

Vergaderjaar 2002–2003

**26 448**

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

**Nr. 58**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 20 september 2002

Hierbij ontvangt u de Vierde Voortgangsrapportage SUWI. De rapportage bevat een bijlage met gedane toezeggingen over de nieuwe uitvoeringsstructuur. Bijgevoegd ontvangt u het rapport van de interne accountantsdienst,<sup>1</sup> waarin een oordeel wordt gegeven over de volledigheid van de gegevens in de voortgangsrapportage.

Bij deze bieden wij u eveneens de rapporten van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) over de CWIntake<sup>1</sup> en de openstaande posten bij het UWV-Gak<sup>1</sup> aan. Mijn oordeel hierover is verwoord in de voortgangsrapportage (hoofdstuk 5 en 6).

Ook ontvangt u gelijktijdig het Controleprotocol en de Modellen Verantwoording van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie Werk en Inkomen (CWI) en de Sociale verzekeringsbank (SVB)(kamerstuk 26 448, nr. 57). Op deze modellen wordt in de voortgangsrapportage (hoofdstuk 12) ook ingegaan.

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

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
M. Rutte

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

<b>Toezegging (+ datum)</b>	<b>Stand van zaken juli 2002</b>	<b>Planning</b>
<b>CWI</b>		
1. Pilots termijnen gegevensaanlevering tussen CWI, gemeenten, UWV (13/12/00) en info over aantal CWI waarbij ICT integraal geregeld is (09/01)	Besluit CWIntake niet verder uit te rollen; nieuwe release van de formulieren zal getest worden op 5-tal locaties, kwaliteitsmetingen vinden plaats Zie hoofdstuk 6 Vierde voortgangsrapportage	Voortgaande activiteit
2. Nagaan of contracten CV Huvema passen in huisvestings- plan (21/2/01)	Concern Arbvo regelt de verkoop van panden; daarbij doen gemeenten het eerste een aanbod met het oog op de vorming van een bedrijfsverzamelgebouw	Afgerond
<b>UWV</b>		
1. Nagaan of het 6 maanden duurt voordat een client door het UWV overgedragen wordt naar reïntegratiebedrijf (20/06/02)	Zie hoofdstuk 5 Vierde voortgangsrapportage	Afgerond
<b>Gemeenten</b>		
1. 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)	Nadere uitwerking van nieuwe artikel 2, lid 5 WIW in concept gereed voor behandeling in ministerraad; voorleggen aan Kamer in oktober	januari-03
2. Nagaan hoe het zit met de overdracht door de Svb van namen van Anw-ers aan gemeenten (20/06/02)	Zie hoofdstuk 7 Vierde voortgangsrapportage	Afgerond
<b>Reïntegratie</b>		
1. Aanscherpen begrip duurzame plaatsing in aanbestedings- procedures (27/09/01)	Overleg met UWV over aanbestedingsprocedure 2003 is opgestart. In door UWV opgesteld kader is begrip duurzame plaatsing aange- scherpt	Afgerond
2. Staatssecretaris beraadt zich over integrale notitie «reïntegratiemarkt» in ontwikkeling (27/09/01)	Het Trendrapport Reïntegratiemarkt is opgeleverd. Integrale notitie in voorbereiding. Zie hoofdstuk 10 Vierde voortgangsrapportage	najaar 2002
3. In voortgangsrapportages wordt een betere informatie- verschaffing gegeven omtrent opdrachtgeverschap reïntegratie (20/06/02)	Zie hoofdstuk 10 Vierde voortgangsrapportage	Afgerond
4. Nagaan of visatie onderdeel van het Keurmerk Borea kan zijn (27/11/01)	Zie hoofdstuk 10 Vierde voortgangsrapportage	Afgerond
<b>ICT</b>		
1. 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, zie hoofdstuk 8, paragraaf ICT en hoofdstuk 6 (CWIntake) Vierde voortgangsrapportage Zie hoofdstuk 8, paragraaf ICT en hoofdstuk 6 (CWIntake) Vierde	Voortgaande activiteit
<b>Clïentenparticipatie</b>		
1. Overleg met cliëntenorganisaties over vormgeving cliëntenparticipatie op decentraal niveau bij CWI en UWV (21/02/01)	Zie hoofdstuk 8, paragraaf Cliëntenparticipatie Vierde Voortgangs- rapportage	Afgerond
<b>Prikkels uitvoeringsorganisaties</b>		
1. Bezien op welke wijze prikkels aan CWI wordt gegeven (20/06/02)	Wordt in de Vijfde voortgangsrapportage op ingegaan	mei-03
2. Infomeren over prestatie-indicatoren (20/06/02)	Prestatie-indicatoren zijn opgenomen in concept- jaarplannen; via jaarplancyclus wordt de Kamer geïnformeerd, Zie hoofdstuk 12 Vierde voortgangsrap- portage	Afgerond
<b>Bedrijfsverzamelgebouw</b>		
1. Laagdrempelige informatievoorziening (motie 33 mw. Noorman) (06/2001 en 20/06/02)	Zie hoofdstuk 8, paragraaf cliëntenparticipatie	mei-03
2. Waar mogelijk bevorderen vestiging SVb in bedrijfs- verzamelgebouw (06/01)		Voortgaande activiteit
Ingaan op deelname UWV in bedrijfsverzamelgebouw (20/06/02)	Zie hoofdstuk 5 Vierde voortgangsrapportage	Afgerond
<b>Monitoring</b>		
1. Wijze waarop gemeenten taken delegeren aan CWI (06/01)	De gemeenten hebben geen taken gedelegeerd aan CWI	Voortgaande activiteit
2. Wijze van samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten (06/01) en overleg met deze organisaties (20/06/02)	Aantal SNO's tussen CWI en gemeenten voor 2002 nog sluiten Overleg met VNG en CWI heeft plaatsgevonden en geleid tot circulaire samenwerking CWI-Gemeenten. Zie verder hoofdstuk 5, 6, 7 en 8 Vierde voortgangsrap- portage	Voortgaande activiteit

<b>Toezegging (+ datum)</b>	<b>Stand van zaken juli 2002</b>	<b>Planning</b>
<b>Evaluatie</b> 1. Na een jaar worden de afspraken met VNG over uitbesteding reïntegratie geevalueerd (06/01)	Meenemen in evaluatie SUWI	Afgerond
<b>Arbeidsvoorzieningsorganisatie</b> 1. Kwartaalrapportages Arbvo ter info naar TK voor begrotingsbehandeling (09/01) 2. TK ontvangt voor 01/01/2002 liquidatiebelans, jaarrekening 2000, toerekening naar bedrijfsonderdelen Arbvo (09/01)	Rapportage 4e kwartaal i.s.m. jaarrekening 2001 Jaarrekening 2001 begin 2003	begin 2003
<b>Voortgangsrapportages</b> 1. TK ontvangt ook in 2002 voortgangsrapportages groot project (09/01) 2. Voortgang van aanbevelingen Berenschot in voortgangs- rapportage (20/06/02)	Vierde voortgangsrapportage Zie aparte paragrafen risicobeheersing in hoofdstuk 5 UWV, 6 CWI 7 Gemeenten en 8 Samenwerking Kolommen, paragraaf ICT	TK bepaalt Voortgaande activiteit
<b>Diversen</b> 1 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

# Vierde voortgangsrapportage

## SUWI

Inhoudsopgave	Pagina	Inhoudsopgave	Pagina
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>	<b>8. Samenwerking kolommen</b>	<b>29</b>
1.1 Algemeen	5	8.1 ICT	29
1.2 Verantwoordingsstijdvak	5	8.2 Communicatie	31
1.3 Doel en opzet van deze rapportage	5	8.2.1 Terugblik	31
1.4 Leeswijzer	8	8.2.2 Vooruitblik	32
<b>2. Organisatie</b>	<b>8</b>	8.3 Cliëntenparticipatie	33
2.1 Algemeen	8	8.3.1 Terugblik	33
2.2 Risicobeheersing	9	8.3.2 Vooruitblik	34
<b>3. Wetgeving</b>	<b>9</b>	8.4 Kwaliteitsbewaking	35
3.1 Terugblik	9	<b>9. Raad voor Werk en Inkomen</b>	<b>36</b>
3.2 Vooruitblik	10	<b>10. Reïntegratiemarkt</b>	<b>37</b>
<b>4. Ontvlechting Arbeidsvoorziening</b>	<b>12</b>	10.1 Terugblik	37
<b>5. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen</b>	<b>12</b>	10.2 Vooruitblik	38
5.1 Terugblik	12	<b>11. Handhaving en fraudebestrijding</b>	<b>40</b>
5.2 Vooruitblik	14	11.1 Terugblik	40
5.3 Beheersing van de risico's	16	11.2 Vooruitblik	41
<b>6. Centra voor Werk en Inkomen</b>	<b>19</b>	<b>12. Doelmatigheid en doeltreffendheid</b>	<b>42</b>
6.1 Terugblik	19	12.1 Algemeen	42
6.2 Vooruitblik	22	12.2 Regels voor de jaarverantwoording	43
6.3 Beheersing van de risico's	23	12.3 Prestatieindicatoren	43
<b>7. Gemeenten</b>	<b>25</b>	12.4 Financieel beheer	44
7.1 Terugblik	25	<b>13. Financiële aspecten</b>	<b>45</b>
7.2 Vooruitblik	27	13.1 Uitvoeringskosten	45
7.3 Beheersing van de risico's	27	13.2 Subsidiereregelingen	47
		13.3 Kosten en baten 2003–2006	47

## 1. INLEIDING

### 1.1. Algemeen

Dit is de vierde voortgangsrapportage Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI), die in het kader van de procedureregeling grote projecten van de Tweede Kamer is opgesteld. Hierbij is de gewijzigde procedureregeling (Kamerstukken II, 2001–2002, 28 247, nr. 1) gevolgd. Bij brief van 23 april 2002 (kenmerk 24-02-SZW) heeft de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangegeven waaraan de vierde en daaropvolgende voortgangsrapportages SUWI moeten voldoen. De Kamer ontvangt deze rapportage zoals aangekondigd bij brief van 14 juni 2002 (W&I/SIU/2002/43721) rond de derde dinsdag in september 2002, samen met de SZW-begroting en de Sociale Nota.

### 1.2 Verantwoordingsstijlvak

Deze voortgangsrapportage bestrijkt de periode vanaf 1 maart 2002. De financiële en inhoudelijke informatie in deze rapportage heeft betrekking op de periode tot 1 juli 2002 (de peildatum). Daarmee wordt beantwoord aan de wens van de Kamer aan te sluiten bij de reguliere begrotingscyclus. Belangrijke wijzigingen die na 1 juli 2002 zijn opgetreden, zijn ook vermeld.

In onderstaande tabel wordt aangegeven wanneer de Kamer reeds 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

### 1.3 Doel en opzet van de rapportage

In de brief van 23 april 2002 van de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (kenmerk: 24-02-SZW) heeft de Kamer haar bij brief van 10 mei 2000 (kenmerk: 47-00-SZW) opgestelde informatiebehoefte nader uitgewerkt.

In reactie op deze brief is bij brief van 14 juni 2002 (W&I/SIU/2002/43721) aangegeven de voortgangsrapportage groot project SUWI voortaan te laten aansluiten bij de reguliere informatievoorziening naar de Kamer, zoals deze in artikel 49 van de Wet SUWI is geregeld (begrotings- en budgetcyclus).

De voortgangsrapportage met peildatum 1 juli wordt rond de 3e dinsdag in september aangeboden, ongeveer gelijktijdig met de SZW-begroting en de Sociale Nota.

Op grond van artikel 5.3 van de ministeriële regeling SUWI bieden de (uitvoerings)organisaties (RWI, CWI, UWV, SVB en Inlichtingenbureau (IB)) vóór 1 oktober hun begroting, jaarplan en eventueel meerjarenbeleidsplan (voor CWI, UWV en SVB) aan de minister aan. Voor 1 december stelt de minister het budget voor de uitvoeringskosten vast (op grond van artikel

48 Wet SUWI). De jaarplannen, de begroting en de meerjaren-beleidsplannen van de uitvoering worden met het oordeel van de minister en het toegekende budget naar de Kamer doorgezonden.

De vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geeft in de brief van 23 april 2002 (kenmerk: 24-02-SZW) aan over een negental onderwerpen inzicht te willen verkrijgen in de voortgang van de implementatie, de financiële ontwikkelingen en in de volume-ontwikkelingen. Deze negen onderwerpen komen overeen met de onderwerpen die de Kamer bij de start van het groot project SUWI in 2000 heeft opgenoemd (in de brief van 25 mei 2000, kenmerk: 47-00-SZW).

Deze rapportage geeft inhoudelijke informatie over de onderwerpen waarover de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid geïnformeerd wil worden. Er wordt ingegaan op de ambities voor 1 januari 2004, de ambities voor 1 januari 2003 en de realisatie tot nu toe. In de hoofdstukken wordt in de paragraaf «Terugblik» ingegaan op de realisatie van 1 maart 2002 tot nu toe. Hierbij zijn de door het UWV en de CWI opgeleverde tweede kwartaalrapportages verwerkt. In de paragraaf «Vooruitblik» wordt informatie gegeven over de nadere planning en wordt ingegaan op eventuele maatregelen. Deze informatie is ook terug te vinden in het planningsoverzicht waarmee de hoofdstukken worden afgesloten<sup>1</sup>.

In afwijking van de in de brief van 23 april 2002 opgestelde wensen van de Kamer, wordt er geen ambitie voor 1 juli 2002 gegeven waartegen de realisatie afgezet kan worden. Er zijn vooraf geen ambities voor 1 juli 2002 vastgesteld, aangezien deze steeds gericht zijn op 1 januari van een bepaald jaar.

Vanuit pragmatische redenen is er daarnaast voor gekozen om in plaats van de gewenste eindsituatie, de ambitie voor 1 januari 2004 op te nemen. Dit heeft ook te maken met het feit dat er op grond van artikel 10 van bijlage B van de gewijzigde procedureregeling grote projecten nog afspraken gemaakt zullen moeten worden over de duur van de groot project-status.

Er is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij hetgeen in de Tussenrapportage van 19 april 2002 is opgenomen. In deze tussenrapportage werd echter ook ingegaan op de ambities voor 1 januari 2002. De ambities voor 1 januari 2002 die in maart 2002 (peildatum van de tussenrapportage) nog niet gerealiseerd waren, maar op dit moment wel, komen niet meer terug in het planningsoverzicht en de tekst. Dit betekent ook dat een aantal aandachtsgebieden uit de brief van de vaste commissie van 23 april 2002 niet terugkomen, aangezien zij in de Tussenrapportage afgerond zijn. De ambities voor 1 januari 2002 die in maart 2002 en in juli 2002 nog niet gerealiseerd waren, zijn als bijgestelde ambitie, terug te vinden in deze rapportage.

Via deze rapportage wordt, conform de wens van de vaste commissie, verantwoording afgelegd over de uitputting van de financiële middelen.

Naast tijd en geld is er volgens de vaste commissie een derde belangrijke indicator die inzicht kan bieden in de voortgang van de implementatie, namelijk volume-ontwikkelingen. Volgens de indeling in de negen aandachtspunten zouden volumegegevens moeten worden opgenomen bij de aandachtspunten «reïntegratie en sociale activering» en «de vormgeving van handhaving en fraudebestrijding» (en «NV KLIQ»). Inzicht in de volumegegevens van «reïntegratie en sociale activering» (opdrachtgeverschap reïntegratie en resultaten reïntegratie) zal in de voortgangsrapportage in mei 2003 op basis van de jaarverantwoording gegeven kunnen worden. Op dat moment hebben de gegevens voor zover thans te overzien een voldoende kwalitatief niveau.

---

<sup>1</sup> Ter wille van de toegankelijkheid is in hoofdstuk 8 Samenwerking Kolommen een planningsoverzicht opgenomen na de betreffende paragraaf (voor zover van toepassing).

Volumegegevens op het terrein van «handhaving en fraudebestrijding» worden opgenomen in de door de Kamer gevraagde jaarlijkse Integrale Rapportage Handhaving. Deze rapportage wordt in november a.s. naar de Kamer gezonden. Cijfers over de SIOD komen hierin ook aan bod.

Deze rapportage bevat geen informatie over NV KLIQ. Hierbij kan verwezen worden naar het algemeen overleg van 19 juni 2002 over de afwikkeling van Arbvo en het antwoord op de vragen van de Kamer over NV KLIQ (brief van 1 juli 2002 (Kamerstukken II, 2001–2002, 27 549 en 27 296, nr. 14)). NV KLIQ is een zelfstandige NV, waarvan de aandelen in handen van de Staat (de minister van Financiën) zijn. Informatie over de resultaten van NV KLIQ betreft bedrijfsinformatie, die vertrouwelijk is. In hoofdstuk 4 wordt wel ingegaan op de ontvlechting van Arbeidsvoorzieningsorganisatie.

Bij deze voortgangsrapportage is geen apart hoofdstuk over toezicht op doelmatigheid en rechtmatigheid gevoegd. Zoals eerder al is aangegeven, stelt de Inspectie Werk en Inkomen jaarlijks een verslag op met de uitkomsten over de toezichtswerkzaamheden, dat voorzien van het oordeel van de minister ter kennis van de Kamer wordt gebracht. In het jaarplan van de IWI wordt aangegeven hoe zij het toezicht vormgeeft. Daarnaast stuurt de IWI tussentijds ook rapporten naar de Kamer. Het toezicht in de overgangsfase is in de door de IWI opgestelde bijdrage bij de Tussenrapportage van 19 april 2002 afgerond.

De vaste commissie wenst tenslotte geïnformeerd te worden van de stand van zaken met betrekking tot 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 het UWV, de CWI, gemeenten (hoofdstuk 5, 6, 7) en de paragraaf ICT (paragraaf 8.1) is een aparte paragraaf gewijd aan het beheersen van deze risico's. In het hoofdstuk UWV (hoofdstuk 5) wordt ook, zoals toegezegd bij brief van 28 juni 2002 (Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 47), 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). Aangezien de risico-analyse van Berenschot vrij recent is uitgevoerd, is er geen nieuwe risico-analyse uitgevoerd.

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. Tevens wordt de rapporten van de Inspectie Werk en Inkomen over CWIntake en de openstaande posten bij UWV-Gak meegezonden.

Bij de uitvoering van het groot project SUWI is een groot aantal derden betrokken (de CWI, het UWV, de SVB, de gemeenten, de RWI, het Inlichtingenbureau, BKWI). Op grond van (de toelichting op) artikel 5 van de procedureregeling grote projecten dient met de Kamer afgesproken te worden wat de beleidsinhoudelijke verantwoordelijkheid van de bewindspersoon is en wat onder de verantwoordelijkheid van de derden valt. Kort gezegd is de bewindspersoon verantwoordelijk voor het overkoepelende beleid dat in wet- en regelgeving is neergelegd. De interne bedrijfsvoering betreft een verantwoordelijkheid van de uitvoering zelf.

## **1.4 Leeswijzer**

De indeling van de vierde voortgangsrapportage sluit aan bij de indeling van de tussenrapportage (en de derde voortgangsrapportage). Het accent ligt daarbij op de vorming van het UWV (hoofdstuk 5), de CWI (hoofdstuk 6), de implementatie van SUWI bij de gemeenten (hoofdstuk 7) en de samenwerking tussen de kolommen (hoofdstuk 8). Er wordt niet afzonderlijk ingegaan op de Sociale verzekeringsbank (SVB), omdat de gevolgen van SUWI zich voor de SVB beperken tot de bestuurlijke inrichting en het toezicht. In het hoofdstuk Gemeenten (hoofdstuk 7) wordt ingegaan op de tijdens het algemeen overleg van 20 juni 2002 gedane toezegging na te gaan hoe de gegevensverstrekking van Anw-ers door de SVB aan gemeenten verloopt.

