD heeft 23 opsporingsonderzoeken gestart in de periode 1 januari 2003 tot en met 31 juli 2003. In diezelfde periode zijn 15 opsporingsonderzoeken afgerond. Per 31 juli 2003 waren bij de SIOD 31 opsporingsonderzoeken operationeel.

Implementatie samenloopapplicatie Inlichtingenbureau

Per 1 april 2003 zijn alle 489 gemeenten aangesloten op het landelijke systeem van het Inlichtingenbureau (zie hoofdstuk 7.2). Het systeem vergelijkt gegevens van bijstandsccliënten bij GSD-en, de Belastingdienst, 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.

10.2 Vooruitblik

Integrale Rapportage handhaving

Eind 2003 zal de «Integrale Rapportage Handhaving» over 2002 worden afgerond en aan de Kamer gezonden.

UWV

Met betrekking tot de bestrijding van identiteitsfraude stuurt SZW aan op een realisatie in 2003 van de maatregelen die zijn aangekondigd in het Handhavingsprogramma van SZW. Op basis van de verantwoording (o.m. de kwartaalverslagen) zullen de door het UWV bereikte resultaten worden beoordeeld in samenhang met het handhavingsbeleid van UWV. Daarnaast zal SZW via de jaarplancyclus van het UWV erop aansturen dat het handhavingsprogramma van SZW in 2004 door het UWV verder wordt uitgevoerd.

CWI

In het derde kwartaal worden samen met een aantal gemeenten pilots gestart om het (gemeentelijk) concept Hoogwaardig handhaven verder uit te werken en te implementeren bij CWI. Ter uitvoering van de maatregelen uit het Handhavingsprogramma van SZW start CWI ook in het derde kwartaal met met de deskundigheidsbevordering van medewerkers op de CWI's.

Verbetering M&O-beleid

UWV zal de komende tijd het Verbeterplan Handhaving 2002–2003 verder uitvoeren en over de voortgang rapporteren in zijn kwartaalverslagen en in zijn jaarverslag over 2003. Daarnaast zal UWV in zijn jaarplan 2004 zijn voornemens op dit terrein kenbaar maken.

Samenwerking en aansturing sociale recherche bij gemeenten

Het implementatietraject om een landelijk dekkend netwerk van gemeentelijke samenwerkingsverbanden voor de opsporing tot stand te brengen is in volle gang. Doel is om dit landelijk netwerk per 1 januari 2004 gerealiseerd te hebben.

SIOD

De SIOD streeft ernaar eind 2003, 65 onderzoeken te hebben afgerond met een proces-verbaal. Daarvan liggen 20 onderzoeken op het terrein van zwarte fraude, 20 onderzoeken op het terrein van werkgeversfraude, 25 onderzoeken op het terrein van identiteitsfraude.

Daarnaast zullen in 2003 volgens planning 28 analyserapporten worden afgerond en 70 digitale onderzoeken worden verricht.

Evaluatie van de eerste fase van de SIOD-pilot identiteitsfraude zal eind 2003 plaatsvinden. Ook zal in de loop van 2003 het expertisecentrum malafide intermediairs verder worden opgebouwd.

Per 1 april 2005 zal de SIOD zijn beoogde omvang van 326 fte bereiken.

Implementatie samenloopapplicatie Inlichtingenbureau/Bouw sectorloket Inlichtingenbureau

Voordat het Inlichtingenbureau de gegevensuitwisseling tussen CWI, UWV en GSD-en volledig kan ondersteunen, is het noodzakelijk dat het huidige systeem wordt uitgebreid als sectorloket. De start van de nieuwbouw van het systeem bij het Inlichtingenbureau is gepland voor 1 januari 2004 na afronding van de Europese aanbesteding.

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 elek-

tronisch berichten tussen gemeenten en SUWI-partijen te ondersteunen. De ambitie is om per 1 januari 2005 de gegevensuitwisseling tussen CWI en gemeenten betreffende de intake informatie elektronisch te ondersteunen via het Inlichtingenbureau.

In voorbereiding op de realisatie van nieuwe gegevensuitwisselingen in het kader van fraude zal er in de tweede helft 2003 een verkennend onderzoek worden verricht naar de haalbaarheid en opzet van gegevensuitwisseling tussen gemeenten en Justitie en de Zorgverzekeraars via het Inlichtingenbureau. Het SZW beleid ten aanzien van de rol van het Inlichtingenbureau tot 2006 zal dit jaar verder worden uitgewerkt.