In de brief van 23 april 2002 van de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (kenmerk: 24-02-SZW) heeft de Kamer haar bij brief van 25 mei 2000 (kenmerk: 47-00-SZW) opgestelde informatiebehoefte nader uitgewerkt. De daarin genoemde onderwerpen zijn terug te vinden in de volgende hoofdstukken:

1. Het samenvoegen van de uitvoeringinstellingen tot het UWV: hoofdstuk 5 Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, hoofdstuk 8 Samenwerking kolommen;
2. De vorming van de Centra voor werk en inkomen (CWI): hoofdstuk 6 Centra voor werk en inkomen, hoofdstuk 8 Samenwerking Kolommen;
3. ICT-programma SUWI: hoofdstuk 8 Samenwerking kolommen;
4. Reïntegratie en sociale activering: hoofdstuk 10 Reïntegratiemarkt, hoofdstuk 4 Ontvlechting Arbeidsvoorziening, hoofdstuk 5 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, hoofdstuk 6 Centra voor werk en inkomen, hoofdstuk 7 Gemeenten;
5. De inrichting van het bestuurlijk en toezichtskader: zie paragraaf 1.3 en hoofdstuk 3 Wetgeving (toezichtskader) en hoofdstuk 9 RWI;
6. De vormgeving van cliëntenparticipatie: hoofdstuk 8 Samenwerking kolommen, hoofdstuk 5 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, hoofdstuk 6 Centra voor Werk en Inkomen en hoofdstuk 7 Gemeenten;
7. De vormgeving van handhaving en fraudebestrijding; hoofdstuk 11 Handhaving en fraudebestrijding;
8. De financiële aspecten van de verschillende operaties: hoofdstuk 12 Doelmatigheid en doeltreffendheid en hoofdstuk 13 Financiële aspecten;
9. NV KLIQ: zie paragraaf 1.3.

De implementatie van de aanbevelingen van Berenschot komen terug in hoofdstuk 5 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, hoofdstuk 6 Centra voor Werk en Inkomen en hoofdstuk 7 Gemeenten en hoofdstuk 8 Samenwerking kolommen.

## **2. ORGANISATIE**

### **2.1 Algemeen**

#### *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.

Per 1 januari 2002 stuurt de Directeur-Generaal Uitvoeringsbeleid Werk en Inkomen (hierna DG Uitvoeringsbeleid) namens de minister de CWI, het UWV, de SVB en het Inlichtingenbureau (IB) aan (met inachtneming van



hun eigen verantwoordelijkheid), volgt de ontwikkelingen in de uitvoering van de keten en bewaakt de samenwerking in de keten.

Het Project Steunpunt SUWI Gemeenten (SSG) valt tevens onder de DG Uitvoeringsbeleid. Dit Steunpunt ondersteunt, in nauwe samenwerking met de VNG, de gemeenten bij de verdere implementatie van SUWI in 2002.

#### *Ketenoverleg*

Het Algemeen Ketenoverleg is opgezet om vorm en inhoud te geven aan de verantwoordelijkheid van de minister van SZW ten aanzien van de Keten van werk en inkomen. Naast het ministerie zijn in het Algemeen Ketenoverleg de VNG en de Raden van bestuur van het UWV en de CWI vertegenwoordigd. Het overleg spitst zich toe op de samenwerking in de keten en voert daarop de regie. Het Strategisch Akkoord en daaruit voortvloeiende gevolgen voor gemeenten, i.c. het grote financiële belang van gemeenten bij een reductie van het bijstandsvolume, stelt hoge eisen aan het functioneren van de totale keten. Het Algemeen Ketenoverleg bereidt adviezen voor aan de minister. Zie voor de verantwoordelijkheidsverdeling hoofdstuk 1, waar het om derden gaat.

## **2.2 Risicobeheersing**

Risico's die zich zowel (kunnen) voordoen bij het UWV en de CWI, als bij de verdere implementatie van SUWI bij gemeenten worden in de betreffende hoofdstukken beschreven. In de paragraaf ICT van het hoofdstuk Samenwerking kolommen worden de risico's op ICT-terrein beschreven. In al deze hoofdstukken wordt met name ingegaan op de in het rapport van Berenschot van 9 april 2002 geconstateerde risico's en aanbevelingen.

Het UWV, de CWI en de VNG hebben gezamenlijk een plan van aanpak ter realisatie van de aanbevelingen van Berenschot opgesteld, waarin aangegeven wordt hoe de aanbevelingen van Berenschot gerealiseerd gaan worden. Dit plan van aanpak is in het Algemeen Ketenoverleg van 19 juni 2002 geaccordeerd. Er is toen ook afgesproken dat de voortgang hiervan periodiek in het Algemeen Ketenoverleg aan de orde wordt gesteld. In de betreffende hoofdstukken wordt hier ook op ingegaan.

In het hoofdstuk UWV wordt daarnaast nog ingegaan op de maatregelen naar aanleiding van de door Ernst & Young opgestelde «nulmeting en risico-inventarisatie totstandkoming Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen» (Nulmeting UWV). In het kort kan uit deze meting worden geconcludeerd dat het onderzoek geen grote, nog niet op enigerlei wijze bij het UWV bekende risico's aan het licht heeft gebracht (zie paragraaf 5.3). De combinatie van de reeds bekende risico's met de ambities, de veranderopgave, de inrichting van het UWV en de plaats in het publieke bestel plaatst de weging van de risico's echter in een nieuw perspectief. De Kamer is hierover al eerder geïnformeerd bij brief van 29 juni 2002 (Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 47).

## **3. WETGEVING**

### **3.1 Terugblik**

In de tussenrapportage SUWI van 19 april 2002 is melding gemaakt van temporisering betreffende de invoering van de nieuwe situatie inzake de uitkeringsintake Algemene bijstandswet (Abw) en Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW). Met de zgn. «ingroeivariant» werd aan CWI en gemeenten

de mogelijkheid geboden een gezamenlijk verzoek in te dienen om de overdracht van de uitkeringsintake Abw en IOAW uit te stellen tot – aanvankelijk – uiterlijk 1 april 2002. Van deze mogelijkheid hebben 22 gemeenten en 9 CWI's gebruik gemaakt. Sedertdien is voor 3 van deze gemeenten en 1 CWI een beperkte verlenging van het eerder verleende uitstel toegestaan. Hiervan is mededeling gedaan via publicatie van een nieuw vastgestelde bijlage XVIII bij de Regeling SUWI (Stcrt. 2002, 80). Op grond van de wijziging van de Regeling SUWI van 2 april 2002 (Stcrt. 2002, 66) geldt vanaf 1 juni 2002 voor alle gemeenten en CWI's de nieuwe situatie.

Recent is voorzien in een Koninklijk Besluit op grond waarvan een deel van de nog gehandhaafde artikelen van de Arbeidsvoorzieningswet 1996 is komen te vervallen (Stb. 2002, 310).

#### *Diverse ministeriële regelingen*

Een aantal in de tussenrapportage aangekondigde nog resterende – in verband met SUWI aan te passen – regelingen is in de achterliggende periode gerealiseerd. Het betreft:

- de Regeling reservevorming wachtgeldfondsen 2002 (Stcrt. 2002, 124);
- wijziging van de regeling houdende regels gelijkstelling niet-gewerkte uren met gewerkte uren (Stcrt. 2002, 84);
- wijziging van de regeling houdende regels gelijkstelling niet-gewerkte weken met gewerkte weken (Stcrt. 2002, 84);
- wijziging van het Besluit nadere regeling eindiging recht op uitkering werkloosheidswet (Stcrt. 2002, 84);
- de Regeling reservevorming Algemeen Werkloosheidsfonds (Stcrt. 2002, 140).

Daarnaast is de nieuw totstandgekomen Stimuleringsregeling vacaturevervulling door werklozen en met werkloosheid bedreigde werknemers gewijzigd met betrekking tot de bijlagen (Stcrt. 2002, 90).

### **3.2 Vooruitblik**

In de tussenrapportage SUWI is reeds opgemerkt dat de SUWI-operatie qua wetgeving in feite als voltooid kan worden aangemerkt. Enkele onderdelen van de wetgeving moeten nog inwerking treden. Het gaat daarbij om:

- het vervallen van een aantal artikelen van de Arbeidsvoorzieningswet 1996;
- de invoering van een persoonsgebonden reïntegratiebudget voor WW-gerechtigden, voor arbeidsgehandicapte niet-werknemers, alsmede voor cliënten van gemeenten.

Per 1 januari 2003 zullen de SUWI-bepalingen omtrent de bestuurlijke inrichting van de SVB in werking gaan treden. Aangezien deze inwerkingtreding reeds geregeld is bij Koninklijk Besluit (Staatsblad 2001, 682), is hier geen aparte actie voor nodig.

Uit consultaties bij gemeenten en CWI is gebleken dat de het de voorkeur verdient de aanvraagprocedure voor het aanvragen van een uitkering op grond van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) bij de gemeenten te laten.

#### *Wijziging Besluit uitvoering en financiering Wiw*

Het Besluit uitvoering en financiering (Buf) Wiw moet worden aangepast in verband met de door de Tweede Kamer bepleite invulling van artikel 2 lid 5 Wiw (bij AMvB aan te wijzen categorieën UWV-cliënten waarvoor niet het UWV, maar de gemeente de reïntegratie-verantwoordelijkheid kan overnemen). In de tussenrapportage werd er nog vanuit gegaan dat de wijziging in augustus/september 2002 in werking zou kunnen treden.

Duidelijk is geworden dat de planning uitloopt omdat de praktische uitwerking meer tijd heeft gekost dan was voorzien. Conform de toezegging tijdens het algemeen overleg over Sociale Activering op 14 maart 2002 wordt de AMvB in oktober voorgehangen bij de Tweede Kamer.

#### *Regeling SUWI*

Gelijktijdig met deze voortgangsrapportage ontvangt de Kamer de Modellen Verantwoording voor het UWV, de CWI en de SVB en het Controleprotocol SUWI, die gezamenlijk met de uitvoering zijn opgesteld. Voor het Inlichtingenbureau (IB), BKWI en de RWI worden soortgelijke modellen voor het eind van dit jaar gerealiseerd. Er wordt naar gestreefd een zodanige overeenstemming met de (uitvoerings-)organisaties te krijgen dat de modelverantwoording als groei-model kan worden gehanteerd zonder dat dit wordt vastgelegd in regelgeving (zie hiervoor hoofdstuk 12). In de jaarplannen van de (uitvoerings-)organisaties zal jaarlijks de beleidsinformatieverstrekking worden bepaald in aansluiting op het Model Verantwoording. Dit zal tot aanpassing van het gegevensregister SUWI leiden.

In hoofdstuk 10 wordt aangegeven dat besloten is dat werkgevers alleen verantwoordelijk worden voor reïntegratie in het tweede spoor bij de nieuwe ziektegevallen. Dit leidt tot een aanpassing van de ministeriële regeling SUWI.

#### *Diverse ministeriële regelingen*

Het voormalige Besluit Tica inzake betaling, terugvordering en tenuitvoerlegging van boeten en onverschuldigd betaalde uitkering wordt – als ministeriële regeling (Regeling betaling, terugvordering en tenuitvoerlegging van boeten en onverschuldigd betaalde uitkeringen) – naar verwachting november/december 2002 vastgesteld. De in de Tussenrapportage genoemde voormalige Lisv-Regeling aanvraagtermijnen Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten wordt in een ministeriële regeling omgezet na een nog te realiseren aanpassing van artikel 39 van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten, waarop de regeling wordt gebaseerd. Dit wordt betrokken bij een eind 2002 bij de Tweede Kamer in te dienen verzamelwet.

#### **Planning Wetgeving**

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
SUWI-wetgeving	Inwerkingtreding nog niet in werking getreden onderdelen wetten SUWI en I-SUWI, nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwerkingtreding nog niet in werking getreden onderdelen wetten SUWI en I-SUWI nader te bepalen</li> <li>• Inwerkingtreding SUWI-bepaling omtrent bestuurlijke inrichting SVB</li> </ul>	Realisatie: n.v.t.
Artikel 3, 5e lid WIW		Nadere uitwerking van het nieuwe artikel 2, 5e lid van de WIW: gericht op voorleggen aan Tweede Kamer (voorhangprocedure) oktober 2002	Nadere uitwerking van het nieuwe artikel 2, 5e lid van de WIW in concept gereed voor behandeling in ministerraad
Regeling SUWI		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aanpassing gegevensregister SUWI</li> <li>– Aanpassen ministeriële regeling SUWI ten aanzien van werkgeverschap 2e spoor</li> </ul>	

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Ministeriële regelingen	Vaststellen resterende ministeriële regeling (voormalige Lisv-regelingen), i.c.: – Regeling aanvraagtermijnen Wet REA (in afwachting van wijziging art. 39 REA via eind 2002 bij Tweede Kamer in te dienen verzamelwet): planning loop van 2003	Vaststellen resterende ministeriële regeling (voormalige Lisv-regelingen), i.c.: – Regeling betaling, terugvoering en tenuitvoerlegging van boeten en onverschuldigd betaalde uitkeringen: planning november/december 2002	Aantal ministeriële regelingen gerealiseerd

#### 4. ONTVLECHTING ARBEIDSVOORZIENING

##### *Algemeen*

Zoals reeds in de tussenrapportage SUWI van 19 april 2002 is aangegeven zijn op 1 januari 2002 de NV KLIQ en de Stichting Centrum Vakopleiding opgericht en de bedrijfsonderdelen van Facent verkocht.

Op 19 juni 2002 is onder meer de rapportage «Afwikkeling Arbeidsvoorziening» van de bestuurder CBA en de reactie van het kabinet daarop in een Algemeen Overleg tussen de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de minister van SZW besproken.

Per brief van 14 juni 2002 (SOZA-02-0430) is de Kamer geïnformeerd over de bestuurswisseling en de nieuwe fase waarin de afwikkeling van Arbeidsvoorziening is terechtgekomen.

In zijn rapportage «Afwikkeling Arbeidsvoorziening» heeft de bestuurder CBA de werkzaamheden beschreven waaraan hij in de periode vanaf 1 april 2001 uitvoering heeft gegeven. Met de afronding van deze werkzaamheden is de afwikkeling van Arbeidsvoorziening in de fase van vereffening beland.

##### *Bestuurswisseling*

Per 1 juni 2002 is de heer Koopmans als bestuurder op zijn verzoek teruggetreden. De heer Schimmelpenninck is met ingang van die datum als vereffenaar benoemd. De heer Schimmelpenninck draagt zorg voor de uitvoering van de in verband met de afwikkeling van Arbeidsvoorziening resterende activiteiten.

#### 5. UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN

##### 5.1 Terugblik

##### *Organisatie-, besturings- en dienstverleningsconcept*

Met ingang van 1 september 2002 is de Raad van Bestuur compleet. Tevens is de Raad van Advies benoemd.

De Raad van Bestuur heeft in het eerste kwartaal 2002 de koers van het UWV vastgesteld in een notitie onder de naam Kompas 2005. Vervolgens is een Kompas-agenda opgesteld, waarin concreet is aangegeven welke activiteiten het UWV de komende jaren ontplooit. Het UWV hanteert als missie: «*wij stimuleren werken; als werken onmogelijk is, zorgen wij snel voor inkomen*». Hoofdthema's van Kompas 2005 zijn: het benoemen en behalen van meetbare resultaten, volumebeleid en handhaving, kostenreductie. Intern doel is met name de opbouw van de UWV-organisatie. In het kader van de opbouw van het UWV is een vestigingsbeleid vastgesteld, dat als voorgenomen besluit is voorgelegd aan de Centrale Ondernemingsraad. Het besluit voorziet in inrichting van het hoofdkantoor in Amsterdam en terugbrenging van het aantal regionale vestigingen van

171 naar 27, waarvan 17 gecombineerde back- en frontoffices en 10 frontoffices Sociaal Medische Functie. Dit alles onder handhaving van het niveau van dienstverlening aan de klanten.

De strategische doelstellingen ten aanzien van de klantgerichte dienstverlening zijn vertaald naar het dienstverleningsconcept, waarin de relatie met de cliënt vanaf het moment van verzekeren wordt georganiseerd. Gelijk oplopend met de inrichting van de nieuwe regionale organisatie (samenvoeging van de vijf nog separaat werkende voormalige uvi's en inrichting van front- en backoffice vestigingen) worden ook de nieuwe werkprocessen geïmplementeerd.

De nulmeting van het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd. De resultaten ervan worden in oktober 2002 verwacht.

Het personeelsbeleid is naast het bieden van goede arbeidsvoorwaarden met name gericht op bevorderen van de professionaliteit en het op de gewenste sterkte krijgen van de formatie. Een voorziene reductie, met name op stafniveau, kan naar verwachting geëffectueerd worden via natuurlijk verloop.

#### *Samenwerking met Belastingdienst*

Afgelopen voorjaar hebben UWV en Belastingdienst hun uitvoeringsprocessen vergeleken om te kijken of er mogelijkheden voor samenwerking zijn en, zo ja, waar die mogelijkheden liggen. In mei van dit jaar is het rapport *Samenwerking UWV en Belastingdienst* opgeleverd. Het rapport concludeert dat er grote overeenkomsten zijn in de primaire processen van de beide organisaties (premie-inning en heffing van de loonbelasting) en dat samenwerking zinvol is. In het Strategisch Akkoord heeft het kabinet kenbaar gemaakt dat de premie-inning zal worden uitbesteed aan de Belastingdienst.

#### *Casemanagement*

De implementatie van casemanagement WW verloopt volgens planning. Per regio is een implementatieteam ingericht.

#### *Cliëntenparticipatie*

In de achterliggende periode heeft overleg met cliëntenorganisaties plaatsgevonden over de regeling cliëntenparticipatie UWV (waarmee invulling wordt gegeven aan cliëntenparticipatie op centraal en decentraal niveau). De cliëntenorganisaties hebben de conceptregeling van een positief advies voorzien. Vaststelling van de regeling voor cliëntenparticipatie door de Raad van Bestuur wordt verwacht in het najaar 2002.

#### *Wet verbetering poortwachter*

De implementatie van de Wet verbetering poortwachter vindt plaats in drie fases. De eerste twee fases zijn afgesloten. Fase 1 betrof het doorvoeren van wijzigingen die betrekking hebben op de uitvoering van de arborol door het UWV voor werknemers zonder werkgever (de vangnetgevallen). Deze fase is doorgevoerd per 1 april. Medio juni is fase 2, procedures voor de gewijzigde ziek- en herstelmeldingen, in werking getreden. Zie voor fase 3 de Vooruitblik.

De noodzakelijke acties voor systeemaanpassingen, onderkennen risicocategorieën, uitwerken sancties en maatregelen, werkinstructies, ontwikkelen opleidingsmateriaal etc. zijn in gang gezet.

Er is veel vraag naar informatie over de Wet Verbetering Poortwachter, al dan niet in combinatie met de flexwet. Momenteel wordt het voorlichtingsmateriaal naar diverse doelgroepen verbijzonderd, onder meer voor uitzendkrachten/flexwerkers.

#### *CBBS*

De implementatie van het Claim Beoordelings- en BorgingsSysteem

(CBBS) kende aanloopproblemen op het terrein van de technische stabiliteit en de gebruikersvriendelijkheid van het systeem. Deze problemen worden nu stapsgewijs verholpen.

#### *Uitvoering Andere taken*

In Kompas 2005 heeft het UWV aangegeven zich te willen richten op de uitvoering van de kerntaken. Er is besloten de uitvoering van de andere, dan wettelijke, taken af te bouwen. Hiertoe is een projectorganisatie Ontvlechting Andere Taken in het leven geroepen. De eerste opdracht is het maken van een inventarisatie, verkenning en analyse van de oplossingsrichtingen.

#### *Rol UWV bij start reïntegratietraject (zie ook hoofdstuk 10 Reïntegratie)*

Tijdens het algemeen overleg van 20 juni 2002 over de tussenrapportage is toegezegd nader in te gaan op de aanbidding en overdracht van cliënten voor reïntegratie aan reïntegratiebedrijven, aangezien dit niet altijd soepel zou verlopen. De voorbereiding voor de overdracht kent twee fasen: de claimbeoordeling, waarbij wordt vastgesteld of er benutbare restcapaciteit is en het opstellen van de reïntegratievisie, die de richting aangeeft waar de restcapaciteit het beste kan worden benut. In oktober 2002 komt het UWV met de eerste resultaten van het reïntegratietraject (zie hiervoor ook hoofdstuk 10 Reïntegratie).

Vooruitlopend daarop onderkent UWV dat door de problematiek van achterstanden bij claimbeoordeling en herbeoordeling ook vertraging optreedt bij de overdracht van cliënten aan een reïntegratiebedrijf. Er zijn maatregelen getroffen om deze achterstanden weg te werken, waarbij de claimbeoordeling de hoogste prioriteit heeft. Hierover wordt in de reguliere rapportages gerapporteerd.

Overigens zijn in de contracten met de reïntegratiebedrijven bepalingen opgenomen die ertoe moeten leiden dat uitkeringsgerechtigden sneller op traject worden gezet. Niet naleving van deze bepalingen wordt beboet en de prestaties worden stelselmatig gemonitord. Van de na 1 april afgesloten contracten is bovendien in de meeste gevallen sprake van volledige resultaatsfinanciering.

Ook is het UWV eind juni in Limburg gestart met een proef voor WAO-ers die graag weer aan de slag willen en nog niet begeleid worden naar passend werk. Zij kunnen bellen met de Reïntegratietelefoon. Doel is de mensen met een WAO uitkering door middel van een persoonlijke benadering, begeleiding op maat en door gebruik te maken van een groot netwerk van contacten en samenwerkingsverbanden aan een passend reïntegratietraject te helpen, met als einddoel een passende baan. Voor deze mensen stelt het UWV een reïntegratievisie op en begeleidt hen naar een reïntegratiebedrijf. De eerste resultaten komen in oktober 2002 in beeld.

Het aantal reïntegratietrajecten WW is aanzienlijk minder van omvang dan bij de WAO. Dit houdt verband met het feit dat de afstand tot de arbeidsmarkt van deze cliënten veel geringer is. Van de in 2001 door het UWV i.o. gedane aanbesteding zijn de trajecten pas na 1 april 2002 gestart, zodat daarvan nog te weinig resultaatsgegevens voorhanden zijn.

## **5.2 Vooruitblik**

#### *Organisatie-, besturings- en dienstverleningsconcept*

De Centrale Ondernemingsraad is gevraagd over het voorgenomen besluit ten aanzien van het vestigingsbeleid in september een advies uit te brengen. De uitwerking van de hoofdlijnen per regionale locatie en het tijdsschema is op 1 januari 2003 gereed.

Het UWV werkt aan verbetering van de slagvaardigheid van de organisatie door een intern dereguleringsproject, dat in 2003 zijn vruchten zal afwerpen. Tegelijk onderzoekt het UWV in samenwerking met het departement dereguleringsmogelijkheden in de huidige wet- en regelgeving.

De eerste resultaten van de herinrichting van de klantprocessen worden vanaf 1 januari 2003 beproefd in een pilot met het Klantencontactcentrum. De voorbereidingen voor deze pilot zijn aangevangen.

De eerste fase van de inrichting van de klachtenprocedure UWV (één ingang voor de klachten van de klanten van het UWV) zal per 1 januari 2003 plaatsvinden. Tot dat moment fungeren de bestaande klachtenprocedures van de voormalige uvi's.

#### *Samenwerking met Belastingdienst*

Op dit moment wordt de vormgeving van de samenwerking tussen het UWV en de Belastingdienst, alsmede het implementatietraject nader uitgewerkt. Dit najaar zal hierover besluitvorming plaatsvinden. Gelet op de samenhang met de wetsvoorstellen WALVIS en Aansluitingswet WALVIS is het streven de samenwerking per 1 januari 2005 te starten.

#### *Bedrijfsverzamelgebouwen (zie ook hoofdstuk 7 Gemeenten)*

Tijdens het algemeen overleg op 20 juni 2002 over de Tussenrapportage SUWI is toegezegd in te gaan op de deelname van het UWV in het bedrijfsverzamelgebouw. De klantcontacten voor de uitvoering van de WW worden thans overgebracht naar het bedrijfsverzamelgebouw. Het UWV heeft voorts zijn vestigingsbeleid vastgesteld en heeft een aantal van zijn kantoren aangeboden als bedrijfsverzamelgebouw. Er wordt naar gestreefd om de vestigingen van het UWV zoveel mogelijk te combineren met een bedrijfsverzamelgebouw. Vanaf 2003 zal in de bedrijfsverzamelgebouwen algemene informatie te verkrijgen zijn over arbeidsgeschiktheid.

#### *Casemanagement*

De start en uitbouw van casemanagement verlopen gefaseerd, zowel naar omvang van het aantal casemanagers WW, als naar de prioritering van werkzaamheden. Per 1 september 2002 is gestart vanuit 42 CWI-vestigingen. Het is de bedoeling dat per 31 december 2003 totaal 350 fte casemanagement werkzaam zullen zijn op CWI-vestigingen.

#### *ICT*

Het UWV werkt nu aan de uniformering van de computernetwerken en de standaardisering van de werkplekken voor kantoorautomatisering. Voorts wordt ingezet op het verminderen van het aantal systemen. Er zijn nu nog zes ICT-stelsels in gebruik en binnen elk van die stelsels is er een veelvoud aan systemen. Volgens de planning van de Raad van Bestuur wordt nog dit jaar besloten welke primaire systemen worden afgebouwd en welke worden gehandhaafd. Streven is daarbij om per werkproces toe te werken naar één systeem.

In de Nulmeting van Ernst & Young is het totale, complexe ICT-programma voor de komende jaren als een risicofactor aangemerkt (zie paragraaf 5.3 voor beschrijving van de risico's). De Raad van Bestuur onderkent de risico's en hanteert als strikt uitgangspunt in het veranderingsproces dat klanten geen hinder mogen ondervinden.

#### *Uitbesteding*

In de afgelopen jaren zijn er in het kader van ICT veel werkzaamheden uitbesteed aan private partijen. UWV onderzoekt hoe de afhankelijkheid van externe partijen kan worden gereduceerd en beheerst. Daarbij zal rekening worden gehouden met de in de nulmeting (Ernst & Young)

gesignaleerde continuïteitsrisico's (zie paragraaf 5.3). Concrete plannen daartoe worden momenteel ontwikkeld. Besluitvorming door het UWV over de wijze waarop de afhankelijkheid van externe partijen gereduceerd wordt vindt in het najaar plaats.

#### *Cliëntenparticipatie*

De invoering van de nieuwe regeling cliëntenparticipatie UWV wordt voorzien vanaf 2003. Momenteel worden de huidige klantenpanels omgevormd naar cliëntenraden nieuwe stijl.

De werkgeversparticipatie wordt in de 2e helft van 2002 vormgegeven. De huidige werkgeverspanels worden gedurende die tijd gecontinueerd.

#### *Wet verbetering poortwachter*

De laatste implementatiefase vindt half november plaats. Het gaat hierbij om het verder inrichten van het proces vanaf het verzenden van de WAO-aanvraag tot en met het toetsen van het reïntegratieverslag. Begin december 2002 is het UWV gereed voor het kunnen toetsen van de geleverde reïntegratie-inspanningen door werknemer en werkgever.

Eind dit jaar wordt een onderzoek gestart waarin de effecten van de inspanningen van het UWV in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter zullen worden gemeten. Deze effecten zullen pas na de volledige invoering van de wet in de loop van 2003 zichtbaar worden.

#### *CBBS*

In opdracht van het UWV wordt een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de introductie van het CBBS, dat begin volgend jaar wordt afgerond. In het onderzoek staan – naast aspecten als de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en efficiëntie – de effecten op de claimbeoordeling en de reïntegratie centraal.

#### *Uitvoering Andere taken*

Per opdrachtgever wordt een projectplan opgesteld voor de ontvlechting van op die opdrachtgever betrekking hebbende andere taken. Dit leidt tot een overdrachts- c.q. ontvlechtingsovereenkomst tussen de opdrachtgever en het UWV, dan wel tot realisatie van een vooraf tussen de opdrachtgever en het UWV afgesproken ontvlechtingstraject. Parallel aan het opstellen van de projectplannen vindt de komende maanden een impactanalyse plaats gericht op de gevolgen voor de UWV-organisatie. De resultaten van de impactanalyse komen in het eerste kwartaal van 2003 beschikbaar.

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

#### *Nul-meting Ernst & Young*

Ernst & Young heeft in opdracht van de Raad van bestuur UWV een onderzoek gedaan naar de stand van zaken, de belangrijkste risico's en de bijbehorende beheersingsmaatregelen, alsmede de haalbaarheid van de (verander)doelstelling in het jaarplan 2002 (zie hiervoor ook hoofdstuk 1 en 2). De hoofdconclusies van de nulmeting luiden als volgt:

1. Het onderzoek heeft geen grote, nog niet bij UWV bekende risico's uit het verleden aan het licht gebracht;
2. Het proces van afwikkeling uit de «voor-UWV periode» is nog niet afgerond; hierdoor ontbreekt weliswaar een volledig beeld van de juridische, fiscale en financiële positie, maar de kans op verrassingen wordt relatief gering ingeschat;
3. Ambities op het vlak van inrichting, going-concern en verandering plaatsen risico's in een nieuw perspectief;
4. Continuïteit en vernieuwing leggen een substantieel beslag op finan-



- ciële middelen; de reductietaakstelling werkt in dat licht gezien belemmerend;
5. Het onderzoek leidt er toe dat terecht gesteld kan worden dat bovenwettelijke uitkeringen niet meer door UWV dienen te worden uitgevoerd maar dat zicht op de organisatie- en uitvoeringsconsequenties er van onvoldoende aanwezig is;
  6. Op het terrein van inrichting van processen en sturing en beheersing moet nog een groot aantal stappen gezet worden; dit kan effect hebben op de realisatie van huidige en toekomstige doelstellingen;
  7. De kans bestaat dat «bottom-up» initiatieven van de divisies een te grote autonomie op divisie-niveau in de hand werken en aldus een belemmering gaan vormen voor de noodzakelijke concern-brede innovatie;
  8. De uitgangspositie van het UWV moet derhalve niet worden overschat;
  9. In deze context blijken de doelstellingen uit het bedrijfsplan zeer ambitieus, zo niet onhaalbaar;
  10. Op het terrein van de veranderprocessen is UWV goed op weg; Kompas 2005 is een goed startpunt.

De resultaten zijn in juni van dit jaar gepresenteerd en bij brief van 28 juni 2002 (Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 47) aan de Tweede Kamer toegezonden. Daarnaast is naar aanleiding van een verzoek van mevrouw Verburg tijdens het ordedebat van 3 september jl. nog een aanvullende brief aan de Kamer gezonden waarin ook ingegaan wordt op de Nulmeting (W&I/IBA/02/65764). Korthedshalve wordt hier niet gedetailleerd op deze risico's ingegaan, maar wordt naar de aan de Kamer aangeboden Nulmeting zelf verwezen.

De in de Nulmeting gesignaleerde risico's worden momenteel vertaald in acties. Vervolgens worden deze onder regie van een stuurgroep verder uitgewerkt en wordt de voortgang gevolgd. Daartoe zullen afspraken met het UWV worden gemaakt over eenduidige prestatieverbeteringen volgens een vooraf vastgesteld tijdpad. Een strikt ingevulde Planning- en Controlcyclus met jaarplan, jaarbudget en kwartaalverantwoording is hiervoor absoluut noodzakelijk. Rapportage over de voortgang zal plaats vinden via de reguliere verantwoordingsrapportages.

Een van de onderdelen die uit de Nulmeting naar voren is gekomen betreft het grote aantal openstaande posten. De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) heeft onderzoek gedaan naar de afhandeling van openstaande posten door UWV-Gak. Dit rapport is meegestuurd bij deze rapportage. Actie van het UWV ten aanzien van de ongelabelde posten verdient de hoogste prioriteit. De Raad van Bestuur van het UWV heeft gemeld dat de omvang van de ongelabelde posten voor 1 juli 2003 tot normale proporties wordt teruggebracht. Daarnaast moet natuurlijk het invorderingsproces van reeds gelabelde posten doorgang vinden. Over het plan van aanpak van het UWV vindt nog overleg plaats. In de kwartaalrapportages zal het UWV over de voortgang in de afhandeling rapporteren.

#### *Rapport Berenschot*

Naar aanleiding van de tweede risico-inventarisatie van het bureau Berenschot van april 2002 is met de ketenpartners een gezamenlijk plan opgesteld. In dit plan is een aantal punten ter verbetering opgesteld. Hieronder wordt ingegaan op de door Berenschot gegeven aanbevelingen die het UWV betreffen.

Toen in april 2002 de CWI een pas-op-de-plaats maakte ten aanzien van CWIntake, heeft het UWV besloten om zijn activiteiten aan de ontvangstkant te bevriezen. Dit betekent dat de gehele gegevensoverdracht op papier plaatsvindt. Het UWV werkt thans mee aan de ontwikkeling van een nieuwe applicatie (zie verder hoofdstuk 6: Centra voor Werk en

Inkomen en hoofdstuk 8, paragraaf ICT). De uitzonderingspositie van UWV-USZO is inmiddels opgeheven. Ook deze aanvragen WW lopen via de CWI's.

De managementinformatie ten behoeve van de kwaliteitsbewaking en calamiteitenbestrijding is, toen de handmatige procedure van informatie-uitwisseling van kracht werd, in een noodprocedure vormgegeven. Nu deze handmatige procedure vermoedelijk nog enige tijd van toepassing blijkt, wordt de managementinformatie-functie geoptimaliseerd.

De noodzaak om inzicht te geven in oude en nieuwe management-verantwoordelijkheden is niet langer aanwezig. De oude verantwoordelijkheden zijn overgegaan naar het nieuwe management. Er is aan het oude management decharge verleend voor het door hen gevoerde beleid in 2001 en eerder. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden stelselmatig geactualiseerd. Ook komt er binnenkort een zogenaamd «smoelenboek» beschikbaar dat voor alle medewerkers is te raadplegen via intranet.

#### Planning Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Organisatie-, besturings- en dienstverleningsconcept	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdere implementatie Kompas-agenda 2005</li> <li>• Verdere implementatie van dienstverleningsconcept</li> <li>• Verdere implementatie eerste fase klachtenprocedure UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdere implementatie Kompas-agenda 2005</li> <li>• Uitwerking hoofdlijnen vestigingsbeleid per regionale locatie en tijdschema gereed en advies van de COR in september</li> <li>• Competentiemanagement nader uitwerken</li> <li>• Verdere implementatie van dienstverlenings-concept</li> <li>• Resultaten van nulmeting klanttevredenheid: in oktober</li> <li>• Pilot Klantencontactcentrum</li> <li>• Start implementatie eerste fase klachtenprocedure UWV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompas-agenda 2005 in eerste kwartaal vastgesteld</li> <li>• Voorgenomen vestigingsbeleid geformuleerd, medewerkers zijn geïnformeerd omtrent plannen en medezeggenschapstraject met COR is gestart.</li> <li>• CAO en Sociaal Plan vastgesteld</li> <li>• Benoeming 4e lid Raad van Bestuur: drs. P. Cloo</li> <li>• Dienstverleningsconcept opgesteld</li> <li>• Nulmeting klanttevredenheid uitgevoerd</li> </ul>
Samenwerking Belastingdienst	Samenwerking per 1 januari 2005 met Belastingdienst	Nader vormgeven samenwerking Belastingdienst en UWV en uitwerken implementatietraject. Besluitvorming in najaar	Vergelijking van uitvoeringsprocessen voor mogelijkheden van samenwerking met Belastingdienst (rapport Samenwerking UWV en Belastingdienst in mei opgeleverd)
Casemanagement	Invoering casemanagement gerealiseerd: 350 fte casemanagement werkzaam op CWI-vestigingen	Casemanagement WW wordt vanaf 1 september 2002 gefaseerd gerealiseerd in BVG: vanuit 42 CWI-vestigingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per regio is een regio implementatieteam voor casemanagement ingericht</li> </ul>
ICT		Besluit welke primaire systemen worden afgebouwd en welke gehandhaafd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniformering van de computer-netwerken en standaardisering van werkplekken voor kantoor-automatisering</li> <li>• Onderzoek naar hoe afhankelijkheid van leveranciers verminderen (uitbesteding)</li> </ul>
Cliëntenparticipatie	• Cliëntenraden van start	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vormgeving werkgeversparticipatie 2e helft 2002</li> <li>• Vaststellen regeling cliëntenparticipatie UWV: najaar 2002</li> </ul>	Overleg met cliëntenorganisaties over conceptregeling
Poortwachter	Resultaten onderzoek Poortwachter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poortwachter implementatie laatste fase: verzenden WAO-aanvraag t/m toetsen reïntegratieverslagen</li> <li>• Start onderzoek: meting effecten van inspanningen UWV in kader van Poortwachter</li> </ul>	<p>Poortwachter per 1 april in werking getreden (2 fasen), inclusief acties voor systeemaanpassingen, etc:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doorvoeren van wijzigingen die betrekking hebben op de vangnetgevallen per 1 april</li> <li>• inwerkingtreding procedures voor gewijzigde ziek- en hersteldmeldingen per medio juni</li> </ul>

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
CBBS	Resultaten evaluatie CBBS (begin 2003)	Evaluatieonderzoek CBBS	Aanloopproblemen CBBS verholpen
Andere taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezig met afbouw van de andere taken</li> <li>• Resultaten impactanalyse andere taken</li> </ul>	Andere taken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per opdrachtgever projectplan: overdrachts-/ontvlechtingsovereenkomst</li> <li>• Impactanalyse over gevolgen UWV</li> </ul>	Afronding eerste opdracht projectgroep Ontvlechting andere taken: verkenning en analyse van de oplossingsrichtingen
Opdrachtgeverschap reïntegratie			Opdrachtgeverschap reïntegratie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eind juni gestart met bijzondere proef voor WAO-ers die aan de slag willen, maar nog niet begeleid worden naar passend werk.</li> </ul>

## 6. CENTRA VOOR WERK EN INKOMEN

### 6.1 Terugblik

De Centra voor Werk en Inkomen hebben zich het eerste half jaar in sterke mate toegelegd op de uitvoering van de uitkeringsintake, i.c. op de juiste, volledige en tijdige overdracht van de gegevens aan UWV en de sociale diensten. Na de eerste paar maanden is er meer geïnvesteerd in de vervulling van de poortwachtersrol en in werkgevers. De bij de start voorgedane aanloopproblemen worden langzamerhand opgelost. De CWI is begonnen met de ontwikkeling van elektronische formulieren. De wachttijden van cliënten zijn inmiddels verminderd; bij 96% van de CWI-vestigingen is de wachttijd voor de klantontvangst minder dan 15 minuten tegen (tegen 50% in maart 2002). Ten aanzien van de overdracht van de uitkeringsintake aan UWV en gemeenten zijn nog verbeteringen te behalen. Met de ketenpartners worden daartoe acties ondernomen, zoals het gezamenlijk ontwikkelen van nieuwe verkorte formulieren Abw; van kwaliteitsinstrumenten en het gezamenlijk verrichten van metingen. Daarbij vindt regelmatig overleg plaats over definities en telconventies. Uit de interne metingen van de CWI-organisatie over het eerste halfjaar komt naar voren dat de overdracht van de uitkeringsaanvraag WW aan het UWV in 57% van de gevallen tijdig plaatsvindt. De overdracht van uitkeringsaanvragen Abw aan de GSD geschiedt in ruim 90% van de gevallen tijdig. Voor de IOAW gaat het om 58% van de dossiers. Van de aanvragen WW wordt 54% van de dossiers WW als een compleet dossier overgedragen. Voor de Abw gaat het om 50% van de dossiers en voor de IOAW om 75%.