Planning Handhaving en fraudebestrijding

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003, inclusief eventuele maatregelen
Integrale Rapportage Handhaving		Integrale Rapportage handhaving 2002 in december naar Kamer	Op basis van o.m. de jaarverslagen 2002 van CWI, SVB en UWV wordt de Integrale rapportage 2002 voorbereid.
M&O-beleid	Een toereikend handhavingsbeleid bij UWV, inclusief een toereikend M&O-beleid verankerd in de nieuwe uniforme werkprocessen UWV	Realisatie van de verbetermaatregelen handhaving UWV	UWV voert de maatregelen, conform zijn verbeterplan handhaving uit en heeft daarover gerapporteerd in zijn 1e en 2e kwartaalverslag.
Samenwerkingsverbanden		Realisatie landelijk dekkend netwerk van gemeentelijke samenwerkingsverbanden (1 januari 2004) Tot 1 augustus 2003 beroep op stimuleringsregeling samenwerking mogelijk	Er zijn 24 aanvragen voor de subsidie ontvangen.
SIOD	Jaarlijks 60–100 onderzoeken onderhanden Per 1 april 2005 zal de SIOD zijn beoogde omvang van 326 fte bereiken.	Jaarlijks 60–100 onderzoeken onderhanden	<ul style="list-style-type: none"> • 126 fraudemeldingen ontvangen door de SIOD. • 15 onderzoeken afgerond. • 31 lopende opsporingsonderzoeken. • 85 fraudemeldingen zijn retour gezonden aan de melder. • In 36 fraudesignalen loopt nog een onderzoek van het Regionaal Fraudeloket (RFL).
Inlichtingenbureau	<ul style="list-style-type: none"> • Generiek mechanisme verwerking berichten door het IB • Gerealiseerde nieuwe informatie-stromen tussen gemeenten met Justitie en Zorgverzekeraars via het IB • Gerealiseerde gegevensuitwisseling in het kader van SUWI tussen gemeenten en CWI, UWV 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie Inlichtingenbureau. • Vooronderzoek uitbreiding samenloop met detectiefraude in kader van detentie afgerond. • Integrale beleidsontwikkeling Inlichtingenbureau tot 2006. • Nieuwbouw sectorloket opgestart (Europese aanbestedingsprocedure afgerond) 	<ul style="list-style-type: none"> • IWI heeft in vervolgrapportage geconcludeerd dat in voldoende mate aan de zes gestelde voorwaarden is voldaan door IB. • Conclusie IB: de samenloopapplicatie is uitrolbaar mits op gecontroleerde wijze en zonder functionele aanpassingen. • Per 1 januari 2003 waren er in totaal 236 gemeenten aangesloten. Laatste stand: per 1 april 2003 zijn alle gemeenten aangesloten

11. Doelmatigheid en doeltreffendheid

11.1 Algemeen

Op 21 mei 2003 (Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 69) zijn de jaarstukken 2002 van UWV, CWI, SVB, BKWI en IB en het oordeel van de bewindslieden daarover, aan het Parlement aangeboden. Op het tijdstip van aanbidding van de stukken aan het Parlement diende IWI nog een oordeel uit te spreken over de verantwoording van CWI. Dit is inmiddels gebeurd. Het Parlement is hierover geïnformeerd per brief van 28 augustus 2003 (szw0300541).

Zes weken na afloop van het eerste kwartaal hebben de SUWI-organisaties hun eerste kwartaalverslag 2003 bij de Minister ingediend. In dit verslag leggen de organisaties verantwoording af over de tot dan toe bereikte resultaten en over de voortgang van de in het jaarplan gemaakte afspraken. De kwartaalverslagen zijn, vergezeld van het oordeel van de Minister, op 19 juni 2003 aan het Parlement aangeboden (szw0300388). De kwartaalverslagen zijn een belangrijke bron voor aan- en bijsturing van de SUWI-organisaties. Om hieraan vorm te geven dient het kwartaalverslag voldoende informatief te zijn. Op dit terrein is de afgelopen tijd vooruitgang geboekt. Het doel is om uiteindelijk te komen tot een bestuurlijke verantwoording die het vertrouwen geeft dat problemen worden onderkend en opgepakt. Hierbij dient het model verantwoording en controle als leidraad.

De SUWI-organisaties hebben medio augustus 2003 het tweede kwartaalverslag bij de Minister ingediend. Deze kwartaalverslagen worden gelijktijdig met deze rapportage aan het Parlement aangeboden.

Rond 1 juli 2003 hebben CWI, SVB, BKWI en UVW het concept-jaarplan 2004, het concept-meerjarenbeleidsplan 2005–2008 en de bijbehorende begrotingen ingediend.