Om de samenwerking tussen de CWI's en gemeenten te bevorderen is in een circulaire aangegeven welke lokale arrangementen mogelijk zijn (zie hoofdstuk 7).

In de maanden mei en juni is op de CWI's een klanttevredenheidsonderzoek onder werkzoekenden en bezoekers gehouden. Op de beursvloer of na een gesprek zijn willekeurig vragenformulieren uitgedeeld, die ter plekke zijn ingevuld. Uitgangspunten voor de vragenlijsten zijn de negen kwaliteitskenmerken uit het bedrijfsplan die in de vorm van 52 stellingen zijn getoetst. Na verwerking van bijna 9 400 formulieren valt te concluderen dat ruim 70% van de respondenten aangaf met de stelling «ik ben tevreden over de dienstverlening van het CWI» het «eens» of «helemaal eens» te zijn. Ook gaf ruim 70% van de klanten aan het gebruik maken van het CWI aan andere werkzoekenden te zullen aanbevelen.

### *Poortwachtersrol*

De CWI kan als eerste schakel in de keten de instroom in een Abw- of WW-uitkering voorkomen door de bemiddeling van werkzoekenden te intensiveren (Poortwachtersrol). De poortwachtersopstelling van CWI's is beschreven in een plan van aanpak dat in uitvoering is genomen. Prestatie-indicatoren van de CWI die in 2003 zullen gaan gelden, bevatten incentives gericht op het voorkomen dat cliënten een beroep moeten doen op een uitkering of langer in een uitkering blijven dan nodig. Daarnaast worden de intensivering van de bemiddeling en de werkgeversbenadering vastgelegd in het bedrijfsprocesmodel van de CWI (gewijzigd voormalig referentiewerkproces). Op dit moment is er overeenstemming over de te hanteren definities in het bedrijfsprocesmodel en wordt een concept van het bedrijfsprocesmodel uitgetest op een aantal CWI locaties in samenwerking met de ketenpartners.

### *ICT*

Bij brief van 12 juni 2002 (TK 2001–2002, 26 448, nr. 49) is de Kamer geïnterformeerd over het besluit van de CWI om niet verder te investeren in CWIntake (de beoogde tijdelijke applicatie ter ondersteuning van de intake werk en inkomen (inleesfunctie)). De minister heeft in de brief aangegeven hierover een nader oordeel te zullen geven op basis van nadere informatie van de CWI en hierbij de opvatting van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) te zullen betrekken. De Raad van Bestuur heeft op 14 juni jl. in een brief aan de minister haar besluit nader toegelicht.

Het rapport van de IWI is als bijlage met deze voortgangsrapportage meegezonden. De IWI heeft geen volledige audit op CWIntake gedaan, maar heeft op basis van de door de Raad van Bestuur aangedragen conclusies en onderbouwing zelfstandig de werking en mogelijkheden van het systeem onderzocht. Uitgangspunt voor de IWI is dat besluiten die tot ingrijpende koerswijzigingen leiden, een duidelijke en uitdrukkelijke motivering vereisen. In het oordeel heeft de IWI niet alleen de motivering van de Raad van Bestuur van de CWI in de brief van 14 juni betrokken, maar ook de nadere toelichting die de Raad van Bestuur in het kader van het onderzoek heeft gegeven op de feiten en omstandigheden die bij haar besluit een rol hebben gespeeld. In februari heeft de raad van Bestuur pas op de plaats gemaakt met het project. De IWI geeft aan dat in februari 2002 landelijke invoering van CWIntake inderdaad niet mogelijk was. Bij de besluitvorming hoe verder te gaan, heeft de Raad van Bestuur zowel de inspanningen en tijdspanne betrokken die naar haar inschatting nog nodig zou zijn om CWIntake tot een technisch en functioneel invoerbaar systeem te maken, als het geheel aan ervaringen met de ontwikkeling van het systeem, de geboekte voortgang, het niet op tijd halen van mijlpalen en het daaruit voortvloeiende verlies aan vertrouwen in het ontwikkelteam. Op basis van de optelsom van ervaringen, onzekerheden en risico's met het oog op de toekomst achtte de Raad van Bestuur het niet verantwoord om voort te gaan.

De IWI erkent de lastige omstandigheden waarmee de Raad van bestuur van CWI wordt geconfronteerd. Het zijn juist die omstandigheden, waaronder begrepen de ontwikkelingen en processen in de periode vóór 1 januari 2002 alsmede de actuele situatie in de nieuwe uitvoeringsstructuur na 1 januari 2002, die verplichten tot de nodige zorgvuldigheid in de finale besluitvorming van juni jongstleden. De IWI concludeert dat uit de motivering van het besluit van de Raad van Bestuur om CWIntake stop te zetten en uit de gang van zaken rond de besluitvorming niet af te leiden valt dat de stand van zaken tot een dergelijk ingrijpend besluit moesten leiden. De IWI acht de door de CWI gegeven onderbouwing onvoldoende. Ook acht de IWI de betrokkenheid van de ketenpartners bij de besluitvorming onvoldoende.

Gezien de overwegingen die bij het besluit van de Raad van Bestuur van CWI een rol hebben gespeeld, is de minister van mening dat een duidelijker motivering van de Raad dienstbaar zou zijn geweest. Het geheel van feiten en overwegingen overziende kan de minister billijken dat de Raad van Bestuur haar verantwoordelijkheid heeft genomen. Wel dient hierbij aangetekend te worden dat het voor het vervolg van belang is dat de CWI en de andere ketenpartners bij de uitvoering van projecten werken vanuit gezamenlijk vastgestelde functionele afspraken, planningen en doelstellingen, en elkaar tijdig informeren. Op die wijze werken de ketenpartners nu gezamenlijk aan de ontwikkeling van drie belangrijke werkproceskoppelingen tussen CWI, UWV en gemeenten (zie ook hoofdstuk 8).

Door de besluitvorming rond CWIntake zal de Inkijk-voorziening bij de SUWI-partijen, zoals in hoofdstuk 8 beschreven, voorlopig alleen bestaan uit de raadpleegfunctie.

Nog dit jaar is ervoor gekozen de digitale formulieren in te voeren. Een drietal CWI's heeft de eerder opgeleverde versie van de digitale formulieren getest, waarna een aantal aanpassingen heeft plaatsgevonden. Bij de definitieve ontwikkeling en invoering van de digitale formulieren zal de aansluiting van de gegevensuitwisselingsfunctie bij de processen in de keten nader moeten worden bekeken. In het kader van de digitale formulieren is eind april een onderzoek afgerond omtrent het verwerken van gegevens in het informatiesysteem PGI, de bestanden van UWV (via Rinis) en het verantwoordingsstelsel MIP. Vanaf begin september wordt de nieuwe release van de formulieren in nauw overleg en in nauwe samenwerking met de ketenpartners getest op een 5-tal CWI-locaties. Met de ketenpartners zijn afspraken gemaakt over aanlevering van testcases en controle van de resultaten. De Raad van bestuur CWI zal eind oktober in overleg met de ketenpartners een beslissing nemen op basis van de bevindingen in de pilot.

De CWI is gestart met het project «Werk en Inkomen» dat voorziet in de structurele informatievoorziening in de keten. Hierin zullen alle bruikbare onderdelen van CWIntake als technisch platform, koppelingen, documentatie en ervaringen voor zowel de korte als de lange termijn worden meegenomen.

De applicatie werk.nl is op 3 augustus ontsloten via internet. De applicatie werk.nl omvat de nationale vacature- en sollicitantenbank (NVS), een omvangrijk aantal informatiemodules en koppelingen naar de sites van onder meer uitzendbureaus. Via de NVS is dan een groot aantal (ruim 100 000) cv's van werkzoekenden en een groot aantal vacatures (ca. 40 000) te benaderen.

#### *Pilot elektronisch paspoort*

De pilot elektronisch paspoort in Eindhoven en Helmond vindt geen doorgang.

#### *Personele aspecten en huisvesting*

Nagenoeg alle CWI-vestigingen beschikken thans over een eigen manager. Op dit moment zijn 192 GSD-medewerkers (170 fte) definitief overgegaan naar de CWI-organisatie. Nog lopende detacheringsovereenkomsten voor GSD-medewerkers hebben een maximale doorlooptijd tot eind 2002. Tot dat moment kunnen deze medewerkers besluiten de overstap naar CWI te maken. In de opleidingen die de medewerkers van de CWI volgen, wordt specifiek aandacht besteed aan de poortwachtersrol van de CWI. De CAO voor de CWI is ondertekend. Deze CAO loopt van januari 2002 tot maart 2003. De onderhandelingen over de CAO voor het jaar 2003 worden eind dit jaar gestart.

### *Service Niveau Overeenkomsten*

Over de met gemeenten te sluiten Service Niveau Overeenkomsten vindt in een aantal CWI-werkgebieden nog gesprekken plaats. De in overleg met VNG, Divosa en het Steunpunt SUWI Gemeenten opgestelde kaderovereenkomst vormt de leidraad voor deze gesprekken. De uitvoeringsafspraken in de SNO's zijn zeer divers, waarvoor de kaderovereenkomst ook de ruimte bood.

### *Cliëntenparticipatie*

De conceptregeling cliëntenparticipatie werkzoekenden is onderwerp van overleg met de vakorganisaties en een aantal belangenorganisaties. Er is in de regeling voorzien in overleg op centraal en decentraal niveau. Op centraal niveau vindt daarnaast periodiek overleg plaats met de centrale werkgeversorganisaties en een aantal branche-organisaties. Eens per jaar zal er één gezamenlijke vergadering van de twee (centrale) raden plaatsvinden.

De CWI participeert ook in de klankbordgroep cliëntenparticipatie van het Steunpunt SUWI Gemeenten in verband met de ketenbrede cliëntenparticipatie (zie hoofdstuk 7 Gemeenten).

### *Opschoning bestanden niet-uitkeringsgerechtigden*

De opschoning van bestanden van niet-uitkeringsgerechtigden is in augustus afgerond. Per gemeente c.q. CWI zullen de NUG-gers op basis van bilaterale afspraken (maatwerk) overgedragen worden aan de gemeenten.

## **6.2 Vooruitblik**

De komende drie maanden wordt de aandacht van de CWI's verlegd van het accent op de juiste, volledige en tijdige uitvoering van de uitkeringsin-take (de inkomenscomponent) naar de goede vervulling van de poortwachtersrol en aandacht voor de werkgevers (de werk-component). De prioriteiten van de activiteiten in het komende halfjaar zijn:

1. Het verbeteren van het bedrijfsprocesmodel, om zo specifiekere te kunnen sturen op de doelstellingen ten aanzien van de poortwachter en de intensivering van de benadering werkgevers.
2. De ontwikkeling en de verdere operationalisering van de digitale formulieren. Met betrekking tot gegevensuitwisseling met de ketenpartners wordt invulling gegeven aan het Streefbeeld werkproceskoppelingen 2003 (zie ook hoofdstuk 8).
3. Het structureel uitzetten van tevredenheidsmetingen onder werkgevers en werkzoekenden en ketenpartners en de verdere sturing op de uitkomsten hiervan. Na de zomer zal het eerste klanttevredenheids-onderzoek onder werkgevers worden gehouden. Eind dit jaar vindt een tweede onderzoek onder werkzoekenden plaats. Het klanttevredenheids-onderzoek onder ketenpartners zal naar verwachting begin 2003 plaatsvinden.

### *ICT*

Voor de realisatie van de lange termijn architectuur (spoor 2) zijn twee projecten opgestart: Herstructureren Vacature Service (HVS), dat voornamelijk is bedoeld voor de ondersteuning van de interne CWI processen, en Werk & Inkomen (W&I), dat ook is bedoeld voor de ondersteuning van gegevensuitwisseling in de SUWI-keten. Herstructureren Vacature Service (HVS) richt zich op het realiseren van een nieuw systeem voor de adviseur als ondersteuning van de dienstverlening aan werkgevers en zal begin 2003 worden geïmplementeerd.

Werk & Inkomen (W&I) richt zich op een nieuw systeem voor werkzoekenden. De ketenpartners worden betrokken bij de vaststelling van het programma van eisen voor dit systeem. Het project zal in het najaar Euro-

pees worden aanbesteed. Implementatie is voorzien in 2003–2004. Hierdoor zal een aantal door de CWI gebruikte systemen in 2004 worden uitgefaseerd (bijv. PGI, GIS, Coda).

Zowel de elektronische formulieren als Werk & Inkomen worden ontwikkeld binnen de kaders die met de ketenpartners worden afgesproken rond het Streefbeeld werkproceskoppelingen.

#### *Personele aspecten en huisvesting*

In 2003 zal met name aandacht worden besteed aan verdieping en verbreding van kennis naast de basisopleiding voor nieuwe medewerkers. Het hoofdkantoor van CWI wordt vanaf november 2002 verplaatst naar Amsterdam. De locatie die dan zal worden betrokken ligt in de directe nabijheid van het hoofdkantoor van het UWV. Enkele faciliteiten (opleidingsruimte e.d.) zullen in de toekomst door beide organisaties worden gedeeld.

#### *Poortwachtersrol*

De Poortwachtersrol CWI wordt na afloop van de pilots definitief in het bedrijfsprocesmodel vastgelegd. Op basis van het bedrijfsprocesmodel wordt eind 2002 voor elk klantprofiel het dienstverleningspakket vastgesteld. Deze klantprofielen worden in 2003 in de CWI-organisatie geïmplementeerd.

#### *Cliëntenparticipatie*

Na het overleg met de vakorganisaties en de belangenorganisaties wordt de regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden definitief vastgesteld. Na de zomer zal voor het centrale overleg met werkgeversorganisaties en branche-organisaties een afzonderlijke regeling worden vastgesteld.

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

Naar aanleiding van de tweede risico-inventarisatie van het bureau Berenschot van april 2002 is met de ketenpartners een gezamenlijk plan opgesteld. In dit plan is een aantal punten ter verbetering opgesteld. Voor zover de aanbevelingen van Berenschot betrekking hebben op de CWI of op de keten met de eerste verantwoordelijkheid bij de CWI, is het volgende in ontwikkeling gezet of gerealiseerd:

- De verdere ontwikkeling van meet- en rapportagesystemen is ter hand genomen. Berenschot voert een onderzoek uit, waarin enkele gegevens over de uitvoering van de ketenprocessen ter validatie zijn voorgelegd.
- CWI biedt transparantie over de gang van zaken in het algemeen, de prestaties en de optredende knelpunten. In de keten worden knelpunten en oplossingen besproken. De gezamenlijke (CWI en ketenpartners) werkgroepen bereiden verbeteringen voor die geïmplementeerd kunnen worden;
- bij de ontwikkeling van werkprocessen en ondersteunende hulpmiddelen (formulieren, ICT) wordt de onderlinge aansluiting van beide geborgd door de verdere ontwikkeling van intern releasemanagement, in aansluiting op het in ontwikkeling zijnde releasebeleid voor de SUWI-keten (zie hoofdstuk 8);
- het werken met de digitale formulieren is op drie CWI's getest. Een nieuwe release wordt op een 5-tal CWI's getest;
- de ontwikkeling van aangepaste formulieren Abw vindt in nauw overleg met gemeenten plaats. Het voorheen (zeer uitgebreide) formulier is verdeeld over meerdere formulieren die afhankelijk van de klantencategorie c.q. situatie van betrokkene al dan niet gebruikt zullen worden. Het aantal aan klanten te stellen vragen neemt hierdoor af;
- een aanpassing van de normtijden is intern voorbereid. Externe toet-

sing hiervan vindt nog plaats. Aan de grote steden is tot 1 januari 2003 een personele uitbreiding toegestaan;

- het bijspringen van medewerkers van «rustige» CWI's op «drukke» CWI's wordt gestimuleerd, door benchmarking van vestigingen en het overleg hierover;
- formats voor de aanvullende rapportage op de uitkeringsintake en het reïntegratie-advies worden met de ketenpartners besproken;
- coaching van CWI-medewerkers vindt in een aantal situaties plaats, door inzet van de medewerkers van ketenpartners «on the job». Men leert hierdoor van elkaars expertise;
- de oriëntatie en taakopvatting van medewerkers krijgen aandacht in trainingen;
- de pro-actieve poortwachtersopstelling van CWI's is beschreven in een plan van aanpak dat in uitvoering is genomen (zie ook paragraaf 6.1). Prestatie-indicatoren van de CWI die in 2003 zullen gaan gelden bevatten incentives gericht op het voorkomen dat cliënten een beroep moeten doen op een uitkering;
- de klant-werkgever krijgt in de komende maanden aanzienlijk meer aandacht dan in de eerste maanden van het jaar mogelijk was. Er is een plan opgesteld waarin is beschreven welke dienstverlening specifiek aan werkgevers wordt geboden;
- impasses in de samenwerking met gemeenten worden voortvarend en adequaat vanuit CWI opgepakt, onder andere door werkbezoeken van het centrale management;
- met de ketenpartners wordt gezamenlijk gewerkt aan kwaliteitsinstrumenten, waarmee de kwaliteit van de uitkeringsintake door de beide ketenpartners kan worden bewaakt.

#### Planning CWI

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
• ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie van: Herstructureren Vacature Service (HVS): begin 2003; Werk en Inkomen (W&amp;I): in 2003/2004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor langere termijn twee projecten opgestart: Herstructureren Vacature Service (HVS); Werk en Inkomen (W&amp;I): Europees aanbesteden in najaar</li> <li>• KA/WAN-infrastructuur uitgerold</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besluit om CWI-intake niet verder uit te rollen. Doorstart.</li> <li>• Voor de korte termijn wordt gericht op invoering digitale formulieren. Formulieren worden getest.</li> <li>• Eind april onderzoek koppeling elektronische formulieren met PGI, Rinis en MIP afgerond.</li> <li>• Werk.nl via internet beschikbaar in augustus 2002</li> <li>• Uitrust KA/WAN op ruim 100 CWI-vestigingen gerealiseerd.</li> </ul>
Proef elektronisch paspoort Personele aspecten en huisvesting	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAO 2003 is afgesloten</li> <li>• De medewerkers zijn opgeleid m.b.t. functie van poortwachter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einde detachering van medewerkers gemeenten: beslissing over wel/niet werken bij CWI</li> <li>• Nieuwe onderhandelingen over de CAO starten eind 2002</li> <li>• De medewerkers worden opgeleid m.b.t. intensivering van de poortwachtersrol</li> <li>• Hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proef vindt geen doorgang</li> <li>• Aantal medewerkers van gemeenten werkt op detachingsbasis. Substantieel deel is arbeidsovereenkomst met CWI aangegaan.</li> <li>• CAO is ondertekend. Looptijd van januari 2002 tot/met maart 2003</li> <li>• Opleidingen op terrein van poortwachtersmodel worden in gang gezet</li> <li>• Voorbereidingen voor verhuizen naar Amsterdam</li> </ul>
Poortwachtersrol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantprofielen zijn vertaald in prioriteit dienstverlening en geïmplementeerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poortwachtersrol CWI is geïntensiveerd en vastgelegd in bedrijfsprocesmodel</li> <li>• Per klantprofiel wordt een dienstverleningspakket opgesteld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poortwachtersrol wordt in het procesmodel opgenomen. De voorbereiding van de definities is afgerond. Het procesmodel is in concept beschikbaar en wordt getest op een aantal CWI-locaties</li> </ul>



Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
SNO's	Sno's 2004 zijn afgesloten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afronden onderhandelingen per CWI/gemeente;</li> <li>Sluiten van 110 SNO's 2003 met gemeenten</li> </ul>	Het afsluiten van SNO 2002 is in een afrondingsfase.
Cliëntenparticipatie	Regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden is ook decentraal geoperationaliseerd	Regeling cliëntenparticipatie werkzoekenden en regeling cliëntenparticipatie werkgevers gereed. Operationalisering cliëntenparticipatie	Regeling wordt besproken met de cliëntenorganisaties
Overdracht NUG-gers			Opschoning bestanden niet-uitkeringsgerechtigden door Arbvo is afgerond en NUG-gers worden overdragen
Meet- en rapportagesystemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanttevredenheids-onderzoek onder ketenpartners</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verdere ontwikkeling van meet- en rapportagesystemen</li> <li>Klanttevredenheidsonderzoeken onder werkgevers en werkzoekenden gereed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diverse systemen van meten, uitvoeren van audits en rapportageformats geïmplementeerd dan wel in ontwikkeling</li> <li>Eerste klanttevredenheidsonderzoek onder werknemers heeft plaatsgevonden</li> </ul>

## 7. GEMEENTEN

### 7.1 Terugblik

Het project Steunpunt SUWI Gemeenten (SSG) van het departement ondersteunt in 2002 gemeenten bij de implementatie van de SUWI-wet. Voor gemeenten gaat het daarbij om: het overdragen van de uitkeringsin-take aan het CWI, het invoeren van klantmanagement, het aanbesteden van reïntegratietrajecten, de reïntegratieverantwoordelijkheid voor nieuwe klantgroepen, het initiatief nemen tot de komst van bedrijfsverzamel-gebouwen en regionale platforms, het uitbreiden van de cliënten-participatie en de aansluiting op de keten. Gemeenten zijn zelf verant-woordelijk voor een goede implementatie van SUWI binnen hun domein. In de afgelopen maanden is er veel geïnvesteerd in de samenwerking tussen gemeenten en CWI. De samenwerking op een aantal best practice locaties is in beeld gebracht en de daaruit te leren lessen zijn verspreid. CWI en gemeenten bewaken in het regionaal ketenoverleg de onderlinge samenwerking (zie ook hoofdstuk 8).

#### *Monitoring voortgang gemeenten*

Een geautomatiseerd monitorinstrument, waarmee de voortgang van de implementatie door gemeenten via internet gevolgd kan worden, is in mei 2002 gereed gekomen en ook op internet beschikbaar. Dit instrument vervangt de onderzoeken zoals deze tot dusverre door de IWV werden uitgevoerd (de tweede monitor is als bijlage bij de tussenrapportage SUWI van april 2002 meegezonden). In juni 2002 zijn gemeenten met dit instrument bevraagd naar hun voortgang op een aantal SUWI-terreinen. Daarbij is hun voortgang afgezet tegen met het veld ontwikkelde streef-beelden waarin sprake is van het volledig voldoen aan de wettelijke verplichtingen op grond van SUWI. Gemeenten hebben terugkoppeling ontvangen waarin wordt aangegeven hoe zij ten opzichte van het streef-beeld en gemeenten van dezelfde grootteklasse presteren. Dit geeft gemeenten de mogelijkheid tot benchmarking van de eigen voortgang. Naast de terugkoppeling die gemeenten individueel ontvangen zullen gemeenten nadrukkelijk nog eens op de eigen verantwoordelijkheid en de ondersteuningsproducten van SSG en StimulanSZ worden gewezen. Tevens worden indien nodig aanvullende gerichte acties ondernomen zoals regionale workshops inkoop voor kleine gemeenten.

### *Reïntegratie en klantmanagement (zie ook hoofdstuk 10 Reïntegratie)*

Gemeenten dienen sinds 1 januari 2002 trajecten volgens de wettelijke aanbestedingsregels en zoveel mogelijk bij private partijen in te kopen. Om dit te realiseren werken de gemeenten de aanbestedingsprocedure voor de eigen organisatie uit. Veel gemeenten hebben in 2002 nog lopende contracten vanuit 2001 en treffen nu voorbereidingen om de procedure in de tweede helft van 2002 of per 2003 operationeel te hebben. Er is een handreiking nieuwe doelgroepen ontwikkeld, waarin met name wordt ingegaan op de beleidsmatige aspecten van deze doelgroepen.

Tijdens het Algemeen Overleg van 20 juni jl. gaf de Tweede Kamer aan signalen te hebben ontvangen dat zich knelpunten voordeden rond de overdracht van Anw-gerechtigden van SVB naar gemeenten. In overleg met de SVB wordt gezocht naar de juiste infrastructuur waarmee gegevens van de SVB bij de gemeenten terecht kunnen komen.

Vanuit de SUWI-wetgeving dienen gemeenten klantmanagement te bevorderen. Gemeenten zijn hier volop mee bezig. Met de grootste steden (de G4) en de grote en middelgrote gemeenten (G26) gemeenten zijn in het kader van de Agenda van de Toekomst afspraken gemaakt rond klantmanagement, met een prestatiefinanciering op basis van gestarte trajecten en gerealiseerde uitstroom. Ter stimulering van de middelgrote en kleine gemeenten heeft SZW de mogelijkheid geboden tot uiterlijk 1 juni 2002 een beroep te doen op de Tijdelijke stimuleringsregeling bevordering activering en uitstroom Abw, IOAW of IOAZ door klantmanagement (Stcrt. 27 december 2001, nr. 249). Ook bij deze subsidie-regeling geldt dat gemeenten op prestaties worden afgerekend. Meer dan 90% van de gemeenten heeft een aanvraag ingediend. Aan deze gemeenten is inmiddels subsidie verleend. Begin juli zijn vanuit het departement nieuwe handreikingen uitgebracht voor klantvolgsystemen, opleidingsprofielen casemanagement, en regionale samenwerking op het terrein van inkoop.

### *Bedrijfsverzamelgebouw (BVG)*

Er zijn op dit moment zo'n 10 BVG-en operationeel (die voldoen aan de definitie van de BVG-stimuleringsregeling). Zo'n 80% van de gemeenten waarin een CWI is gevestigd heeft (vergaande) plannen voor de ontwikkeling van een bedrijfsverzamelgebouw waarin wordt samengewerkt tussen de sociale dienst, het CWI, het UWV en eventuele overige partijen. In augustus 2002 is in een aantal pilotgemeenten gestart met de ontwikkeling van een toolkit voor een gezamenlijke huisstijldragers en -elementen. De toolkit kan gebruikt worden door alle gemeenten, die nog bezig zijn met de realisatie van een BVG.

### *Regionale platforms*

De 25 regionale platforms zijn alle in de operationele fase zo blijkt uit de 4e foto Regionale platforms. Alle platforms hebben ook voor 2002 weer stimuleringsmiddelen ontvangen. In het kader van de inhoudelijke verdieping zijn de regionale platforms bij een vijftal ontwikkeltrajecten betrokken rond de onderwerpen middelencoördinatie, arbeidsmarktinformatie, Europa, WAO en de koppeling tussen arbeidsmarktbeleid en economisch beleid. Deze ontwikkeltrajecten zijn inmiddels in een afrondend stadium. In het najaar zullen de rapportages beschikbaar komen.

### *Cliëntenparticipatie*

In het kader van de Agenda van de Toekomst is een inventariserend onderzoek gedaan naar de stand van zaken ten aanzien van cliëntenparticipatie bij gemeenten. Het gaat hierbij om een zogenaamde nulmeting. De doelstellingen van het onderzoek zijn: inzicht krijgen in eisen en randvoorwaarden voor een optimaal systeem van cliënten-

participatie, inzicht in de stand van zaken (nulmeting) en inzicht in de tevredenheid klant. Het onderzoek is recentelijk afgerond. Er is een klankbordgroep opgericht, die bestaat uit gemeenten, cliëntenorganisaties, VNG, CWI en UWV. Deze klankbordgroep stimuleert de verdere ontwikkeling van cliëntenparticipatie.

## **7.2 Vooruitblik**

### *Monitoring voortgang gemeenten*

Voor eind 2002 staat de 4e SUWI-monitor gepland.

### *Reïntegratie en klantmanagement*

Voor kleine gemeenten worden op dit moment regionale bijeenkomsten rond het thema inkopen en samenwerking georganiseerd, om deze groep gemeenten extra te stimuleren en ondersteunen.

### *Bedrijfsverzamelgebouw*

De 20% gemeenten die nog geen plannen hebben voor de vorming van een bedrijfsverzamelgebouw worden benaderd met de vraag waarom dat nog niet het geval is. De regelgeving biedt de mogelijkheid in voorkomende gevallen het initiatief aan het CWI over te dragen.

In november 2002 zal er een vervolg uitkomen van het eerder verschenen handboek BVG. Gemeenten die geen initiatief nemen zullen gericht worden benaderd. Daarnaast worden ter ondersteuning bijeenkomsten op regionaal niveau georganiseerd.

### *Regionale platforms*

Voor eind 2002 staat de 5e foto Regionale platforms gepland en zal er een symposium over Regionale platforms worden georganiseerd.

### *Cliëntenparticipatie*

In november komt een handreiking beschikbaar die gemeenten een handvat geeft om de cliëntenparticipatie in overleg met de ketenpartners vorm te geven voor de nieuwe doelgroepen. Daarnaast worden regionale bijeenkomsten voor gemeenten en cliëntenorganisaties georganiseerd om, bijvoorbeeld via «good practices», de ontwikkelingen te stimuleren, daarbij wordt aandacht besteed aan innovatieve vormen van cliëntenparticipatie.

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

In de tweede risico-inventarisatie van het bureau Berenschot van april 2002 worden, ook voor gemeenten, relevante aanbevelingen voor de overdracht van de uitkeringsintake Abw/IOAW gedaan om een aantal uitvoeringsproblemen op te lossen. Inmiddels zijn tussen CWI en gemeenten afspraken gemaakt over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de aanbevelingen die zowel op de CWI als de gemeenten betrekking hebben (zie ook hoofdstuk 6 CWI en hoofdstuk 8 Samenwerking kolommen, paragraaf Kwaliteitsbewaking).

In het algemeen overleg van 20 juni 2002 is de samenwerking tussen de gemeentelijke sociale dienst Dordrecht en het CWI Dordrecht aan de orde gekomen. Naar aanleiding van een onderzoek uitgevoerd door de Inspectie Werk en Inkomen, hebben beide partijen op 25 juli hernieuwde samenwerkingsafspraken opgesteld. Deze afspraken zijn door de IWI positief beoordeeld.

Op basis van de situatie in de gemeente Dordrecht en signalen vanuit andere gemeenten (mede vanuit een ledenraadpleging vanuit Divosa) en CWI's over knelpunten in de uitvoering heeft discussie plaatsgevonden

met CWI, VNG en Divosa (conform toezegging van de minister tijdens het algemeen overleg van 20 juni 2002 over de tussenrapportage SUWI). Dit heeft geleid tot de circulaire samenwerking CWI en gemeenten die SZW onlangs aan alle gemeenten en de Raad van Bestuur van het CWI heeft gezonden (kenmerk W&I/SSG/2002/54395). In deze circulaire wordt helderheid gegeven over uitvoeringsmodaliteiten die binnen de gestelde kaders mogelijk zijn. Het doel is ruimte te bieden voor het treffen van lokale arrangementen die de samenwerking tussen CWI en gemeenten verbeteren, zodat betere resultaten (voor beiden) behaald kunnen worden. Zie hiervoor ook hoofdstuk CWI en paragraaf 8.4.

### Planning Gemeenten

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
SUWI Monitor gemeenten		Eind 2002: 4e SUWI-monitor gepland	Monitor gemeenten gereed. Eerste meting plaatgevonden: 3e monitor SUWI gemeenten
Papieren overdracht CWI-gemeenten		Continue doorontwikkeling met nieuwe releases. Papieren overdracht CWI-gemeenten ook voor de ingroeiemeenten geïmplementeerd.	
Regionaal ketenoverleg		Regionaal ketenoverleg gestart	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de meeste gevallen is regionaal ketenoverleg tussen CWI en gemeenten begin 2002 opgestart</li> <li>Partners bepalen in overleg frequentie, samenstelling en agenda van dit periodieke overleg (vaak overleg op uitvoeringsniveau hieraan gekoppeld)</li> </ul>
Opdrachtgeverschap reïntegratie		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeenten gaan gedurende 2002 over tot het hanteren van de aanbestedingsregels SUWI voor reïntegratie</li> <li>Voor kleine gemeenten worden regionale bijeenkomsten georganiseerd rond thema inkopen en samenwerking</li> <li>Overleg met SVB over Anw-ers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeenten werken aanbestedingsprocedure uit</li> <li>Gemeenten ontwikkelen beleid ten aanzien van specifieke kenmerken nieuwe doelgroepen</li> </ul>
Klantmanagement		<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle gemeenten hebben een vorm van klantmanagement en hanteren klantvolgsysteem (KVS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeenten zijn bezig met invoeren van een vorm van klantmanagement</li> <li>Stimuleringsregeling bevordering uitstroom gerealiseerd en deadline aanvragen verstreken (meer dan 90% van de gemeenten heeft subsidie aangevraagd)</li> <li>Handreiking klantvolgsysteem (KVS)</li> </ul>
Inkoop		Verspreiden praktijkvoorbeelden inkoop (in het kader van gegevensuitwisseling tussen gemeenten en reïntegratie-bedrijven)	Handreiking Inkoop
Bedrijfsverzamelgebouwen	Realisatie van de bedrijfsverzamelgebouwen	Bedrijfsverzamelgebouw <ul style="list-style-type: none"> <li>Benaderen van 20% van de gemeenten die nog geen plannen hebben voor vorming BVG</li> <li>Realisatie van een tiental bedrijfsverzamelgebouwen</li> <li>Ontwikkelen toolkit met huisstijlelementen BVG in augustus 2002</li> <li>November: vervolg op handboek</li> <li>Bijeenkomsten in de regio om bvg-vorming te stimuleren</li> </ul>	Bijeenkomsten in de regio 6 bvg-en zijn operationeel

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Regionale platforms		Regionale platforms <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeltrajecten regionale platforms zijn in najaar gereed</li> <li>• Inhoudelijke verdieping regionale platforms</li> <li>• 5e foto regionale platforms eind 2002</li> <li>• symposium</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle regionale platforms zijn in operationele fase</li> <li>• 4e foto regionale platforms</li> </ul>
Cliëntenparticipatie		Cliëntenparticipatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handreiking om cliëntenparticipatie in overleg met ketenpartners te ontwikkelen (november 2002)</li> <li>• Aandacht voor cliëntenparticipatie in regionale bijeenkomsten najaar 2002</li> <li>• Innovatieve vormen van cliëntenparticipatie verspreiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek stand van zaken cliëntenparticipatie gereed (nulmeting)</li> <li>• Planning handreiking is opgeschoven naar november 2002</li> </ul>

## 8. SAMENWERKING KOLOMMEN

In dit hoofdstuk passeert een aantal belangrijke thema's de revue die voor de SUWI-keten van belang zijn: ICT, communicatie, cliëntenparticipatie en kwaliteitsbewaking.

### 8.1 ICT

Tijdens het algemeen overleg van 20 juni 2002 is toegezegd dat aan de Kamer over de ontwikkeling van de nieuwe ICT-ondersteuning bij CWI en de realisatie van gegevensuitwisseling gerapporteerd wordt. Deze paragraaf gaat in op de realisatie van gegevensuitwisseling. De nieuwe ICT-ondersteuning bij CWI komt terug in hoofdstuk 6 CWI.

#### *Stand van zaken en perspectief*

Het interne transformatieproces bij de partijen loopt samen op met de inrichting van de keten. De voorbereidingen van het gegevensverkeer tussen de SUWI-partijen en het beheer van de functionaliteiten daarvoor (Suwinet) vinden plaats onder coördinatie van het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). In het stelselontwerp Suwinet (Regeling SUWI) zijn de volgende functionaliteiten voorzien:

- Inkijk; organisaties kunnen met gebruikmaking van web-technologie gegevens benaderen die bij andere partijen geregistreerd staan. Wanneer dit gebeurt door medewerkers die daartoe geautoriseerd zijn wordt gesproken over *raadplegen* van gegevens; wanneer dit gebeurt door computer-applicaties zonder directe menselijke tussenkomst wordt gesproken over *inlezen* van gegevens. Het initiatief voor een inkijkactie ligt bij de ontvangende (raadplegende of 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.

Ter ondersteuning van de werkprocessen van CWI en UWV zijn de raadpleegfunctionaliteiten voor onderlinge inkijk in het informatiesysteem van de CWI en de WW-bestanden van het UWV operationeel. De komende tijd vinden hier nog kleine aanpassingen op plaats. Er zijn intussen meer dan 7000 medewerkers van CWI, UWV en gemeenten die hier gebruik van maken. Suwinet-inkijk is bij ca. 40 gemeenten (de voormalige CVCS-pilotgemeenten) operationeel. Voor de verdere uitrol aan de gemeentelijke kant is het noodzakelijk dat de gemeenten op Gemnet zijn aange-

sloten en door het Inlichtingenbureau zijn geautoriseerd. Het IWI heeft recent onderzoek gedaan naar de problemen bij de Inlichtingenbureau-samenloopapplicatie (zie hiervoor ook hoofdstuk 11). De planning om de Inkijk-functionaliteit bij de gemeenten te implementeren is gelijk met de planning om gemeenten aan te sluiten op de IB-samenloopapplicatie. Met het realiseren van Inkijk door de CWI's op de bij het IB geregistreerde gegevens over Abw-cliënten wordt aangevangen zodra de IB-samenloopapplicatie stabiel in beheer is.

Het UWV heeft het beveiligingspakket conform de Suwiregeling met betrekking tot privacy succesvol getest, de CWI nog niet. Hierdoor is de beveiliging bij de CWI nog steeds op het voor dit moment toereikende niveau zoals dat destijds bij het CVCS is gehanteerd; er is alleen toegang tot gegevens voor daartoe geautoriseerde gebruikers, maar bepaalde «double checks» worden nog niet uitgevoerd.

De handmatige («papieren») procedure tussen CWI, UWV en gemeenten voor overdracht van de WW- resp. de Abw-intake is operationeel. In juni 2002 zijn de CWI, UWV en de VNG begonnen met het opstellen van een plan van aanpak voor het realiseren van geautomatiseerde ondersteuning voor een drietal werkproceskoppelingen ultimo 2004.

Aan de architectuur voor het gegevensverkeer SUWI voor de langere termijn en de programmering hiervan wordt gewerkt door CWI, UWV en VNG onder coördinatie van het BKWI. Een eerste verkenning van deze architectuur zal in het najaar van 2002 worden afgerond. De thans ontwikkelde functionaliteiten voor inkijk en berichtenverkeer en de infrastructuur daarvoor zullen binnen deze architectuur een plek krijgen.