11.2 Prestatie-indicatoren

In de vijfde voortgangsrapportage is reeds het belang van het instrument prestatie-indicatoren aangegeven. In de «mei-brief 2004» is richting gegeven aan de ontwikkeling van de prestatie-indicatoren. De definitieve prestatie-indicatoren komen terug in de jaarplannen 2004 van de verschillende uitvoeringsorganisaties. Het instrument van verantwoording, waarvan de prestatie-indicatoren deel uitmaken, zal in overleg met de ZBO's verder worden geoptimaliseerd. Daar waar nodig zullen indicatoren in de komende jaren worden geactualiseerd.

11.3 Financieel beheer

In 2002 is geconstateerd dat het financieel beheer van CWI en UWW nog in ontwikkeling is. Beide organisaties hebben een risico-analyse laten uitvoeren door KPMG respectievelijk Ernst en Young (zie hoofdstuk 4 en 5).

Door het UWW zijn verbetermaatregelen getroffen en gepland. Het UWW heeft een nul-plus-één meting laten uitvoeren waaruit blijkt dat er belangrijke voortgang is geboekt met het op orde krijgen van de organisatie en het beheersen van alle geïdentificeerde risico's beheerst (szw0300388).

In het najaar van 2002 is in opdracht van de Raad van bestuur CWI een extern onderzoek uitgevoerd naar het financieel beheer van CWI. In vervolg op dit onderzoek zijn door de Raad van bestuur van CWI ingrijpende maatregelen genomen om de financiële administratie en de financiële sturing in de organisatie op het gewenste niveau te brengen. In een groeitraject worden een drietal te bereiken plateaus ter verbetering van het financieel beheer gedefinieerd. Het eerste plateau (Administratie op orde), is gericht op het aansluiten van het financieel beheer op het organisatiemodel en het technisch in orde brengen van de administratie. CWI meldt dat dit plateau in maart 2003 is bereikt. Het tweede plateau (Organisatie op orde), dat gericht is op verbetering van de allocatie van middelen en verbeteren van inzicht op basis van adequate planning, is volgens CWI in mei 2003 bereikt. In september 2003 zal het bereiken van het tweede plateau worden geëvalueerd. Inmiddels is CWI bezig met het ontplooiën van activiteiten ten behoeve van het bereiken van het derde

plateau (VBTB proof). Het derde plateau is gericht op de verbetering van financiële beheersing (resulterend in routinematige prestatie meting en sturing).

Planningsoverzicht doelmatigheid en doeltreffendheid

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2004	Realisatie per 1 juli 2003, inclusief eventuele maatregelen
Verantwoording en controle	Modellen volledig ingevoerd	Zo volledig mogelijk invoering modellen verantwoording en controle	Model BKWI/IB per 31-3 gereed. Met RWI vindt nog overleg plaats over de wijze van verantwoorden. Model CWI, UWV, SVB bij jaarverantwoording 2002 grotendeels toegepast.
Prestatie-indicatoren	Volledige set indicatoren die voldoen aan streefwaarden	Prestatie-indicatoren vastgesteld en opgenomen in jaarplan 2004	Eerste set indicatoren opgenomen in jaarplannen 2003. Opstelling aangescherpte set indicatoren per 1-4-2003
Financieel beheer	Financieel beheer op orde	Financieel beheer op orde	CWI bereikt 2e plateau
Risico-analyse UWV	Minimaliseren risico's UWV	Aanpak risico's totstandkoming UWV	Risico's onder controle
Risico-analyse CWI	Minimaliseren risico's CWI	Aanpak risico's CWI	2e plateau bereikt in september-evaluatie

12. Financiële aspecten

12.1 Uitvoeringskosten

Voor het UWV is in 2003 een bedrag beschikbaar van € 1762,2 miljoen. Dit bestaat uit een regulier budget van € 1588,7 miljoen en een vergoeding voor migratie- en transformatiekosten van € 173,5 miljoen. Het definitieve budget voor de transformatiekosten is afhankelijk gesteld van het transformatieplan 2002–2005 en is vrijgegeven. Op basis van het eerste en tweede kwartaalverslag is de verwachting dat UWV binnen het beschikbare budget zal blijven.