#### *Beheersing risico's*

Bij de uitvoering van ketenprojecten is regie op trajecten van de verschillende partijen van groot belang, zowel op het gebied van procesontwikkeling als van informatisering. Om risico's op dit vlak tegen te gaan worden de gemeenschappelijke aspecten van de informatiehuishouding ketenbreed gedefinieerd en wordt de stand van zaken van projecten gerapporteerd. In de Tussenrapportage van april dit jaar is de noodzaak aangegeven van een geïntegreerde cyclus voor het doorvoeren van wijzigingen in de gemeenschappelijke standaards en voorzieningen (zgn. releasebeleid). Deze zal volgens planning in november worden vastgesteld. Voor het doorvoeren van wijzigingen is het inrichten van testomgevingen bij de CWI en het UWV van groot belang. Verwacht wordt dat per oktober 2002 zowel de CWI als het UWV een testomgeving zullen hebben conform de specificaties.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Inkijk voorzieningen op bestanden SUWI-partijen		Verdere standaardisatie Inkijkvoorzieningen (implementeren SuwiML als onderdeel van het Suwi-Gegevensregister) Realisatie koppeling tussen CWI en IB/gemeenten (Inkijk CWI op IB en Inkijk door gemeenten op CWI en UWV) afhankelijk van voortgang maatregelen IB-samenloopapplicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wederzijdse Inkijkvoorziening voor CWI en UWV gerealiseerd.</li> <li>• Suwinet-inkijk bij 40 gemeenten operationeel</li> </ul>
Functionaliteiten ten behoeve van uitwisseling van berichten	Realisatie van geautomatiseerde ondersteuning van een drietal werkproceskoppelingen, te weten intake Abw (CWI → gemeenten), intake WW (CWI → UWV) en melding einde uitkering met reden (UWV/GSD → CWI) ultimo 2004	Plan van aanpak en functioneel ontwerp gereed voor de processen: Intake Abw en Melding einde uitkering met reden. Definitiefase proceskoppeling Intake WW gereed	Handmatige procedure is operationeel
Suwi-brede testomgeving		Testomgeving bij BKWI, UWV en CWI operationeel in oktober	Testomgeving BKWI gereed; omgeving bij 4 van de 5 voormalige uvi's gereed
Ontwikkeling architectuur voor gegevensverkeer Releasebeleid	Verdere ontwikkeling achitectuur	Eerste verkenning van architectuur in najaar 2002 Werkwijze voor het doorvoeren van wijzigingen in gemeenschappelijke standaards en voorzieningen vastgesteld (november 2002)	
Suwi-breed beveiligings- en privacybeleid		Technische implementatie van het beveiligingsplan zoals vastgesteld als onderdeel van Regeling SUWI (bijlage XIV)	Beveiligingspakket UWV nog niet in productie genomen, wel succesvol getest. CWI nog niet succesvol getest

## 8.2 Communicatie

### 8.2.1 Terugblik

#### *CWI*

De CWI heeft in de eerste helft van 2002 de regionale introductiecampagne «C-W-Wie?» gevoerd. Half juni is deze campagne afgerond. De interne campagne «Laat het groeien» is afgerond en ook is de huisstijl van de CWI verder doorgevoerd.

#### *UWV*

Begin van 2002 heeft de externe introductie van het UWV bij cliënten en relaties plaatsgevonden. Het UWV heeft in de eerste helft van 2002 de aandacht vooral gericht op de interne communicatie rond het verschijnen van Kompas 2005, waarin de Raad van Bestuur van het UWV de koers voor de komende jaren heeft vastgelegd. De Raad van Bestuur heeft over Kompas een uitgebreide dialoog met de medewerkers op gang gebracht. Zo is in 15 bijeenkomsten met honderden medewerkers gesproken en is een speciaal e-mailadres geopend waarop medewerkers hun opmerkingen over Kompas konden maken. Dit heeft geresulteerd in een tweede uitgave «Kompas 2005, reacties&antwoorden». Mede op basis van de uitwisseling met de medewerkers is de koers van het UWV vertaald naar activiteiten en plannen voor de komende jaren.

#### *Ministerie van SZW*

In het eerste half jaar van 2002 heeft het ministerie zich voornamelijk gericht op de algemene bekendmaking van de weten regelgeving. Dit onder meer door middel van verspreiding van brochures, artikelen in huis-aan-huisbladen en een voorlichtingsbijeenkomst in samenwerking

met MKB Nederland voor branches. In het voorlichtingsmateriaal behorend bij de campagne «Wet verbetering Poortwachter» is eveneens aandacht besteed aan SUWI. Ook het UWV heeft een actief aandeel in deze campagne gehad, door werkgevers, werknemers en arbodiensten via direct mail te informeren. Deze campagne is in mei afgerond.

Gemeenten zijn intensief van informatie voorzien door het Steunpunt SUWI Gemeenten van het ministerie. Dit is onder andere gebeurd door middel van nieuwsbrieven, een aparte SUWI-site voor gemeenten, een toolkit waarmee cliënten konden worden geïnformeerd, regionale voorlichtingsbijeenkomsten en een netwerk van regionale accountmanagers. De komende periode zal het Steunpunt SUWI Gemeenten de gemeenten weer informeren in regionale bijeenkomsten over samenwerking met andere SUWI-organisaties en met handreikingen over regionale inkoop, casemanagement, nieuwe doelgroepen en het cliëntvolgsysteem (zie ook hoofdstuk 7 Gemeenten).

### *8.2.2 Vooruitblik*

#### *CWI*

In de tweede helft van dit jaar wordt de bekendheid van de CWI en zijn dienstverlening verder opgebouwd via specifieke doelgroepgerichte campagnes. Zo is in de zomermaanden een campagne gericht op schoolverlaters gevoerd en gaat na de zomer een campagne van start om de databank Werk.nl onder de aandacht te brengen van werkgevers en werknemers (werkzoekenden). In het najaar gaat tevens een campagne van start gericht op herintreedsters.

#### *UWV*

Na de interne uitwisseling over de koers van het UWV (Kompass) voor de komende jaren zal de aandacht in de tweede helft van het jaar meer extern worden gericht. Zo bereidt het UWV de uitgave van een blad voor arbeidsongeschikten voor, evenals de uitgave van een «corporate magazine». Ook de informatievoorziening aan werkgevers zal worden geïntensiveerd. Daarnaast wordt gewerkt aan een meer toegankelijke site, betere informatievoorziening over reguliere taken (zoals reïntegratie, WAO-beoordelingen en premienota's) en voorlichting aan cliënten over nieuwe wet- en regelgeving (zoals de afschaffing van de Pemba voor werkgevers met minder dan 25 medewerkers, de verlenging van de loondoorbetalingsverplichting en reïntegratie in het 2e spoor).

#### *Keten*

In het komende half jaar zullen de CWI, het UWV, de VNG en het ministerie van SZW een communicatieplan ontwikkelen en uitvoeren om de noodzakelijke samenwerking in de keten te ondersteunen. Dit richt zich in eerste instantie vooral op de medewerkers op uitvoerend niveau van de verschillende organisaties in de keten. Het eerste tastbare product daarvan zal een boekje annex internettekst zijn waarin taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties nog eens in beeld worden gebracht. Hiermee wordt gehoor gegeven aan een van de aanbevelingen in het Berenschot-rapport.



Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Communicatie UWV, CWI, gemeenten en SZW	De communicatie-activiteiten rond «samenwerking in de keten» zijn afgerond	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekendheid CWI en UWV is verder vergroot door specifieke campagnes en reguliere voorlichtingsactiviteiten</li> <li>• Communicatieplan «samenwerking in de keten» is in uitvoering;</li> <li>• Boekje/internettekst over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden is verschenen;</li> <li>• De producten ter ondersteuning van gemeenten zijn verschenen.</li> </ul>	De introductiecampagnes SZW, CWI, UWV en gemeenten zijn afgerond; SZW: voorlichtingsmateriaal verspreid aan branches in samenwerking met MKB en materiaal in kader van Poortwachter

### 8.3 Cliëntenparticipatie

#### 8.3.1 Terugblik

Projecten in het kader van De Klant Centraal Drie van de geplande eindrapportages van het programma «De Klant Centraal» zijn opgeleverd. Het betreft de rapportages: a) informatievoorziening en scholing voor cliëntenorganisaties, b) het opzetten van een voor cliëntenorganisaties toegankelijk signaleringssysteem over de gevolgen van de overgangssituatie voor cliënten en c) het opzetten van een keurmerk voor de kwaliteit van reïntegratiebedrijven vanuit cliëntenperspectief. De projecten worden overgedragen aan de Landelijke cliëntenraad of de overige belanghebbende partijen binnen de uitvoeringsstructuur werk en inkomen.

#### *Vorming Landelijke cliëntenraad*

De regeling SUWI is in augustus aangepast als gevolg van het toetreden van twee vertegenwoordigers namens cliëntenparticipatie bij gemeenten, het LocSZ en de LVT.

Begin augustus is zowel een intern huishoudelijk reglement van de vLCR als de samenstelling van de vLCR in de Staatscourant gepubliceerd. Zoals reeds tijdens het algemeen overleg over de tussenrapportage van 20 juni 2002 is aangegeven, is er afgesproken dat het werkgeverschap van de LCR tijdelijk bij SZW belegd wordt en dat in overleg met de LCR en de RWI, tot een definitieve oplossing gekomen zal worden.

De vLCR heeft in augustus een werkplan en begroting 2002/2003 ingediend. In september zal er begrotingsoverleg plaatsvinden.

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

Zie voor de voortgang van de cliëntenparticipatie bij het UWV, de CWI en de gemeenten de betreffende hoofdstukken (respectievelijk hoofdstuk 5, 6 en 7). De regeling cliëntenparticipatie bij de SVB is eind juni vastgesteld door het SVB bestuur. In de centrale raad zullen zowel maatschappelijke organisaties als klanten van de SVB zitting hebben, waarbij er naar gestreefd wordt alle klantengroepen aan een wet of regeling te laten participeren. Bij de vormgeving van cliëntenparticipatie op decentraal niveau is niet gekozen voor periodiek overleg op (vestigings)kantoor niveau, maar voor een procedurele vorm, waarbij klanten worden uitgenodigd hun wensen, behoeften, ideeën en suggesties over de kwaliteit van de dienstverlening kenbaar te maken. Deze uitingen worden periodiek geanalyseerd en met eventuele verbeteracties voorgelegd aan de centrale cliëntenraad.

#### *Laagdrempelige informatievoorziening*

In het deelproject «positie cliënt» van het programma «De Klant Centraal» is onderzoek gedaan hoe de laagdrempelige informatievoorziening volgens de cliënt vormgegeven dient te worden. De definitieve eindrapportage volgt eind september. De conclusie is in hoofdlijnen als volgt: Voor de vormgeving van laagdrempelige informatievoorziening zijn twee voorwaarden van essentieel belang, te weten een goede kwaliteit en onafhankelijkheid. In het rapport wordt aangegeven dat het belangrijk is aan te sluiten bij de al bestaande voorzieningen op lokaal niveau. Over het algemeen voldoen deze voorzieningen. Afhankelijk van de lokale situatie blijken de voorzieningen te verschillen, maar de sociale raadslieden vervullen een belangrijke functie en zijn vooral voor allochtonen heel toegankelijk. Een van de aanbevelingen is dan ook deze raadslieden een plek in de CWI vestigingen of bedrijfsverzamelgebouwen te geven. De aanbevelingen en bevindingen uit de rapportage zullen door SZW ingebracht worden in overleggen met betrokken instanties en gezamenlijk zal beoordeeld worden hoe de aanbevelingen tot uitvoer gebracht kunnen worden om te beantwoorden aan de laagdrempelige informatievoorziening zoals bedoeld in de motie Noorman-Den Uyl.

#### *Vorming Landelijke cliëntenraad*

De afgevaardigden van de cliëntenraden van het UWV, de CWI en de SVB zullen tot de LCR toetreden. Een aantal vertegenwoordigers namens landelijke cliëntenorganisaties zullen daarop terugtreden. In het najaar van 2002 zal het periodieke overleg met de minister en de vLCR plaatsvinden.

In 2003 is de Landelijke cliëntenraad een belangrijke gesprekspartner binnen de uitvoeringsstructuur. Tevens zal de LCR met de RWI overleg voeren over beleidsvragen op het terrein van werk en inkomen.

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

De cliëntenraden zullen bij de bestuursorganen elk twee vertegenwoordigers aan de Landelijke Cliëntenraad afvaardigen (zie hierboven). De cliëntenraden gaan in de toekomst gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onder meer de kwaliteit van de dienstverlening.

#### *Taakverdeling SZW/VWS*

Op korte termijn vindt er overleg plaats tussen SZW en VWS om eerder gemaakte afspraken, over de taakverdeling met betrekking tot de ondersteuning van cliëntenorganisaties, nader te concretiseren. Dit is mede van belang voor de subsidieaanvragen voor 2003. Eerder is daartoe het uitgangspunt vastgesteld dat het ministerie van VWS de cliëntenparticipatie in het algemeen subsidieert en dat SZW meer in concrete zin cliëntenparticipatie bevordert en faciliteert op het terrein van de sociale zekerheid en de arbeidsmarkt. De nadere uitwerking van de taakverdeling zal tijdens begrotingsoverleggen en werkplanbesprekingen aan cliëntenorganisaties worden overgebracht.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Projecten «De Klant Centraal»	Aanbevelingen van projecten «De Klant Centraal» mogelijk vertaald in plannen uitvoerders	Eindresultaat deelprojecten «De Klant Centraal» door de projectleiders overgedragen aan de Landelijke cliëntenraad en/of de overige belanghebbende partijen op het terrein van werk en inkomen	Eindproducten deelprojecten «De Klant Centraal» in augustus en september opgeleverd
Informatiefunctie in bedrijfsverzamelgebouw (motie Noorman)	Laagdrempelige informatievoorziening voor cliënten voor handen in de bedrijfsverzamelgebouwen of CWI-vestigingen	Aanbevelingen uit rapport ingebracht in overleggen met betrokken instanties	Rapport van cliëntenorganisaties over de positie van de cliënt in september opgeleverd.
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.	Operationele Landelijke cliëntenraad conform hetgeen hierover in artikel 12 Wet SUWI is bepaald	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regeling SUWI aangepast als gevolg van toetreden vertegenwoordigers gemeentelijke cliëntenparticipatie</li> <li>• Publicatie huishoudelijk reglement en namen van leden/plv. leden van Landelijke cliëntenraad in voorlopige samenstelling (vLCR)</li> <li>• Formeel werkgeverschap van LCR voor 1 jaar bij SZW belegd</li> </ul>
Cliëntenraad SVB (zie voor cliëntenraden UWV, CWI en gemeenten, resp. hoofdstuk 5, 6, 7) Taakverdeling VWS en SZW	Cliëntenraden brengen onder meer adviezen uit aan bestuursorganen.	Cliëntenraad SVB operationeel, zowel op centraal als decentraal niveau. Vertegenwoordigers afgevaardigd naar LCR Nadere afspraken met VWS gemaakt over uitwerking taakverdeling VWS/SZW. Afspraken worden gecommuniceerd aan cliëntenorganisaties via reguliere overleggen. Subsidieaanvragen 2003 voldoen aan overeengekomen afspraken	Regeling cliëntenparticipatie, zowel op centraal als decentraal niveau is vastgesteld bij de SVB.  Het uitgangspunt van de taakverdeling tussen SZW en VWS is bekend

## 8.4 Kwaliteitsbewaking

### *Interface CWI/UWV*

Tijdens de eerste gezamenlijke auditronde in april 2002 is gebleken dat een tweetal in te zetten gezamenlijke meetinstrumenten (de meting betrouwbaarheid dossier en de monitor op overdrachtsformulier) door verschillende interpretaties van de meetindicatoren niet valide zijn. Door de CWI en UWV is de afgelopen tijd inspanning verricht om tot eenduidige, operationele meetindicatoren te komen. Dit is in een afrondende fase. De afspraken voor de metingen in 2003 zullen naar verwachting tot betere gezamenlijke meetresultaten leiden.

### *Interface CWI/GSD-en*

Gemeenten en CWI's werken intensief samen met het doel de onderlinge samenwerking te optimaliseren. Een belangrijk punt van aandacht daarbij is de kwaliteit van de door de CWI aan gemeenten over te dragen uitkeringsintakes Abw en loaw. Gemeenten hebben in veel gevallen personeel aan het CWI overgedragen zodat het CWI over de benodigde expertise kan beschikken. Daarnaast wordt bijvoorbeeld ook gebruik gemaakt van detachingsconstructies, *coaching on the job*, casuïstiek-overleg en vormen van kwaliteitstoetsing.

Er is onder regie van het Landelijk Implementatie Team Gemeenten (LIT Gemeenten) van het CWI een gezamenlijk kwaliteitsinstrument ontwikkeld waarmee CWI en gemeenten gezamenlijk de kwaliteit van de overgedragen uitkeringsintake kunnen bewaken en daarop kunnen bijsturen. Een belangrijke stap in de ontwikkeling van dit instrument was het vaststellen van een gedeelde definitie van de beoogde kwaliteit van de uitkeringsin-

take waarbij het ging om de uitwerking van kwaliteitsaspecten als tijdigheid, juistheid, volledigheid en consistentie. Dit instrument wordt nu in een 10-tal pilots getest en zal in oktober landelijk worden uitgerold. Tevens zal een soortgelijk traject starten rond de kwaliteit van het reïntegratieadvies dat door het CWI aan gemeenten wordt overgedragen.

## 9. RAAD VOOR WERK EN INKOMEN

### *RWI*

Per 1 januari 2002 is de RWI van start gegaan. De Stimuleringsregeling vacatureervulling door werklozen en met werkloosheid bedreigde werknemers (inclusief alle daarbij behorende formulieren) is gepubliceerd. Ultimo juli 2002 zijn 11 aanvragen in het kader van de subsidieregeling gehonoreerd.

De RWI heeft op 2 april 2002 zijn beleidskader aan de minister aangeboden. Gezien de demissionaire status van het voormalige kabinet is ervoor gekozen de reactie op het beleidskader aan het nieuwe kabinet over te laten. Dit is op 17/9 aan de Tweede Kamer verzonden.

Het ontwerp-jaarplan 2003 en de ontwerp-begroting 2003 zijn, conform SUWI regeling vóór 1 juli 2002 aan de minister aangeboden. De definitieve begroting en jaarplan zullen vóór 1 oktober 2002 worden ingediend, waarna de minister vóór 1 december 2002 het budget van de RWI vaststelt. Daarna worden beide stukken, voorzien van het oordeel van de minister, ter kennis van de Eerste en Tweede Kamer gebracht.

### *Commissie Voorbereiding RWI*

De evaluatie van de werkzaamheden van de Commissie Voorbereiding RWI is in maart 2002 gezamenlijk met de RWI opgesteld. Conclusie was dat de CVRWI haar taken op een dusdanige wijze heeft uitgevoerd dat de doelstelling van de CVRWI, namelijk het mogelijk maken van een vliegende start van de RWI, gehaald is.

Conform het instellingsbesluit CVRWI worden de leden gedechargeerd nadat de Commissie over de jaren 2000 en 2001 verantwoording heeft afgelegd aan de minister. Deze verantwoordingen zijn inmiddels aan het ministerie aangeboden. Er zijn aanvullende vragen gesteld, waarop de RWI inmiddels heeft gereageerd. SZW kan overgaan tot het dechargeren van de leden.

### **Planning RWI**

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Beleidskader RWI	Reactie op beleidskader RWI over jaar 2003 (regulier)	Reactie op beleidskader RWI over jaar 2002: op prinsjesdag aangeboden	Reactie op beleidskader RWI wordt voorbereid
Formulieren subsidieregeling			Formulieren in het kader van subsidieregeling gepubliceerd.
Afronding CVRWI		Decharge CVRWI	Verantwoordingen 2000 en 2001 van CVRWI ontvangen. SZW heeft additionele informatie ontvangen en kan overgaan tot het dechargeren van de leden

## 10. REÏNTEGRATIEMARKT

### 10.1 Terugblik

#### *Aanbesteding UWV*

De aanbesteding van het UWV heeft geleid tot de gunning van 60 489 trajecten aan 41 bedrijven: 48 129 trajecten voor arbeidsgehandicapten en 12 360 trajecten voor ontslagwerklozen. De contracten voor trajecten 2002 zijn ingegaan op 1 april 2002. Een evaluatierapport van een onafhankelijk onderzoek van TNO arbeid in opdracht van het UWV over de tweede aanbestedingsprocedure is in juni 2002 afgerond. Belangrijkste conclusies uit dit onderzoek zijn:

- duidelijke communicatie- en informatiebehoefte aan de zijde van reïntegratiebedrijven;
- behoefte aan monitoren van resultaten van reïntegratietrajecten;
- huidige indeling naar doelgroepen dient kritisch te worden beschouwd;
- de gunningscriteria regiospecifiek en doelgroepspecifiek behoeven nadere uitwerking;
- toch nog te weinig ruimte voor gedifferentieerd aanbod (hierbij moet worden opgemerkt dat het onderzoek niet de 20% vrije ruimte omvat en dat deze ruimte juist kan zorgen voor extra gedifferentieerd aanbod);
- handhaven van de niet openbare vorm van aanbesteden maar de selectie- en gunningsfase meer op elkaar laten betrekken, zowel inhoudelijk als in de tijd.

In mei zijn de eerste gesprekken gestart met het UWV over de nieuwe aanbestedingsprocedure voor het jaar 2003. In augustus heeft het UWV een kader voorgelegd aan het ministerie. Een aantal wensen vanuit het ministerie, alsmede het evaluatierapport dat TNO-Arbeid in juni 2002 heeft opgeleverd over de aanbesteding 2002 (zie paragraaf 10.1), hebben als uitgangspunt bij dit kader gefungeerd. Zoals toegezegd tijdens het algemeen overleg over de aanbesteding op 27 september 2001, wordt hierin onder andere het begrip duurzame plaatsing aangescherpt.

#### *Facilitering opdrachtgevers*

Bij facilitering van opdrachtgevers wordt een onderscheid gemaakt tussen bevordering van de transparantie en professionalisering. Taken met betrekking tot de transparantie van de markt kunnen voor een groot deel tot het domein van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) worden gerekend (zie ook hoofdstuk 9 RWI). De RWI heeft de reïntegratiemonitor dit voorjaar laten actualiseren en uitbreiden.

Begin dit jaar is onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van een ervaringenbank. De RWI is verzocht een voorstel te doen voor een ervaringenbank, rekening houdend met de resultaten uit dit onderzoek. Dit voorstel is nog niet ontvangen.

SZW faciliteert opdrachtgevers bijvoorbeeld door de ondersteuning van gemeenten en het verstrekken van een subsidie aan MKB Nederland waarmee producten ontwikkeld kunnen worden voor branches/sectoren om invulling te geven aan de nieuwe verantwoordelijkheid voor werkgevers bij de reïntegratie van zieke en arbeidsongeschikte werknemers.

#### *Kwaliteitskeurmerk Borea*

Borea heeft een handleiding gepubliceerd met een beschrijving van de indicatoren, alsmede een meetmethode en een bijbehorende norm. Bij de normen betreft het een mix van absolute normen en normen die verwijzen naar afspraken die met opdrachtgevers zijn gemaakt. Vorig najaar (27 november 2001) is aan de vaste commissie voor Sociale

Zaken en Werkgelegenheid toegezegd dat nagegaan zal worden of visietatie niet een onderdeel kan zijn van het Keurmerk van Borea. In een overleg tussen SZW en Borea in februari 2002 is daarop nagegaan hoe de betrouwbaarheid van het keurmerk gewaarborgd wordt. Bij alle reïntegratiebedrijven die aan het keurmerk deelnemen vindt jaarlijks een audit plaats die wordt uitgevoerd door een onafhankelijke auditor. Dit systeem van onafhankelijke audits dat deel uitmaakt van het certificeringsproces moet op onafhankelijke wijze de kwaliteit borgen.

## **10.2 Vooruitblik**

### *Facilitering opdrachtgevers*

Het ministerie van SZW organiseert in samenwerking met MKB Nederland in het najaar een voorlichtingsbijeenkomst voor branches en sectoren en ontwikkelt voorlichtingsmateriaal over de nieuwe verantwoordelijkheid van werkgevers in het kader van SUWI (zie voor voorlichting ook hoofdstuk 8.2 Communicatie).

De RWI heeft in zijn beleidskader een voorstel gedaan om informatie te verzamelen bij publieke opdrachtgevers over prestaties van reïntegratiebedrijven die op termijn in een publieke benchmark van kwaliteitsaspecten van reïntegratiebedrijven zou kunnen worden opgenomen (zie voor beleidskader ook hoofdstuk 9 RWI).

### *Opdrachtgeverschap reïntegratie*

Tijdens het algemeen overleg op 20 juni 2002 over de tussenrapportage SUWI is een verbeterde informatieverschaffing over het opdrachtgeverschap tot reïntegratie toegezegd (zie hiervoor ook hoofdstuk 5 UWV). In bijlage V bij de Regeling SUWI is aangegeven welke basisgegevens het UWV beschikbaar dient te houden ten behoeve van de minister. Met betrekking tot reïntegratie zullen op persoonsniveau gegevens verzameld worden over het proces van aanvraag tot en met beëindiging van het traject, de inhoud en kosten van het traject, en het resultaat. Bijlage VI bij de regeling SUWI geeft aan welke informatieproducten het UWV periodiek aan de minister dient te leveren. Daarbij moet worden uitgegaan van een groeiproces. Het UWV moet halfjaarlijks een statistische rapportage opstellen over de reïntegratie van arbeidsgehandicapten. Daarnaast dient het UWV jaarlijks te rapporteren over de arbeidsparticipatie van arbeidsgehandicapten en over de duurzaamheid van reïntegratie.

Het voormalige Lisv heeft begin 2001 de kwaliteit van de reïntegratiemonitor (Remon) geëvalueerd. Hierbij zijn aanbevelingen gedaan om tot een verbetering van de registratie rond reïntegratie te komen. Het UWV zal deze aanbevelingen implementeren. Daarnaast heeft het UWV in april 2002 het informatiesysteem MIR in gebruik genomen. Hierin worden gegevens van reïntegratiebedrijven geregistreerd.

### *Werkgeverschap tweede spoor*

De werkgever is verantwoordelijk voor de reïntegratie van zieke werknemers binnen de eigen onderneming. Met de Invoeringswet SUWI is bepaald dat de verantwoordelijkheid voor reïntegratie van zieke werknemers buiten de eigen onderneming (2e spoor) op 1 januari 2003 van rechtswege overgaat van het UWV naar de werkgever. Deze verantwoordelijkheid geldt voor de duur van het dienstverband, dat is in de regel twee jaar. Het besluit om de loondoorbetalingsplicht bij ziekte te verlengen tot twee jaar sluit hier bij aan; de werkgever is verantwoordelijk voor reïntegratie, maar de werkgever is ook degene die baat heeft bij de uit reïntegratie voortvloeiende besparing op de loondoorbetaling. Gebleken is dat de overgangsbepalingen voor bovengenoemde maatregelen niet op elkaar aansluiten. De werkgever krijgt de verantwoordelijkheid voor reïntegratie 2e spoor voor zowel nieuwe ziektegevallen (eerste

ziektedag vanaf 1-1-2003) als voor de lopende ziektegevallen (eerste ziektedag voor 1-1-2003). De verlenging van de loondoorbetalingsplicht geldt echter alleen voor nieuwe ziektegevallen. Na afstemming met het UWV is besloten om de overgangsbepalingen gelijk te trekken. Per 1 januari 2003 wordt de werkgever alleen verantwoordelijk voor reïntegratie buiten de eigen onderneming van zieke werknemers met een eerste ziektedag op of na 1 januari 2003.

#### *Kwaliteitskeurmerk Borea*

Het Borea Keurmerk wordt momenteel geïmplementeerd. Borea organiseert in samenwerking met een gespecialiseerd bureau een aantal workshops waarin de werking van het keurmerk wordt toegelicht aan belangstellende reïntegratiebedrijven. Ook reïntegratiebedrijven die geen lid zijn van Borea kunnen deelnemen. Borea hanteert het hebben van een keurmerk op termijn wel als voorwaarde om lid te kunnen worden van de branchevereniging. De huidige leden moeten begin 2004 in het bezit zijn van het keurmerk. Nieuwe leden krijgen eerst een aspirant-status en worden zo in staat gesteld het keurmerk te verwerven en aldus lid te worden van de branchevereniging.

#### *Integrale notitie marktwerking reïntegratie*

Inmiddels is het Trendrapport over reïntegratie van Regioplan gereed. Op basis hiervan wordt nu een integrale notitie voorbereid. Beide stukken worden later dit jaar gezamenlijk naar de Tweede Kamer gezonden.

#### *Persoonsgebonden reïntegratiebudget (PRB)*

In het Besluit SUWI is een PRB-regeling voor arbeidsgehandicapte werknemers geïntroduceerd. Tevens is aangegeven dat per 1 januari 2003 ook voor andere groepen de mogelijkheid van een PRB wordt geopend. Op dit moment worden er tot 1 januari 2003 experimenten conform de SUWI-wet uitgevoerd met het PRB voor arbeidsgehandicapte uitkeringsgerechtigden in de regio's Midden-Nederland (Amersfoort/Utrecht), Haaglanden en Maastricht.

### **Planning Reïntegratiemarkt**

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Aanbestedingsprocedure	Aanbesteding voor het jaar 2004	Aanbesteding voor het jaar 2003, inclusief aanscherping begrip duurzame plaatsing	Aanbestedingsprocedure voor het jaar 2002 afgerond. Overleg met UWV over 2003
Facilitering opdrachtgevers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaringenbank operationeel</li> <li>• Eerste resultaten beschikbaar voor publieke benchmark</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start implementatie ervaringenbank</li> <li>• Voorlichtingsbijeenkomst MKB in najaar</li> <li>• Haalbaarheidsstudie ervaringenbank gereed; RWI gevraagd om voor 1 juli met een voorstel te komen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlichtingsmateriaal MKB</li> </ul>
Keurmerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een aanzienlijke groep bedrijven voert het keurmerk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitscriteria (keurmerk Borea)</li> <li>• Enkele reïntegratiebedrijven hebben een keurmerk</li> </ul>	Keurmerk is gereed, implementatietraject gestart
Notitie marktwerking en trendrapport in het najaar naar Kamer	Trendrapport gereed. Notitie in voorbereiding.	Integrale notitie marktwerking	
Persoonsgebonden budget Voor andere groepen mogelijkheid geopend om prb in te zetten	Experimenten persoonsgebonden reïntegratiebudget voortzetten	Afronding experimenten	

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Opdrachtgeverschap reïntegratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens uit informatiesysteem MIR</li> <li>• Reguliere rapportages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie verbeteringen van registratie van reïntegratie door het UWV (voortkomend uit evaluatie reïntegratiemonitor)</li> <li>• Reguliere rapportages</li> </ul>	Informatiesysteem MIR met registratie van gegevens van reïntegratiebedrijven door UWV in april in gebruik genomen

## 11. HANDHAVING EN FRAUDEBESTRIJDING

### 11.1 Terugblik

#### *Integrale rapportage handhaving*

Op dit moment wordt de Integrale Rapportage Handhaving 2001 voorbereid. Deze rapportage wordt in november aan de Kamer toegezonden. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan het verzoek van de Tweede Kamer om een integraal beeld te schetsen inzake de handhaving. De rapportage bevat onder andere volumegegevens over handhaving en fraudebestrijding.

#### *UWV*

Het activiteitenplan handhaving 2002 is afgerond. Het activiteitenplan is een nadere uitwerking van het jaarplan 2002 en valt onder de reguliere cyclus van het jaarplan UWV.

#### *Verbetering M&O beleid*

Met de financiële verantwoording over 2001 hebben de voormalige uitvoeringsinstellingen ook een toereikende M&O-toelichting gerealiseerd. Dit is ook bevestigd door de Inspectie Werk en Inkomen (zie rapport «De sociale verzekeringen 2001» bij brief van 17 juli 2002 (W&I/IBA/2002/50 545) aan de Kamer aangeboden). Wel is de IWV van mening dat het terugdringen van misbruikrisico's verder verbeterd kan worden.

#### *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. Daar waar nog geen activiteiten worden ondernomen zal op bestuurlijk niveau overleg worden gevoerd. Het departement maakt op centraal niveau afspraken over het aantal Processen-Verbaal dat gemeenten aan het Openbaar Ministerie moeten inleveren (handhaving-sarrangement).

#### *SIOD*

De Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) is per 1 januari 2002 van start gegaan.

Het aanspreekpunt voor meldingen, beoordeling en vaststelling van zware fraude in de sociale zekerheid, het regionaal fraudeloket van de SIOD, is ingericht en operationeel. Per 1 juli zijn er achtenvijftig zaken gemeld bij de SIOD. Dertig zaken hiervan zijn in onderzoek bij het regionaal fraudeloket, van een zestal van deze zaken zijn onderzoeken gestart en tweëntwintig zaken zijn retour gegaan naar de melder. Aan de hand van lopende onderzoeken is de SIOD een pilotproject gestart op het gebied van identiteitsfraude.

#### *Uitvoering WAV taken*

De AGIA taken (Aanpak van Georganiseerde Illegale Arbeid) en de taken op het gebied van opsporing en subsidiefraude zijn met ingang van



1 januari 2002 van de Arbeidsinspectie overgedragen aan de SIOD. Ze maken nu deel uit van het reguliere proces van de SIOD.

#### *Implementatie samenloopapplicatie Inlichtingenbureau*

Vanaf 1 januari 2002 is het Inlichtingenbureau gestart met het aansluiten van de eerste gemeenten op het nieuwe landelijke systeem. Het systeem vergelijkt gegevens van bijstandcliënten bij GSD-en, de Belastingdienst, het UWV en de Informatie Beheer Groep in het kader van handhaving en fraudebestrijding.

In verband met resterende stabiliteitsproblemen na de oplevering van het systeem heeft het Inlichtingenbureau halverwege het tweede kwartaal besloten geen nieuwe gemeenten aan te sluiten, zolang de gebreken van het systeem niet zijn opgelost. Er zijn op dit moment 77 gemeenten aangesloten op het systeem van het IB. De IWI heeft een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit en de werking van het systeem. Over de uitkomsten van dit onderzoek is de Kamer apart geïnformeerd bij brief van 1 augustus 2002 (EGL/2002/57451). Om zekerheid te krijgen over de stabiele en beheersbare werking van de applicatie bij aansluiting van alle 496 gemeenten, zijn zes voorwaarden genoemd door de IWI. Het Inlichtingenbureau is bezig met het realiseren van de noodzakelijke maatregelen om te kunnen voldoen aan de gestelde voorwaarden.

Begin oktober worden de resultaten van de genomen maatregelen in de betrouwbaarheid van de applicatie verwacht. Op basis van die resultaten zal worden gezien of het systeem voldoende stabiel is om de landelijke uitrol van het Inlichtingenbureau versneld voort te zetten, zodat gemeenten vanaf januari 2003 de samenloopsignalen kunnen verwerken. De kosten voor de extra inspanningen van het Inlichtingenbureau blijven volgens het Inlichtingenbureau voor zover nu bekend binnen het beschikbare budget van de organisatie (zie ook hoofdstuk 13).

## **11.2 Vooruitblik**

#### *Integrale rapportage handhaving*

In november 2002 is de Integrale Rapportage Handhaving 2001 gereed en wordt het aan de Kamer aangeboden.

#### *UWV*

In de door het ministerie van SZW opgestelde Integrale Rapportage Handhaving komen de activiteiten van UWV van het voorafgaande jaar aan de orde.

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

Over de door IWI geconstateerde verbeterpunten worden door SZW afspraken gemaakt in het reguliere overleg met het UWV.

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

Doel is om het landelijk dekkend netwerk op 1 januari 2004 gerealiseerd te hebben. Tot 1 juli 2003 kunnen subsidieaanvragen ingediend worden in het kader van de bijbehorende stimuleringsregeling.

#### *SIOD*

Via een wervingscampagne in september 2002 zal de capaciteit oplopen tot circa 250 fte op 1 april 2003. Structureel zal de SIOD op jaarbasis zo'n 60 tot 100 onderzoeken verrichten.

In het kader van het pilotproject identiteitsfraude bouwt de SIOD de komende periode aan het netwerk en de inrichting van het identiteits-expertisecentrum.

#### *Implementatie samenloopapplicatie Inlichtingenbureau*

Met een goed functionerend Inlichtingenbureau is het mogelijk in de

toekomst het Inlichtingenbureau als sectoraal aanspreekpunt voor de gemeenten in de gegevensuitwisseling tussen CWI, UWV en GSD-en te laten fungeren.

Daarnaast zijn er uitbreidingen mogelijk op de huidige samenloopapplicatie, waarbij detectie van fraude plaatsvindt in het kader van detentie. Het voornemen is om in de loop van 2003 te starten met een vooronderzoek voor de gegevensuitwisseling in het kader van fraude bij detentie en het ontvangen van een bijstandsuitkering. Bovenstaande ontwikkelingen zijn allereerst afhankelijk van de implementatie van het Inlichtingenbureau voor de samenloopapplicatie bij gemeenten.

### Planning Handhaving en fraudebestrijding

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Integrale Rapportage Handhaving M&O-beleid	Integrale Rapportage handhaving 2002 in november naar Kamer Toereikend M&O-beleid	Integrale Rapportage handhaving 2001 in november naar Kamer Toereikende M&O-toelichting bij de financiële verantwoording UWV 2002 en het verder terugdringen van misbruikrisico's, verbeterpunten IWI in regulier overleg aan de orde stellen	Vorbereiding van Rapportage over 2001 Toereikende M&O-toelichting bij de financiële verantwoording voormalige uvi's 2001 (zie Controle-protocol)
Samenwerkingsverbanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realisatie landelijk dekkend netwerk van gemeentelijke samenwerkingsverbanden (1 januari 2004)</li> <li>Tot 1 juli 2003 beroep op stimuleringsregeling samenwerking mogelijk</li> </ul>	Gemeenten kunnen beroep doen op stimuleringsregeling samenwerking	Gemeenten met elkaar in gesprek over samenwerkingsverbanden voor opsporing
SIOD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarlijks 60–100 onderzoeken onder handen</li> <li>250 fte werkend bij SIOD: april 2003</li> </ul>	Eerste 20 onderzoeken verricht <ul style="list-style-type: none"> <li>Wervingscampagne september 2002</li> <li>Pilot identiteitsfraude: bouwen aan netwerk en inrichting van identiteits-expertisecentrum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstart eerste onderzoeken: 36 zaken in onderzoek</li> <li>Start pilot identiteitsfraude</li> </ul>
Inlichtingenbureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementatie Inlichtingenbureau</li> <li>Vooronderzoek uitbreiding samenloop met detectie fraude in kader van detentie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De zes randvoorwaarden die de IWI noodzakelijk acht voor goed functioneren van huidige systeem dienen bij het IB volledig te zijn gerealiseerd.</li> <li>Samenloopapplicatie stabiel en technische aansluiting gemeenten afgerond.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realisatie: 77 gemeenten zijn aangesloten en hebben het systeem in gebruik.</li> <li>Plan van reparatie en stabilisering in voorbereiding door IB op basis van de zes maatregelen IWI</li> <li>Ingebruikname van de samenloopapplicatie door overige gemeenten opschorten tot begin oktober 2002</li> </ul>

## 12. DOELMATIGHEID EN DOELTREFFENDHEID

### 12.1 Algemeen

De sturing van de uitvoeringsorganisaties inzake doelmatigheid en doeltreffendheid richt zich op de Regels voor de jaarverantwoording, prestatie-indicatoren en het financieel beheer (waaronder UWV Rapportage Nulmeting Risico's).