In 2003 is aan CWI een budget toegekend van € 345 miljoen. Dit budget is verstrekt voor de uitvoering van de reguliere activiteiten (€ 297,3 miljoen), transformatieprojecten (€ 40,2 miljoen) en handhavingsactiviteiten (voor in totaal € 7,5 miljoen). Daarnaast zal CWI voor een bedrag van € 21 miljoen aan uitgestelde reguliere activiteiten 2002 uitvoeren. Deze activiteiten, die gepland waren in 2002, worden gefinancierd uit een bestemmingsfonds dat ten laste van het batig saldo 2002 is gevormd. Uit een ander bestemmingsfonds, dat eveneens is gevormd ten laste van het batig saldo 2002, zal CWI uitgestelde transformatieprojecten voor een bedrag van € 20 miljoen uitvoeren. Deze projecten, die gepland waren in 2002, konden minder snel worden gerealiseerd dan verwacht. Per 1 januari 2002 is CWI op grond van de Wet SUWI als zelfstandig bestuursorgaan van start gegaan. In de Tweede Kamer is bij de behandeling van de Wet SUWI afgesproken dat CWI met een schone lei zou beginnen. CWI kan in dit kader een bedrag van € 67,6 miljoen ten laste van de boedel Arbeidsvoorziening brengen. Het betreft extra kosten voor de periode 2002–2006. In 2003 verwacht CWI in verband hiermee een bedrag van € 26 miljoen te declareren bij de minister.

Voor het BKWI, dat organisatorisch is ondergebracht bij CWI, is in 2003 een budget beschikbaar gesteld van € 6,2 miljoen voor de reguliere activiteiten. Voor de projecten ten behoeve van de projectmatige doorontwikkeling van Suwinet is in eerste instantie een bedrag van € 8 miljoen

in 2003 ter beschikking gesteld. Gedurende het jaar werd geconstateerd dat de projecten minder snel konden worden gerealiseerd dan oorspronkelijk werd verwacht. Om die reden is een bedrag van € 3,5 miljoen middels een kasschuif doorgeschoven naar het jaar 2004 (€ 1,75 miljoen) en 2005 (€ 1,75 miljoen). Bij de goedkeuring van de definitieve Jaartranche BKWI 2003 wordt ten behoeve van de projecten 2003 het resterende budget van € 4,5 miljoen ter beschikking gesteld. In 2003 zal BKWI eveneens uitgestelde projecten voor een bedrag van € 2,9 miljoen uitvoeren. Deze transformatieprojecten, die gepland waren in 2002, worden gefinancierd uit een bestemmingsfonds, dat is gevormd ten laste van het batig saldo 2002.

Het SVB budget voor 2003 bedraagt € 225,5 miljoen. De verwachting is dat de SVB in 2003 binnen dit budget zal blijven.

Het budget voor RWI voor 2003 is vastgesteld op € 9,5 miljoen, inclusief uitvoeringskosten SVWW en budget voor de Landelijke cliëntenraad. Het uitputtingspercentage van het budget voor de RWI (excl. LCR) is t/m het tweede kwartaal 35 procent.

Voor het Inlichtingenbureau is een totaal budget van € 4,7 miljoen beschikbaar gesteld (€ 4,5 miljoen voor exploitatie en eenmalig € 0,2 voor projecten). Daarnaast is specifiek voor de realisatie van de bouw van het sectorloket in 2003–2004 een budget van in totaal € 3 miljoen voor zowel de bouw als de implementatie bij gemeenten gereserveerd.

De afwikkeling Financieel Beheer VO-SUWI betreft incidentele/transformatiegerelateerde kosten. De transformatiekosten hebben zich al in belangrijke mate in 2001 (met enige uitloop naar 2002) voorgedaan. In 2003 zijn nog niet alle afrekeningen verwerkt, voornamelijk omdat declaraties onvolledig bij het ministerie zijn ingediend. Het totaal financieel belang is maximaal € 13 miljoen. Indien zich geen onverwachte zaken voordoen en geen vertraging ontstaat bij het afwickelen van de verplichtingen, kunnen de werkzaamheden in 2003 worden afgerond, binnen het beschikbare budgettaire kader.

12.2 Subsidiereregelingen

In 2003 zijn er uitgaven gerealiseerd in het kader van de afwikkeling van de Tijdelijke stimuleringsregeling CWI, die tot 1 januari van kracht was, en in het kader van de RPA's en BVG-en.

In het kader van de CWI-regeling wordt voor 2003 nog circa € 1,0 miljoen aan uitgaven verwacht. De CWI-regeling wordt in samenhang met de SWI-regeling afgehandeld. Per samenwerkingverband is bezien welke kosten gemoeid zijn met de opzet van de Centra voor Werk en Inkomen. In veel gevallen blijken de kosten veel lager te zijn uitgevallen dan voorzien. Deze gelden worden teruggevorderd. In 2003 zal naar verwachting in het kader van de SWI en CWI-regeling een bedrag van € 1,0 miljoen worden teruggevorderd.

In 2003 was voor € 24,7 miljoen gereserveerd voor de tijdelijke stimuleringsregeling BVG. Het verlenen van de vervolgsubsidie in 2003 komt langzaam op gang; de verwachting is dat aan het einde van het jaar alle plannen van aanpak zijn ontvangen. Van het budget 2003 is € 14 miljoen overgeheveld naar 2004.

Alle aanvragen voor de subsidie 2003 in het kader van de RPA's 2003 zijn ontvangen en zullen in de tweede helft van 2003 worden uitbetaald. De kosten zullen naar verwachting € 8,9 miljoen bedragen. De Tijdelijke stimuleringsregeling RPA's eindigt op 31 december 2003.

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
CWI Pilots termijnen gegevensaanlevering tussen CWI, gemeenten, UWV (13/12/00) en info over aantal CWI waarbij ICT integraal geregeld is (09/01)	3 leveranciers gaan door naar Proof of Concept, begin september keuze CWI voor 1 leverancier (zie hoofdstuk 5 Zesde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
Informeren over conjunctuurbestendig model CWI (25/06/03)	Injaarplan CWI	december-03
Informeren over jaarcijfers CWI gedurende zomerreces (25/06/03)	Bij brief van 28 augustus 2003 (W&I/PCF/2003/57216)	Afgerond
UWV 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 gestart	oktober-03
Informeren over samenwerking UWV en Belastingdienst (25/06/03)	1 juli is rapport aan Kamer aangeboden (PR.OJ/Walvis/SUB/03/46721)	Afgerond
Gemeenten Nader uitwerken (in Amvb) in welke gevallen gemeenten opdrachtgever reïntegratie worden bij samenloop uitkeringen (gedeeltelijke ABW-uitkering en gedeeltelijke WW- of WAO-uitkering) (07/11/01)	VNG en UWV maken hierover afspraken (ikv programma ketenresultaten)	Afgerond
RWI Informeren over de gevolgen van de voorgenomen opheffing van de RWI na besluitvorming in ministerraad (25/06/03)	Brief van 4 Juli 2003 (AAM/BR/03/51818)	Afgerond
Reïntegratie Evaluatie van de experimenten van het persoonsgebonden budget, uitwerking van «herkansingscoach» door LCR betrekken (04/12/02)	Evaluatie is op 1 juli aan Kamer aangeboden (SV/R&S/03/37277)	Afgerond
Effecten van wijziging Besluit SUWI opnemen in voortgangsrapportage (15/05/03)	Volgende voortgangsrapportage	mei-04
Indien Kamercasuïstiek aanlevert over gesignaleerde problemenreïntegratie mensen met een meervoudige handicap, reageert minister hierop (25/06/03)	Geen casuïstiek aangeleverd	Afgerond
ICT 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 Zesde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
Overzicht van ICT-investeringen door SUWI-uitvoeringsorganisaties in SZW jaarverslag 2003 (19/06/03)	Volgende voortgangsrapportage	mei-04
Bedrijfsverzamelgebouw Waar mogelijk bevorderen vestiging SVB in bedrijfsverzamelgebouw (06/01)	Zie vijfde voortgangsrapportage	Afgerond
Clïënt Visie en ambities van minister tav «menselijke maat» in uitvoering (25/06/03)	Zie hoofdstuk 7.4 cliëntenparticipatie Zesde voortgangsrapportage	Afgerond
Monitoring Wijze waarop gemeenten taken delegeren aan CWI (06/01)	Zie ook hoofdstuk 7.1 Programma ketenresultaten: experimenteerartikel	Voortgaande activiteit
Wijze van samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten (06/01) en overleg met deze organisaties (20/06/02)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7)	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	Nadere uitwerking
Voortgangsrapportages Voortgang van aanbevelingen Berenschot in voortgangsrapportage (20/06/02)	Programma ketenresultaten 2003–2004 (zie hoofdstuk 7)	Voortgaande activiteit
Diversen TK wordt geïnformeerd over eventuele gevolgen Kaderwet zbo's (06/01)	Na aanvaarden Kaderwet zbo's zullen deze consequenties in kaart worden gebracht	Voortgaande activiteit

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
Vindplaats inkomens van bestuurders van zbo's in Staatscourant en in jaarverslag 2003 publiceren van de inkomens (25/06/03)	Zie hoofdstuk 3, Wetgeving Zesde voortgangsrapportage	Afgerond
Rechtmatigheid in kwartaalverslagen (25/06/03)		Afgerond
Betrouwbaarheid van prestatiegegevens in kader van VBTB nav ARK-onderzoek bij jaarverslag SZW (25/06/03)		Voortgaande activiteit
Werkbezoek aan SIOD wordt geregeld (25/06/03)	SIOD naar de Tweede Kamer voor ao over integrale handhavingsrap.	maart-04