De ontwerp-jaarplannen van CWI, UWV, SVB, BKWI, IB en RWI voor het jaar 2003 zijn ontvangen. Deze worden op dit moment beoordeeld aan de hand van het kader dat het ministerie van SZW aan deze (uitvoerings-)organisaties heeft gestuurd. In de eerste helft van september zal met de CWI, het UWV en de SVB over de ontwerpen overleg plaatsvinden tussen de minister en de Raden van Bestuur. Op 1 december wordt het budget voor 2003 vastgesteld.

## 12.2 Regels voor de jaarverantwoording

Ingevolge artikel 49 van de wet SUWI kan de minister regels stellen omtrent de jaarrekening, het jaarverslag, de accountantsverklaring, het verslag van bevindingen van de accountant en het kwartaalverslag van de ZBO's. Sinds januari 2002 wordt er in overleg met de CWI, het UWV, de SVB, de IWI en het Ministerie van Financiën gewerkt aan modellen voor de verantwoording (jaarverslag inclusief jaarrekening) en aan een daarop aansluitend controleprotocol SUWI. De verantwoordingsmodellen zijn volgens het VBTB-stramien (Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording) ingericht. Voor de verantwoordingsinformatie is aansluiting gezocht tussen belangrijke meetpunten in de werkprocessen van de ZBO's, de overeen te komen prestatie-indicatoren die door SZW worden gehanteerd en de financiële verantwoording. Sommige verantwoordingsgegevens moeten nog nader worden gedefinieerd in aansluiting met het beleid en de prestatie-indicatoren.

Belangrijke wijziging ten opzichte van het verleden is dat in het Controleprotocol SUWI de methodiek voor het bepalen van de rechtmatigheid gekoppeld wordt aan het handelen in het verslagjaar (in overeenstemming met de controle bij de rijksoverheid). Daartoe worden de fouten gemaakt in voorgaande verslagjaren uit de rechtmatigheidsberekening «gelicht» en ondergebracht in herstelplannen voor oude fouten in de Modellen verantwoording. Hierdoor wordt een organisatie op het handelen in het verslagjaar beoordeeld, hetgeen tot een realistischer rechtmatigheidspercentage leidt. Dit betekent dat er een trendbreuk zal gaan ontstaan in de rechtmatigheidspercentages per wet/jaarrekening zoals die tot eind 2001 zijn gehanteerd. Dit aspect zal ruim vooraf aan de betrokken instanties en informatiegebruikers worden uitgelegd.

Gelijktijdig met deze voortgangsrapportage ontvangt de Kamer de Modellen Verantwoording voor het UWV, de CWI en de SVB en het Controleprotocol SUWI. Voor het Inlichtingenbureau (IB), BKWI en de RWI worden soortgelijke modellen voor het eind van het jaar gerealiseerd. De Modellen dragen het karakter van een ontwikkelingsmodel naar een situatie in 2005. Gezien de samenhang tussen jaarverantwoording en bedrijfsplan zal de systematiek zijn eerste vertaling al kunnen vinden in de opzet van het jaarplan 2003. In het jaarplan zullen de (uitvoerings-)organisaties moeten aangegeven in hoeverre zij in 2003 al aan de eisen tegemoet kunnen komen en welke activiteiten zij ondernemen om over 2004 geheel aan die eisen te kunnen voldoen. Uiterlijk in 2005 moet het daadwerkelijk ingevoerd zijn (over verslagjaar 2004). Er wordt naar gestreefd een zodanige overeenstemming met (uitvoerings-)organisaties te krijgen dat de modelverantwoording als groeimodel kan worden gehanteerd zonder dat dit wordt vastgelegd in regelgeving.

In de jaarplannen van de (uitvoerings-) organisaties zal jaarlijks de informatieverstrekking worden bepaald in aansluiting op het Model Verantwoording. Dit zal tot aanpassing van het gegevensregister SUWI leiden.

## 12.3 Prestatieindicatoren

In het overleg met de CWI, het UWV, de SVB, de IWI en het Ministerie van Financiën inzake aanvullende regels voor de Verantwoording en Controle is uitvoerig aandacht besteed aan de prestatieindicatoren. In het geval van de CWI hebben ook nog twee gemeenten bijgedragen aan de ontwikkeling van de prestatieindicatoren. In 2002 was er voor zowel de CWI, het UWV als de SVB al een set prestatieindicatoren gedefinieerd. In het kader van het Model Verantwoording is deze set aangepast. Bij de CWI is de bijstelling van de prestatieindicatoren, ten opzichte van hun eerste bedrijfsplan

voor 2002, verdergaand geweest dan voor UWV en SVB. De operationalisering van de prestatieindicatoren heeft geleid tot zowel het definiëren van output als het definiëren van het gewenste effect (outcome). Ook is er aandacht besteed aan de kwaliteit van de prestaties.

In de ontwerp-jaarplannen 2003 van de (uitvoerings)organisaties zijn weer prestatie-indicatoren opgenomen. Conform de toezegging tijdens het algemeen overleg van 20 juni 2002, zal de Kamer door middel van de aanbieding van de jaarplannen in december 2002 over deze prestatie-indicatoren worden geïnformeerd. In de aansturing van de uitvoeringsorganisaties is het van belang dat er voldoende incentives aanwezig zijn. De prestatie-indicatoren spelen hierbij een belangrijke rol. Bij de vaststelling van het jaarplan wordt een koppeling gelegd tussen de kostenvergoeding en de prestaties van de uitvoeringsorganisaties. Voor de samenleving wordt zo helder welke prestaties van de uitvoeringsorganen mogen worden verwacht, terwijl voor de organisaties bekend is waar zij op zullen worden afgerekend. Naast de prestatie-indicatoren worden de organisaties ook scherp gehouden door interne en externe benchmarkactiviteiten. Zo neemt de SVB deel aan een grootschalig benchmarkonderzoek, waarbij de bedrijfsvoering van de SVB wordt vergeleken met andere uitvoeringsorganisaties zoals de Informatie Beheer Groep. Hierbij is de doelstelling om uit de onderlinge vergelijking ideeën op te doen, zodat de uitvoering verder kan worden geoptimaliseerd.

#### **12.4 Financieel beheer**

Met de invoering van de Wet SUWI moeten de financiële structuren en de financiële processen van de verschillende onderdelen van het UWV op elkaar worden afgestemd en met elkaar verbonden. De CWI is in belangrijke mate helemaal nieuw opgezet. Er is daarom bijzondere aandacht nodig voor de opzet van het financieel beheer bij het UWV en de CWI die zich in een opbouwfase bevinden. Het financieel beheer dient immers op orde te zijn om een goede uitvoering (en vervolgens verantwoording) mogelijk te maken. Bij de SVB zijn de veranderingen in het financieel beheer beperkt tot de directe vereisten van de Wet SUWI.

Het UWV en de CWI zijn verzocht een risicoanalyse uit te voeren naar het financieel beheer, verbetermaatregelen te benoemen en de invoering van deze maatregelen te beschrijven. In de kwartaalrapportages dienen het UWV en de CWI systematisch aandacht te besteden aan het financieel beheer en de verbeteracties.

Het UWV heeft Ernst & Young Accountants een onderzoek laten doen naar de mogelijke risico's die verbonden zijn aan de totstandkoming van het UWV (zie ook hoofdstuk 2 en 5). Hierin wordt ook ingegaan op het onderdeel financieel beheer. Het vraagt een enorme inspanning om de betrouwbaarheid van de gegevens in het kader van het financieel beheer te vergroten. Het UWV stelt daartoe nu een actieplan op.

Ook de CWI ziet zich nog steeds voor grote knelpunten in het financieel beheer geplaatst. De CWI heeft KPMG opdracht gegeven een onderzoek te doen naar het financieel beheer van de CWI. Daarbij is KPMG verzocht advies te geven over de mogelijkheden om de financiële administratie efficiënter in te richten. Dit rapport wordt in september opgeleverd.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2004	Ambitie per 1 januari 2003	Realisatie per 1 juli 2002, inclusief eventuele maatregelen
Verantwoording en Controle (sturingsfilosofie)	Zo volledig mogelijke invoering modellen Verantwoording en Controleprotocol	Model Verantwoording en Controleprotocol voor IB, BKWI en RWI gereed	Model Verantwoording en Controleprotocol gereed voor CWI, UWV en SVB
Prestatie-indicatoren	Prestatieindicatoren vastgesteld	Tezamen met de uitvoeringsorganen het groeipad voor de jaren 2003 en 2004 vaststellen welke prestatieindicatoren al onderdeel kunnen uitmaken van de verantwoording	De prestatieindicatoren 2002 zijn in overleg met de uitvoeringsorganen vastgesteld en opgenomen in de verantwoordingsinformatie van het Model Verantwoording
Financieel beheer	Financieel beheer op orde	Risicoanalyse CWI en UWV, verbetermaatregelen benoemd en invoering gepland	De uitvoeringsinstanties zijn verzocht om risico-analyse, vervolgstappen en invoeringsplan
Risico-analyse UWV	Aanpak risico's totstandkoming UWV	Plan van aanpak risico's en invoeringsplan gereed, aanvang gemaakt met aanpak	Nulmeting UWV uitgevoerd
Risico-analyse CWI	Aanpak risico's CWI	Uitkomsten van risico-analyse bekend. Plan van aanpak in uitvoering. KPMG voert risico-analyse uit	

### 13. FINANCIËLE ASPECTEN

#### 13.1 Uitvoeringskosten

Per 1 januari zijn de nieuwe (uitvoerings)organen van start gegaan. Voor alle organisaties is een budget beschikbaar gesteld voor de reguliere uitvoeringskosten. Daarnaast zijn gelden gereserveerd voor incidentele migratie- en transformatiekosten. Zoals ook al in de Tussenrapportage SUWI van april 2002 is aangegeven gaat het kabinet uit van een behoedzaam scenario en derhalve zijn de effecten op de uitkeringslasten niet verwerkt in het totale uitgavenbeeld.

Voor het UWV is er in 2002 een bedrag beschikbaar van € 1,771 mld.. Hiervan is € 207 mln. gereserveerd voor de vergoeding van incidentele kosten.

Bij de vergoeding van de reguliere kosten is rekening gehouden met een doelmatigheidsbesparing van € 76 mln.. De trend in het uitgavenpatroon zoals weergegeven in de kwartaalrapportages leidt ertoe dat de doelmatigheidsbesparing niet zal worden gehaald. De minister zal de Raad van Bestuur hierover onderhouden op 26 september. Over de actuele stand van zaken in de uitvoering wordt de kamer in het kader van de begrotingsbehandeling geïnformeerd.

De incidentele kosten betreffen migratiekosten in verband met de samenvoeging van de vijf uvi's en het Lisv en de eerste tranche van de transformatieprojecten. De uitvoeringsorganen zijn geïnformeerd over de kaders die worden gehanteerd bij de beoordeling van de projecten. Bij de opstelling van de projecten is vertraging ontstaan, waardoor naar verwachting niet alle in het jaarplan voorziene activiteiten reeds in 2002 ten uitvoer kunnen worden gebracht. Deze activiteiten schuiven door naar 2003.

Voor de CWI is in 2002 een budget beschikbaar van € 400 mln. (regulier € 346 mln., incidenteel € 54 mln.). Daarnaast is voor BKWI-activiteiten en activiteiten bij andere partijen die hiermee in relatie staan, zoals CWI, UWV en IB) € 28 mln. ter beschikking gesteld (€ 6,8 mln. regulier; € 21,3 mln. incidenteel. Dit laatste bedrag is inclusief een bijdrage van € 5,2 mln. ten bate van Inlichtingenbureauprojecten. In de cijferopstelling van de Tussenrapportage was dit bedrag bij IB opgenomen).

De CWI noemt in de tweede kwartaalrapportage de prestaties, verbeterpunten en verbeteracties over het 1e halfjaar van 2002. De CWI constateert in de tweede kwartaalrapportage, dat de uitgaven hoger uitkomen dan voorzien. Op jaarbasis zou een overschrijding gaan ontstaan van € 23 mln. op het reguliere budget. De verklaring hiervoor is enerzijds intensivering van de dienstverlening en anderzijds hogere personeelskosten. Het lijkt derhalve niet mogelijk om de verwachte efficiencybesparing in 2002 te realiseren. De CWI zal nader bezien welke consequenties dit heeft voor het kostenniveau in het komend jaar en hoe dit zich verhoudt tot de gemaakte meerjarenafspraken. De ontwikkeling van de transformatiekosten geeft zowel bij CWI als BKWI een vergelijkbaar beeld als bij het UWV. Ook hier is sprake van vertraging en vindt overleg plaats over mogelijke oplossingen. De reguliere kosten van BKWI ontwikkelen zich wel naar verwachting.

De SVB heeft de beschikking over een budget van € 217 mln.. De uitgaven in het eerste half jaar ontwikkelen zich conform verwachting. Dit wordt overigens veroorzaakt door een samenstel van kostenverhogende (o.a. lagere huuropbrengst dan begroot) en kostenverlagende factoren (totale loonkosten).

Bij de RWI is sprake van een budget van € 9,0 mln., waarvan € 4,8 mln. als voorschot is uitgekeerd. Voor het Inlichtingenbureau is een budget van € 8,8 mln. beschikbaar gesteld. Beide organisaties kunnen bij dit budget de voorziene activiteiten in voldoende mate ten uitvoer brengen.

Naast de uitvoeringskosten van de (uitvoeringsorganisaties), vindt in 2002 tevens de afwikkeling van de Veranderorganisatie SUWI (VO-SUWI) plaats. Het betreft met name de eindafrekeningen van activiteiten die in 2001 zijn verricht. Het gaat hierbij om projecten die door externen zijn uitgevoerde in opdracht van de de VO-SUWI, projecten die door CWI (i.o) zijn uitgevoerd en projecten die door UWV (i.o) zijn uitgevoerd.

De VO-SUWI projecten zijn nog niet alle afgerekend, zodat in 2002 nog eindafrekeningen plaatsvinden. Tot 1 juli 2002 is hiermee een bedrag van € 5,7 mln. gemoeid. Het betreft met name projecten in het kader van het ICT-programma van de VO-SUWI. In mindere mate gaat het ook om de kosten van de programma's communicatie, bedrijfsverzamelgebouw en cliëntenparticipatie.

Voor de projecten van CWI (i.o) is in 2001 € 53,5 beschikbaar gesteld. De CWI zal zich in 2002 verantwoorden over deze projecten door middel van een verantwoordingsverslag voorzien van een accountantsverklaring. Voor de projecten van UWV (i.o) is in 2001 een bedrag van € 42,2 bevoorschot. Ook het UWV zal zich daarover in 2002 verantwoorden. Zowel voor UWV als CWI geldt dat een deel van de projecten is doorgeschoven van 2001 naar 2002. De verantwoording over de in 2001 afgeronde projecten is inmiddels ontvangen. De verantwoording over de doorgeschoven projecten nog niet. UWV en CWI zijn verzocht om zo spoedig mogelijk de verantwoording af te ronden. Nadat de verantwoordingsverslagen zijn ontvangen kan worden bezien of alle beschikbare middelen rechtmatig zijn ingezet.

De bovengenoemde uitgaven zijn zowel begrotings- als premiegefinancierd. In de begroting 2003 van SZW zullen de uitgaven zijn opgenomen van CWI/BKWI (art. 1), RWI (art. 2) en IB (art. 5). De subsidie-regelingen en de afwikkeling van de VO-suwi zijn opgenomen onder artikel 17 van de begroting.

De uitgaven van UWV worden voor het merendeel gefinancierd via de werknemersverzekeringspremies. De uitvoeringskosten van de SVB via de premies volksverzekeringen.

### **13.2 Subsidieregelingen**

In 2002 zijn uitgaven voorzien in het kader van de subsidieregelingen CWI, BVG en Regionale Platforms (RPA). Deze regelingen hebben tot doel om de vorming van CWI's, bedrijfsverzamelgebouwen en Regionale Platforms te faciliteren.

Bij de behandeling van de aanvragen in het kader van de Tijdelijke Stimuleringsregeling CWI (tot en met 2001 van kracht) is geconstateerd dat een groot deel van de door de samenwerkende partijen gemaakte kosten reeds is vergoed op basis van de Stimuleringsregeling SWI (de eind jaren negentig van toepassing was), dan wel uit andere hoofde kon worden gefinancierd. Per medio 2002 (1 juli) is de situatie zo dat is vastgesteld dat van de 139 aanvragen in minimaal 86 gevallen geen additionele financiering noodzakelijk is. Tegen deze achtergrond is de verwachting dat de feitelijke uitgaven in 2002 lager zullen uitvallen dan de beschikbare € 18 mln.. Als gevolg van de wijze van afrekenen (voorschot en declaraties) is het wel mogelijk dat in incidentele gevallen de einddeclaratie in het begin van 2003 plaatsvindt. In een groot aantal gevallen zijn de kosten van vorming van CWI's lager uitgevallen dan de vergoeding die op basis van de SWI-regeling is verstrekt. Deze bedragen worden teruggevorderd. Medio 2002 is inmiddels een bedrag van € 7,8 mln. terugontvangen.

Voor de vorming van de bedrijfsverzamelgebouwen is in 2002 € 31 mln. beschikbaar. Bij de vorming van de bedrijfsverzamelgebouwen is sprake geweest van een te optimistisch verwachtingspatroon. Onder meer de locatiekeuze is minder eenvoudig dan verwacht en er heeft meer afstemming moeten plaatsvinden tussen de samenwerkende partijen. Hierdoor is van een groot aantal initiatieven nog geen plan van aanpak ontvangen. Tegen deze achtergrond zal ook een groot deel van de uitgaven doorschuiven naar 2003.

Betalingen in het kader van de stimuleringsregeling CWI en bedrijfsverzamelgebouwen zullen vooral in de 2e helft van 2002 plaatsvinden na beoordeling van de aanvragen. Op 1 juli 2002 is inmiddels een bedrag van € 0,3 mln aan subsidies verstrekt.

De bijdrage aan de Regionale Platforms bedraagt in 2002 € 9,1 mln.. Gezien het feit dat alle platforms operationeel zijn zal dit bedrag volledig worden toegekend.

### **13.3 Kosten en baten 2003–2006**

Met het UWV en de CWI zijn meerjarenafspraken gemaakt waarbij rekening is gehouden met oplopende efficiencybesparingen. Voor het UWV is dit een bedrag van € 378 mln. structureel en voor de CWI € 65 mln. structureel (zie hoofdstuk 14, Tussenrapportage SUWI van 19 april 2002). Momenteel worden de (meer)jarenbeleidsplannen beoordeeld. Dit proces moet leiden tot een budgetvaststelling per 1 december. Naar verwachting zal het UWV binnen de financiële kaders voor 2003 kunnen opereren. De CWI-organisatie heeft aangegeven grote moeite te hebben om dit te kunnen realiseren. In overleg met de CWI zal worden gezien welke financiële kaders passen bij de voorziene activiteiten 2003 rekening houdende met de gemaakte meerjarenafspraken. Daarbij worden de gevolgen van volume-effecten en nieuwe taken zoals intensivering van bemiddeling, op het jaarplan 2003 en de meerjarenafspraken betrokken.

Met de SVB is overleg gaande om ook voor de SVB te komen tot meerjarenafspraken over de budgethoogte en de prestaties.

De overige organisaties hebben een beperkter, vast takenpakket. De kostenvergoeding voor deze taken blijft de komende jaren op hetzelfde niveau.